



VERSAILLES
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

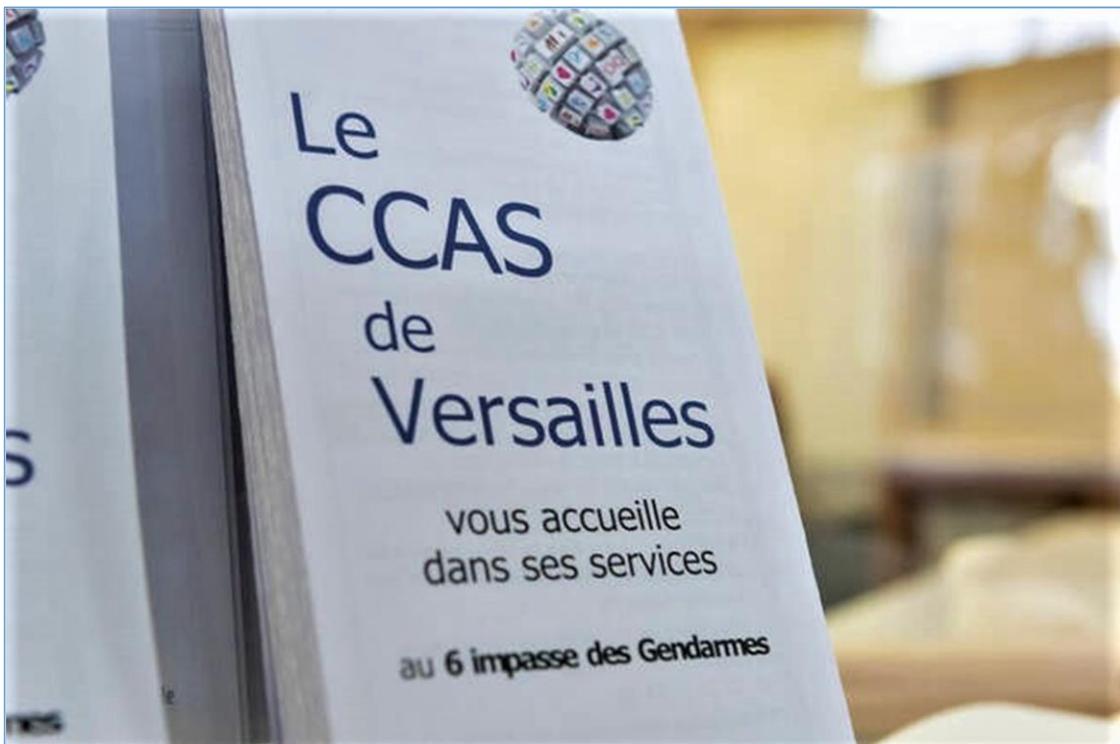


Table des matières

Introduction	4
I – Direction	5
II – Cellule études innovations sociales et animation de réseau	7
A – Mission Handicap	7
B – Mission Santé	13
C – PARADS.....	15
1) Présentation du PARADS	15
2) Bilan des actions 2022	15
D – Etudes.....	21
1) Pass Local.....	21
2) Portage de repas	21
3) Pédicurie.....	22
4) Transport	23
5) Plateforme de convivialité.....	23
L’ensemble de ces études figure en annexe du présent rapport d’activité.....	23
III – Service Accueil et Prestations	24
A – Accueil physique et téléphonique.....	24
B – Permanences d’accès aux droits	27
C – Prestations.....	29
1) L’aide légale.....	29
2) Les aides facultatives.....	30
3) Le maintien à domicile	41
4) Le repérage et la lutte contre l’isolement des seniors.....	49
5)Les évènements à destination des seniors	58
IV – Service Suivi de Proximité	62
A – L’accompagnement de proximité	62
1) La domiciliation	62
2) L’accompagnement social des personnes âgées.....	64
3) L’accompagnement social des personnes handicapées.....	69
4) L’accompagnement social des personnes sans résidence stable	73
5) PASSVERS.....	79
6) L’intervenante sociale en commissariat.....	80
7) La permanence de l’écrivaine publique juriste	85
8) La cellule de veille du Conseil Local de Santé Mentale	87
B – Le Point Accueil Ecoute Jeunes / Espace Parents.....	89
V – Foyer de Vie EOLE	93
A. Présentation de l’établissement	93
B. Activité de l’établissement	93
C. Rapport annuel d’étape	94
ANNEXES :.....	95

Les actions sociales de la Ville de Versailles

AIDE FINANCIÈRE

Délivrer des aides financières aux personnes à faibles ressources et aux familles pour la naissance à partir du 3^e enfant

AIDE ADMINISTRATIVE ET JURIDIQUE

Aider dans les démarches administratives et juridiques, notamment sur les outils numériques

ASSURER UNE VEILLE ET PROPOSER DES ACTIVITÉS AUX PERSONNES ISOLÉES

Réaliser des appels et des visites de convivialité aux personnes isolées

Assurer des ateliers et animations pour les personnes âgées avec notamment une prise en charge spécifique pour les personnes atteintes de troubles cognitifs

ANIMER LE RÉSEAU DES PARTENAIRES DE L'ACTION SOCIALE

Le CCAS est au carrefour des besoins de la population et de l'offre publique, privée et associative qui apporte les réponses.

⇒ 8 maisons de quartier

⇒ Associations

Elles œuvrent dans l'aide alimentaire et juridique, le soutien des personnes en situation de précarité, aux personnes handicapées et personnes âgées.

⇒ Institutions (Conseil départemental, CAF...)

⇒ Missions Handicap et Santé.

Leur caractère transversal impose la coordination des réponses apportées par les principales directions de la Ville. L'inclusion des personnes handicapées dans la Cité est l'axe prioritaire du comité Handicap réunissant les élus de secteur 2 fois par an et du comité Technique handicap réunissant les directions concernées par les besoins de la population et les réponses proposées, 4 fois par an. Un référent handicap, chargé de recueillir les besoins exprimés par les Versaillais auprès du CCAS, est missionné au sein de chaque direction pour proposer une réponse spécifique ou étendue aux autres directions.

CCAS

⇒ accueillir

⇒ informer

⇒ orienter

⇒ animer

ACCOMPAGNER

LES PERSONNES VULNÉRABLES

Assurer un service de domiciliation et le suivi social des personnes Sans résidence stable

Accompagner les personnes âgées ou handicapées en perte d'autonomie et leur famille

Proposer du portage de repas, de la téléassistance, des titres de transport pour les personnes âgées et handicapées

AIDE AUX JEUNES ET AUX FAMILLES

Accueillir et écouter les familles et les jeunes au Point Accueil Écoute Jeunes - Espace Parents (PAEJ)

ACCUEILLIR ET HÉBERGER DES PERSONNES HANDICAPÉES

Accueil en journée et hébergement de personnes handicapées déficientes intellectuelles au foyer de vie La Maison d'Éole, sur orientation du Conseil Départemental.

Le CCAS assure un accueil physique et téléphonique du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h.

à l'impression des Genevrières

01 30 97 83 00

actionsociales@versailles.fr

PAEJ : 01 39 51 25 25

Maison d'Éole (foyer de vie) : 01 30 97 85 34

LÉGINE VERSAILLES, LE FUTUR PÔLE DE SANTÉ PROVIDENCE-VERSAILLES

Le CCAS est co-fondateur de Légine Versailles aux côtés d'Habitat et Humanisme. Légine Versailles, reconnu EHPAD territorial depuis janvier 2022, accompagne les personnes âgées touchées par la perte d'autonomie par des Soins infirmiers à domicile (SSIAD), des actions spécialisées pour les personnes atteintes de troubles cognitifs liés à l'âge et par un accueil en journée et un hébergement en EHPAD.



Tous les mois, **5 000 €** d'aide alimentaire d'urgence en chèques multi services



70 000 € de primes de Noël distribuées en novembre-décembre 2021



200 personnes en situation de précarité domiciliées



338 bénéficiaires de portage de repas et **46 602** repas livrés en 2021



227 permanences d'accès aux droits



+ de **9 000** appels pour + de **500** bénéficiaires soit plus d'un appel par mois par personne âgée isolée



+ de **600** visites à domicile soit **3** visites de convivialité par jour en moyenne



143 jeunes et **56** parents accueillis et écoutés au Point Accueil Écoute Jeunes et Espace Parents pour **917** entretiens



250 personnes handicapées et **500** personnes âgées accompagnées

Introduction

Ce bilan d'activité de l'année 2022 montre une reprise d'activité du CCAS relativement classique après les 2 années 2020 et 2021 marquées par la crise sanitaire.

Les activités collectives, le travail institutionnel ont pu reprendre, notamment à compter du 2^{ème} trimestre. L'activité maintient toujours un rythme soutenu, et les sollicitations d'accompagnement sont en augmentation.

Au 1^{er} janvier 2021, une nouvelle organisation avait été mise en place, l'année 2022 a été celle de la stabilisation de cette organisation. La polyvalence des agents chargés de l'accueil et des prestations a été renforcée, la pluridisciplinarité des agents (psychologue, travailleurs sociaux, intervenants spécialisés Alzheimer) et la multiplicité des champs d'intervention (autonomie, handicap, exclusion, démarches juridiques, démarches administratives, numérique, parentalité, jeunesse...) sont des ressources pour proposer un accompagnement global.

L'accès aux droits et le soutien dans les situations de fragilité sont les deux axes d'activité du CCAS, le rapport d'activité montre les défis auquel le CCAS va faire face dans les prochaines années :

- L'augmentation des demandes relatives à l'accompagnement des personnes âgées et handicapées,
- L'accompagnement des démarches d'accès aux droits par les outils numériques,
- Le lien avec les administrations,
- La remobilisation des personnes fragilisées.

Le Foyer de Vie EOLE est quant à lui confronté à plusieurs enjeux :

- Le vieillissement des personnes handicapées et leurs familles qui modifie les accompagnements sociaux, médicaux ainsi que le rôle des familles dans cet accompagnement,
- La préparation de l'ouverture de l'extension de 6 places autorisée par le Conseil Départemental pour l'année 2023.

Les équipes du CCAS sont engagées dans une démarche d'analyse des besoins et de réflexion prospective de l'action du CCAS.

I – Direction

L'équipe de direction a été au complet pendant toute l'année 2022. Des réunions de service se tiennent toutes les semaines, permettant de faire le lien entre les différents services et de porter des projets communs.

D'un point de vue des ressources humaines :

236 jours de formation ont été effectués par les agents du CCAS dont les agents d'EOLE.

- 57 jours consacrés au développement des compétences métier des agents,
- 93 jours consacrés au management et à la cohésion d'équipe avec notamment une formation institutionnelle à EOLE sur la bientraitance formation sur l'animation des réunions à distance,
- 32 jours consacrés aux formations relatives à la sécurité, notamment pour le foyer de vie EOLE concernant la sécurité incendie,
- 21 jours consacrés aux outils du pack Office.
- 33 jours consacrés à des démarches de VAE, permis de conduire, bilan de compétence, accompagnement à la mobilité professionnelle.

Une réunion plénière s'est tenue en mai 2022 et a été l'occasion pour chaque service de présenter les éléments saillants de son activité. La reprise de la convivialité entre équipe a aussi favorisé les échanges.

La masse salariale du CCAS se caractérise par un grand nombre d'agents en surnombre, en reclassement ou en arrêt longue maladie. Ces agents sont issus notamment de la gestion de l'EHPAD et du SSIAD (transférés en janvier 2017 à la SCIC Solidarité Versailles Grand Age).

Des points réguliers sont réalisés avec la Direction des Ressources Humaines pour le suivi de ces situations.

Le CCAS a aussi accueilli 11 agents de la Ville sur les missions autonomie et action sociale. Les agents étaient déjà intégrés dans l'organisation du CCAS. Leur transfert a permis de simplifier la gestion des ressources humaines et des budgets.

Participations aux instances partenariales

Les membres de l'équipe de direction du CCAS participent à de nombreuses réunions et instances partenariales.

- Participations aux instances de décisions

Le CCAS est membre de plusieurs associations et de la SCIC Solidarité Versailles Grand âge et participe, à ce titre, à leurs instances de gouvernance :

- COGITEY : 3 Conseils d'Administration et 1 Assemblée Générale Ordinaire et 1 Assemblée Générale Extraordinaire
- DACTYS : 3 Conseils d'Administration
- Mission Locale : 1 Conseil d'Administration et 1 Assemblée Générale Ordinaire et 1 Assemblée Générale Extraordinaire
- Association de Gestion du Centre d'Accueil de Jour de la Porte Verte : 2 Conseils d'Administration et 1 Assemblée Générale
- Solidarité Versailles Grand Age : 4 Conseils d'Administration et 3 Assemblées Générales

Le CCAS, en tant que membre fondateur, participe aussi au Comité de Gestion de la SCIC Solidarité Versailles Grand Age, qui se tient tous les mois, ainsi qu'aux réunions du conseil d'administration et à l'assemblée générale.

- Participations à des réunions de concertation

○ *Aide alimentaire et domiciliation :*

La Direction Départementale de l'Emploi, des Territoires et des Solidarités (DDETS) a engagé deux chantiers structurants sur l'Aide Alimentaire et la Domiciliation. Le CCAS participe aux comités de pilotage et aux comités techniques.

○ *Comité Technique de RIVE :*

L'association RIVE anime un Comité Technique auquel participe le CCAS. Cela permet de suivre l'activité de l'accueil de jour et d'accompagner sur des demandes particulières.

○ *Comité Technique Famille et Prévention Générale Jeunesse :*

Les équipes du CCAS sont parties prenantes des instances de construction de la Mission Famille et de la Mission Prévention générale jeunesse portées par la Ville de Versailles.

Il est aussi partie prenante des instances de pilotage de la Convention Territoriale Globale qui est travaillée avec la CAF et a été signée fin 2022.

Zoom sur l'action du CCAS à destination des réfugiés ukrainiens

Dès le démarrage de la guerre en Ukraine, le CCAS et la Ville ont été mobilisés pour l'accueil de réfugiés entre fin février et mi-avril (date de l'ouverture d'un guichet d'accueil des réfugiés géré par l'association Aurore).

Le CCAS a géré le traitement des 200 mails de candidatures de Versaillais ou habitants de communes limitrophes pour proposer un hébergement, a contacté les Versaillais proposant un engagement de plusieurs mois et a réalisé une dizaine de mises en relation entre les Versaillais et les réfugiés ukrainiens.

II – Cellule études innovations sociales et animation de réseau

A – Mission Handicap

Préambule :

La mission handicap travaille en lien étroit avec la mission accessibilité pilotée par la Direction Générale des Services Techniques (DGST). Les missions des chargés de projets handicap, dans le cadre de l'animation et de la coordination de la politique handicap, se répartissent sous 6 grands axes de stratégie :

- le recensement des besoins sur la question du handicap ;
- l'encouragement de l'inclusion (scolaire, culturelle, sociale, sportive et citoyenne) ;
- le pilotage et l'accompagnement des projets spécifiques ;
- le soutien des actions engagées par le réseau partenarial ;
- l'identification des pistes de progrès liées à l'innovation et la recherche ;
- la favorisation de la communication et de l'accès à l'information.

Pérennisation de l'organisation de la mission en 2022 :

La mission handicap anime la préparation et l'organisation des instances handicap (Comité Technique, Comité Handicap, Commission Communale d'Accessibilité).

Les Comités Handicap :

La chargée de projet pilote deux comités :

1) Le comité technique handicap composé d'un référent handicap identifié dans chaque direction.

Les missions du référent handicap sont les suivantes :

- Faire le recensement et le suivi des actions relatives au handicap menées dans sa direction ;
- Etre le référent au sein de sa direction et pour ses collègues pour la mise en place d'actions. Dans ce cadre, il participe :
 - o à des formations/sensibilisations organisées par la mission handicap
 - o à un comité technique qui se réunit 4 fois par an avec l'ensemble des référents handicap de la Ville.
- Faire remonter les besoins des usagers ;
- Réaliser le bilan annuel des actions menées dans la direction pour la Commission Communale pour l'Accessibilité.

Les actions et projets sont listés dans un tableau identifiant pour chaque initiative les objectifs, les actions prévues, les acteurs ou référents engagés, les dates de réalisation ou la période de réalisation, les indicateurs de suivi, le ou les financements et enfin le résultat et diagnostic.

En 2022, deux comités techniques ont pu être mis en place.

2) Le comité de pilotage handicap composé d'élus et leur représentant qui assure le développement de la politique handicap.

- Réuni deux fois par an, il constitue un temps unique de concertation participative ;
- Dans une démarche de partage, chaque direction présente ses actions sur la thématique du handicap afin de :
 - o Définir des grands axes de stratégie,
 - o Lister les actions et les moyens nécessaires,
 - o Déterminer les objectifs à atteindre.

En 2022, deux comités de pilotage ont été mis en place.

REPONSE AUX DEMANDES DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP OU EN PERTE D'AUTONOMIE ET LEUR FAMILLE :

- **AVEC LA DIRECTION DE LA VIE DES QUARTIERS, DES LOISIRS ET DE LA JEUNESSE :**

Poursuite des instances « Handi-Scut » :

Groupe ouvert aux référents handicap des maisons de quartier mais aussi aux agents intéressés par le sujet ou confrontés à des situations d'accueil de public handicapé. Le groupe se réunit en présence de la chargée de projet handicap.

Actions :

- Echanger sur les situations rencontrées.
- Permettre d'accéder aux formations et de connaître les ressources de la ville.

Objectifs :

- Assurer un rôle de veille pour les usagers ;
- Privilégier l'inclusion en termes sociaux (ALSH et CLAS), sportif... ;
- Rassembler les outils sur un groupe TEAMS

Nombre d'instance :

- 1 fois par trimestre (voir plus si demande)

Mise en place d'une formation avec l'association JOKER sur le thème de « accueillir et accompagner des enfants autistes ou trisomiques dans les dispositifs de loisir » :

Objectifs :

- Favoriser les échanges et compétences autour du handicap ;
- Créer un outil de sensibilisation aux pratiques développées par les professionnels face aux différentes situations.

Agents cibles : Agents du CLAS + ALSH

Nombre d'agents concernés : 20

Budget de la formation JOKER : 1200 € pour 6h de formation

Date de réalisation : 16 juin 2022

- **AVEC LA DIRECTION DES SPORTS :**

« Projet Judo & handicap » :

Objectifs :

La Direction des Sports a souhaité mettre en place un projet judo & handicap en direction des écoles élémentaires de la ville, visant par le sport à sensibiliser aux handicaps. Ce projet sera réitéré tous les ans.

Moyens :

- Educateurs sportifs de la direction des Sports
- Mission handicap du CCAS
- Equipements sportifs de la ville : gymnase 1 et 2 Montbauron
- Contrat partenarial associatif (JKCV, ...)

Actions en milieu scolaire :

- Initiation à l'handi-judo
- Sensibilisation au handicap lié à la surdité
- Initiation à la LSF (édition 2022)
- Sensibilisation à la différence et à la tolérance.

Public cible : écoles élémentaires

Nombre de classes concernées : 49 (+ certaines classes ULIS)

Nombres d'enfants concernés : environ 1225

Tranches d'âge : CP – CE2 (6 à 8 ans)

Date de l'évènement : du 21 novembre au 16 décembre 2022

Nombre d'enfants présents aux journées festives : 24 classes par jour soit environ 600 élèves par jour.

• **AVEC L'UNIVERSITE OUVERTE DE VERSAILLES :**

Les Café-Signes

Lieu d'échange et de partage autour de la Langue des Signes Française pour personnes déficientes auditives et personnes désireuses d'appréhender la culture Sourde.

En 2022, 7 animations ont eu lieu avec une moyenne de 20 à 25 participants sourds et entendants confondus.

• **AVEC LA DIRECTION GENERALE DES SERVICES TECHNIQUES DE LA VILLE :**

Etude pour la création d'une aire de jeu inclusive à Versailles :

Objectifs spécifiques :

- Créer un espace social pour enfants « handicapés » et enfants « valides » ;
- Sensibiliser aux handicaps ;
- Valoriser l'inclusion ;
- Contribuer au développement de l'enfant selon son entièreté ;
- Créer un espace collectif de détente, de bien-être et de développement moteur, social, sensoriel et cognitif.

Public cible : tous les enfants, porteurs ou non d'un handicap

Public général : Familles

Mise en place de boucles à induction magnétique (BIM) :

Objectif : Améliorer la communication et l'accès à l'information et aux services des personnes ayant une déficience auditive.

Moyen : Equipement de 5 points d'accueil par des boucles à induction magnétique portatives :

- Accueil principal de l'Hôtel de Ville ;
- Accueil de l'Urbanisme ;
- Un bureau d'accueil de la DACIT ;
- Accueil principal du CCAS ;
- Bureau du Pass Navigo au sein du CCAS.

Public cible : Personnes malentendantes appareillées, personnes âgées.

Budget : 1668 Euros TTC (incluant 5 BIM + livraison et démonstration).

- **AVEC LES AGENTS DACIT DU GUICHET UNIQUE :**

Mise en place de séances de sensibilisation au handicap de la surdité, à la culture Sourde et initiation à la LSF :

Sur 2022, 6 agents du guichet unique et 2 agents de l'accueil central ont été formés.

Nombre de séances : 8 de 4h.

- **EN FAVEUR DE TOUS LES SERVICES DE LA VILLE :**

Mise en place de formations sur la méthode FALC avec l'association UNAPEI :

Ce projet s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration de l'accessibilité de la Ville, en vertu de la loi du 11 février 2005 qui énonce le principe du droit à compensation du handicap et de l'obligation de solidarité de l'ensemble de la société à l'égard des personnes handicapées.

Deux sessions ont été organisées en 2022 :

- 11 et 12 mai
- 22 et 23 septembre

Nombre de participants : en tout 18 agents de la ville à chaque session + 4 travailleurs ESAT présents sur la deuxième journée.

Promouvoir l'inclusion :

Mise en place du DUODAY du 17 novembre 2022 :

La ville a accueilli, à l'occasion d'une journée nationale, une personne en situation de handicap en duo avec un agent volontaire dans plusieurs services de la Ville.

Nombre d'agents ville volontaires :

23 agents de la ville issus de différentes directions : Affaires Culturelles, Petite Enfance, Services Informatiques et Numérique, Hygiène, Personnels et Services de Restauration, Sports, Vie des Quartiers et Loisirs, Accueil du Citoyen, Affaires Générales, Communication, Education, Commerce et Juridique.

Nombre de personnes en situation de handicap ayant répondu aux offres : 40

Nombre de duo formés : 17 binômes

Tranche d'âge : de 14 ans à 55 ans.

Etablissements encadrant les participants :

- CAP EMPLOI 78 et POLE EMPLOI
- AUXILIA Centre de Rééducation Professionnelle de Nanterre
- IME BEL AIR du Chesnay et IME LE PRE D'ORIENT de la Celle Saint Cloud
- Accueil de jour MAISON EOLE
- ESAT LA ROSERAIE de Carrières sur Seine / ESAT LES COURLIS de Chatou / ESAT LES NEFLIERS de Fourqueux / ESAT SUZANNE LAWSON de Meudon / ESAT GUSTAVE EIFFEL de Andrésy/ ESAT ALEMBERT-COPERNIC de Meudon.

LE SOUTIEN ET L'ACCOMPAGNEMENT DU RESEAU PARTENARIAL

LES PERMANENCES HANDIDROITS :

En 2022, 7 permanences juridiques, au profit des usagers porteurs de tout type handicap, ont été mises en place suite à une convention entre le CCAS et l'association APF France Handicap. 7 usagers ont pu ainsi bénéficier de l'aide de deux bénévoles professionnels du droit ; les sujets évoqués se déclinent ainsi :

- les Droits et recours dossier MDPH ;
- la retraite ;
- le logement ;
- l'emploi ;
- la discrimination.

Pour rappel, les permanences ont lieu les jeudis de 13 h 30 à 16 h 30, une fois par mois.

Champ d'intervention :

- Emploi ;
- Aide humaine ;
- Prestations (Prestation de compensation du handicap (PCH) etc.) ;
- Indemnités ;
- Tutelle ;
- Aides techniques ;
- Scolarisation ;
- Allocations (Allocation aux Adultes handicapés (AAH) etc.).

Public concerné : la permanence concerne tous les usagers, habitant sur le territoire de Versailles Grand Parc, sans distinction d'un type de handicap.

NOUVELLE ASSOCIATION « DANS TES PAS » : PROPOSITION DE MISE A DISPOSITION D'UN LOCAL

L'association souhaite créer une école privée hors contrat pour des jeunes ayant une déficience intellectuelle sur le secteur de la ville de Versailles.

Objectifs :

Apporter une solution alternative, personnalisée, adaptée et évolutive à 10 jeunes de 12 à 18 ans pour :

- Permettre à chaque élève d'approfondir ses connaissances dans ses apprentissages et de développer de nouvelles compétences.
- Offrir un cadre collectif, qui permettra aux élèves de s'identifier à un groupe, tout en pouvant évoluer de façon plus individuelle ;
- Mettre en place un encadrement qui permettra de s'adapter aux besoins de chaque élève ;
- Organiser une inclusion en milieu professionnel, préparée, adaptée et accompagnée.

Local proposé par la ville : situé au 18 rue Jean de la Bruyère

Date envisageable d'aménagement : rentrée scolaire 2023

L'INNOVATION ET LA RECHERCHE :

- **AVEC LE SERVICE DE LA COMMUNICATION :**

Transcription en Facile à Lire et à Comprendre des actualités de la Ville de Versailles

Ce projet s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration de l'accessibilité de la Ville, dans le cadre d'un partenariat avec un ESAT et des étudiants de l'Institut Supérieur d'Électronique de Paris, pour :

- la création de pages dédiées à la lecture en FALC des actualités de la Ville sur le site internet de la Ville de Versailles.
- la création d'un outil numérique EZLE (Easy 2 Learn Editor) éditeur de contenu en FALC.

En 2022, 7 articles ont été transcrits en FALC.

Sujets traités :

- Qu'est-ce que l'Hôtel de ville ?
- Qu'est-ce que les Maisons de quartier ?
- Mes démarches citoyennes
- Qu'est-ce que le CCAS ?

- Qu'est-ce que le FALC ?
- Qu'est-ce que l'OUV ?
- Qu'est-ce que le réseau des Bibliothèques ?

Public cible : personnes ayant des difficultés de compréhension du français écrit (déficience intellectuelle, déficience cognitive, allophones...)

- **EN FAVEUR DE TOUS LES SERVICES DE LA VILLE :**

Mise en place de solutions numériques qui permettent de rendre autonomes les personnes sourdes ou malentendantes mais aussi les personnes étrangères méconnaissant la langue française :

Il s'agit de :

- ACCEO (Accessibilité des services et établissements aux administrés sourds ou malentendants par téléphone ou en présentiel) ;
- ACCEOLANGUES (Accessibilité des établissements aux administrés non Francophones avec plus de 100 langues disponibles pour vos entretiens en présentiel) ;

Date de déploiement : 1^{er} novembre 2022

Budget : 11 280 € par an.

B – Mission Santé

Préambule

La mission Santé est pilotée par la direction du CCAS avec l'appui d'un médecin présent une journée par semaine et positionné sur cette mission, ainsi que d'une assistante de projet.

Un comité santé, composé des conseillers municipaux professionnels de santé, accompagne l'activité de la mission santé.

L'activité principale de la mission Santé a été tournée vers la gestion de la crise sanitaire au début de l'année 2022, le centre de vaccination ayant fermé le 28 février 2022.

La mission a poursuivi ses missions :

- **Maintien et installation des professionnels de santé :**

- **Le cabinet médical Providence**

Le cabinet a débuté le recrutement des professionnels de santé courant 2022, la mission santé les a aidés à diffuser l'information dans le magazine de la Ville et les a mis en contact avec des professionnels de santé qui souhaitaient s'installer à Versailles.

Le cabinet sera géré par Ipso santé, et accueillera des professionnels de santé libéraux de premiers recours (médecins généralistes, infirmiers et sages-femmes). Les cabinets Ipso Santé proposent aux professionnels libéraux une activité collective, du support informatique, organisationnel et des échanges entre professionnels.

- **Le Centre de rééducation en cardiologie**

La mission santé a reçu 2 cardiologues souhaitant ouvrir un centre de santé en cardiologie. Elle les a mis en relation avec les services de la Ville pour les accompagner sur les démarches nécessaires à l'ouverture de leur centre dans le quartier Montbauron, allée pierre de Coubertin.

De plus la mission santé a reçu ou été contactée par des professionnels (médecin, orthophonistes...) qui souhaitaient s'implanter à Versailles et les a orientés vers des locaux disponibles. Dans ce cadre, la mission santé travaille avec le service commerce et la direction de l'urbanisme de la Ville et le service développement économique de Versailles grand Parc.

- **Le projet de santé sur le quartier Bernard de Jussieu**

Le seul médecin du quartier Bernard de Jussieu est parti en retraite en mars 2021, les professionnels de 1^{er} recours du territoire ont donc interpellé la Ville. Une première étude a été menée afin de caractériser le besoin sur le quartier et d'envisager des emplacements pour des locaux à destination de professionnels de santé. Une opportunité foncière a été identifiée.

Afin de poursuivre dans la faisabilité et la définition du projet, une étude a été confiée au cabinet Mazars. Cette étude a débuté en novembre 2021 et s'est terminée en avril 2022. Les conclusions de cette étude amènent à envisager la création d'un pôle de santé pluridisciplinaire constitué de professionnels de premier recours (médecins généralistes, infirmières, sage-femme) et de professionnels paramédicaux (kiné, orthophonistes) et spécialistes pouvant intervenir ponctuellement. Le terrain sur lequel ce pôle de santé pourrait être implanté a fait l'objet d'un appel à projet de la part du propriétaire.

- **Cabine de télémédecine**

Le Conseil Départemental des Yvelines a lancé un appel à projet afin d'identifier des lieux en capacité d'accueillir une cabine de télémédecine et d'assurer un accompagnement à l'utilisation. Le CCAS a travaillé une réponse en lien avec le centre de soins des Petits Bois. La réponse sera connue au 2^{ème} trimestre 2023.

- **Accès aux soins et coordination :**

- **Les soins palliatifs**

Suite à la fermeture de Claire Demeure, la Ville a remobilisé le collectif culture palliative qui s'était formé en 2013-2014. Ainsi, l'ouverture de la nouvelle unité de soins palliatifs à la Porte Verte a pu se faire dans la continuité des pratiques déjà engagées sur le territoire, notamment dans la présence forte des bénévoles et la coordination importante entre la Ville, les réseaux de santé, et l'hôpital. Le collectif a poursuivi son travail en 2022 avec la mise à jour d'un livret présentant la démarche palliative et les ressources à Versailles. Ce livret a été diffusé à l'ensemble des professionnels de santé de 1^{er} recours du territoire ainsi que des établissements de santé et des EHPAD. Il est aussi disponible sur le site internet de la Ville.

- **Le Dispositif d'Appui à la Coordination**

L'ARS des Yvelines a lancé un appel à projet pour la création d'un Dispositif d'Appui à la Coordination dans le sud Yvelines, répondant ainsi aux orientations législatives récentes. Le CCAS, en tant que membre fondateur de COGITEY a participé aux négociations engagées par l'ARS afin de trouver un consensus entre les différents porteurs. Face à l'absence de consensus, un appel à projet a été lancé, et le CCAS a participé à la réponse de l'association COGITEY dont le projet a été retenu. Une nouvelle structure, dénommée DACTYS et réunissant les missions préexistantes du Réseau REPY et des 3 MAIA du Sud Yvelines, s'est constituée fin 2021 et a pris en charge les missions à compter du 1^{er} juillet 2022.

- **Actions de dépistage et de prévention :**

Deux actions de dépistage et de prévention ont été mises en place.

- Un camion équipé d'un mammographe pour réaliser des dépistages de cancer du sein a été déployé à proximité de la mairie le 11 octobre. Ce projet a été porté par GE Healthcare en lien avec des radiologues de Versailles.
- Le CSAPA du Centre Hospitalier de Versailles a mené une sensibilisation lors du Mois Sans Tabac, à proximité de l'Hôtel de Ville.

Lors des journées des 9, 15, 18 et 25 novembre 2022, 107 personnes ont sollicité des renseignements auprès des professionnels présents.

Pour mémoire, en 2021, 70 personnes avaient été rencontrées par les professionnels du CSAPA présents lors des deux demi-journées devant la Gare Rive Droite.

C – PARADS

1) *Présentation du PARADS*

MISSIONS

Le Pôle d'Accès en Réseau pour l'Accès aux Droits Sociaux (PARADS) a pour missions :

- ↳ d'améliorer l'accès effectif aux droits sociaux des Versaillais pour prévenir les situations de précarité ;
- ↳ de favoriser les échanges entre professionnels du secteur social ;
- ↳ d'animer le réseau de partenaires pour une meilleure coordination et efficacité collective.

MEMBRES DU PARADS

Le PARADS est composé de **27 membres associatifs et institutionnels** : Direction Départementale de la Cohésion Sociale des Yvelines, Conseil Départemental des Yvelines, Conseil Départemental d'Accès aux Droits des Yvelines, Caisse d'Allocations Familiales des Yvelines, Centre Hospitalier de Versailles, Association Père Mère Enfant, Yvelines Médiation, Association Tutélaire des Yvelines, Union Départementale des Associations Familiales, Secours Catholique, SOS Victimes 78, Mission Locale Intercommunale, ACSC Cité Saint Yves, Stuart Mill, SOS Accueil, Chantiers Yvelines, Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles (CIDFF), Coordination Gérontologique (COGITEY), Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes (CLLAJ), Pôle Emploi, Association Départementale de l'Information sur le Logement (ADIL), Service Pénitencier d'Insertion et de Probation des Yvelines (SPIPY), Médecins de rue, Association des Petits Bois - Centre de Soins, Aide Familiale à Domicile (AFAD), Maisons de quartier de la Ville de Versailles, Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Versailles.

2) *Bilan des actions 2022*

La chargée de mission PARADS ayant été absente durant 7 mois, l'activité du réseau a été ralentie.

I. FAITS MARQUANTS

• **Crise sanitaire**

Les effets de la crise sanitaire déclenchée par l'épidémie de Covid-19 se sont atténués. 2022 a vu se fermer le centre de vaccination Covid-19 et le retour progressif à la normale :

- Diminution du nombre de courriels des internautes ;
- Reprise des activités en présentiel : rencontres partenariales, forum, formations, etc.

• **Inclusion numérique**

L'inclusion numérique, priorité pour le réseau PARADS, s'est traduite en 2022 par les actions suivantes :

Mise à disposition d'une borne numérique du CCAS :

Une borne numérique tactile est à disposition des usagers dans l'espace Accueil du CCAS, au rez-de-chaussée de l'entrée C. Les usagers peuvent ainsi bénéficier d'un accès à :

- Internet pour créer et consulter leur messagerie électronique, naviguer sur le web et effectuer des démarches administratives en ligne ;
- Un scanner et une imprimante.

En cas de difficultés, les usagers peuvent prendre rendez-vous avec l'accompagnante numérique du CCAS pour se faire aider dans leurs démarches.

Mise à jour du livret présentant les ressources numériques à Versailles :

Le livret « Le numérique dans votre ville », qui présente les ressources numériques à Versailles, a été remis à jour fin 2022.

Il inventorie l'offre d'accompagnement généraliste et spécialisé à disposition des usagers sur le territoire de Versailles, ainsi que le matériel informatique en libre accès dans les différentes structures.

Accompagnement numérique des usagers :

1. Permanences numériques en semaine :

Trois permanences numériques hebdomadaires sont proposées au CCAS pour un accompagnement aux démarches administratives en ligne de deux types :

- **L'accompagnement à l'utilisation de la borne numérique tactile de l'espace accueil**
Deux permanences sont proposées le lundi matin et le jeudi après-midi sur rendez-vous. Elles s'adressent aux personnes non autonomes avec les outils numériques et qui, ne disposant pas du matériel nécessaire, ont besoin d'être accompagnées dans leurs démarches en ligne (prises de rendez-vous, consultation de boîte mail, mise à jour d'espaces personnels, demandes de pièces d'identité et démarches administratives simples).
- **L'accompagnement personnalisé**
Cette permanence a lieu le jeudi matin. Elle vise à rendre l'utilisateur autonome dans la réalisation d'une démarche en ligne en particulier, qu'il précise lorsqu'il prend rendez-vous. L'heure de formation se déroule comme suit : évaluation du niveau numérique de l'utilisateur, présentation d'un tutoriel vidéo ou d'une fiche méthode, démonstration puis mise en situation. La démarche est ensuite effectuée avec l'aide de l'accompagnante numérique, puis seul. L'utilisateur repart avec une fiche méthode à laquelle il pourra se référer en cas de besoin.

2. « Accueil connecté » le samedi :

Un « **Accueil connecté** » est proposé le **samedi matin** à la maison de quartier Prés-aux-Bois depuis janvier 2022. Il concerne notamment un public en emploi, qui n'a pas la possibilité de se rendre aux permanences en semaine.

Il est animé par des **bénévoles du Secours Catholique**, formés par l'association Emmaüs Connect. Les usagers peuvent y être accompagnés soit à l'utilisation de leur matériel numérique (smartphone, tablette, ordinateur portable) soit à la réalisation de démarches administratives simples. La prise de rendez-vous est assurée par les agents d'accueil du CCAS.

Formation au numérique et à la e-parentalité :

Cette formation avait pour objectif de **renforcer les capacités d'accompagnement à la scolarité des parents d'élèves de collège**, en leur permettant d'acquérir les bases du numérique et d'apprendre à utiliser les outils numériques de suivi scolaire (espace numérique de travail de son enfant¹ et logiciels de gestion de la vie scolaire tels que Pronote et Oze).

¹ *cahier de texte, emploi du temps, cahier de liaison, suivi individuel de de l'élève*

La formation, animée par l'association Emmaüs Connect et cofinancée par le Conseil Départemental des Yvelines, comptait 9 modules d'apprentissage, répartis sur 5 à 6 semaines, que les participants intégraient en fonction de leur niveau en informatique (débutant, intermédiaire ou avancé). La première session a eu lieu en octobre et novembre 2021, la seconde en février et mars 2022 et la troisième en mai et juin 2022 (les samedis matins).

23 parents ont suivi ces formations, dont 11 ont par la suite été accompagnés à l'acquisition de matériel. Les apprenants ont fait un bilan positif de ces séances, qui ont d'ailleurs permis à certains de s'insérer dans un parcours de formation (en bénéficiant par exemple du Pass numérique proposé par le Conseil Départemental des Yvelines). Elles ont également permis aux parents d'exprimer leurs inquiétudes liées au numérique, pour elles-mêmes (démarches en ligne) ou pour leurs enfants (temps d'écran, dangers d'internet, etc...).

A noter que la plupart des candidats nous ont été orientés par les agents d'accueil ou les associations, le Secours Catholique notamment.

Aide à l'acquisition d'équipement informatique :

Le CCAS a poursuivi sa démarche d'accompagnement à l'équipement des publics en situation de précarité numérique.

Une **aide financière** a été accordée par la commission d'attribution d'aide facultative du CCAS aux familles orientées par des travailleurs sociaux, et ayant suivi une formation au numérique, pour les soutenir dans l'achat de matériel reconditionné vendu par des associations à prix solidaire.

En octobre 2022, l'**Union Départementale des Associations Familiales des Yvelines (UDAF 78)** a fait don au CCAS **d'une quarantaine d'ordinateurs fixes reconditionnés**. Une dizaine d'appareils ont été remis à des usagers identifiés par les travailleurs sociaux du CCAS, les autres ont été proposés au Conseil départemental des Yvelines ainsi qu'aux associations France Terre d'Asile et Le Lien pour leurs usagers.

Le CCAS poursuit sa réflexion pour étendre cet accompagnement à l'acquisition de matériel. Nous cherchons notamment une structure qui puisse revendre du matériel reconditionné à prix solidaire sur le territoire de Versailles car les usagers sont, pour le moment, obligés de se rendre à Paris.

Le numérique dans les pratiques professionnelles :

Ayant constaté que les travailleurs sociaux ont des difficultés à aborder le sujet du numérique lors de leurs entretiens sociaux, ou n'en voient pas l'utilité, nous avons construit une formation à leur intention en partenariat avec l'association **Emmaüs Connect** (formateur) et le **Conseil Départemental des Yvelines** (co-financeur).

Cette formation, animée par Emmaüs Connect, a pour objectif de permettre aux travailleurs sociaux de **s'interroger et d'échanger sur les thématiques** suivantes :

- **L'impact des usagers du numérique dans le quotidien des personnes accompagnées ;**
- L'intégration de la précarité numérique aux pratiques d'accompagnement social ;
- Les spécificités de l'accompagnement selon les vulnérabilités des personnes accompagnées ;
- L'éthique et la déontologie dans l'accompagnement par le numérique.

La formation est complétée par la **visite de plusieurs lieux d'accompagnement numérique** (CCAS, Conseil Départemental, Espaces Cybersailles des Maisons de quartier, etc.).

La première session a eu lieu fin novembre 2022. Elle a réuni 8 participants, dont 5 travailleurs sociaux du CCAS. Les suivantes se dérouleront durant le 1^{er} semestre 2023.

II. RENCONTRES PARTENARIALES

L'évolution de la situation sanitaire a permis un retour progressif des rencontres partenariales en présentiel.

↳ **Forum Accès aux droits et inclusion numérique, 3^{ème} édition (25 janvier 2022)**

Partenaires impliqués : Agence Départementale pour l'Information sur le Logement (ADIL78), Atelier Numérique, Caisse d'allocations familiales des Yvelines (CAFY), Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), Centre Communal d'Action Sociale de Versailles (CCAS), Conseil Départemental des Yvelines, Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), Emmaüs Connect, Espaces Cybersailles, Groupe La Poste, Pôle Emploi, Préfecture des Yvelines, Solinum

Programme :

En raison de la pandémie, le forum a pris la forme de **deux webinaires** :

- **Les services en ligne d'accès aux droits sociaux**
- **L'accompagnement des personnes en situation de précarité numérique**

Bilan : Cet événement a réuni **24 intervenants** et **56 participants**.

↳ **Journée-rencontre : « Les enfants victimes de violences conjugales » (21 juin 2022)**

Partenaires impliqués : Action Educative Jeunesse et Famille, APME Médiation, Association socio-éducative des Yvelines, CAF des Yvelines, Centre Communal d'Action Sociale de Versailles, Centre Yvelines Médiation, Conseil départemental des Yvelines, Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance de Versailles, France Victimes 78, CIDFF 78, Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, Education Nationale, La Nouvelle Etoile, Réseau REVCO, Unité médico-judiciaire des Yvelines

Invités : M. le Dr BEN KEMMOUN (psychiatre, grand témoin de la journée), Mme le Commissaire D'HAUTEFEUILLE (Sûreté urbaine de la CSP de Versailles), Maître PACOURET (président du groupe des avocats d'enfants du Barreau de Versailles), M. le Juge RICHARD (juge des enfants coordonnateur - TJ de Versailles)

Programme :

• **Etat des lieux**

Contexte national et départemental (*Mme SAVINA - Déléguée départementale aux droits des femmes et à l'égalité – DDETS*), 2) Présence d'une Intervenante sociale au Commissariat de Versailles (*Mme LEMARCHAND*), 3) Dispositif VIF (*Mmes FALLOU et LATSCH - CAFY*), 4) Maison Calypso (*Mme LE FLANCHEC - Maison des femmes des Yvelines*), 5) Accueil de jour NOVA (*Mme SAINT-JALMES - Association La Nouvelle étoile*), 6) Réseau REVCO (*Mmes BERNAGOU et HUET - PAIS – CD78*)

• **Conférence : « L'enfant exposé aux violences conjugales »**

Animée par Mme MARTIN (*psychologue clinicienne*) et le Dr BEN KEMMOUN (*psychiatre, pédopsychiatre et médecin légiste*), experts près la Cour d'Appel de Versailles.

Thématiques : Comprendre le fonctionnement des violences conjugales dans la parentalité - Impact des violences conjugales sur le développement de l'enfant - Repérer les signaux d'alerte pour prévenir la reproduction de la violence familiale

• **1^{ère} Table ronde - Santé et construction de l'enfant victime de violences conjugales**

• **2^{ème} Table ronde - Renforcer le travail en commun pour accompagner les enfants exposés aux violences conjugales**

• **Conclusion - Améliorer l'efficacité du réseau**

Bilan : Cet événement a réuni **34 intervenants** et **134 participants** dont 14 à distance (47 institutions, associations et professionnels libéraux étaient représentés)

✉ Préparation du Forum Accès aux droits et inclusion numérique, édition 2023

Partenaires impliqués : Atelier Numérique, Caisse d'allocations familiales des Yvelines (CAFY), Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), Centre Communal d'Action Sociale de Versailles (CCAS), Conseil Départemental des Yvelines, Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), ECODAIR, Emmaüs Connect, Espaces Cybersailles, Maison France Services de Saint-Cyr-L'Ecole, Mission Locale Intercommunale de Versailles, La Poste, Pôle Emploi, Préfecture des Yvelines, Web Senior.

Thématique retenue : La posture de l'accompagnement numérique des usagers

✉ Rencontre annuelle des membres du réseau PARADS (13 décembre 2022)

Partenaires impliqués : structures institutionnelles et associatives membres sur PARADS

Programme :

- ✉ Les missions du Défenseur des Droits par Mme Fawouza MOINDJE, cheffe de pôle régional réseau et accès aux droits
- ✉ Lever les freins à l'accès aux droits, réflexion sur les thématiques à travailler au sein du PARADS en 2023

1) Axes à développer :

- ✉ Travailler le maillage partenarial car les institutions restent difficilement accessibles aux professionnels et bénévoles de l'action sociale et ce, malgré leur présence sur le territoire.
- ✉ Informer les partenaires sur les recours en cas de litige avec une institution (Tribunal administratif, Médiateur de la CAF, Délégué du Défenseur des droits, etc.)
- ✉ Faciliter l'accès à des équipements numériques à prix solidaire

2) Thématiques pour des rencontres partenariales :

- ✉ **L'accès à la santé – Les possibilités d'accompagnement, les aides disponibles**
- ✉ Le non recours chez les jeunes
- ✉ Les troubles du neuro-développement, accompagner les personnes qui en sont atteintes
- ✉ Repérer et accompagner les personnes touchées par le syndrome de Diogène (aides, suivi médical, risques pour le voisinage, nécessité d'une cellule de veille)

III. EXPLOITATION DES OUTILS

➤ Site [www.versailles.fr / ma-ville/solidarités-et-sante](http://www.versailles.fr/ma-ville/solidarités-et-sante)

L'année s'est terminée sur la refonte du site [versailles.fr](http://www.versailles.fr) sur lequel sont hébergées les pages Solidarités et santé du réseau PARADS.

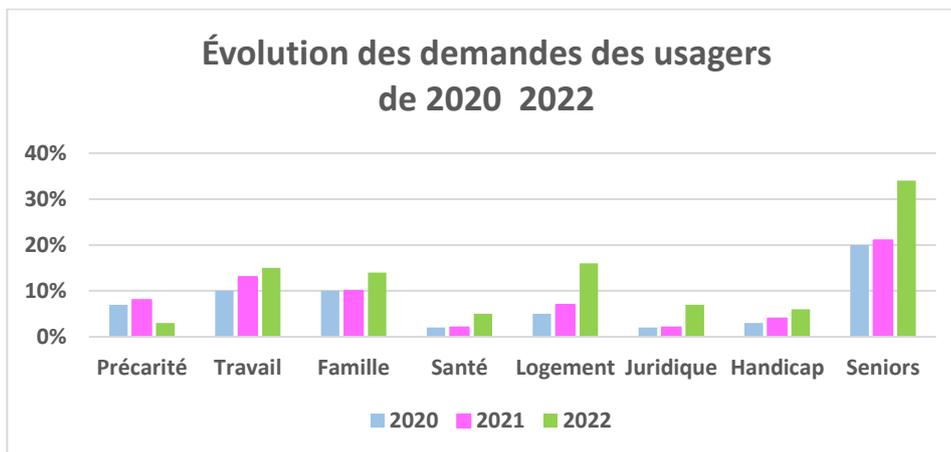
Un gros travail de rénovation et de mise à jour des données de nos pages devra être effectué en 2023.

➤ Questions des internautes

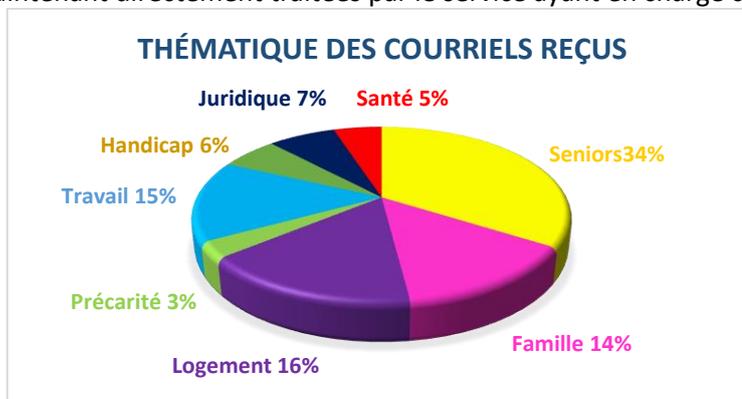
139 courriels sont arrivés sur la boîte générique du PARADS en 2022 contre 364 en 2021.

Cette baisse de fréquentation est due à la sortie de la crise sanitaire et à la nouvelle répartition des courriels adressés aux CCAS sur trois boîtes génériques en fonction de leurs thématiques :

- ActionSociale@versailles.fr pour les questions relevant du service Suivi de proximité
- autonomie@versailles.fr pour ce qui concerne les personnes âgées en perte d'autonomie et vivant à domicile
- PARADS@ccas-versailles.fr pour les questions relatives à l'accès aux droits



Malgré la nouvelle répartition des courriels, **34 % d'entre eux concernaient des problématiques liées au grand âge**. La proportion de ceux liés au logement (demande de logement social, obligations du bailleur...) a doublé, celle relative aux questions d'ordre juridique a triplé. En revanche, les sollicitations des personnes en situation de précarité (notamment les demandes de domiciliation) ont chuté puisqu'elles sont maintenant directement traitées par le service ayant en charge cette thématique.



➤ Bulletin d'information mensuel

10 bulletins d'information ont été publiés en 2022. Le numéro de décembre n'a pu paraître en raison des négociations menées dans le cadre d'un nouveau marché qui prévoit des évolutions applicatives et le changement de la charte graphique.

IV. PERMANENCES D'ACCES AUX DROITS

Des permanences sont proposées aux Versaillais, sur rendez-vous, afin de leur permettre de s'informer sur leurs droits et d'être accompagnés dans les démarches pour y accéder :

- ✉ Ecrivains publics bénévoles (CCAS : mercredi de 9h à 12h, GAF de Bernard de Jussieu : lundi et samedi de 10h à 12h)
- ✉ Association CRESUS pour les dossiers de surendettement (CCAS : 1 mercredi après-midi sur 2)
- ✉ Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles pour une information juridique (CCAS : lundi après-midi)
- ✉ Juriste du CCAS (CCAS : lundi après-midi, jeudi matin et la journée du vendredi)
- ✉ Accompagnant numérique du CCAS (CCAS : lundi matin et journée du jeudi)
- ✉ Accueil connecté du Secours Catholique (Maison de quartier Prés aux Bois : samedi de 10h à 12h)
- ✉ Aide à la constitution des dossiers de demandes de retraite (CCAS : mercredi après-midi)

A noter la signature en décembre de :

- Une convention avec la CAF des Yvelines qui labélise le CCAS « Point numérique CAF »
- Une convention avec le Défenseur des droits afin que l'un de ses délégués tienne une permanence dans les locaux du CCAS

D – Etudes

Le CCAS a entamé une **démarche d'évaluation de ses prestations**, afin de mieux connaître ses publics bénéficiaires et d'identifier les besoins non pourvus et les publics non couverts. Ce gros travail d'analyse a débuté en 2022 avec les prestations à destination des seniors. Les personnes âgées représentent en effet la part la plus importante des usagers du CCAS et une proportion importante des Versaillais : **près d'un habitant de la commune sur cinq a 65 ans ou plus**.

Pour chaque prestation, une **analyse quantitative** a d'abord été réalisée à partir des données liées au profil des bénéficiaires et au type de prestation. Cette étude a ensuite été complétée par les **constats des agents et chefs de service** du CCAS en charge de cette prestation.

Cette partie présente une synthèse des différentes analyses. Les études complètes sont présentées en annexe de ce rapport.

1) *Pass Local*

En 2020-2021, **723 personnes âgées** ont bénéficié du Pass Local, une prestation qui s'adresse aux seniors imposables de plus de 65 ans et qui permet de circuler sur les lignes de bus couvrant la commune.

On observe une **baisse des ventes significative après 2020**, qui semble perdurer. Les **femmes sont fortement surreprésentées** parmi les bénéficiaires du Pass Local (82%, alors qu'elles représentent 59% des Versaillais de plus de 65 ans). Les hommes ont beaucoup moins recours à cette prestation, ce qui peut s'expliquer de différentes manières : ils ont plus d'autonomie dans les déplacements s'ils possèdent une voiture et le permis, certains sont en situation de dépendance et ne peuvent pas se déplacer, d'autres sortent moins ou n'ont pas connaissance de cette prestation car ils ont un réseau de sociabilité moins important.

L'**âge moyen** des bénéficiaires du Pass Local est de **80 ans**. Globalement, les 65 -79 ans sont fortement sous-représentés parmi les bénéficiaires du Pass Local. On constate également que **les retraités entre 62 et 65 ans n'ont pas accès à cette prestation**, alors qu'elles ne bénéficient plus des titres de transport en partie payés par les employeurs de ceux qui sont encore en activité professionnelle.

Enfin, on constate que les bénéficiaires du Pass Local en ont une **utilisation relativement faible**, oscillant entre 3 à 4 utilisations par semaine et par personne, en moyenne.

A partir de cette analyse, les pistes de travail suivantes ont été identifiées :

- Fusionner les deux premières tranches tarifaires (qui ne regroupaient que 5% des bénéficiaires) ;
- Interroger des seniors hommes sur les raisons de leur non-recours à cette prestation ;
- Se rapprocher de Phébus afin de sensibiliser une nouvelle fois les chauffeurs à la conduite avec les personnes âgées ;
- Intégrer les retraités de 62 à 65 ans dans le dispositif ;
- S'interroger sur l'opportunité de communiquer plus largement sur ce dispositif ;
- Réfléchir à l'intérêt d'un passage à une carte magnétique.

2) *Portage de repas*

En 2021, **289 seniors** ont bénéficié du portage de repas, une prestation qui s'adresse aux personnes âgées de plus de 60 ans et aux personnes en situation de handicap.

Cette prestation a connu une **forte hausse de la demande lors des confinements successifs**, même si le nombre de bénéficiaires semble revenir à ce qu'il était avant la pandémie. Les **personnes de plus de 90 ans sont fortement surreprésentées** parmi les bénéficiaires du portage de repas (>27%). Parmi les bénéficiaires de moins de 75 ans, on observe que les **personnes en situation de handicap, les seniors ayant de faibles**

revenus et les hommes vivant seuls sont surreprésentés. Le portage de repas est la prestation du CCAS pour laquelle la surreprésentation des femmes est la moins importante : ces dernières représentent 66% des bénéficiaires (et seulement 50% pour la tranche d'âge 60-74 ans).

On observe un **fort turn-over des seniors bénéficiaires**. Ainsi, 62% des seniors ayant mis fin à la prestation en 2021 en étaient bénéficiaires depuis moins d'un an. Parmi ces seniors, 60% déclarent avoir arrêté le portage car la prestation ne leur convenait pas. Une fois dépassé le « cap » de la première année, la plupart des seniors semble néanmoins maintenir le recours à la prestation. En effet, le taux diminue avec la durée de la prestation (passant de 57% pour les bénéficiaires depuis moins d'un an à 15% pour les bénéficiaires depuis plus de cinq ans).

L'étude a permis de mettre en évidence le fait que **les seuils de revenus des tranches tarifaires sont bas** : même les seniors accompagnés au CCAS et ayant des difficultés financières se trouvent rapidement dans les tranches tarifaires les plus élevées. Le coût annuel moyen du portage de repas est de 1668€ par bénéficiaire.

Enfin, on observe que le **nombre de repas hebdomadaire moyen diminue avec l'augmentation du tarif** : 58% des bénéficiaires de la tranche tarifaire la plus faible se font livrer 7 repas par semaine, contre seulement 19% pour la tranche tarifaire la plus élevée. On peut se demander si cela s'explique par des raisons financières ou parce que les seniors des tranches tarifaires supérieures sont en meilleure santé et souhaitent donc conserver une part d'autonomie, ou consomment également ailleurs (restaurant, famille, etc...).

A partir de cette analyse, les pistes de travail suivantes ont été identifiées :

- Revoir la grille tarifaire et/ou passer au taux d'effort pour le prochain marché ;
- Voir avec les seniors qui se désinscrivent rapidement ce qui leur déplaît dans la prestation ;
- Identifier les causes de la baisse de la demande dans les tranches tarifaires les plus élevées ;
- Communiquer davantage sur cette prestation, via un flyer par exemple.

3) Pédicurie

En 2021, **53 seniors** ont bénéficié des bons de pédicurie, une prestation qui s'adresse aux 60 ans et plus non imposables. 236 bons ont été vendus, dont 175 ont été utilisés par les personnes âgées.

Comme pour la plupart des prestations du CCAS à destination des seniors, **les femmes sont fortement surreprésentées** parmi les bénéficiaires des bons de pédicurie (+32%) : 91% sont des femmes. On observe également une **forte baisse de la demande après 90 ans**, puisque cette tranche d'âge représente 11% des bénéficiaires, contre 26% pour les 85-89 ans. La perte d'autonomie et les difficultés de mobilité pourraient expliquer cette baisse.

On observe également que le **taux d'utilisation des bons est en forte baisse** : il est passé de 94% en 2018 à 74% en 2021. Cela pourrait s'expliquer par la hausse de la moyenne d'âge des bénéficiaires, passée de 78 ans en 2017 à 81 ans en 2021. Plus les personnes sont âgées, plus elles sont en perte de mobilité et doivent faire face à des difficultés de santé, pouvant les empêcher d'utiliser les bons achetés.

Enfin, on constate un **recours très inégal aux différents professionnels conventionnés**. Les deux professionnelles auxquelles les seniors ont le plus recours exercent à proximité du quartier Bernard-de-Jussieu, où habite près d'un tiers des bénéficiaires. Les autres professionnels les plus sollicités exercent en centre-ville dans des lieux très bien desservis par les transports en commun.

A partir de cette analyse, les pistes de travail suivantes ont été identifiées :

- Identifier les causes de la baisse du recours après 90 ans ;
- Questionner le non-recours des hommes à cette prestation ;
- Comprendre la baisse du taux d'utilisation des bons achetés.

4) Transport

En 2021, **25 seniors** ont bénéficié de la prestation transport, qui s'adresse aux usagers isolés suivis par le CCAS. Le chauffeur du CCAS effectue **trois types de déplacement** : des sorties au marché, du transport médical (accompagnement à des RDV médicaux) et des sorties de loisirs.

La quasi-totalité des bénéficiaires sont des **femmes** (88%) et la majorité d'entre eux **vit seule** : 60% des moins de 80 ans et 75% des 80 ans et plus. La répartition par âge dépend du type de déplacement. Ainsi, les personnes de 90 ans et plus sont surreprésentées parmi les bénéficiaires des transports médicaux (+26%) mais pas dans les sorties loisirs.

On observe également que la plupart des seniors ont recours à la prestation de manière **très ponctuelle** mais que certains bénéficiaires concentrent la majorité des déplacements (notamment pour les sorties au marché).

A partir de cette analyse, les pistes de travail suivantes ont été identifiées :

- Affiner les objectifs de cette prestation (transport ponctuel ou régulier, etc...) ;
- Créer un planning mensuel et un tableau de réservation pour faciliter la communication ;
- Réaliser une enquête auprès des seniors pour mieux connaître leurs habitudes de sorties et leurs envies ;
- Faire un document de synthèse de l'offre de transport du territoire, à communiquer aux seniors.

5) Plateforme de convivialité

En 2021, **351 seniors** ont bénéficié des appels de convivialité, qui s'adressent aux 60 ans et plus. Cette prestation a pour objectif de permettre aux seniors en situation de fragilité et/ou isolés de conserver un lien social, même lorsqu'ils ne peuvent plus se déplacer. Les seniors inscrits ont la possibilité de choisir le rythme des appels qui leur convient (hebdomadaire, bimensuel, mensuel).

Parmi les seniors de la plateforme de convivialité, les **femmes sont surreprésentées** (+22%) ainsi que les **seniors de 90 ans et plus** (+27%). Ainsi, 8% des Versaillais de 90 ans et plus sont bénéficiaires des appels de convivialité. Les **personnes seules** sont également surreprésentées parmi les seniors appelés (>58% pour les 60-79 ans et >36% pour les 80 ans et plus). La prestation attend donc bien son public cible, c'est-à-dire les **personnes âgées isolées et en perte d'autonomie**.

De plus, on observe que les seniors les plus isolés sont **appelés plus fréquemment**. Ainsi, parmi les personnes vivant seules, 37% sont appelées chaque semaine, contre 23% pour les personnes vivant en couple.

Enfin, 90% des bénéficiaires de la plateforme de convivialité **bénéficient d'au moins une autre prestation du CCAS** : 70% sont inscrits au Registre des Personnes Fragiles Isolées (RPFI), 41% à la téléassistance, 29% au dispositif Yes+, 16% au portage de repas et 14% sont suivis par les travailleuses sociales du CCAS. La plateforme de convivialité est donc un bon moyen de **garder un lien** avec les personnes et de les orienter vers les prestations adéquates lorsque leur situation évolue.

A partir de cette analyse, les pistes de travail suivantes ont été identifiées :

- Simplifier les outils de suivi dont disposent les agents afin de leur faire gagner du temps et de pouvoir exploiter les données de manière optimale.

L'ensemble de ces études figure en annexe du présent rapport d'activité.

III – Service Accueil et Prestations

A – Accueil physique et téléphonique

Le service « accueil et prestations » a pour mission d'assurer l'accueil unique du CCAS à la fois physique et téléphonique.

L'accueil physique et téléphonique de tout usager fait partie du service public qu'il convient de rendre aux usagers dans les meilleures conditions possibles.



L'ACCUEIL PHYSIQUE

Le CCAS accueille en moyenne 15 000 personnes chaque année.

Les deux agents en charge de cette mission durant les horaires d'ouverture du CCAS, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h, sont à l'écoute des demandes des usagers. Leur mission est :

- d'analyser la demande de l'utilisateur afin de pouvoir lui apporter une réponse immédiate, d'attente ou de réorientation vers d'autres structures ou administrations,
- d'assurer la fluidité du flux de personnes et de la salle d'attente (depuis que toutes les prestations sont sur rendez-vous, on peut noter une amélioration de la fluidité en salle d'attente et au comptoir d'accueil),
- d'effectuer la prise de rendez-vous pour les permanences d'accès aux droits,
- d'accueillir les usagers ayant des rendez-vous, que ce soit avec les travailleurs sociaux du service suivi et proximité ou avec les intervenants des permanences,
- d'assurer la réception, l'enregistrement et la distribution du courrier des usagers domiciliés au CCAS.

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Environ 10 000 appels sont reçus chaque année. Un agent est en charge de cette mission durant les horaires d'ouverture du CCAS, soit du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h, qui est à l'écoute des demandes des usagers.

Le CCAS accueille en moyenne 15 000 personnes.

Sa mission est :

- d'analyser la demande de l'utilisateur afin de pouvoir lui apporter une réponse immédiate, d'attente ou de réorientation vers d'autres structures,
- de gérer le flux des appels et d'effectuer les transferts des appels si nécessaire,
- d'effectuer la prise de rendez-vous pour les permanences d'accès aux droits.

LE PUBLIC ACCUEILLI AU CCAS

Le CCAS accueille tout public se présentant dans ses services ou appelant sur la ligne téléphonique du standard.

Sa cible principale est le public versaillais mais pour autant, dans la mesure du possible, les non Versaillais sont renseignés et/ou réorientés.

LES MOYENS ET OUTILS

Les agents d'accueil physique et téléphonique ont à leur disposition toutes informations nécessaires à l'orientation des usagers (sur le site la ville et à l'aide d'un référentiel « accueil »). Des espaces d'information sont mis à la disposition des usagers avec de l'affichage et des flyers.

Ils disposent de tracts rédigés en FALC à remettre aux usagers en cas de réorientation notamment.

Une borne numérique, munie d'une imprimante, est, en permanence, à disposition des usagers.

Deux bips d'appel de sécurité, reliés à la Police Municipale, sont à la disposition des agents d'accueil en cas de nécessité afin de pouvoir permettre une intervention rapide si un cas de violence ou d'incivilités survient à l'accueil physique du CCAS.

Afin de rendre l'accueil physique des usagers et les moments d'attente en salle d'attente plus agréables, le CCAS accueille dans son hall d'accueil des expositions artistiques. En 2021, ont été accueillies les œuvres de deux artistes qui sont aussi deux usagers suivis par les services du CCAS.

Focus sur :

L'accueil du CCAS a été réaménagé en 2011 afin de créer des bureaux d'accueil du public distincts des bureaux des agents ainsi que des boxes permettant de réaliser des démarches rapides.

Depuis l'aménagement réalisé en 2011, l'organisation de l'accueil ainsi que les services rendus au public ont évolué.

Comme évoqué lors de la visite de la délégation du CSHCT du 13 juin 2022, **des travaux d'aménagement des espaces d'accueil du public s'avèrent nécessaires afin d'améliorer les conditions d'accueil du public et les conditions de travail des agents.**

Une équipe d'architectes a travaillé sur une proposition sur la base d'un programme et des principes généraux d'aménagement suivants :

- Des permanences supplémentaires ont été mises en place, il y a donc un besoin de **rajouter un bureau d'entretien.**

- L'accueil du public pour des prestations ou entretiens se réalise sur RDV, **la salle d'attente est donc moins utilisée.**

- L'ensemble des prestations au public a été centralisé dans cet accueil (auparavant réparti dans deux bâtiments), cela engendre un mélange de populations : personnes âgées mal entendant et personnes en précarité, et donc des **difficultés de confidentialité**

Un effort particulier doit dès lors être porté sur la **gestion de l'acoustique** pour répondre à deux besoins :

- Eviter le bruit dans la salle d'attente,

- Permettre la communication avec les personnes malentendantes (boucles auditives...).

L'ambiance générale des locaux d'accueil du public doit être propice **au respect du matériel, des usagers et des agents et à la confidentialité des échanges.**

- **Une borne numérique** a été installée pour permettre aux Versaillais d'effectuer des démarches numériques rapides avec ou sans le soutien d'un agent ; elle est actuellement dans un espace non confidentiel.

- **La séparation des espaces accueil et de l'espace de travail** des agents n'est pas totalement aboutie : l'accès d'un des bureaux d'entretien est situé derrière l'accueil et le bureau d'un agent est visible depuis l'accueil

- Afin d'avoir une meilleure attention aux demandes des usagers et d'éviter ainsi des phénomènes d'agressivité, il est nécessaire de distinguer **les accueils physiques et téléphoniques.**

Les travaux permettront d'avoir un bureau d'entretien supplémentaire (5 bureaux au total), d'assurer la confidentialité et le confort de travail des agents dans les boxes, de réunir l'accueil du CCAS et celui de la DRH, de sécuriser les bureaux des agents, et d'assurer la sécurité des agents dans les bureaux d'entretien et à l'accueil (double porte, bip de sécurité, plexiglass). Les revêtements de sol, de plafonds et des murs seront repris pour un meilleur confort acoustique.

Exemples de demande :

- Une femme de 45 ans se présente au CCAS et nous indique avoir des soucis pour payer ses factures et son loyer. Cette personne vit sur la ville de Versailles. Etant donné que les suivis sociaux des familles sont de la compétence du Service Action Sociale (SAS) de Versailles (Département), l'agent d'accueil va réorienter l'utilisateur en lui expliquant que ses demandes vont pouvoir être prises en compte par le service du Département et il lui remet un tract comportant l'adresse, les horaires et les coordonnées de la structure.
- Un homme de 70 ans téléphone au CCAS pour nous demander notre aide afin de mettre en place chez lui une aide à domicile et quelqu'un pour s'occuper de ses papiers car il n'y arrive plus tout seul. Cet homme vit sur la ville de Versailles. La situation de ce monsieur étant une cible qui peut être accompagnée par le service suivi et proximité du CCAS, l'agent d'accueil va prendre les coordonnées de cette personne et il sera recontacté par un travailleur social en mesure d'analyser ses besoins et de l'accompagner dans ses démarches.

B – Permanences d'accès aux droits

Définition :

Le CCAS donne l'accès aux usagers versaillais à de nombreuses permanences d'accès aux droits afin de les informer, de faciliter leurs démarches en les accompagnant dans la constitution de dossiers ... Certaines sont localisées dans les locaux du CCAS mais d'autres en maisons de quartier également. Les permanences d'accès aux droits proposées sont les suivantes :

- Association CRESUS (Chambre Régionale du Surendettement Social) d'Ile-de-France
Un mercredi sur deux de 13 h 30 à 16 h 30 au CCAS
- Ecrivains publics bénévoles (Délégation des Yvelines du Secours Catholique)
Tous les mardis de 10 h à 12 h à la maison de quartier Pré aux bois
Tous les mardis de 14 h à 16 h 30 au CCAS
Tous les samedis de 10h à 12h au GAF de Jussieu
- CIDFF Yvelines (Centre d'Information sur les Droits des Femmes et de la Famille) – Informations juridiques
Tous les lundis de 13 h 30 à 16 h 30 au CCAS,
- Accompagnement à l'accès au numérique
Tous les mardis et jeudis de 9 h à 12 h 30 et tous les vendredis de 13 h 30 à 16 h 30 au CCAS,
- Retraite
Tous les mercredis de 13 h 30 à 16 h 30 au CCAS.



En chiffres :

CRESUS

- ✓ 25 permanences tenues,
- ✓ 73 rendez-vous pris avec 59 rendez-vous honorés, soit 81 %,
- ✓ 100 % d'accompagnement aux dossiers de surendettement.

ECRIVAINS PUBLICS

- ✓ 218 rendez-vous pris avec 154 rendez-vous honorés, soit 71 %,
- ✓ 132 courriers administratifs, 3 courriers privés, 4 courriers juridiques et 15 autres demandes diverses

CIDFF

- ✓ 224 rendez-vous pris avec 200 rendez-vous honorés, soit 89 %,
- ✓ Types d'informations juridiques données :
 - ❖ Droit de la famille : 84 (42%)
 - ❖ Droit du travail : 55 (27.5%)
 - ❖ Droit du logement : 11 (5.5%)
 - ❖ Droit de la consommation : 9 (4.5%)
 - ❖ Droit des étrangers : 2 (1%)
 - ❖ Droit pénal : 3 (1.5%)
 - ❖ Droit de la fonction publique et hospitalière, urbanisme : 16 (8%)
 - ❖ Aide juridictionnelle : 8 (4%)
 - ❖ Autres (commerces, rural, ...) : 11 (5.5%)
 - ❖ Aides aux victimes d'infractions pénales :
 - Autres violences : 1 (0.5%)

ACCOMPAGNEMENT ACCES NUMERIQUE

- ✓ 234 rendez-vous pris avec 166 rendez-vous honorés, soit 71 %,
- ✓ Types de demandes (certains usagers ont parfois plusieurs demandes par rendez-vous)
 - ❖ CAF : 18 (11.5%)
 - ❖ CPAM : 31 (19.8%)
 - ❖ Education nationale : 1 (0.6%)
 - ❖ Impôts : 4 (2.5%)
 - ❖ ANTS : 7 (4.5%)
 - ❖ Mails : 5 (3.2%)
 - ❖ Préfecture : 41 (26.1%)
 - ❖ Divers 50 (31.8%)

RETRAITE

- ✓ 149 rendez-vous pris avec 107 rendez-vous honorés, soit 72 % (certains dossiers nécessitent plusieurs rendez-vous).
- ✓ 152 types de demandes (certains usagers ont parfois plusieurs demandes par rendez-vous).
 - ❖ CNAV retraite : 78 (51%)
 - ❖ CNAV inaptitude : 6 (4%)
 - ❖ ASPA : 29 (18.4%)
 - ❖ Complémentaire santé : 28 (19.2%)
 - ❖ Pension de réversion : 2 (1.3%)
 - ❖ Relevé de carrière : 7 (4.6%)
 - ❖ Orientation autre organisme : 2 (1.3%)

Conditions partenariales :

- CRESUS : Conventionnement avec un cofinancement du CDAD à hauteur de 2 000 € et du CCAS à hauteur de 1 400 €,
- ECRIVAINS PUBLICS : Conventionnement avec la Délégation Yvelines du Secours Catholique sous forme de bénévolat.
- CIDFF : Conventionnement avec un cofinancement du CDAD à hauteur de 1 600 € et du CCAS à hauteur de 3 200 €,
- ACCOMPAGNEMENT ACCES NUMERIQUE : Les permanences sont assurées par deux agents du service « accueil et prestations » du CCAS,
- RETRAITE : Elles sont assurées par deux agents du service « accueil et prestations » du CCAS.

Focus sur :

Les permanences d'accès aux droits sont très appréciées des usagers et sont très demandées.

Il est effectivement à noter qu'il y a un absentéisme aux rendez-vous d'environ 20 à 25 %, ce malgré les relances des rendez-vous. Des tests ont été effectués afin de rappeler les rendez-vous aux usagers (appels, SMS) sans impact sur l'absentéisme.

Cette année, une forte demande sur la permanence retraite est remarquée du fait d'une nouvelle organisation, notamment de la CNAV qui n'accompagne plus les usagers au montage des dossiers de retraite.

Exemples de demande :

- M. U. doit partir à la retraite dans 8 mois et souhaite monter son dossier de demande de retraite. D'origine étrangère, il ne maîtrise pas suffisamment la langue française pour s'y retrouver dans le montage du dossier et le rassemblement de tous les documents justificatifs. Il est ainsi pris en charge par l'agent du CCAS assurant la permanence retraite sur 2 rendez-vous et a ainsi pu transmettre sa demande à la CNAV 6 mois avant sa retraite.
- Mme L. vient de perdre son époux qui était à la retraite depuis 10 ans. Elle s'adresse à la permanence retraite pour l'accompagner dans les démarches nécessaires à la demande de la pension de réversion de son défunt mari. En effet, il y a urgence car Mme n'a plus de ressources car elle n'a jamais travaillé. L'agent va la recevoir en priorité et l'accompagner dans ses démarches et elle touchera dans les meilleurs délais sa pension de réversion qui stabilisera ses ressources.

C – Prestations

1) L'aide légale

Définition :

Le CCAS, en tant que guichet de proximité, transmet aux institutions des dossiers de demandes d'allocation, de prises en charge financières et d'ouverture de droits, pour les personnes âgées (PA) et/ou en situation de handicap (PH).

Il s'agit des dossiers d'aides sociales, d'obligations alimentaires, de demandes de CSS (Complémentaire Santé Solidaire), de demande de reconnaissance du handicap, de demandes d'APA (Aide Personnalisée d'Autonomie), de Carte Mobilité Inclusion (CMI) ...



En chiffres :

AIDES SOCIALES

- Obligation alimentaire : 26
- Demande d'aide sociale légale : 30
- APA à domicile : 43
- APA en établissement : 9
- Prise en charge de frais en établissement : 15 PA et 5 PH
- Aides ménagères : 3 PH

DROITS LIÉS A LA RECONNAISSANCE DU HANDICAP

- AAH : 10
- ACTP / PCH : 3
- RQTH : 6
- SAVS/SAMSAH : 4
- Foyer de vie : 1

CARTE MOBILITE INCLUSION

- CMI : 2 PA et 19 PH

NIVEAU DE RESSOURCES MINIMUM

- ASPA : 5 PA

COMPLEMENTAIRE SANTE SOLIDAIRE (CSS)

- CSS : 93



Conditions d'attribution :

Le CCAS ne fait que constituer et vérifier la complétude des dossiers.

Il ne formule pas d'attribution. Ces dossiers sont transmis aux organismes attributeurs (Département, MDPH, Caisse des Dépôts et Consignations, CPAM).

Focus sur :

Toutes ces demandes sont assez complexes et nécessitent un ou deux entretiens préalables et le rassemblement de nombreuses pièces justificatives.

Ici ne sont comptabilisés que les dossiers instruits et envoyés par les professionnels du CCAS. Un grand nombre d'usagers envoient eux-mêmes leurs dossiers aux organismes correspondants sauf en ce qui concerne l'aide sociale légale qui doit être transmise par le CCAS.

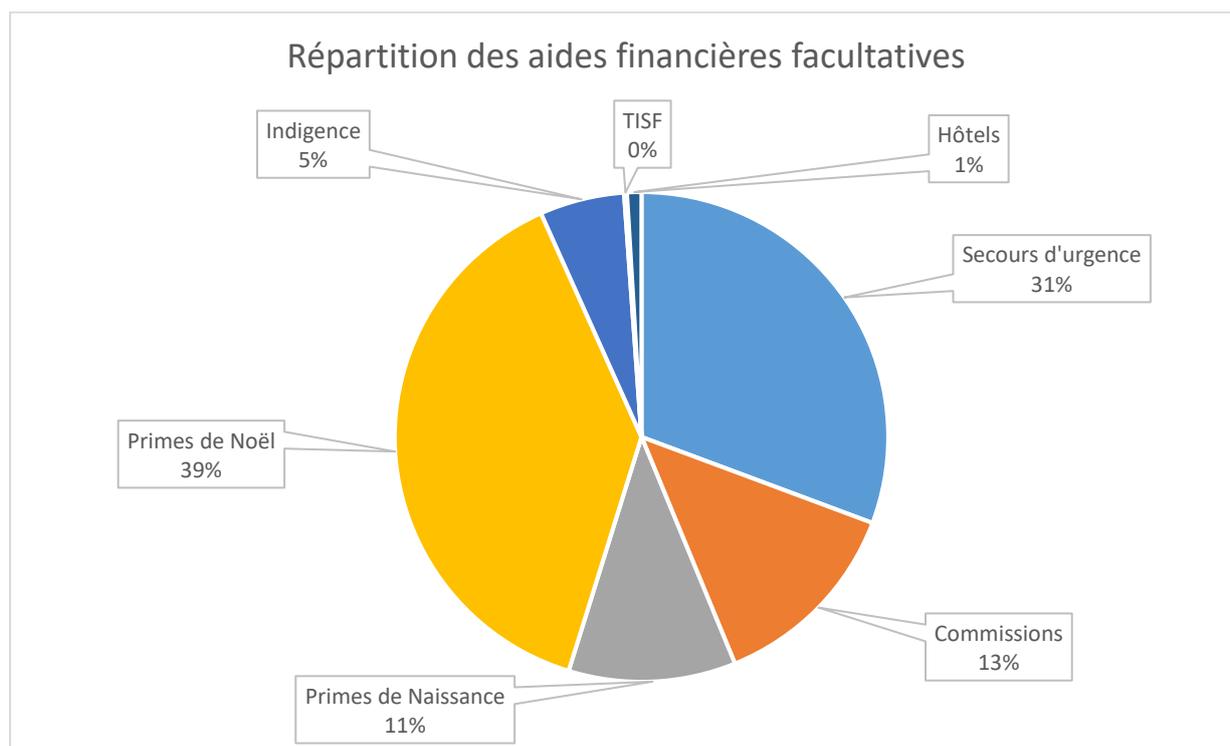
Exemples de demande :

- La famille E. doit faire placer en établissement leur maman qui n'est plus autonome et qui a la maladie d'Alzheimer. Mme E. touche uniquement la pension de réversion de son défunt mari. Celle-ci ne couvrira pas les frais de prise en charge de Mme E. dans un établissement spécialisé. De ce fait, la famille formule dans un premier temps une demande d'APA et, comme cela ne suffira pas, une demande d'aide sociale. Certains des enfants seront soumis à l'obligation alimentaire au regard de leurs ressources.
- M. R. est en situation de handicap et a besoin d'une CMI pour pouvoir être prioritaire dans toutes ses démarches. Il sollicite le CCAS pour l'aider à monter son dossier de demande.

2) Les aides facultatives

En 2022, les aides financières facultatives ont représenté **la somme de 177 435 €** (179 549 € en 2021 et 203 851 € en 2020).

La répartition des types d'aides est constante par rapport à l'année dernière. Nous constatons en revanche, pour la seconde année consécutive, **une baisse globale des demandes d'aides**.



LES SECOURS D'URGENCE

Définition :

Les aides financières facultatives, dites « secours d'urgence », ont pour objectif le soutien des ménages en précarité et la prévention de l'aggravation de leur situation. Les aides concernent les domaines suivants :

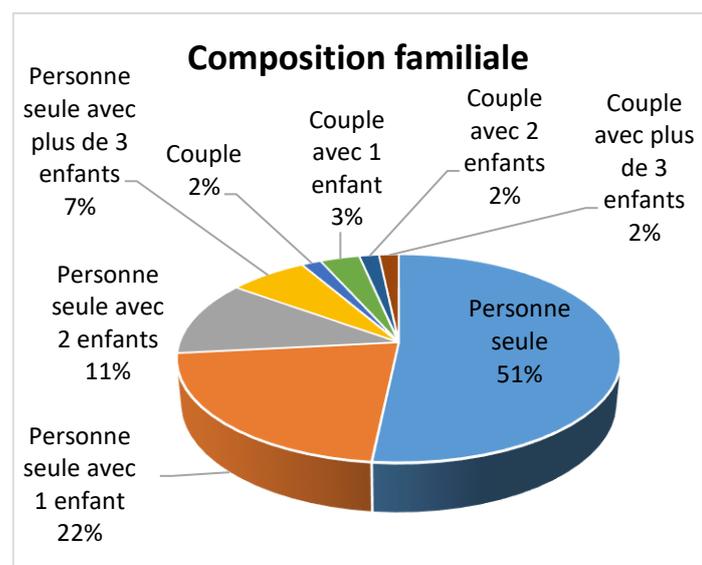
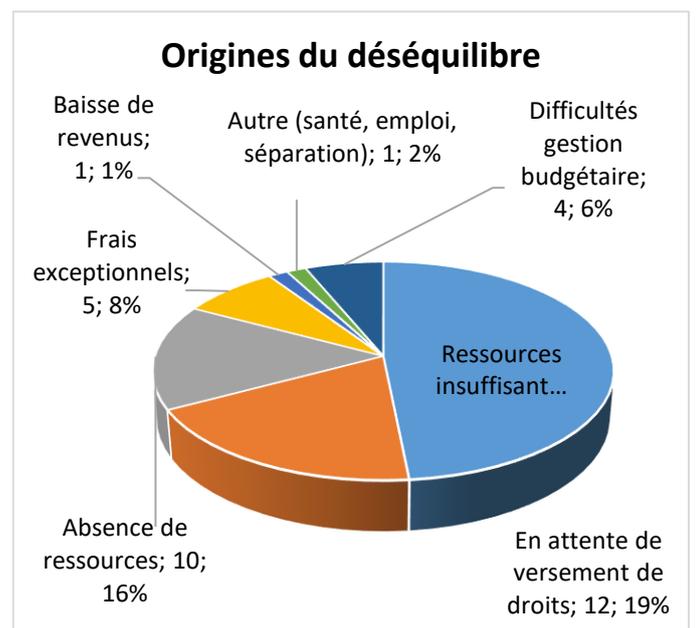
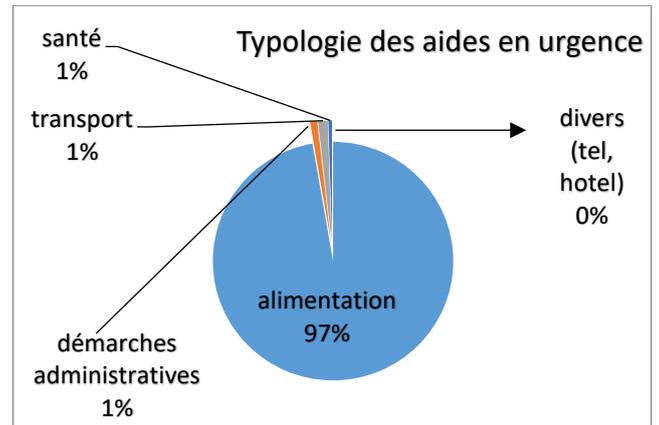
- alimentation et hygiène (sous forme de chèques multiservices),
- transport (titres de transport, essence en espèces),
- santé (en espèces),
- démarches administratives (espèces pour les photos d'identité, timbres fiscaux)

En chiffres :

- ✓ 693 secours d'urgence, pour 48 566 €, contre 802 demandes en 2021 pour 52 659 €.
- ✓ Moyenne mensuelle des urgences : 4000 €
- ✓ 75 % d'utilisateurs ayant déjà formulé une demande et 25 % de nouveaux utilisateurs.
- ✓ Typologie des demandes :
 - Alimentaire : 97 % des demandes,
 - Transport : 3 % des demandes,
 - Démarches administratives : 1 % des demandes,
 - Santé : 1 % des demandes.
- ✓ Origines des déséquilibres :
 - 47 % ressources insuffisantes,
 - 26 % en attente de versements de droits (RSA, CAF, retraite...),
 - 10 % absence de ressources,
 - 17 % autres (frais exceptionnels, baisse revenus, santé, difficultés budgétaires...).
- ✓ Composition familiale des demandeurs :
 - 51 % personnes seules,
 - 40 % personnes seules avec enfants

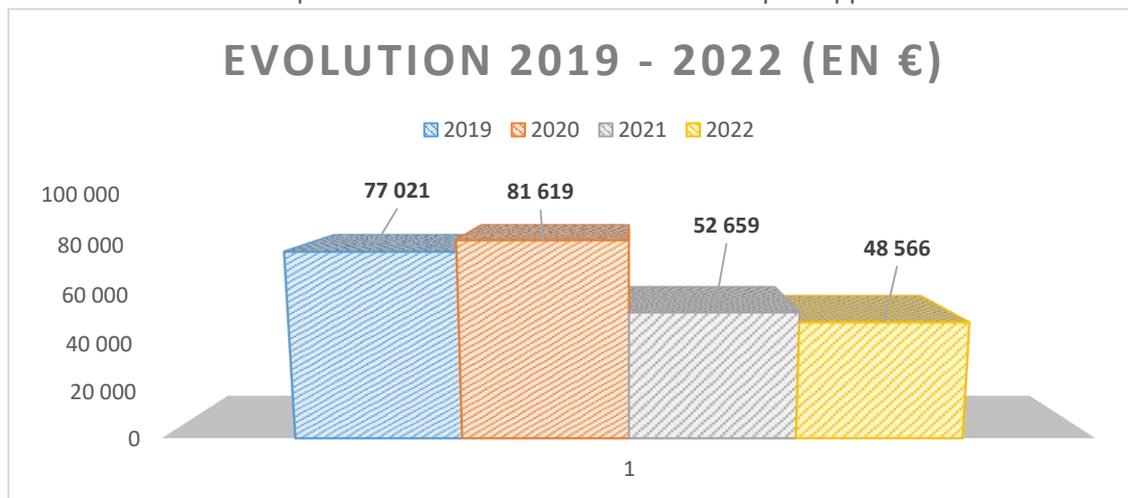
Conditions d'attribution :

Elles sont accordées automatiquement, si elles répondent aux conditions d'octroi, aux usagers domiciliés sur la ville de Versailles, sur demande motivée par un travailleur social, sur rendez-vous et **dans un délai de moins de 24 heures.**



Evolution budgétaire :

✓ 2022 : Montant de la dépense : 48 566 € soit une baisse de 8% par rapport à l'année dernière



Focus sur :

Les demandes proviennent en grande majorité des travailleurs sociaux du Département, des associations, du CCAS et, à la marge, des services de santé. Entre 2020 et 2021 nous avons constaté une très forte baisse des demandes (-35%). La diminution continue en 2022 mais de façon bien moins importante.

Nous constatons que le CCAS n'est plus sollicité comme seul prestataire – de plus en plus les professionnels créent un montage financier y compris pour les aides alimentaires : le CD, le CCAS, les associations locales comme la Croix Rouge, le Secours Catholique, le Secours Populaire, etc.

LE PASSAGE EN COMMISSION

Définition :

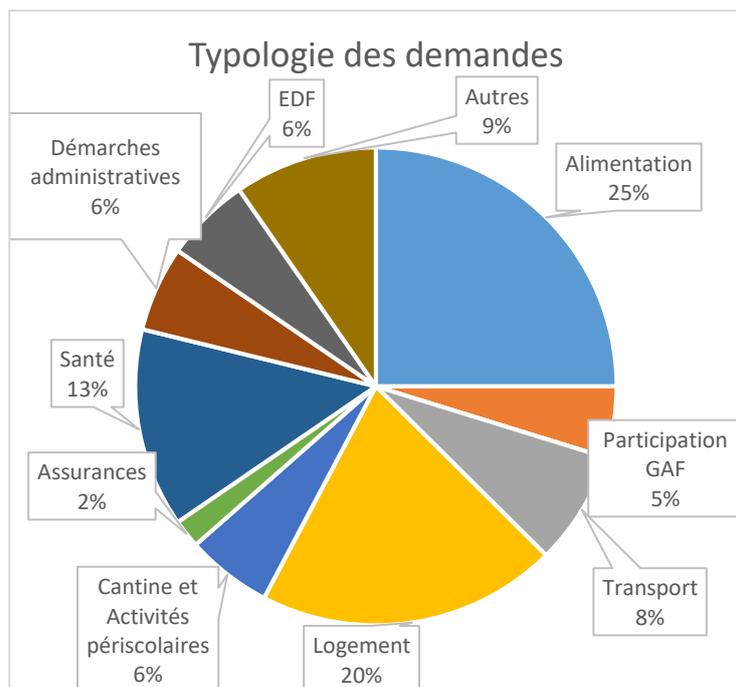
Les demandes d'aides financières facultatives, qui ne relèvent pas de l'urgence, sont étudiées par une commission hebdomadaire composée d'un élu, d'un membre du CA du CCAS issu du Conseil municipal, d'un membre du même CA issu du monde associatif, d'un chef de service et de l'agent en charge de la gestion administrative des aides.

L'objectif de ces aides, comme pour les secours en urgence, est de soutenir les ménages en précarité et prévenir l'aggravation de leur situation.

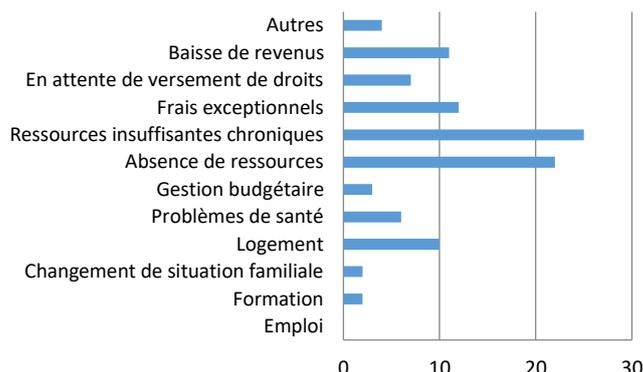
Elles concernent des demandes d'aides alimentaires (lorsque la sollicitation en secours d'urgence dépasse trois fois dans l'année), participation au GAF (Groupement Alimentaire Familial du Secours Catholique), transport (trajets longs, abonnements mensuels), santé, démarches administratives (pièces d'identité...), obsèques, aménagement de locaux (pour les personnes en situation de handicap, seniors...), loyers, factures énergétiques, téléphoniques, autres.

En chiffres :

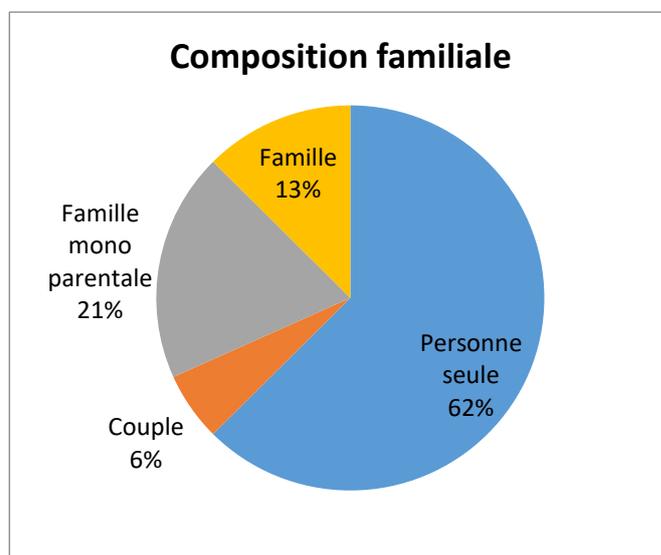
- **104 demandes formulées, dont 97 accords (totalement ou partiellement) pour 23 250 € dépensés, et 7 refus**
- 27 demandes de moins qu'en 2021, mais 1 192 € de plus.
- ✓ **76 % d'usagers ayant déjà formulé une demande et 24 % de nouveaux usagers.**
- ✓ **Typologie des demandes :**
 - Alimentaire + GAF : 30 %,
 - Logement : 20 %,
 - Santé : 13 %,
 - Transport : 8 %,
 - Démarches administratives : 6 %
- ✓ **Cause du déséquilibre :**
 - 24 % ressources insuffisantes chroniques,
 - 21 % absence de ressources,
 - 12% frais exceptionnels
 - 11 % baisse de revenus,
 - 10 % santé
 - 10% logement
 - 7 % en attente de versement de droits (RSA, CAF, retraite...),
 - 3 % mauvaise gestion budgétaire,
- ✓ **Composition familiale des demandeurs :**
 - 62 % personnes seules,
 - 21 % personnes seules avec enfants,
 - 19 % couples avec ou sans enfants.



Causes du déséquilibre



Composition familiale

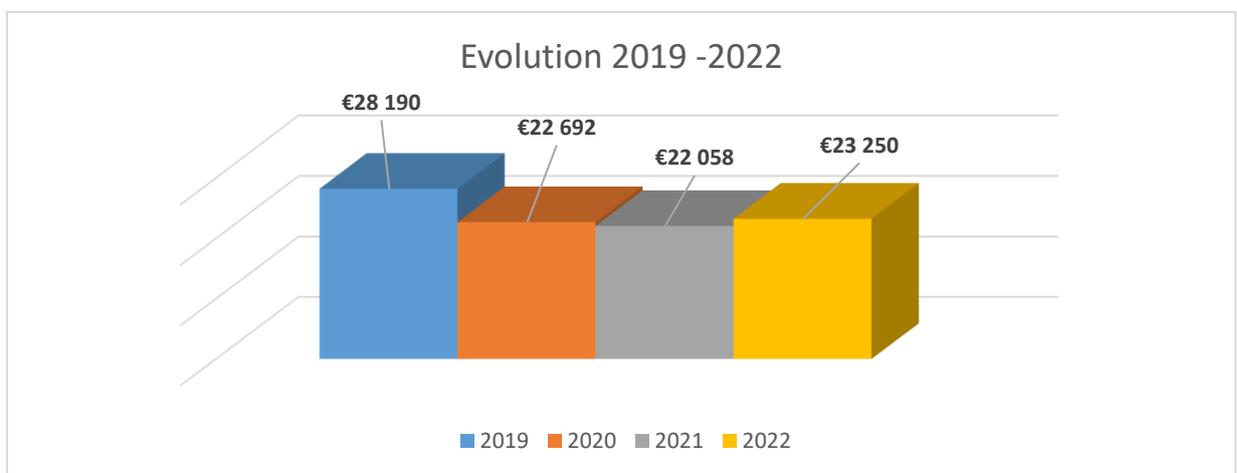


Conditions d'attribution :

Elles sont accordées totalement ou partiellement (voire même refusées), après avis de la commission hebdomadaire, si elles répondent aux conditions d'octroi, pour des usagers domiciliés à Versailles, sur demande motivée par un travailleur social, sur rendez-vous et **d'une semaine maximum**. L'objectif de cette étude en commission des demandes est le suivi des situations, la nécessité de voir avancer les situations et de s'assurer la mobilisation des usagers et des moyens à mettre en place par d'autres organismes, afin que les aides financières facultatives interviennent bien en subsidiarité.

Evolution budgétaire :

✓ 2022 : Montant de la dépense : 23 250 €, soit une augmentation de 5% par rapport à 2021



Focus sur :

Les demandes proviennent en grande majorité des travailleurs sociaux du Département ou du CCAS.

Certaines demandes sont également multi partenariales.

Le nombre de demandes et les montants accordés en commission restent relativement stables entre 2021 et 2022.

La commission s'attache à effectuer un suivi et à examiner l'évolution des situations étudiées.

LES PRIMES DE NAISSANCE

Définition :

Une aide financière facultative, dite « prime de naissance », d'un montant de 144 €/enfant, sous forme de Chèques Multi Services spécifiques (culture, action éducative, sports, loisirs, habillement) peut être accordée aux familles versaillaises, sans conditions de ressources, dès la naissance ou l'adoption d'un troisième enfant et plus.

Elle est un coup de pouce aux familles Versaillaises à l'arrivée de cet enfant dont la famille devient nombreuse.

En chiffres :

- ✓ 137 demandes formulées en ligne,
- ✓ 135 accords, pour un montant de 19 940 €, lorsque la naissance ou l'adoption est au moins le 3^{ème} ou plus dans la fratrie
- ✓ **2 refus pour situation hors critères d'attribution**

Conditions d'attribution :

Les demandes sont formulées par le représentant légal, en ligne sur le site internet de la ville, tout au long de l'année.

Elles sont accordées si la famille est bien domiciliée à Versailles et s'il s'agit bien du 3^{ème} enfant ou plus né ou adopté.

La prime est remise sur rendez-vous.

Elle donne un coup de pouce pour l'équipement des familles à l'arrivée de cet enfant.

Vous habitez Versailles



Et un 3^e enfant, ou plus, vient de naître ou d'être adopté dans votre foyer ?

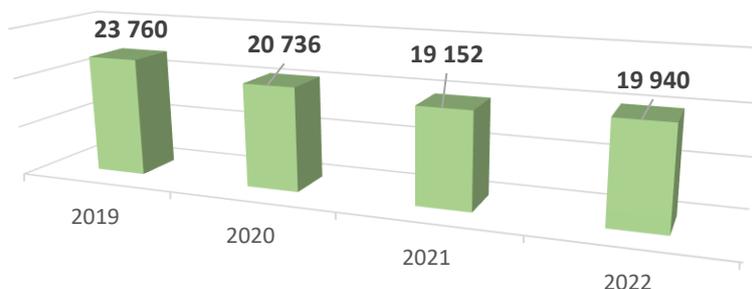
La Ville de Versailles vous propose une

Prime de naissance

La demande doit être formulée, par le représentant légal, au Centre Communal d'Action Sociale, avant le premier anniversaire de l'enfant ou de l'adoption, et est soumise à une condition de résidence.

La famille doit avoir au moins 3 enfants à charge

Evolution budgétaires (en €)



Focus sur :

La poursuite de la gestion des demandes en ligne, et la remise des Chèques multiservices sur rendez-vous, continuent de permettre une facilité d'accès à cette prestation pour les familles tout au long de l'année.

Une bonne communication sur cette prime est effectuée tout au long de l'année via le magazine de la ville, des flyers distribués dans les maisons de quartiers de la ville, les services de la ville (Etat civil, Education, Petite enfance) et les informations disponibles sur le site de la ville.

Cette prestation est très appréciée des Versaillais qui en bénéficient et permet un petit coup de pouce lors de l'arrivée d'un 3^{ème} enfant et plus.

LES PRIMES DE NOËL

Définition :

A l'occasion des fêtes de Noël, une aide financière facultative, dite « prime de Noël », d'un montant de 48 €/enfant, versée sous forme de chèques multiservices spécifiques permettant l'acquisition de jouets, vêtements, chaussures, livres, CD, peut être accordée pour les enfants de moins de 16 ans dont les parents sont domiciliés sur Versailles.

Elle permet aux familles à faibles revenus de contribuer à l'achat d'un cadeau de Noël pour leurs enfants.

En chiffres :

- ✓ 663 demandes formulées dont 111 en ligne.
- ✓ 600 accords au profit de 1407 enfants, pour un montant de 68 400 €
- ✓ 106 demandes refusées pour les motifs suivants :
 - *Quotient familial trop élevé* : 68 % des refus
 - *Augmentation des revenus* : 19 % des refus
 - *Augmentation des prestations familiales* : 7 % des refus.
 - *Dossiers incomplets* : 3 % des refus
 - *Autres* : 3 % des refus

Conditions d'attribution :

Les demandes sont formulées par le représentant légal, soit sur rendez-vous soit en ligne sur le site internet de la ville.

Elles sont accordées sous conditions de ressources (selon le quotient familial) et uniquement aux parents d'enfants de moins de 16 ans domiciliés à Versailles.

Elles sont remises durant les mois de novembre et décembre, sous forme de chèques multiservices.



**Vous habitez Versailles
Vous avez des enfants
de moins de 16 ans**

**Et vous avez de faibles
ressources ?**

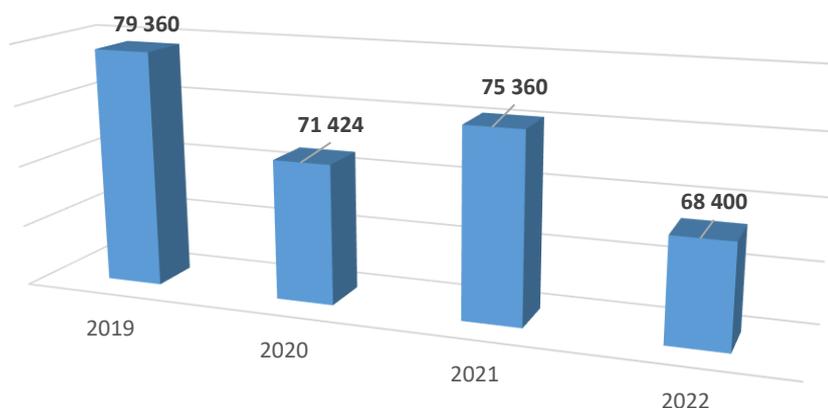
Le Centre Communal d'Action Sociale
(CCAS) de Versailles
vous propose, par enfant à charge,
***sous conditions de résidence
et de ressources***, une

Prime de Noël

d'un montant de 48 €/enfant
sous forme de chèques
multi-services

La demande doit être formulée
par le représentant légal,
au Centre Communal d'Action Sociale
**Entre le 3 novembre et le 16
décembre 2022 inclus,**
du lundi au vendredi,
**sur rendez-vous ou en ligne
sur le site internet de la ville**

Evolution Budgétaire (en €)



Focus sur :

La poursuite de la gestion des demandes, soit en ligne ou sur rendez-vous, amorcée en 2020, a de nouveau permis de fluidifier et d'éviter l'attente des familles. Comme en 2021, la période de délivrance de cette prestation a été allongée de deux semaines, soit sur une période totale de sept semaines. Ces nouvelles dispositions favorisent une meilleure polyvalence et permettent de faire face aux aléas du service.

Le nombre de demandes en 2022 a été moins important qu'au cours des quatre dernières années. Nous pouvons émettre plusieurs hypothèses :

- Tout d'abord, la baisse du nombre de familles éligibles : en effet, désormais nous nous basons sur le quotient familial CAF et non plus sur l'avis d'imposition.
- De plus, dès la pré-instruction les familles peuvent immédiatement voir si leur quotient est inférieur aux critères d'attribution, aussi nous pouvons supposer que les familles ne vont pas au bout de la démarche lorsqu'elles savent qu'elles ne seront pas éligibles.

A titre indicatif en 2021 nous avons reçu 806 demandes pour 700 dossiers validés, en 2022 seuls 63 dossiers ont été rejetés.

LES OBSEQUES AU TITRE DE L'INDIGENCE

Définition :

Une aide financière facultative, dite « obsèques au titre de l'indigence » permet de prendre en charge les frais d'obsèques des personnes n'ayant pas suffisamment de moyens pour les régler (que ce soit de par les revenus restants, de par le manque de famille ou une famille ne pouvant pas assumer ces frais).
La personne décédée est inhumée au carré des indigents.



CARRE DES INDIGENTS

En chiffres :

11 demandes prises en charge au titre de l'indigence pour 7 inhumations pour un montant de 9 844 €

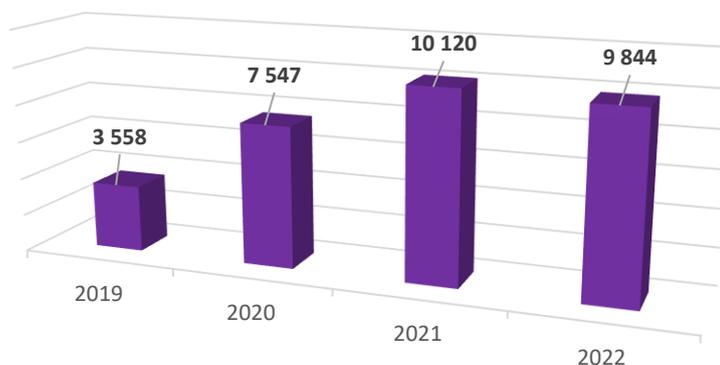
Conditions d'attribution :

Suite à un accord entre la ville du Chesnay et la ville de Versailles datant de novembre 2016, la prise en charge financières des obsèques des indigents décédés au Centre Hospitalier de Versailles (situé au Chesnay) est prise à tour de rôle par le CCAS du Chesnay et le CCAS de Versailles.

De plus, le CCAS de Versailles prend également en charge les obsèques de tout autre indigent mort sur Versailles ou ayant résidé sur Versailles – nous constatons une forte augmentation des demandes pour des décès survenus à la clinique de la Porte Verte (transferts de l'hôpital Mignot).

A compter du 1^{er} janvier 2023, cette aide est transférée au service Etat Civil-Funéraire.

Evolution budgétaire (en €)



Focus sur :

Un travail d'investigation et de recherche est important avant de définir l'indigence d'une personne décédée et implique de se mettre en lien avec différents partenaires – notamment le Conseil départemental, afin de savoir si la personne décédée est connue et si elle a un entourage familial, une convention obsèques ou des ressources disponibles.

C'est ainsi que 4 demandes n'ont pas été traitées au titre de l'indigence, mais ont permis un financement des obsèques soit par la famille soit par les ressources du défunt.

LE TECHNICIEN DE L'INTERVENTION SOCIALE ET FAMILIALE (TISF)

Définition :

Une aide financière facultative, dite « TISF », permet de prendre en charge les frais liés à l'intervention d'un technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF) dans certaines familles qui en ont le besoin.

L'objectif de ces interventions consiste à prévenir la déstructuration familiale par une action de soutien à la parentalité



En chiffres :

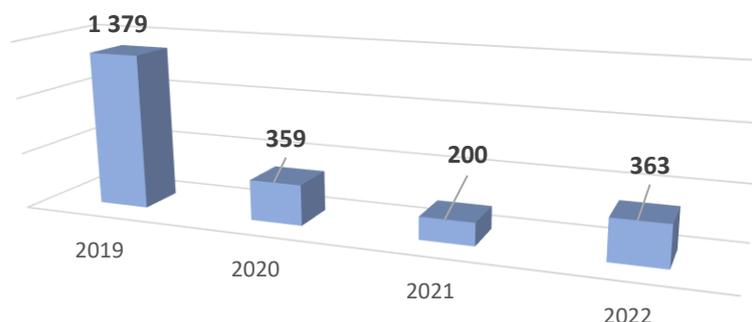
- ✓ 4 familles accompagnées par une intervention TISF pour un montant de 363 €

Conditions d'attribution :

Sur proposition d'un travailleur social du CCAS, l'aide pour l'intervention d'un TISF dans une famille est prise en charge à 50 % du reste à charge de la famille, pour le premier mois d'intervention (en complément de la prise en charge par la CAF).



Evolution budgétaire



Focus sur :

Cette possibilité de complément de prise en charge d'une intervention TISF dans les familles en ayant le besoin est un levier nécessaire à la restructuration de certaines familles.

LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES EN CAS DE SINISTRE PROCEDURE D'ASTREINTE

Définition :

Le CCAS a la possibilité également de prendre en charge des nuitées d'hôtel, de manière provisoire, pour les personnes ayant subi une importante détérioration de leur logement (incendie, inondation...). Cette procédure est utilisée par l' élu d'astreinte en cas d'urgence, si aucune autre solution n'a été trouvée pour le relogement des personnes.

En 2022, 5 demandes ont été formulées à ce titre pour un montant total de 1242€. En 2021, aucune demande n'avait été formulée.

3) Le maintien à domicile

LE PORTAGE DE REPAS

Définition :

Une prestation de portage de repas est proposée au profit des personnes âgées et/ou en situation de handicap.

Cette prestation a pour objectif de favoriser et d'aider au maintien à domicile des personnes bénéficiaires.

Elle consiste en un portage de repas, 7j/7, par un prestataire sous marché public avec la ville.

Une typologie de menus est proposée aux bénéficiaires (choix entre un menu normal, pauvre en sel, sans sucre ajouté, sans sauce, haché ou mixé).

En sus de la livraison des repas, une veille sociale active est effectuée par les livreurs en ce qui concerne l'état général des bénéficiaires et de leurs logements.

En chiffres :

- ✓ **43 184 repas** pour une moyenne de 116/jour (46 602 en 2021).
- ✓ Montant facturé aux bénéficiaires : 439 265,35 € (480 795 € en 2021)

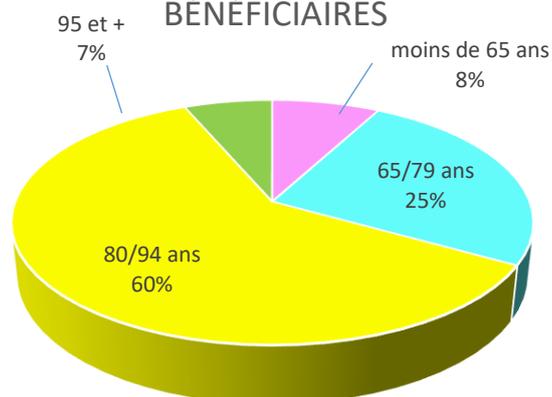
- ✓ 280 bénéficiaires en 2022.

- ✓ Origine des demandes :
 - sorties d'hospitalisation,
 - perte d'autonomie,
 - maladie,
 - personnes isolées,
 - perte du conjoint.

- ✓ 165 coffrets gourmands ont été offerts pour les fêtes de Noël aux bénéficiaires pour un montant de 3 940.37 €



TRANCHES D'ÂGE DES BÉNÉFICIAIRES



Conditions d'attribution :

Cette prestation est ouverte à tous les seniors de plus de 60 ans et/ou à toutes les personnes en situation de handicap détentrices d'une carte d'invalidité à 80 %.

Le bénéficiaire doit s'engager pour au minimum trois repas par semaine.

Les livraisons se font tous les matins entre 8h30 et 12h15, du lundi au vendredi, avec livraison le lundi des repas du lundi, le mardi du repas du mardi, le mercredi du repas du mercredi, le jeudi des repas du jeudi et du vendredi et le vendredi des repas du week-end.

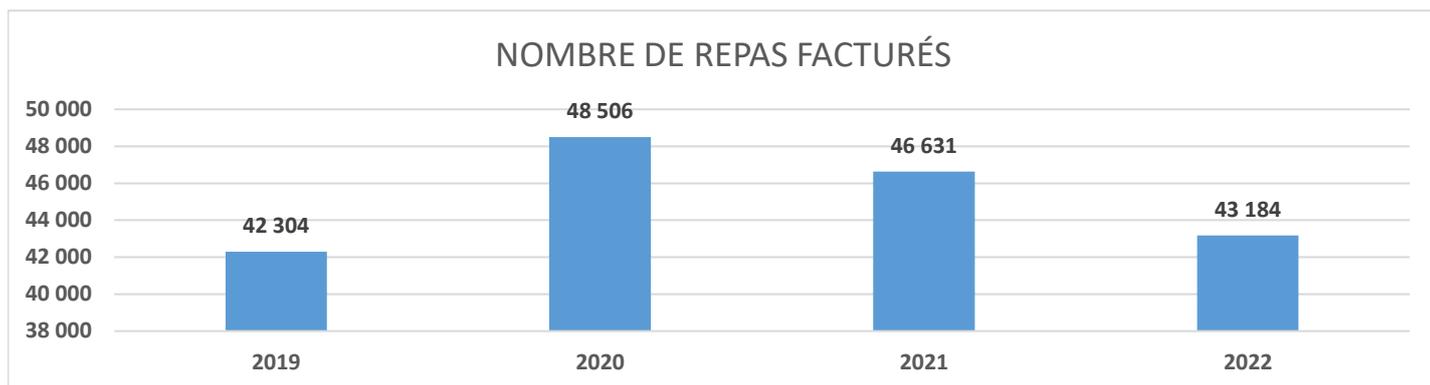
Les repas sont proposés à des tarifs variant entre 4,35 € et 12,25 € (tarif calculé en fonction des revenus des demandeurs).

Le reste à charge est pris en charge par le CCAS.

Un arrêt et une reprise des livraisons sont possibles en cas de besoin (hospitalisation, vacances ...).

Focus sur :

Le nombre de repas facturés reste relativement stable depuis 4 ans.

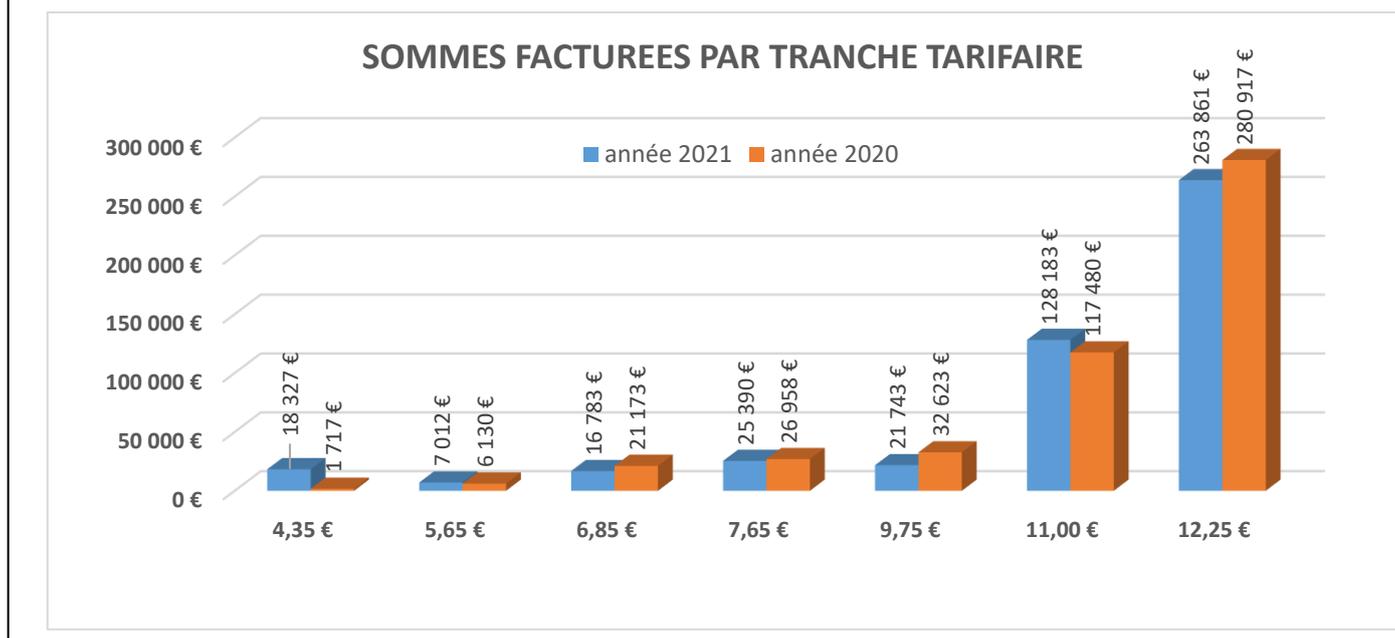


Les tarifs ont augmenté en 2022 et se situent entre 4,40 € et 12,50 €.

Les commandes de repas ont subi une augmentation en 2020 du fait de la situation sanitaire et des confinements. Cependant, après une année 2021 avec un nombre de commandes resté assez élevé, une nouvelle chute apparaît en 2022 pour revenir à un niveau un peu plus élevé qu'en 2019.

L'âge moyen de nos bénéficiaires est de 82 ans.

Evolution budgétaire :



Exemples de demandes :

- M. C. vient de perdre son épouse et n'a jamais eu l'habitude de cuisiner. Il commande maintenant ses repas via notre service de portage de repas et est ravi de la prestation. En effet, il est diabétique et du coup a pu demander des menus spécifiques sans sucre.
- La fille de Mme B. est inquiète car elle vit loin de sa maman qui vient de se casser le poignet droit et qui sort de l'hôpital dans quelques jours. En effet, elle ne va pas pouvoir se faire ses repas. Il est donc mis en place en urgence et durant toute la convalescence de sa maman le service de portage des repas. De plus, Mme trouve cela très souple car elle va recevoir sa maman pour deux semaines de vacances et va pouvoir suspendre les livraisons durant cette période et reprendre au retour de sa maman à son domicile.

LA TELEASSISTANCE

Définition :

Le dispositif de téléassistance est proposé par « Yvelines, Ecoute, Assistance ». Le CCAS a renouvelé son adhésion à ce dispositif pour 2021 avec le Département des Yvelines (porteur du dispositif) afin de proposer ce service favorisant le maintien à domicile.

Ce dispositif est ouvert aux personnes âgées et/ou en situation de handicap et/ou de déficience respiratoire.

Ce service est ouvert 24h/24, tous les jours de l'année et permet de répondre aux cas d'urgence, mais également aux demandes d'assistance et de convivialité ressenties comme nécessaires par les personnes isolées et dépendantes.



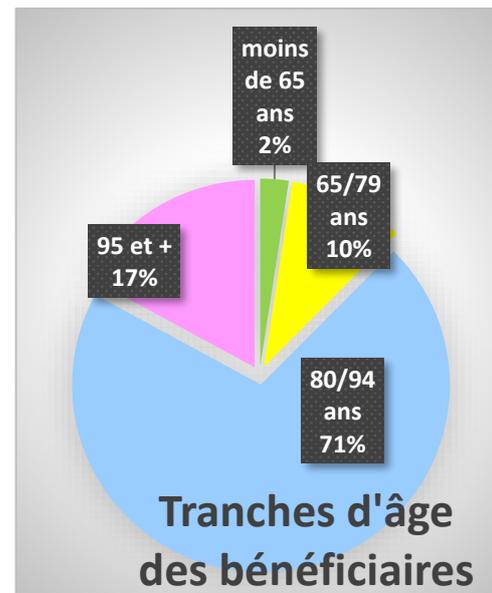
En chiffres :

- ✓ **951 bénéficiaires** (891 en 2021).
- ✓ Typologie des bénéficiaires :
 - 845 personnes seules,
 - 53 couples.
- ✓ Tranche d'âges des bénéficiaires :
 - ✓ Moins de 65 ans : 23 bénéficiaires
 - ✓ Entre 65 et 79 ans : 95 bénéficiaires
 - ✓ Entre 80 et 94 ans : 671 bénéficiaires
 - ✓ Plus de 95 ans : 162 bénéficiaires
- ✓ 698 déclenchements en urgence de 197 abonnés différents.

Conditions d'attribution :

Le CCAS assure le lien entre les demandeurs et le service en charge de la mise en place de la téléassistance en transmettant les demandes d'accès et de sortie du dispositif.

La tarification varie selon la prestation demandée (le minimum étant de 6,81 € / mois).



Focus sur :

Depuis quelques années, le nombre de bénéficiaires de la téléassistance est en baisse (2019 : 944 ; 2020 : 927 et 2021 : 891). En 2022, on note néanmoins une reprise avec 951 abonnés. Les seniors ont la possibilité de faire appel à d'autres prestataires pour ce service.



Exemple de demande :

- M. J. vit seul et est sujet à de nombreuses chutes. Le système de téléassistance permet l'intervention de quelqu'un à chaque fois que M. chute et assure ainsi sa sécurité par une veille active de sa situation ce qui est rassurant

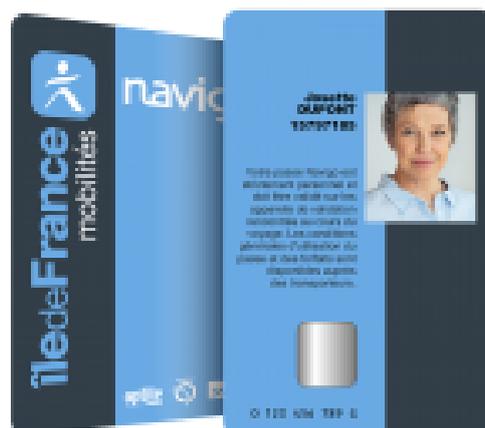
LES TITRES DE TRANSPORT

Définition et conditions d'accès :

Le CCAS est facilitateur pour les seniors et les personnes en situation de handicap afin qu'ils puissent obtenir des titres de transport à tarifs préférentiels, voir gratuitement.

Deux types de cartes sont proposées :

- Le PASS NAVIGO AMETHYSTE proposé par le Département à titre gracieux (pour les seniors de plus de 65 ans non imposables, les anciens combattants, les blessés de guerre et les veuves de guerre non imposables et pour les personnes en situation de handicap de 20 à 60 ans bénéficiaires de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé) ou d'une pension d'invalidité de catégorie 2 ainsi que pour les personnes entre 60 et 65 ans reconnues invalides à au moins 80 %; à 25 € pour les anciens combattants et veuves de guerres imposables. Elle permet de circuler sur les zones 3 à 5 en semaine et les zones 1 à 5 les week-ends, jours fériés et durant les vacances scolaires. L'instruction de cette carte de transport se fait tout au long de l'année.
- Le PASS LOCAL proposé par la ville aux seniors de plus de 65 ans imposables résulte d'une convention signée entre le réseau Phébus Versailles et la ville de Versailles qui permet aux détenteurs de cette carte de circuler gratuitement sur les lignes de bus du réseau Phébus Versailles et sur les lignes 23 et 24 (vers Vélizy-Villacoublay). Cette carte de transport est proposée à un tarif variant entre 50 et 150 €, en fonction des revenus. L'instruction et la délivrance de cette carte de transport se fait entre mi-octobre et mi-décembre de chaque année.



✓ **1313 demandes de PASS NAVIGO AMETHYSTE** (1567 en 2021) faites :

- Plus de 65 ans non imposables : 759
- Allocataires de l'AAH : 202
- Détenteurs pension d'invalidité 2^{ème} catégorie : 21
- Détenteurs carte d'invalidité d'au moins 80 % : 32
- Anciens combattants non imposables : 48
- Anciens combattants imposables : 239
- Veuves de guerre non imposables : 2
- Veuves de guerre imposables : 0

✓ **709 PASS LOCAL ont été délivrés** (723 en 2021, soit moins 1,94 %).

Focus sur :

Ces cartes de transport permettent aux seniors et aux personnes en situation de handicap de sortir de l'isolement et de la dépendance en pouvant accéder aux transports en commun à titre gracieux ou à tarifs préférentiels.

Ces dispositifs sont très appréciés des seniors.

Cependant, il est à noter une baisse de 1,94 % des ventes de PASS LOCAL en fin 2021 pour une utilisation en 2022, du fait de la situation sanitaire générale et d'une méfiance de re-confinement.

Chaque année en fin d'année, une campagne de communication est menée pour informer de la possibilité d'acquérir les PASS LOCAL (courriers, courriels et site internet de la ville).

Evolution budgétaire : PASS LOCAL

En 2021 (lors de la période de vente des PASS LOCAL utilisables pour l'année 2022, 709 PASS LOCAL ont été vendus du fait de la situation sanitaire relative au COVID, soit 1,94 % de moins qu'en 2020 pour l'utilisation du PASS LOCAL en 2021.

Exemples de demandes :

- M. D., senior de plus de 65 ans, vient chaque année déposer une demande de carte Navigo Améthyste auprès du CCAS. En effet, il est non imposable et la gratuité de ce titre de transport lui permet d'être indépendant dans ses déplacements, pour ses rendez-vous, ses courses, les visites à sa famille, ses amis. Sans cette gratuité, il n'aurait pas les moyens de payer une carte Navigo à plein tarif. Il peut ainsi sortir de son isolement et garder son indépendance.
- M. et Mme T. ne peuvent plus conduire leur véhicule. Ils sont imposables et ne peuvent donc pas bénéficier du Pass Navigo Améthyste. De plus, au regard de leurs âges, ils n'utilisent les transports en commun qu'en local (Versailles, Vélizy...). L'acquisition d'un PASS LOCAL chacun leur permet de faire leurs courses, les visites chez les médecins et de voir leurs amis à moindre coût, sans se préoccuper de trouver un emplacement de stationnement.

L'AIDE A L'AUTONOMIE (TRANSPORTS)

Définition et conditions d'accès :

Le CCAS assure également des transports individuels ou collectifs au profit des seniors et personnes en situation de handicap, comme des transports vers le marché de Versailles, des transports médicaux, des sorties collectives, et plus particulièrement cette année des transports pour se rendre au centre de vaccination contre le COVID situé à Versailles et dans les bureaux de vote pour les élections.



En chiffres :

- ✓ 26 transports pour le marché de Versailles
- ✓ 13 transports pour des rendez-vous médicaux
- ✓ 27 transports pour des sorties collectives
- ✓ 13 transports pour le centre de vaccination anti COVID
- ✓ 13 transports pour des activités destinées aux seniors (jardinage, café thé, évènementiel, etc)



Conditions d'accès :

Sur simple demande au CCAS et à titre gracieux.

Les transports médicaux ne sont assurés que pour les usagers suivis par le service suivi et proximité du CCAS.

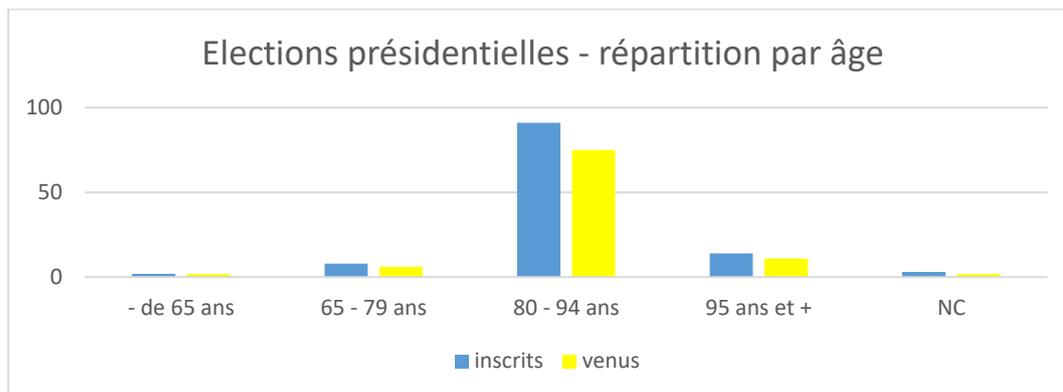
Exemple de demande :

- Mme G. est très attachée à son droit de vote et tient absolument à se rendre au bureau de vote à chaque élection. Malheureusement, ayant au fil des années perdu sa mobilité, elle apprécie tout particulièrement de pouvoir faire appel à un chauffeur bénévole du CCAS pour la transporter de son domicile au bureau de vote.
- M. et Mme H, âgés de 95 ans, ont dû en priorité se faire vacciner contre le COVID. Cette démarche les stressait beaucoup. Le CCAS leur a donc proposé de les y transporter et de les y accompagner tout au long de cette démarche. Ils ont ainsi pu être tranquilisés et n'ont eu aucun mal à recontacter le CCAS pour être transportés pour leurs rappels.

Les transports des seniors vers les bureaux de vote lors des élections organisées en 2022 :

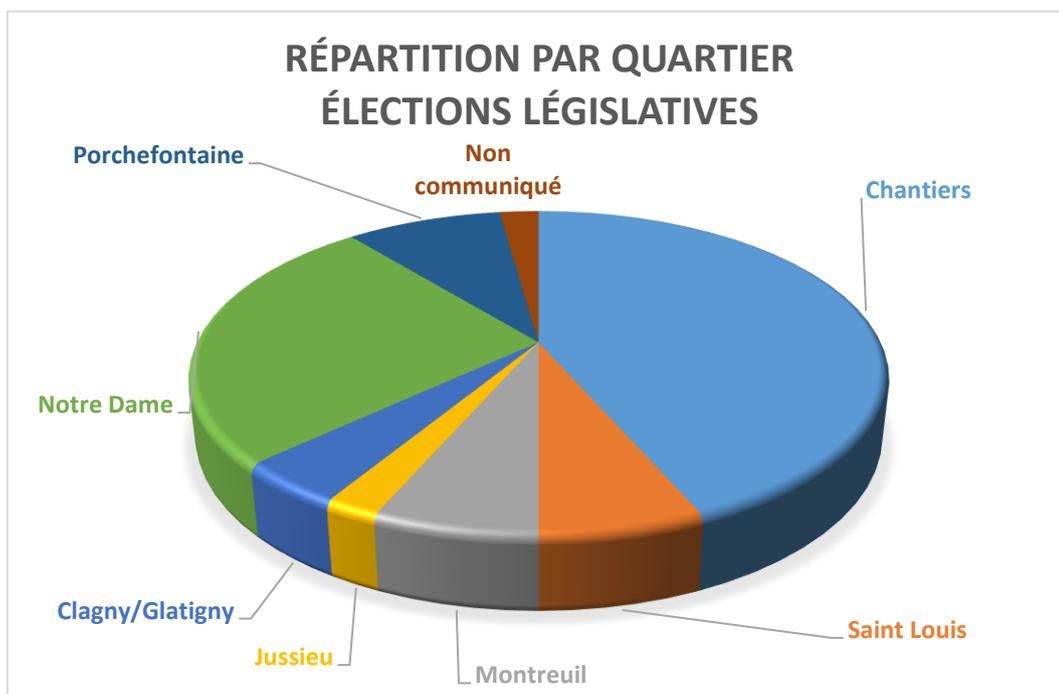
Pour les élections présidentielles (10 et 24 avril 2022), 3 chauffeurs accompagnateurs ont été recrutés pour accompagner les personnes à mobilité difficile à se rendre aux urnes.

Sur 118 personnes inscrites (22 hommes et 96 femmes), 96 personnes se sont rendues aux urnes. L'âge moyen des personnes qui se sont rendues dans les bureaux de vote est de 87,3 ans.



C'est majoritairement le quartier des Chantiers (43 %) et de Notre Dame (25 %) qui étaient le plus mobilisés. Ensuite viennent les quartiers de Montreuil (11 %), Porchefontaine (8 %), Saint-Louis (5 %), Clagny/Glatigny (4 %), et Bernard de Jussieu (2 %).

Pour les élections législatives (12 et 19 juin 2022), le service Accueil et Prestations a fait appel à 3 chauffeurs pour accompagner les seniors Versaillais à mobilité difficile. Sur 109 inscriptions pour les 2 tours (18 hommes et 91 femmes), 94 sont allées voter. L'âge moyen des personnes ayant été voter est de 87,6 ans.



C'est le quartier Chantiers qui a le plus été mobilisé avec 43 % de votants, suivi du quartier Notre Dame (26 %), puis Porchefontaine (9 %), les quartiers Montreuil et Saint-Louis (7 %) puis Clagny (4 %) et enfin Jussieu (2 %). A noter que 2 personnes ont été transportées par le service, à la demande du service des élections.

Pour les élections législatives partielles (2 et 9 octobre 2022), le CCAS a recruté 2 chauffeurs accompagnateurs. Cela n'a concerné que les quartiers Chantiers et Porchefontaine.

Sur 34 personnes inscrites pour les 2 tours, 30 sont allées voter. La moyenne d'âge pour les 2 tours est de 83,5 ans.

Grâce au service rendu par le CCAS, aux personnes âgées n'ayant pas la possibilité de se rendre aux urnes sans accompagnement, les seniors ont apprécié avoir accompli leur devoir électoral auquel ils sont très attachés.

LES BONS DE PEDICURIE

Définition :

Le dispositif des bons de pédicurie permet aux personnes âgées de plus de 60 ans, non imposables, de pouvoir acquérir des bons pour une pédicurie, au tarif préférentiel de 13 € la consultation, chez un pédicure conventionné.

En chiffres :

- ✓ **64 bénéficiaires** (53 en 2021)
- ✓ **237 tickets vendus** (232 en 2021) **pour un montant de 3 081 €** (2 900 € en 2021)
- ✓ **180 bons utilisés** pour un remboursement de consultation de 5 400 € (en 2021, 175 bons utilisés pour un montant de 5 250 €)
- ✓ **Typologie des bénéficiaires :**
 - 12 % d'hommes, 88 % de femmes
- ✓ **Répartition par quartier :**
 - 38 % - quartier Jussieu
 - 17 % quartier Montreuil
 - 14 % quartier Chantiers
 - 12 % quartier Clagny Glatigny
 - 8 % quartier Notre Dame
 - 9 % quartier Porchefontaine
 - 2 % quartier Saint-Louis
- ✓ 12 pédicures conventionnés



Conditions d'attribution :

Les bons de pédicurie sont vendus au prix de 13 € par consultation au profit des personnes âgées de plus de 60 ans, non imposables. Un maximum de 6 bons par an peut être délivré par personne. Les consultations sont remboursées à hauteur de 30 € aux 12 pédicures conventionnés, sur présentation du bon.

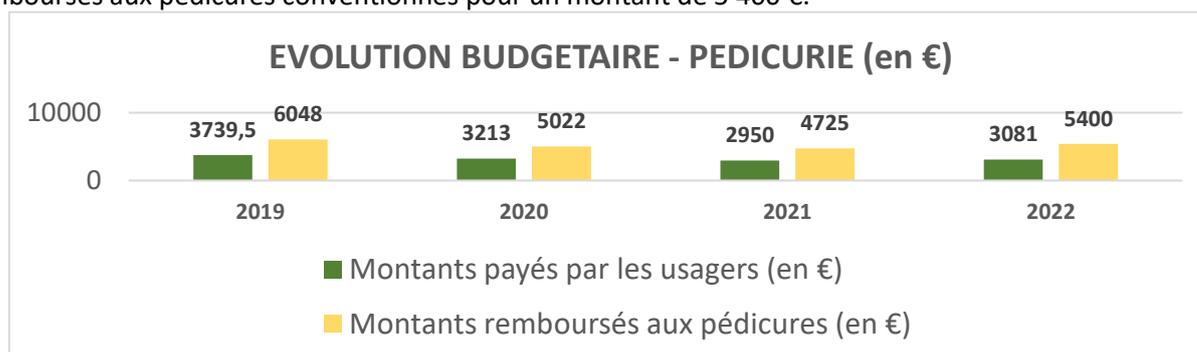
Focus sur :

Cette possibilité de permettre aux seniors de plus de 60 ans, non imposables, de pouvoir bénéficier de soins d'hygiène corporelle et non remboursés par la sécurité sociale mais qui, pour autant, sont nécessaires pour ceux qui ne sont plus en mesure de le faire eux-mêmes. En 2022, 24 % des bons de pédicurie achetés par les usagers n'ont pas été utilisés.

La vente de bons de pédicurie est en constante baisse depuis 2018 (281 en 2018, 277 en 2019, 250 en 2020 et 232 en 2021), mais il est à noter une légère hausse des ventes de 0.02 % (237 ventes en 2022). De façon générale, tous les ans, les bons de pédicurie achetés ne sont pas tous utilisés.

Evolution budgétaire :

En 2022, 237 bons de pédicurie vendus pour un montant de 3 081 € et 180 consultations de pédicurie ont été remboursés aux pédicures conventionnés pour un montant de 5 400 €.



4) Le repérage et la lutte contre l'isolement des seniors

LE REGISTRE DES PERSONNES FRAGILES ISOLEES (RPMI)

Définition :

Le Registre des Personnes Fragiles Isolées (RPMI) a été mis en place par le Gouvernement, après la canicule de 2003 et la mise en application de la loi du 30 juin 2004. Les personnes se déclarant vulnérables ou fragiles peuvent s'inscrire sur ce registre. Celui-ci est transmis au Préfet en cas de déclenchement d'un plan de sécurité civile (canicule, grand-froid, pandémie, ...).

En chiffres :

- ✓ 248 personnes inscrites sur le Registre des Personnes Fragiles Isolées (229 en 2021)
- ✓ 82 % sont des femmes et 18 % sont des hommes.

Conditions d'inscription :

A tout moment, les Versillais de plus de 60 ans et/ou en situation de handicap peuvent s'inscrire sur le Registre des Personnes Fragiles Isolées.

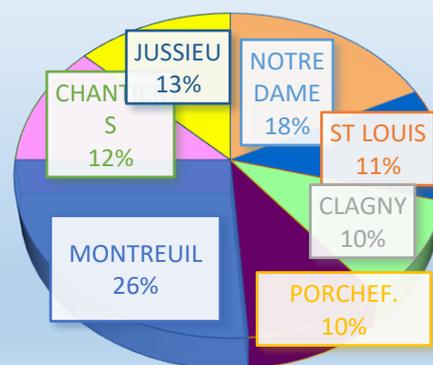
Il leur suffit de compléter le formulaire prévu à cet effet et de le transmettre au CCAS.

Ainsi, ils seront contactés par téléphone tous les jours pendant la durée des plans de sécurité civile (canicule, grand froid, pandémie ...) afin de vérifier si tout va bien pour eux mais aussi pour leur transmettre les préconisations liées à la situation.

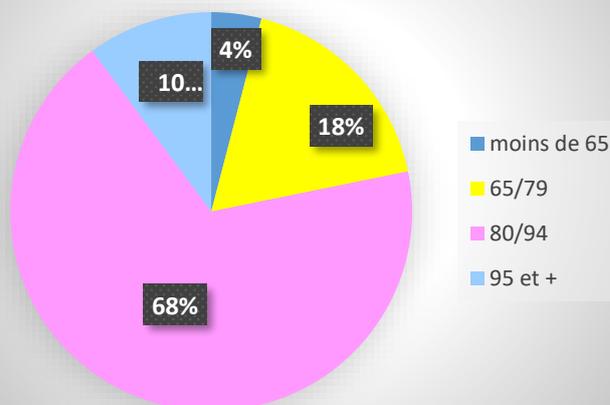
Si la personne inscrite ne répond pas, il est possible de transmettre un signalement aux pompiers ou aux forces de l'ordre pour vérification.



2022 RÉPARTITION RPF PAR QUARTIER

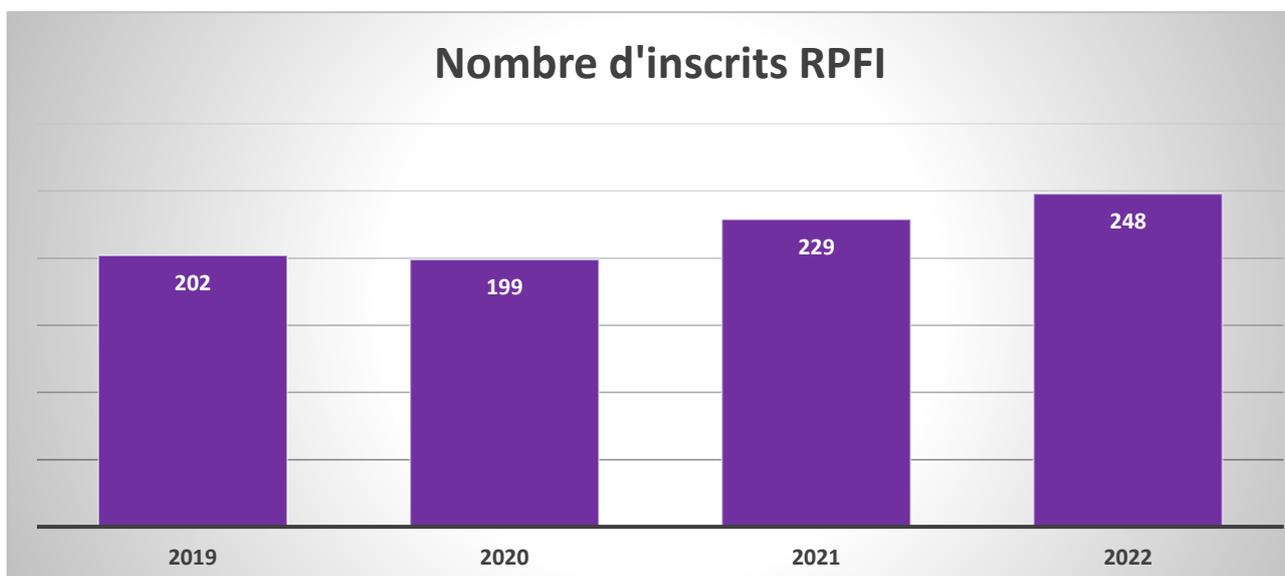


RÉPARTITION PAR ÂGE



Evolution du nombre de personnes inscrites sur le registre :

Une évolution à la hausse du nombre de personnes inscrites sur le RPF est remarquée chaque année. En 2022, l'augmentation est de 8,3 %, ce qui peut s'expliquer par un isolement de plus en plus grandissant face aux difficultés de santé.



Focus sur :

En prévision des plans d'urgence, notamment « Canicule » et « Grand Froid », le CCAS met en place un agent référent qui sera en charge de la répartition des listes de personnes à contacter chaque jour.

En 2022, le listing du Registre des Personnes Fragiles Isolées n'a pas été utilisé car aucun des plans gouvernementaux n'a été déclenché.

Par mesure de précaution, le CCAS a utilisé le tableau pour contacter les personnes qui y sont inscrites lors de l'alerte orange qui a eu lieu du 18 juillet au 19 juillet où la température devait monter jusqu'à 38 voire 40 degrés.

Exemple de demande :

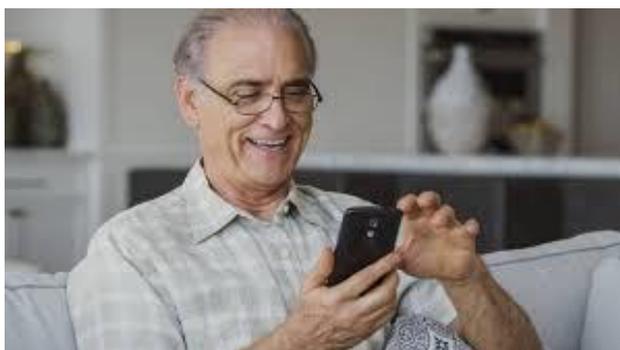
- Mme M. est veuve et âgée de 96 ans. Cette année elle s'est inscrite sur le Registre des Personnes Fragiles Isolées car elle a peur toute seule chez elle depuis qu'elle est en perte d'autonomie. Sa famille vit assez loin de chez elle. Elle vit dans un appartement sous les toits où il fait très chaud l'été et froid l'hiver. Elle est rassurée de savoir qu'un agent du CCAS prendra contact avec elle lors des fortes chaleurs notamment.

LA PLATEFORME TELEPHONIQUE DE CONVIVIALITE

Définition :

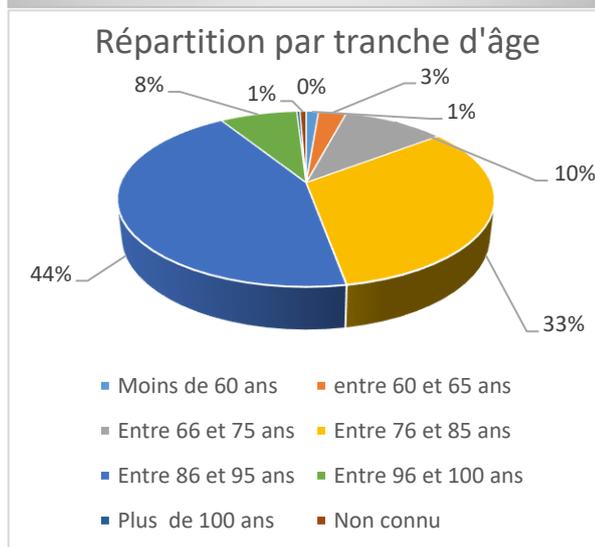
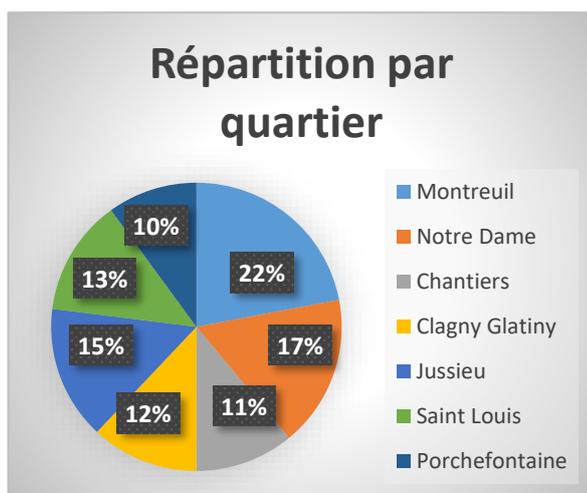
Afin de maintenir un lien avec les personnes fragiles et/ou isolées à domicile et de repérer l'aggravation des situations, le CCAS leur propose de bénéficier des appels de la plateforme téléphonique de convivialité du service Accueil et prestations.

Ce dispositif permet aux personnes ne pouvant plus se déplacer et isolées de garder un lien social. Par le biais de ces appels, le CCAS a la possibilité de leur transmettre des informations sur leurs droits et les actions de la ville. Par exemple, en cas d'aggravation de leur situation, il est ainsi possible de faire un signalement auprès des travailleurs sociaux du service Suivi de Proximité du CCAS qui peut les accompagner dans leur maintien à domicile ou dans toute autre situation qui relèverait de son action.



En chiffres :

- ✓ 316 bénéficiaires (43 hommes et 273 femmes)
- ✓ 6 655 appels de convivialité
- ✓ Répartition par quartiers :
 - Quartier Montreuil : 70 bénéficiaires
 - Quartier Notre Dame : 55 bénéficiaires
 - Quartier Chantiers : 34 bénéficiaires
 - Quartier Clagny-Glatigny : 37 bénéficiaires
 - Quartier Jussieu : 47 bénéficiaires
 - Quartier St Louis : 41 bénéficiaires
 - Quartier Porchefontaine : 32 bénéficiaires
- ✓ Tranches d'âge :
 - Moins de 60 ans : 4 bénéficiaires
 - Entre 60 et 65 ans : 9 bénéficiaires
 - Entre 66 et 75 ans : 33 bénéficiaires
 - Entre 76 et 85 ans : 103 bénéficiaires
 - Entre 86 et 95 ans : 139 bénéficiaires
 - Entre 96 et 100 ans : 25 bénéficiaires
 - + de 100 : 1 bénéficiaire
 - Non communiqué : 2 bénéficiaires



Conditions d'inscription :

Service accessible à tous les Versillais seniors de plus de 60 ans.

Les seniors inscrits sur cette liste ont la possibilité de choisir la fréquence des appels téléphoniques de convivialité.

Le CCAS peut également leur proposer des actions collectives s'ils le souhaitent et des visites de convivialité lors de la mise en place du Dispositif YES +. (Yvelines Etudiants/Seniors)

La tranche d'âge la plus représentée est entre 86 et 95 ans. Le quartier le plus représenté est celui de Montreuil.

Le profil type du bénéficiaire des appels de convivialité de la plateforme téléphonique est donc une femme seule, entre 86 et 95 ans, domiciliée dans le quartier de Montreuil.

Focus sur :

Cette prestation est très appréciée par les seniors et les agents de convivialité.

Ces appels permettent de recréer du lien social.

C'est pourquoi il est important de continuer à proposer d'appeler un senior isolé à domicile et de partager avec lui un moment de convivialité pendant un quart d'heure ou plus.

Exemple de demande :

- M. E a souhaité être inscrit sur la plateforme téléphonique de convivialité car il se sentait très seul après son retour d'hospitalisation. Il a perdu en autonomie et sort moins souvent. Il apprécie les échanges de convivialité une fois tous les 15 jours. L'agent de convivialité, tout en discutant de ce dont souhaite l'utilisateur, s'assure que tout va bien pour le bénéficiaire et veille à répondre à ses questionnements.

LE DISPOSITIF YES +

Définition :

En 2022, le Département des Yvelines a poursuivi le dispositif YES + (Yvelines Etudiants Seniors) de février à décembre.

Ce dispositif a pour objectif de lutter contre l'isolement des personnes âgées isolées.

L'idée étant de recruter des jeunes étudiants ou lycéens de plus de 18 ans afin de leur confier la mission d'effectuer des appels et des visites de convivialité, d'accompagner les seniors à des ateliers proposés par le Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Versailles.

En chiffres :

- ✓ 23,5 équivalents temps pleins mensuels recrutés,
- ✓ 115 seniors bénéficiaires,
- ✓ 608 visites réalisées,
- ✓ 3624 appels passés,
- ✓ Une vingtaine d'accompagnements à des activités proposées par le Centre Communal d'Action Sociale.

Conditions d'inscription :

Les personnes âgées isolées visées par le dispositif YES + sont invitées à s'inscrire sur le site du département des Yvelines ou à remplir un formulaire papier qui sera adressé à l'agence interdépartementale de l'Autonomie par le CCAS de Versailles.



Focus sur :

Les points positifs :

- ✓ Relais des familles et des aidants lors des congés,
- ✓ Soutien financier pour les étudiants,
- ✓ Expérience intergénérationnelle appréciée à la fois par les seniors et les étudiants.

Les points à améliorer :

- ✓ Le mode d'inscription dématérialisé, en ligne, n'est pas adapté à ce type de public et les inscriptions se font par le biais du formulaire papier.

Dispositif budgétaire :

Le dispositif YES + est porté par le Département des Yvelines qui finance des postes à équivalence temps pleins en conventionnant avec les CCAS qui mettent en œuvre le dispositif en effectuant les recrutements et en pilotant le dispositif dans leur ville.

Les salaires des agents de convivialité recrutés sont versés par le CCAS et remboursés par le Département, sur service fait.

Ce mode de fonctionnement est un atout financier pour le CCAS pour lui permettre de mener, à coût nul, des actions de lutte contre l'isolement.

Exemples de demande :

- M. E. vit seul. Il a perdu de son autonomie et a peur de sortir seul. Sa fille lui a proposé de s'inscrire au Registre des Personnes Fragiles Isolées (RPF) géré par le CCAS. C'est dans ce cadre que le service Accueil et Prestations lui a proposé des appels et des visites de convivialité effectués par des étudiants. Il n'a pas tout de suite adhéré à l'idée et le dispositif s'est mis en place petit à petit. Depuis, il a créé un lien social avec l'agent de convivialité YES +. Et aujourd'hui, M. E. effectue des petites balades, accompagné de ce dernier.
- J., étudiant en Master de sociologie propose sa candidature pour travailler sur le dispositif Yvelines Etudiants Seniors durant ses vacances scolaires depuis 3 ans. Les salaires reçus pour ses services l'aident à financer la suite de ses études. Cette expérience professionnelle en lien avec le social est très enrichissante pour lui.

LES ACTIVITES COLLECTIVES

Définition :

Des actions collectives de lutte contre l'isolement sont menées tout au long de l'année dans des domaines diversifiés.

Elles sont souvent en partenariat avec des prestataires financés par la Conférence des financeurs, avec des services locaux sur Versailles ou des associations.

Les actions collectives proposées en 2022 :

ATELIER « LA FORME APRES 60 ANS »

- ✓ Groupe de 7 seniors / séance en moyenne
- ✓ Ateliers portés par un collectif de professionnels de santé et financés par la Conférence des financeurs et la ville de Versailles (DVQLJ).
- ✓ Partenariat avec la maison de quartier Vauban.
- ✓ Action composée d'ateliers sur la thématique de la promotion et de la prévention de la santé « après 60 ans » - Nutrition, Mémoire, Naturopathie, Gym équilibre et Sophrologie.

ATELIER « Tous en Tandem »

- ✓ Groupe de 8 seniors / séance en moyenne avec les seniors de la maison de quartier Saint Louis.
- ✓ Ateliers portés et financés par la conférence des financeurs.
- ✓ Partenariat avec la DVQLJ.

ACTION « ECRIS-LUI »

- ✓ 27 seniors très isolés bénéficiaires de la plateforme téléphonique de convivialité identifiés par les agents de convivialité.
Ecris lui en été : 20 bénéficiaires
Ecris lui en hiver : 27 bénéficiaires
Enfants de 4 à 11 ans et leurs parents.
- ✓ Action portée par la Bibliothèque de Prés aux bois en partenariat avec le CCAS.
- ✓ Fabrication et écriture d'une carte à destination des seniors isolés, transmise en été et pour les fêtes de fin d'année par le service Accueil et Prestations.

ATELIERS « sur invitation des services de la Ville »

Goûter jeux interG au bateau, Gogreenroutes à l'espace Vauban, « Allons au restaurant » avec les seniors des maisons de quartier.

ATELIERS en lien avec la Croix rouge

Ateliers Jardin'Âge, les vendredis après midi en moyenne tous les 15 jours par beau temps au jardin rue Berthier de la Croix rouge.

Séances « Allons au cinéma »

2 Séances /an pour 2 à 3 seniors avec un accompagnateur Bénévole du CCAS.

ATELIERS en lien avec la passerelle ESA

Action composée de 2 ateliers « couleur et origami » (Intervenante du service Accueil et prestations).

SEANCE DE CONTES

Groupe de 10 seniors en moyenne en lien avec les résidences le Solstice et les Jardins d'Arcadie.

Action composée de 4 séances de contes.

Ateliers portés par l'association « l'Eventail des contes » et le CCAS.

SEANCES VIRTUELLES AU MUSEE

Visites virtuelles

- ✓ Groupe de 12 personnes /séance en moyenne avec les seniors de la résidence « Le Solstice » et 2 seniors de la résidence « les Jardins d'Arcadie ».
- ✓ Ateliers portés par l'association ARTZ et le CCAS.
- ✓ Action composée de 4 ateliers.

ACTION « ECRIS-LUI »



Les actions collectives proposées en 2022 (suite) :

ACTION « SPORT-SANTE »

- ✓ Deux groupes de 6 seniors.
- ✓ Ateliers portés par le dispositif « Sport-Santé » de la ville de Versailles.
- ✓ Pilotés par le service des sports de la ville de Versailles et le Centre Communal d'action Sociale.
- ✓ Action proposée tous les mardis après-midi tout au long de l'année sauf le mois d'août.
- ✓ Animation de séances de marche et de gym équilibre par un éducateur sportif du dispositif « Sport-Santé » spécialisées pour les seniors en activité physique adaptée.

ACTION « SPORT-SANTE »



Bilan des actions :

L'ensemble des bénéficiaires sport Santé est satisfait du dispositif. 8 personnes ont des objectifs personnels. Les effets sont ressentis au niveau de l'équilibre (10), de la fatigue (7) et de la douleur (7). L'ensemble des participants est satisfait de rencontrer d'autres personnes et 7 personnes précisent pouvoir sortir de leur isolement. 13 personnes souhaitent renouveler l'activité.

Toutes les autres actions collectives visant à repérer et à lutter contre l'isolement des seniors versaillais sont également très appréciées des participants.

Les actions proposées se veulent diversifiées sur des domaines et champs d'action multiples.

Les seniors bénéficiaires de ces actions sont transportés par le CCAS de leur domicile au lieu de l'activité à chaque séance par un chauffeur d'un service de la ville de Versailles en mini bus et en voiture pour les seniors à mobilité difficile.

Objectifs 2023 :

- Poursuivre le partenariat avec la Direction de la Vie des Quartiers, des Loisirs et de la Jeunesse et les services de la ville de Versailles.
- Continuer le partenariat avec les résidences « le Solstice » et « les Jardins d'Arcadie ». Et proposer aux résidences « Les Hespérides » et « Médéric » des actions communes ainsi qu'à l'EHPAD Lépine Versailles.

L'ASSISTANCE NUMERIQUE A DOMICILE

Définition :

A partir d'octobre 2021, un service d'assistance numérique à domicile a été mis en place pour les seniors suivis par le CCAS et ne pouvant pas se déplacer vers les permanences ou formations numériques.

Cette assistance consiste à accompagner, de façon très individualisée, les seniors qui sont en rupture numérique (prise en main d'un téléphone portable, d'un ordinateur, gestion d'applications, apprendre à transmettre des emails, des sms, à faire des visios ...).



En chiffres :

- ✓ 46 accompagnements à domicile (entre janvier et mai 2022).
- ✓ 198 interventions d'assistance numérique



Conditions d'inscription :

Ce service est proposé à domicile et/ou par téléphone aux seniors versaillais qui ne peuvent pas se déplacer.



Dispositif budgétaire :

Le service d'assistance numérique à domicile étant assuré par un agent en service civique, le CCAS n'a eu aucune dépense particulière à sa charge.

Focus sur :

Ce service supplémentaire a pu être mis en place grâce à l'embauche d'un jeune en service civique d'octobre 2021 à mai 2022.

L'expérimentation de ce service a démontré un réel besoin pour les seniors isolés et peu mobiles. De plus, grâce à ce suivi personnalisé, les formations sont faites en fonction du besoin du senior et à son rythme.

Objectifs :

Faire perdurer en 2023 ce service par l'embauche de deux nouveaux agents en service civique à partir du mois de mars 2023.

Exemples de demande :

- Mme D. est âgée de 80 ans et vit seule loin de sa famille. Elle n'est pas très mobile et n'a pas la possibilité de se rendre à des formations numériques. Elle avait très envie d'apprendre à suivre ses enfants et petits-enfants sur les réseaux sociaux et de pouvoir les contacter en visio. Elle est ravie d'avoir acquis ces compétences qui lui ont permis de rompre son isolement et de se sentir plus proche de sa famille qui est éloignée d'elle.

5) Les évènements à destination des seniors

LES REPAS DU MAIRE ET LA DISTRIBUTION DE CHOCOLATS POUR LES FETES DE FIN D'ANNEE

Définition :

Chaque année, le Maire de Versailles convie les seniors versaillais de 70 ans et plus à un repas à l'occasion des fêtes de fin d'année.

Cet évènement est réparti sur 3 dates, en novembre et décembre en général, et rassemble au total environ 900 personnes. Ces repas sont suivis d'une animation dansante. La répartition sur les 3 dates se fait par quartier et ce sont les maisons de quartier et les établissements qui recensent les participants. Le CCAS affrète des autocars pour transporter les seniors des quartiers vers le lieu de l'évènement.

Pour les seniors ne pouvant se rendre au repas du Maire et se manifestant ou étant suivis par le CCAS, le Maire offre et livre une boîte de chocolats.

De plus, des plateaux de chocolats sont aussi livrés aux établissements pour seniors de la ville.



Le repas des seniors en chiffres :

- ✓ 3 repas ont pu être organisés en 2022 pour un montant de 36 269.36 € (transport + repas + animation).
- ✓ Au total, 672 personnes ont assisté aux 3 repas des seniors dont 583 personnes âgées, 68 accompagnateurs et 6 directeurs d'établissements et 15 élus.
- ✓ La moyenne d'âge est de 81 ans.

Les chocolats en chiffres :

- ✓ 267 ballotins et 54 plateaux (pour les établissements) pour un montant de 4 021.02 €.
- ✓ Au regard des difficultés de mobilité des personnes âgées, les chocolats ont été apportés chez les personnes âgées par les agents du CCAS.



Evolution budgétaire :



LES QUARTIERS D'ETE



Définition :

Les quartiers d'été sont organisés par la ville de Versailles tous les ans. Le CCAS y est acteur et met en place des activités pour les seniors. Ce temps d'échanges et de partage durant la période estivale permet de rompre l'isolement lié au départ des familles en vacances).

En chiffres :

- ✓ 27 femmes participantes.
- ✓ Répartition par quartiers :
 - Quartier Montreuil : 33 %
 - Quartier Notre Dame : 7 %
 - Quartier Chantiers : 7 %
 - Quartier Clagny-Glatigny : 15 %
 - Quartier Jussieu : 30 %
 - Quartier St Louis : 0 %
 - Quartier Porchefontaine : 8 %*
- ✓ Tranches d'âge :
 - Moins de 65 ans : 0 %
 - Entre 65 et 74 ans : 15%
 - Entre 75 et 84 ans : 22 %
 - Entre 85 et 94 ans : 44 %
 - Plus de 95 ans : 15 %
 - Non communiqué : 4 %



Activités proposées :

ACTIVITES SPORTIVES

- ✓ Lü

JEUX DE SOCIETE

- ✓ Sudoku
- ✓ Scrabble
- ✓ Triomino

ACTIVITES MANUELLES

- ✓ Fabrication de portes clés
- ✓ Fabrication d'éventails

ACTIVITE INTERGENERATIONNELLE

- ✓ Dessinez, c'est gagné

ACTIVITE CUISINE

- ✓ Préparation d'une salade hydratante.

Le CCAS assure le transport des participants sur le site des quartiers d'été.



Focus : Les étudiants de YES + ayant le permis de conduire, amènent les personnes qu'elles suivent, et en capacité de se déplacer, aux quartiers d'été.

A noter : En 2022, un duo de deux dames âgées s'est formé et elles se rencontrent régulièrement depuis.

LA REMISE DE LA MEDAILLE DE LA VILLE DE VERSAILLES AUX VERSAILLAIS CENTENAIRES

Définition :

La ville de Versailles a pour tradition d'honorer les versaillais pour leur 100^{ème} anniversaire par une cérémonie et une remise de la médaille de la ville. Les familles et amis des centenaires sont conviés à ces cérémonies qui sont présidés par le Maire ou un Adjoint au Maire. Elles peuvent avoir lieu salon Roselier à l'hôtel de ville, mais aussi au domicile du centenaire s'il le souhaite.



En chiffres :

- ✓ **7 centenaires honorés**, dont 2 sont bénéficiaires des prestations du CCAS. Certains centenaires n'ont pas été honorés pour des raisons diverses : refus pour cause de santé fragile, entrée en EHPAD, ou décès.

Conditions d'attribution :

- ✓ Sur proposition d'une personne devenant centenaire ou de sa famille,
- ✓ Sur proposition du CCAS qui honore tous les seniors devenant centenaires pour lesquels un accompagnement ou une prestation sont assurés par le CCAS.
- ✓ Sur proposition d'un élu.



Focus sur :

Le passage à l'âge de 100 ans est un cap dans une vie et le fait d'être honoré par la ville de Versailles est très apprécié des seniors et de leurs familles.

Exemple de demande :

- Mme D. est bénéficiaire de la prestation de portage de repas et de la téléassistance. L'agent de convivialité du service Accueil et prestations et la coordinatrice autonomie prennent contact avec l'auxiliaire de vie à la demande de la famille afin d'honorer son 100^{ème} anniversaire par la ville de Versailles. Nous avons pu rassembler ses proches venus des Etats Unis qui ont participé à cette cérémonie à son domicile.

IV – Service Suivi de Proximité

A – L'accompagnement de proximité

1) La domiciliation

Depuis la loi instituant le droit au logement opposable (DALO) et selon les termes des articles L.264-1 et suivants du code de l'action sociale et des familles (CASF), les personnes sans résidence stable peuvent élire domicile auprès du CCAS, à la seule condition de présenter un lien avec la commune (hébergement, suivi social, famille, travail, scolarisation d'enfants).

La procédure de domiciliation permet aux personnes sans résidence stable, en habitat mobile ou précaire, d'avoir une adresse administrative pour recevoir leur courrier et faire valoir leurs droits civils, civiques et sociaux.

La domiciliation constitue le premier pas de la réinsertion et peut donner droit à :

- La délivrance d'un titre national d'identité (carte nationale d'identité, passeport) ;
- L'ouverture de droits aux prestations sociales légales, réglementaires et conventionnelles ;
- L'inscription sur les listes électorales ;
- La demande d'aide juridique ;

Les deux premiers items constituent les principaux motifs de demandes de domiciliation.

Depuis 2020, du fait du contexte sanitaire et afin de limiter les flux dans la salle d'attente, les domiciliations sont effectuées sur rendez-vous, après une pré-évaluation téléphonique systématique par un des travailleurs sociaux de la mission SRS, de toutes les demandes reçues, permettant ainsi une réorientation ou la prise d'un rendez-vous au service.



Trois suites possibles à une demande de domiciliation : accord, refus ou classement « sans objet ».

- **Accords** : une attestation individuelle, d'une durée d'un an, est délivrée à la personne sans résidence stable, qui s'engage à respecter un règlement intérieur. L'accueil du CCAS gère ensuite la réception, l'enregistrement et la remise du courrier ainsi qu'un suivi des visites. Le volume de courriers traités se monte à une **moyenne hebdomadaire de près de 300 courriers**.
- **Refus de domiciliation** : le principal motif de refus concerne l'absence de lien avec la commune tel que précisé dans la loi (hébergement, emploi, scolarisation d'un enfant mineur, suivi médical spécialisé, démarches d'insertion ou suivi social notamment). Dès lors, au regard de la situation, du projet de vie et de l'attache existante auprès d'un autre territoire, la personne est alors réorientée soit vers un autre organisme associatif domiciliataire des Yvelines ou d'un autre département, soit vers un autre CCAS, soit vers le Conseil départemental (si elle est primo demandeur du RSA dans les Yvelines ou sortant d'une mesure ASE).
- **Classements « sans objet »** : ils concernent les personnes qui ont déjà une domiciliation active ou qui ne donnent pas suite aux sollicitations des travailleurs sociaux. Ce classement se fait au terme du délai légal de 2 mois de traitement des demandes de domiciliations.

La domiciliation en chiffres :

- **496 demandes** de domiciliations reçues (+15% par rapport à 2021) pour **195 domiciliations accordées** – soit 39% des demandes
- **23% de refus de domiciliation**. Motif principal : absence de lien avec la commune (84%)
- **36% de classements « sans objet »**. Motifs principaux : non réponse du demandeur aux sollicitations des travailleurs sociaux (42%) ou domiciliation active dans un autre organisme (30%)
- 56% de nouvelles domiciliations, 129 fins de domiciliation actées dont 39% pour accès à un logement stable, et 27% pour non-respect du règlement intérieur et 22% pour non renouvellement (la personne n'a pas répondu à nos demandes de RV pour effectuer le renouvellement), 30% de domiciliations de plus de 3 ans, durée moyenne de domiciliation : 28 mois
- **77% d'hommes**,
- **40% âgés de 40 à 59 ans**, 38% âgés de 25 à 39 ans
- **89% de personnes isolées**, 3% de couples sans enfants, 2% de couples avec enfant(s), 6% de familles monoparentales (+ 4 points par rapport à 2021)

Origine de la demande :

- Demandeur lui-même – 47%
- Partenaires – 53% : Conseil Départemental (CD), services sociaux spécialisés, associations, hôpitaux

Conditions d'hébergement au jour de l'instruction : hébergement par entourage : 71%, rue/abris de fortune : 17%, hébergement d'urgence (CHU/115) : 5%, hospitalisations : 2%, hébergement structures (CHRS, FJT) : 2%

Suivi social : 50% par le CCAS, 33% par le CD

Focus sur les organismes domiciliataires sur Versailles.

Les CCAS ou Mairies sont tenus de procéder à l'élection de domicile des personnes qui leur font une demande en ce sens sauf lorsqu'elles ne présentent aucun lien avec la commune. Le **CCAS (ou la Mairie) est l'organisme domiciliataire de droit commun**. Pour les personnes en situation irrégulière, le CCAS est également organisme de droit commun.

En parallèle, la Préfecture octroie des agréments à certains organismes. En 2022, sur Versailles cela concernait : le Secteur d'Action Sociale de Versailles, pour les bénéficiaires du RSA dont le droit était déjà ouvert et les jeunes sortants de l'ASE dépendant des communes du Territoire d'Action Départementale pour l'année suivant la sortie du dispositif ; Dom'asile, pour les demandeurs d'asiles récemment déboutés originaires de tout le territoire Yvelinois, voire de l'Île de France ; le Secours Catholique, dans le cadre de la convention « Sortants de prison ». SOS Accueil a obtenu un agrément en 2022, ainsi que RIVE.

L'agrément du Conseil départemental a été modifié au dernier trimestre 2022 : la domiciliation est désormais à destination des nouveaux demandeurs du RSA dans le 78, pour une durée maximale d'un an mais également pour les jeunes sortants de l'ASE (toutes mesures confondues) renouvelable jusqu'à leurs 26 ans.

2) L'accompagnement social des personnes âgées

La mission Senior constitue la part la plus importante de l'activité du service Suivi de Proximité, et réunit 3 types d'intervention :

- L'accompagnement social
- La Passerelle Alzheimer
- L'infirmière de coordination.

L'accompagnement social des personnes âgées :

Porté par 4 professionnelles (3.8 ETP en 2022), le service PA a pour objectif d'accompagner les personnes âgées de plus de 60 ans, confrontées à des difficultés inhérentes au vieillissement – entre autres la perte d'autonomie.

Les répercussions du vieillissement, de la perte d'autonomie, sur la vie quotidienne constituent ainsi la « porte d'entrée » de la prise en charge par les travailleurs sociaux, et génèrent ensuite un accompagnement global touchant de multiples aspects sociaux.

Le partenariat est un élément central de toute action sociale. Ainsi, les professionnelles travaillent en articulation avec l'équipe du Service accueil et prestations, elle-même en lien avec des seniors pour différentes prestations (portage de repas, téléassistance, plateformes de convivialité, etc.) et peuvent permettre d'alerter l'équipe sociale sur des situations qui leur semblent préoccupantes. L'équipe mène en outre un travail de partenariat avec les établissements des environs, nécessaire à l'accompagnement mené auprès des personnes afin de les soutenir dans la recherche de place en EHPAD, mais également avec de nombreux partenaires extérieurs au CCAS : le Service hygiène, les maisons de quartiers, le CD, les hôpitaux, etc.

Le travail des professionnelles s'exerce quasiment exclusivement à **domicile**.

La mission en chiffres :

- 413 demandes d'interventions reçues
- **446 personnes** accompagnées,
- Age moyen : **79 ans** (doyenne : 100 ans)
- **80% de personnes seules, dont 55% des situations étaient déjà connues d'un autre service** : les prestations du CCAS, les plateformes de convivialité, le CD, le service Hygiène, ou la conseillère solidarité du bailleur ou le PAT (seulement 16%)



Origine de la demande : 51% des sollicitations émanent d'un service partenaire (interne ou externe), 36% de la personne âgée elle-même, 35% de l'entourage familial ou amical de la personne âgée.

22% des situations suivies en 2022 sont de nouveaux accompagnements. 14% sont des suivis de 1 à 2 ans d'ancienneté, et près de 9% des personnes accompagnées le sont depuis plus de 5 ans.

Motifs de sollicitations :

- Aides à domicile - 38% : montage de dossiers d'APA, aide pour trouver une société d'aide à la personne, organisation de l'intervention mise en place du portage de repas ou de la téléassistance, **organisation du retour à domicile suite à hospitalisation** (en nette augmentation), etc.
- Accès aux droits - 20% : CSS, dossier retraite ou ASPA, aide sociale légale
- Démarches liées aux lieux de vie – 18% : aménagement du logement, recherche de logement ou de lieu de placement

Axes principaux d'accompagnement :

- Accès aux droits – 31% : CSS, retraite, APA, etc.
- Aides à domicile – 40 % : mises en lien avec les services d'aide à la personne, instruction de dossiers de prestations (téléassistance, portage de repas, etc.)
- Placement – 13% : recherches de structures adaptées, instruction des dossiers, accompagnement à l'entrée
- 21 situations ont fait l'objet d'un accompagnement autour de problématiques d'incurie, ou de syndrome de Diogène.

Focus sur... l'accompagnement des personnes très isolées et les liens avec les institutions.

La Mission Senior axe son intervention auprès des personnes en perte d'autonomie. Dans le cadre de ces accompagnements, nous sommes régulièrement amenées à rencontrer des personnes isolées – conjoint décédé, pas d'enfant ou famille absente, etc. Dès lors, nous sommes sollicitées pour des questions qui relèvent habituellement de la prise en charge des familles.

Il s'agit par exemple de s'occuper d'un animal de compagnie durant une hospitalisation, chercher des clefs et les remettre à un tiers, organiser un déménagement, accompagner chez le notaire, le banquier, « fouiller » dans les placards pour trouver des chaussons neufs, jeter des aliments périmés, etc. Ces actes, de prime abord anodins, peuvent devenir insurmontables lorsque la personne n'a pas l'entourage nécessaire.

Les travailleurs sociaux de la mission Senior cherchent à alors à trouver des solutions auprès d'associations, de bénévoles, voire jouent un rôle d'intermédiaire auprès d'une famille éloignée. L'exercice est particulièrement délicat lorsque des troubles cognitifs apparaissent, et se fait souvent en parallèle d'une demande de mise sous protection qui peut prendre plusieurs mois (en moyenne de 9 à 12 mois entre le moment où un signalement au Procureur est envoyé par des professionnels et la nomination d'un mandataire).

Le travail en équipe, le soutien et avis des collègues, de l'encadrante sont vraiment indispensables et permettent d'avancer, d'agir dans chaque situation dans le respect de la personne et pour répondre au mieux à son besoin spécifique.

Au-delà de ces situations complexes, le CCAS reçoit également de nombreuses sollicitations par les seniors ou leur entourage, pour des renseignements, des informations concernant les dispositifs d'aide (l'allocation personnalisée à l'autonomie, l'obtention des justificatifs de paiement des caisses de retraite, par exemple).

Les personnes se tournent vers le CCAS parce qu'elles ne parviennent pas à obtenir les informations auprès des organismes gestionnaires, soit en raison de la numérisation grandissante des démarches (site internet avec des systèmes de plus en plus sécurisés, renvoi vers les comptes personnels) soit par une difficulté de plus en plus marquée à pouvoir contacter un interlocuteur (répondeur automatique, prise de rdv obligatoire, disparition des guichets, etc.). Ces difficultés touchent aussi bien les seniors que leurs aidants (conjoint ou entourage familial / amical).

Cette problématique est en outre plus forte pour les personnes qui, n'ayant pas les capacités à faire les démarches en ligne, font également face à un problème de mobilité. Dès lors les travailleurs sociaux du CCAS (quelle que soit la mission) sont sollicités par les personnes pour se rendre à leur domicile et les aider à remplir des formulaires.

Le CCAS devient un des derniers services pouvant répondre à ces demandes, tout en n'étant pas expert dans tous les domaines, et en ayant également perdu une partie des contacts institutionnels qui nous permettaient de faire avancer un dossier.

Cette propension des institutions à numériser les échanges d'informations, l'accès aux dossiers, voire l'accès à l'accueil met de plus en plus de distance avec les usagers. Les travailleurs sociaux déplorent également la disparition progressive des interlocuteurs privilégiés.

Quelle responsabilité portons-nous lors de nos accompagnements lorsque nous devons pallier à l'absence de famille et au manque de proximité des services compétents (même ceux à destination des personnes en perte d'autonomie) ? Ce glissement vers une forme de « repli institutionnel » se répercute vers les services de proximité comme le CCAS et nous amène à réfléchir également sur nos missions, leurs limites, leurs sens et plus largement à l'évolution du travail social.

La Passerelle Alzheimer

Portée par **deux Intervenantes Spécialisées Senior (ISS)**, 1.3 ETP, la Passerelle Alzheimer est destinée aux personnes souffrant de troubles cognitifs – type maladie Alzheimer et apparentées – vivant à domicile ou en résidence sénior, généralement dans des situations d'isolement social.

L'objectif de l'intervention des professionnelles est multiple :

- Maintenir une stimulation cognitive, entretenir les compétences restantes,
- Apporter un soutien, une écoute professionnelle, permettant à la personne d'évoquer sa situation et sa maladie
- Aider à rompre l'isolement et favoriser le lien social
- Signaler aux professionnelles (internes ou externes) : deux cas de figure sont identifiés :
 - o La personne n'est pas connue des services sociaux et/ou médico-sociaux, et les intervenantes vont permettre la mise en place d'un suivi
 - o La personne est déjà connue et les intervenantes jouent le rôle de d'alerte sur une éventuelle dégradation ou tout changement

Les professionnelles interviennent en alternance auprès de chaque personne accompagnée. Ce fonctionnement permet une continuité de service auprès du public, une émulation des professionnelles sur les prises en charge, et prévient l'épuisement professionnel, les personnes accompagnées étant sujettes à des troubles importants.

Les actions se déclinent en différentes modalités d'intervention :

- Des visites à domicile – de 1 à 4 par mois par personne accompagnée
- Des entretiens téléphoniques hebdomadaires pour chaque personne accompagnée
- Des ateliers collectifs – à raison de 3 par mois : ateliers sensoriels et cognitifs, lecture « Papote », rencontres ludiques (autour de jeux de société),
- Des sorties collectives en tout petit groupe (2 à 3 personnes maximum) dans différents sites des environs : Domaine de Madame Elisabeth, Musée Lambinet, Espace Richaud, Etangs de ville d'Avray, Parc du Château, Base de loisirs de Saint Quentin, Ferme de Gally, etc.

La Passerelle en quelques chiffres :

- **62 personnes accompagnées** dont 21 nouvelles situations
- 85 ans de moyenne d'âge
- Majoritairement des femmes
- 365 visites à domicile
- 2429 entretiens téléphoniques
- 23 ateliers collectifs animés – lecture, jeux, sport adapté, sorties, etc.



Les origines des demandes :

Jusqu'en 2020, les prises en charge de la Passerelle Alzheimer émanaient dans une très large majorité d'orientations du SSIAD Lépine, en suite d'interventions lors des séances d'ESA (Equipe Spécialisée Alzheimer).

En 2021, avec l'intégration de la Passerelle dans la Mission Sénior, les orientations sont devenues majoritairement internes – venant des travailleurs sociaux de la mission, qui, au cours d'un accompagnement repèrent le besoin d'intervention des ISS.

En 2022, des vecteurs externes d'orientation se sont développés : France Alzheimer, une orthophoniste libérale également (qui avait pu noter l'impact positif de la Passerelle Alzheimer sur une de ses patientes et qui depuis oriente d'autres patients vers les ISS), les maisons de quartiers (au sein desquelles des ateliers sont animés par les ISS) mais également par le bouche à oreille et des sollicitations directes de familles.

Avec ces orientations externes, les ISS ont dû développer une nouvelle posture, celle d'évaluation globale de la situation de la personne – avec pour plusieurs de ces situations une orientation vers les travailleurs sociaux, suite à identification de difficultés sociales.

Focus sur... les nouveautés de l'année 2022 !

En premier lieu, et c'est un grand changement : **l'année a été marquée par l'arrivée d'hommes dans les prises en charge !** De ce fait, les professionnelles ont été amenées à travailler d'autres types d'activités collectives afin de les rendre intéressantes pour tous. Ainsi, le Sport Adapté, piloté par le service des sports de la Mairie, a trouvé sa place dans les activités mensuelles – 90% du public dans ces séances est masculin – et la Boxe a été particulièrement appréciée !!!

Le second point a concerné **l'analyse du temps de travail des professionnelles**. En effet, après une baisse des orientations en début d'année, 2022 a été marquée par une forte augmentation des suivis (+45% de suivis par rapport à 2021), avec un ETP bas (1.3). Aussi, au cours du dernier trimestre 2022, les professionnelles ont mené un travail méticuleux visant à mettre en corrélation le nombre de prises en charge en cours, le nombre de visites à domicile (VAD) possibles par semaine, le temps à dédier aux entretiens téléphoniques, et enfin les temps de préparation et d'animation des ateliers collectifs. Ce travail sera poursuivi en 2023, notamment afin de mieux quantifier ce que les entretiens téléphoniques représentent en temps hebdomadaire. L'objectif étant à terme de moduler les interventions auprès des personnes pour maintenir la qualité des interventions des ISS tout en permettant de prendre en charge de nouvelles orientations.

L'Infirmière de Coordination

En 2020, dans le cadre de travaux pilotés par la mission Innovation du CCAS, les travailleurs sociaux de la mission Sénior ont fait émerger le besoin d'un étayage par une professionnelle de santé, dans des accompagnements où le médical est toujours plus présent.

Ainsi, au 1^{er} janvier 2021, l'infirmière de coordination a rejoint l'équipe du CCAS, à raison d'une journée et demi par semaine, et est missionnée 2 journées et demi par semaine à la Plateforme Gérontologique Lépine Versailles en tant qu'infirmière de liaison sous la forme d'une mise à disposition.

Les missions de l'infirmière de coordination consistent à apporter un **soutien aux travailleurs sociaux et aux intervenantes spécialisées sénior (ISS)** et **d'assurer un suivi dans la prise en charge** du volet médical des usagers de la mission Sénior.

Au cours de l'année, à plusieurs reprises, l'infirmière de coordination a été sollicitée par les travailleurs sociaux de la Mission Handicap afin de les soutenir sur des situations complexes.

La mission en chiffres :

Au total : **140 personnes accompagnées** (2 fois plus qu'en 2022),

- **61 suivis CCAS**
- **57 suivis conjoints CCAS/SSIAD Lépine**
- 9 suivis conjoints CCAS/EPHAD Lépine
- 13 suivis SSIAD Lépine



Types d'accompagnements :

19% des accompagnements sont des interventions très intensives, qui nécessitent des liens aussi bien avec le sénior, son entourage, que les partenaires mobilisés ou à mobiliser. Les modalités d'interventions sont multiples :

- Visites à domicile, seule ou avec les TS de la mission,
- Recherches de personnels soignants (kiné, médecin, etc.),
- Recherches de structures de soins (hospitalisation, SSR, EPHAD, etc.)
- Prises de rendez-vous en libéral ou en milieu hospitalier
- Accompagnements à des rendez-vous médicaux, ou organisation de l'accompagnement
- Soutien psychologique, écoute, conseil
- Rôle d'alerte de l'entourage et/ou des partenaires sur l'évolution de la situation
- Contacts téléphoniques avec les partenaires extérieurs

3) L'accompagnement social des personnes handicapées

Porté par deux professionnelles dédiées à la mission, le Service Handicap a pour objectif **garantir l'accès aux droits** des personnes en situation de handicap, âgée de 0 à 62 ans.

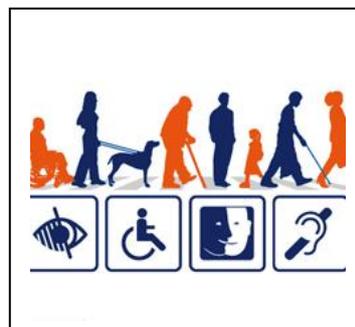
Les répercussions du handicap sur la vie quotidienne de la personne constituent la « porte d'entrée » de la prise en charge par les travailleurs sociaux, générant ensuite un accompagnement global, touchant de multiples aspects sociaux.

En **articulation avec les partenaires sociaux et médico-sociaux** (Pôle Autonomie Territorial, Conseil départemental, services hospitaliers, CRAMIF, lieux de vie, bailleurs, médecins libéraux, associations spécialisées dans le handicap, etc.), le Service Handicap mène un travail de grande proximité.

Enfin, l'accompagnement du CCAS dispose toujours d'une compétence spécifique autour de la prise en charge des **personnes sourdes et malentendantes**, du fait de la maîtrise de la langue des signes par une des professionnelles de la mission.

La Mission en chiffres :

- **189 adultes et 30 enfants** accompagnés
- Plus de 351 rendez-vous au CCAS, 115 visites à domicile et 69 accompagnements (3 fois plus qu'en 2021), plus de 1000 entretiens téléphoniques et 270 synthèses partenariales (physiques ou téléphoniques)
- 62% de femmes et 38% d'hommes
- Age moyen des adultes : 51 ans, âge moyen des enfants : 10 ans
- 38.6% des personnes ont un taux d'incapacité supérieur ou égal à 80%
- **Ressources principales** : 30% de personnes bénéficiaires de l'AAH, 20% d'une pension d'invalidité et 18% de personnes salariées
- **Parcours professionnel** : 54% des personnes accompagnées ont travaillé en milieu ordinaire, 14% sont encore en emploi et 11% n'ont jamais travaillé
- Handicap reconnu :
 - Maladie invalidante : 29%
 - Handicap psychique : 23%
 - Handicap Moteur : 21%
 - Handicap sensoriel : 13%
 - Handicap mental : 9%
 - Polyhandicap : 5%



Origine de la demande : dans près de **55% des cas**, ce sont les personnes elles-mêmes qui prennent attache auprès du CCAS. Viennent ensuite des orientations internes à la commune, avec en tête la juriste du CCAS, les élus ou le service hygiène avec lequel les professionnelles travaillent régulièrement. D'autres partenaires externes nous orientent des personnes : les AS du CD, des associations, des bénévoles, ou des services sociaux spécialisés notamment.

23% de nouveaux accompagnements adultes et 33% de nouveaux accompagnements enfants en 2022.
38% d'accompagnements adultes de plus de plus de 5 ans

Axes principaux d'accompagnement :

- **Santé** – 28 % : instructions de dossiers (CSS, dossier MDPH), recherche d'établissements, de personnels soignants, mise en place d'un suivi médical (pour 51% des personnes accompagnées)
- **Ressources** - 33% : ouverture de droits (AAH, pension d'invalidité, prévoyance, etc.), aide à la gestion budgétaire, mobilisation d'aides financières (CCAS ou partenariales)
- **Logement** – 31% : instruction de demande de logement social, accords collectifs, DALO, intermédiation avec le bailleur, recherches de solution d'adaptation du logement. Cet accompagnement implique de nombreuses actions visant au maintien dans le logement : désencombrement, mise en place de services d'aide à la personne, du portage de repas, de la téléassistance, aménagement du logement, organisation de soins à domicile voire d'une hospitalisation à domicile.
- **Lien social** – 15% : orientation voire accompagnement vers des associations, les maisons de quartiers, des bénévoles, etc.

Les **accompagnements sont très variés** selon les problématiques des personnes et leur degré d'autonomie – allant de l'orientation et d'une intervention ponctuelle, à des **prises en charge intensives**, générant des rendez-vous, contacts très réguliers, des accompagnements à des rendez-vous (notamment médicaux). Ces accompagnements intensifs s'inscrivent dans la durée.

Concernant les enfants : il est à préciser que **le service n'accompagne pas les enfants directement**, mais est sollicité par les parents, qui cherchent un soutien /des informations. Pour les parents les plus autonomes, l'objectif est de les orienter vers les services compétents, et leur communiquer les informations, leur permettant de comprendre le fonctionnement de la MDPH notamment.

En parallèle nous notons une **part d'accompagnements complexes de parents ne maîtrisant pas la langue française**. Ces accompagnements sont plus « lourds », car à la difficulté d'acceptation de la pathologie de leur enfant et à la lourdeur administrative, vient s'ajouter la barrière de la langue. Le travailleur social joue un rôle d'intermédiaire, de traducteur, de médiateur entre les parents et les institutions.

L'accompagnement des personnes en situation de handicap implique de travailler en **coopération avec de nombreux partenaires**, que ce soit dans une dynamique de prise en charge commune, de recherche d'informations, d'orientation ou de transfert de l'accompagnement. Les principaux partenaires mobilisés sont le PAT, les services de la ville, la CPAM, le CD, sans oublier la juriste du CCAS. Sur la prise en charge des enfants, d'autres partenariats sont mobilisés : l'Education nationale, le service Education de la ville, des centres d'accueil spécialisés, etc.

Focus sur... les départs en vacances !

Cette année plusieurs adultes en situation de handicap psychique ont été accompagnés par la mission handicap pour partir en vacances adaptées avec un organisme de voyage.

En fonction du Handicap, une demande de chèques vacances peut être faite auprès d'associations porteuses du dispositif pour le compte de l'ANCV via une convention.

Au titre du Handicap psychique, il n'y a pas d'organisme porteur à notre connaissance.

L'association des paralysés de France (APF-France Handicap) peut être sollicitée pour des aides financières, quel que soit le handicap – l'aide se fait sous forme de chèques ANCV.

Le problème majeur d'un projet vacances est la réservation qui doit être faite avec un acompte sans avoir eu préalablement, de réponses positives pour le financement.

Il faut s'assurer dès le début de l'accompagnement de la possibilité du voyageur à participer financièrement au projet.

Du fait de la problématique de santé et d'une éventuelle non prise en charge par les organismes financeurs, les personnes sont encouragées à souscrire à une assurance annulation.

Néanmoins, il pourrait être envisagé d'autres aides financières en dernier recours (aides multi partenariales).

Situation de madame C. – présentée par le travailleur social

Madame C. âgée de 59 ans est suivie par le service handicap depuis mai 2022.

Elle s'est présentée auprès du travailleur social avec des problématiques administratives et de santé.

Madame C. explique être submergée par les démarches et ne sait pas prioriser les demandes. Des rendez-vous sont programmés régulièrement avec le service handicap afin de faire le point sur sa situation et des axes de travail sont à chaque fois fixés pour lui permettre d'avancer à son rythme.

Elle a arrêté de travailler à la suite d'un licenciement pour inaptitude en 2008. Elle avait contesté cette décision, estimant qu'il s'agissait davantage d'un licenciement abusif du fait d'un harcèlement qu'elle subissait par un employé de l'entreprise. Malheureusement, elle n'a pas obtenu réparation, l'avocat ayant, à l'époque, mis en avant le manque d'éléments pour prouver le harcèlement.

Depuis, elle est bénéficiaire d'une pension d'invalidité de deuxième catégorie pour des problématiques de santé qu'elle avait déjà en activité.

Elle peine à faire ses déclarations de ressources en ligne et a besoin d'un accompagnement au numérique. Son entourage est peu aidant du fait de contraintes personnelles et elle a besoin d'être autonome dans ses démarches.

En 2020 et 2021, elle a subi deux accidents de la vie et n'a pas eu la force intérieure nécessaire pour poursuivre les démarches et répondre aux demandes de pièces administratives de ses compagnies d'assurance.

Les démarches sont relancées avec le travailleur social Handicap afin qu'elle puisse symboliquement aller au bout des procédures même si elle n'obtient pas de réponse positive. Des courriers sont adressés à ses assurances privées et une orientation auprès de la juriste du CCAS est faite pour le problème avec son employeur.

Au niveau de la santé, une orientation est préconisée vers un sophrologue pour la gestion du stress.

La mutuelle de Madame est sollicitée et elle participe à la prise en charge de deux séances par an.

Isolée socialement, Madame C. a besoin de renouer du lien social. Il lui est proposé de prendre contact avec la conférence Saint Vincent de Paul pour de l'aide dans la gestion des documents administratifs et des visites de convivialité. Elle accepte et le travailleur social la met en relation avec l'association.

En juin 2022, Madame C. poursuit ses séances avec la sophrologue qu'elle a contactée. Elle reçoit deux bénévoles de la conférence Saint Vincent de Paul pour trier ses papiers. Elle a relancé des démarches de santé laissées en suspens (dentiste, ophtalmologue). Quand elle obtiendra les devis, des aides financières seront sollicitées auprès du fonds de secours de sa mutuelle ainsi qu'auprès du fonds de secours de la CPAM.

En juillet 2022, sur proposition du travailleur social de la mission Handicap, elle souhaite s'inscrire auprès du Département pour une formation dans le cadre de la mise en place du Pass Numérique. En parallèle, elle se rend à des cours d'informatique le samedi matin avec le Secours Catholique.

En septembre 2022, Madame C. est informée du forum des associations. Elle y participe et repère des associations qui pourraient l'intéresser afin de s'inscrire dans une démarche « d'aller vers » et donner du temps aux autres.

En décembre 2022, afin de concrétiser sa démarche de formation numérique, le travailleur social lui propose l'acquisition gratuite d'un ordinateur (tour + écran) grâce au don d'un parc informatique de l'UDAF au CCAS.

Madame C. est plus sereine et plus autonome dans ses démarches administratives. Elle continue de s'intéresser aux possibilités de bénévolat et fait des activités avec la conférence Saint Vincent de Paul. Ses problèmes de santé étant fluctuants elle ne peut malheureusement pas toujours se mobiliser mais elle reste constante dans sa prise de rendez-vous avec le travailleur social pour faire un point régulier sur sa situation.

4) L'accompagnement social des personnes sans résidence stable

L'accompagnement social :

La ville de Versailles a la particularité d'être une ville-Préfecture, desservie par plusieurs gares parisiennes et dotée de nombreuses structures d'hébergement d'urgence, d'aide alimentaire et d'hygiène et d'un tissu associatif très développé.

La ville pose comme priorité de connaître les personnes en errance, dès qu'elles arrivent sur le territoire, afin d'évaluer leurs besoins et de les orienter vers l'accompagnement social le plus adapté, de ne pas les installer dans l'errance et la grande précarité, mais également de leur apporter une stabilité dans le lien social qu'elles pourront créer avec les professionnelles de la mission.

La mission « SRS » accompagne ainsi les personnes isolées célibataires et sans enfant à charge, sans résidence stable, et ayant un lien avec la commune – emploi, suivi médical, etc. Les professionnelles mènent un accompagnement global, en articulation étroite avec les partenaires institutionnels et associatifs autour de l'hébergement ou du logement bien sûr, mais plus largement et de façon coordonnée, autour de toutes les questions d'accès au droit, à la santé et à l'insertion sociale et professionnelle.

Jusqu'au 31 décembre 2022, la mission était assurée par 4 travailleurs sociaux (3.2 ETP). Une des professionnelles assure l'accompagnement des plus grands exclus et la mission de coordination de cohésion sociale (cf. présentation de la mission), une seconde assure à la fois le suivi des personnes domiciliées aux CCAS et de celles relevant de la convention d'accompagnement des sortants de prison (cf. présentation de la convention), une troisième est à 80% sur la mission sénior et la quatrième coordonne la cellule de veille du Conseil Local de Santé Mentale (CLSM) (cf. bilan).

Les professionnelles combinent des **entretiens** dans les locaux du CCAS, des **permanences extérieures** lorsque le contexte sanitaire le permet et une dynamique forte de « **l'aller-vers** » à destination des personnes les plus isolées, en allant à leur rencontre, que ce soit dans la rue ou à leur lieu d'hébergement. L'objectif est le même : être dans la plus grande proximité possible, s'adapter aux personnes tout en leur apportant du cadre.



La Mission SRS en chiffres :

- **245 personnes accompagnées** dans le cadre de la mission SRS
- **91 interventions ponctuelles** au titre de la grande exclusion par la coordinatrice de cohésion sociale
- 85% de **personnes célibataires**
- 81% d'**hommes**
- Âge moyen : 43 ans (19 à 80 ans)
- Au 1^{er} janvier 2022 ou au début de l'accompagnement pour les nouveaux suivis 2022, **49% sont salariés, 10% sont sans ressource** (9 points de moins qu'en 2021), 12% bénéficiaires RSA ou ASS, 10% bénéficiaires de l'AAH
- 60% des personnes ont exercé des **emplois stables**, 33% alternent des périodes d'emploi et de chômage et 8% des personnes accompagnées n'ont jamais exercé d'emploi
- **Près de 50% des personnes accompagnées ont des hébergements stables** – par l'entourage majoritairement, mais 16% d'entre elles sont dans des situations plus complexes, avec des prises en charge par le 115, des squats, ou des nuitées d'hôtel ponctuelles.

Origine de la demande : à 69%, ce sont les **personnes elles-mêmes** qui sollicitent le service, les autres étant orientées par les partenaires locaux (Secours catholique, SPIP, Conseil départemental, SOS Accueil, Hôpital Mignot, etc.).

Ancienneté de l'accompagnement : 19% de nouveaux suivis en 2022, 44% de suivis de 1 à 2 ans, et 17% de suivis de 5 ans et plus. L'accompagnement moyen est de 3 ans et 7 mois

Les modalités d'accompagnement :

34% des accompagnements sont soutenus – c'est-à-dire qu'ils nécessitent à la fois plusieurs entretiens avec la personne mais également des démarches diverses – administratives, liens avec les partenaires, recherches, etc. Un accompagnement soutenu peut durer plusieurs mois, voire plusieurs années, ou au contraire être très intensif sur une courte période et prendre fin par exemple via la stabilisation de la personne dans un lieu d'hébergement.

Les accompagnements plus ponctuels peuvent tout aussi bien concerner des personnes plus autonomes, que des personnes entrées en hébergement stable ou encore des personnes en plus grande précarité qui ne parviennent pas à adhérer à un suivi social – il est nécessaire de rappeler que la domiciliation dans un CCAS n'implique pas de contrainte à un suivi social, le travailleur social a pour rôle de souligner auprès des bénéficiaires l'intérêt d'être accompagné afin de sortir de la situation complexe dans laquelle ils peuvent se trouver.

Les axes d'accompagnement :

Dans une très large majorité des situations, les personnes qui prennent contact avec notre service pour la première fois ont une demande initiale de domiciliation. La pré-évaluation téléphonique puis l'entretien d'instruction de la domiciliation sont des étapes charnières qui permettent d'analyser les besoins complémentaires, que les personnes elles-mêmes n'ont parfois pas encore identifiés.

Principaux motifs de demande de domiciliation :

- Rupture familiale : 35%
- Perte d'hébergement : 26%
- Arrivée récente sur Versailles avec hébergement : 24%

Quels que soient les actes professionnels posés par les travailleurs sociaux, l'objectif principal, qui sous-tend tout l'accompagnement est **la mise à l'abri** et la **recherche de solution d'hébergement d'urgence / stabilisation** en lien avec le SIAO et le SAO. En parallèle de ces démarches d'hébergement, des démarches logements sont également impulsées : demande de logement social, DALO ou Accords collectifs départementaux.

Cet axe d'accompagnement implique d'autres volets d'intervention avec en priorité **les démarches administratives et l'ouverture des droits** : ces démarches sont très variées et sont à mettre en lien avec le souvent faible niveau d'autonomie des personnes accompagnées, celle-ci étant grandement impactée par l'instabilité au regard de l'hébergement ou les problématiques de santé. Elles touchent aussi bien l'aide à l'ouverture d'un compte courant, l'obtention d'un document d'identité, les démarches de santé (CSS) ou l'accès aux ressources - RSA et AAH en tête des ressources sollicitées par les travailleurs sociaux en 2022.

En 2022, **26% des personnes accompagnées ont intégré un logement autonome**, 7% ont intégré des hébergements pérennes.

La coordination de cohésion sociale :

Créé en avril 2018, le poste de Coordinatrice de cohésion sociale a pour objectifs **d'éviter la dégradation sociale des situations individuelles**, mais également de **limiter la détérioration de l'espace public** et de **maintenir la tranquillité** publique d'autre part.

Au titre de sa mission, la Coordinatrice intervient auprès des personnes en grande exclusion, dont la situation lui a été signalée ou qu'elle aura elle-même identifiée. Son objectif est d'aller à la rencontre des personnes le plus rapidement possible, afin d'évaluer leur situation, créer un lien de confiance, et en fonction de leur situation, faire l'intermédiaire entre les partenaires déjà impliqués, ou mobiliser les services compétents. Il est à noter qu'une part importante des interventions à la suite d'un signalement de la Coordinatrice concerne des personnes n'ayant pas de liens avec Versailles. Il est alors primordial d'identifier et de « raccrocher » le lien avec la commune d'origine afin d'éviter toute errance administrative, qui ne ferait qu'aggraver la situation sociale globale des personnes.

La vigilance permanente de la coordinatrice et sa **capacité à intervenir rapidement** permettent d'éviter les nouvelles installations, d'organiser des prises en charge au plus près de l'arrivée sur le territoire et ainsi impulser une démarche d'insertion dès la première rencontre.

Après plusieurs années de sollicitations, **de nouveaux partenaires se sont joints au dispositif mis en place sur le territoire**. C'est ainsi que, désormais, nous avons accès aux comptes rendus des maraudes de St Jean de Huslt qui sont installées sur la ville depuis plusieurs années et auxquelles nous n'avions pas accès précédemment. Ceci vient donc compléter les liens déjà existants avec les autres maraudes du territoire (Croix Rouge de Versailles et Viroflay, Ordre de Malte et Samu Social des Yvelines).



Les partenaires principaux :

- La police municipale
- Les gardiens de parkings
- Les guichetiers des gares
- Les présidents de quartier
- L'ONF
- La sécurité du château de Versailles
- Les associations accueillant le public en situation précaire ainsi que celles positionnées sur les maraudes et le Samu social.
- Le CAARUD (réduction des risques des usagers de drogues)
- Les structures de l'IAE (insertion par l'activité économique)
- Les agents de la Voirie
- La Police Nationale

C'est à force de **communication, d'échanges avec les intervenants** que nous continuons à tisser un maillage sur le territoire afin d'avoir une vue globale et au plus près de la fréquentation de la rue. En outre, le lien de proximité avec les intervenants sur le territoire permet de tester ou de mettre en place des nouveaux dispositifs pour une meilleure prise en charge des personnes en situations d'exclusion. C'est ainsi qu'une permanence du CAARUD est en phase d'expérimentation au sein du CCAS depuis fin 2022.

La Coordination en quelques chiffres :

- 123 signalements reçus
- 2 instances de suivi des situations préoccupantes
- 3 instances de coordination des maraudes nocturnes
- Plus de 80 maraudes diurnes assurées chaque semaine par la coordinatrice

Origine de la demande : l'alerte d'un résident, d'un agent de la voirie, de la Police Municipale ou Nationale, un responsable de gare ou de parking, un commerçant, la sécurité du château, l'ONF, etc.

Les outils d'intervention :

- Suivi social des personnes
- Réunion de coordination maraude tous les 2 mois pendant la Pandémie
- Réunion de coordination des acteurs de terrain 1 fois par trimestre
- Réunion de suivi de situations préoccupantes
- Réunion d'information pour les bénévoles à la demande des structures
- Conseil Local de Santé Mentale pour les situations de troubles psychiques
- Points réguliers avec l'ensemble des acteurs

Modalités d'intervention :

- Création du lien avec la personne
- Évaluation globale de la situation avec les différents acteurs intervenant sur la situation afin d'établir un plan d'action partagé
- Accompagnement de l'usager sur son lieu de domiciliation afin de recréer un lien avec le service social référent, et dans les démarches qui lui permettront une sortie de rue, même s'il ne dépend pas du secteur de Versailles.
- Réunions de synthèses entre intervenants sociaux référencés sur l'accompagnement
- Sollicitation de dispositifs existants ou de partenaires spécialisés, en lien avec le référent social, afin de soutenir l'accompagnement de situations complexes :
 - Les différentes associations caritatives du réseau partenarial en fonction de la problématique repérée (hygiène, santé, alimentaire, vestiaire, hébergement...)
 - La Cellule de veille du Conseil Local en Santé Mentale si la personne présente des troubles psychiques et est domiciliée sur Versailles ou au Chesnay,
 - Le CAARUD (association œuvrant pour la réduction des risques des usagers de drogues) si la personne a une problématique de dépendances
 - Les acteurs de l'IAE (Insertion par l'Activité Economique) en cas de mobilisation vers l'emploi (tels que Chantiers Yvelines, Chantiers d'insertion, Entreprises d'insertion...)
- Si la situation génère des dysfonctionnements pour plusieurs institutions : réunions des différents protagonistes pour identifier une solution commune (ex : commerçants, gérant de cinéma, président de quartier, police municipale)

L'accompagnement des personnes sous-main de justice :

Cette action est cadrée par une convention signée entre la DDCS, le SPIP, le SIAO, le CCAS de Versailles et le Secours catholique. Une professionnelle de la mission SRS est désignée sur cette mission, tout en intervenant également auprès d'un public sans résidence stable n'ayant aucun lien avec la justice – la partie sous-main de justice correspond en 2022 à plus de 70% de son activité (contre moins de 60% en 2021).

La mission consiste en l'accompagnement social global des personnes sans résidence stable ou en hébergement précaire sur la ville de Versailles et sous-main de justice :

- Sortant d'incarcération sans mesure judiciaire
- Sortant d'incarcération sous mesure judiciaire
- Sous mesure judiciaire – sans incarcération
- Pendant l'incarcération ferme
- En semi-liberté

Les personnes placées sous-main de justice (PPSMJ) sont celles qui, à la suite d'une décision judiciaire, sont incarcérées ou bénéficient d'aménagement de peine (sursis, mise à l'épreuve, obligation de travail ou de

soins, travaux d'intérêt général, liberté conditionnelle, etc.). Cette mesure implique un suivi par un Conseiller d'insertion et de probation (CIP) du Service pénitentiaire d'insertion et de probation des Yvelines (SPIPY) afin de contrôler le bon déroulement de la mesure.

Lorsqu'une personne sortant d'incarcération n'a pas de domiciliation possible (plus de lien avec une commune, interdiction de territoire, etc.) elle est orientée en amont de sa sortie par le SIAO vers le Secours Catholique afin d'obtenir une domiciliation qui lui permettra de bénéficier d'un accompagnement social au CCAS de Versailles. Sont également accompagnés au titre de la convention les personnes déjà domiciliées sur Versailles avant leur incarcération.

Cette action a pour objectif de favoriser l'insertion ou la réinsertion de ce public dans le cadre de la prévention de la récidive par un accompagnement global de droit commun.

La convention en chiffres :

- **72 personnes accompagnées** dont 38 vues en détention (58 personnes accompagnées en 2021)
- **60% du public accompagné est âgé de 30 à 49 ans**, soit une augmentation de 9% par rapport à l'année dernière. La part des 60 ans et plus reste plus marginale, comme les années précédentes, et la part des 18-25 ans a légèrement augmenté par rapport à 2021 (+ 4 points)
- 52% étaient **sans ressources** au début de leur accompagnement
- 66% ont un niveau collège, et 18% ont un niveau d'études primaires
- 45% ont alterné des périodes de chômage et d'emploi et **34% n'ont jamais travaillé**, ainsi seules 21% des personnes ont exercé des emplois stables
- **75% des personnes ne sont pas en recherche active d'emploi**

Objectifs :

- Accompagner les personnes de façon individualisée
- Créer et/ou maintenir un lien avec un public parfois très marginalisé
- Favoriser l'autonomie et la socialisation des personnes
- Valoriser les compétences des personnes, mobiliser leurs ressources
- Articuler les obligations judiciaires avec le projet socio-professionnel
- Mobiliser et coordonner les actions des partenaires
- Aider à préparer la sortie – hébergement, accès au droit, élaboration d'un projet professionnel
- Aider à la compréhension des démarches, aider à la gestion budgétaire
- Faciliter l'accès aux soins

64% des personnes accompagnées sont des nouveaux suivis 2022. La durée moyenne d'accompagnement est de 12 mois.

L'intensité des accompagnements est fluctuante, pouvant être très forte dans les semaines suivant la sortie d'incarcération – à la fois parce que le travailleur social, s'il a été vu au parloir par la personne, devient **le lien entre l'avant et l'après incarcération**, un **point d'encrage** pour la personne, mais également car la sortie génère naturellement des tensions et inquiétudes, aggravées lorsqu'aucune solution d'hébergement n'a pu être trouvée en amont.

Comme tout public sans résidence stable, les personnes sont régulièrement en demande d'entretien sans pour autant respecter les rendez-vous posés – elles **souhaitent être reçues en urgence**, chaque fois qu'elles se présentent au service, désirent, voire exigent, des réponses rapides – que ce soit pour les ouvertures de droits ou l'accès à l'hébergement.

Lorsqu'ils obtiennent une partie des réponses, ils peuvent « disparaître » quelques temps, puis revenir, à nouveau en sentiment d'urgence.

Le travailleur social doit donc mener un **travail pédagogique, permettant de poser un cadre** à son intervention, cadre qui sera bénéfique pour la suite de l'ensemble du parcours de la personne.

À noter que pour chaque personne sous mesure judiciaire, l'accompagnement social mis en œuvre au CCAS de Versailles se poursuit après la fin de la mesure.

Principaux axes d'accompagnement :

Les **démarches administratives** représentent l'axe d'accompagnement le plus important – cet item regroupant différents sujets, notamment toutes les démarches d'ouverture de droit (instruction RSA principalement) ou de maintien des droits (déclaration CAF par exemple), mais également les démarches liées aux pièces d'identité - souvent les personnes accompagnées à la sortie d'incarcération n'ont plus de document en cours de validité, voire plus de document du tout.

La recherche **d'hébergement et/ou de logement** est bien évidemment au cœur de toutes les démarches menées, en lien avec le travailleur social du SIAO et de la mobilisation de l'ensemble des dispositifs existants.

Le **lien social** est également un axe majeur, du fait de la situation d'isolement des personnes, qui pour beaucoup n'ont plus ou peu de lien avec leurs familles et amis, une des raisons pour lesquelles ils n'ont pas d'attache sur un territoire et font l'objet d'une domiciliation au Secours Catholique.

5) PASSVERS

Mission PASSVers : Parcours d'Accompagnement Socio Sanitaire Vers ... des projets de vie !

Le dispositif PASSVers a été créé sur l'impulsion du Centre médico-psychologique (CMP) du secteur 17 et grâce à la collaboration du CCAS de Versailles, du Territoire d'Action Départementale (TAD) du Grand Versailles, du Pôle Autonomie Territoriale (PAT) du Grand Versailles et l'Œuvre Falret.

Ces institutions ayant le souhait de permettre aux patients (à partir de 18 ans) suivis par le CMP du secteur 17, atteints d'un trouble mental sévère et persistant, de s'inscrire dans un parcours de réhabilitation vers le rétablissement.



Ainsi, **les personnes sont orientées par leur médecin psychiatre référent du CMP** vers le dispositif. Puis, elles sont **accompagnées par un binôme composé d'un travailleur social et d'un infirmier du CMP**. Le travailleur social est lui détaché de son institution référente (le CCAS de Versailles) pour travailler au sein des locaux du CMP. Les rendez-vous sont réguliers, afin de proposer un accompagnement intensif mais adapté à la temporalité de la personne tout au long de l'inclusion dans le dispositif.

L'objectif principal de ce dispositif est d'accompagner la personne vers la réalisation, dans la mesure du possible, d'un projet de vie défini ensemble. Il peut s'agir d'un souhait de reprise d'emploi en milieu protégé ou ordinaire, la recherche d'un logement plus adapté. Mais aussi, la rupture de l'isolement avec la reprise du lien social par le biais d'activités ou de sorties. Dans tous les cas, avec l'accord de la personne, l'équipe s'assure de l'ouverture et de la mise en place des droits sociaux (droits MDPH, santé, ressources).

La personne est au cœur du dispositif afin de lui permettre de mener à bien son parcours vers le rétablissement et à son rythme.

Depuis février 2022, le poste est vacant. Une nouvelle professionnelle prendra ses fonctions au 20 mars 2023.

6) L'intervenante sociale en commissariat

Dans le cadre d'un projet porté conjointement par la Direction de la Sécurité et le CCAS, en collaboration avec la Préfecture, le commissariat de Versailles et le Conseil départemental, un poste d'Intervenante sociale (ISC) a été créé au 1^{er} avril 2021. Elle est administrativement rattachée à la Direction de la Sécurité, hiérarchiquement au CCAS et fonctionnellement au Commissariat de Versailles.

L'intervenante sociale en commissariat est amenée à rencontrer, dans un bureau dédié au commissariat, toute personne, victime ou mise en cause, concernée par une affaire présentant un volet social, et pour laquelle les services de police ont été saisis ou sont susceptibles de l'être.

L'ISC évalue et diagnostique la nature de leurs besoins afin de permettre la mise en place d'un accompagnement adapté. Elle propose des accompagnements à court et moyen terme, le temps que la personne reçue puisse être en mesure de gérer la suite seule ou qu'un relai soit fait avec des partenaires. Ces entretiens sont proposés à partir de la libre adhésion des personnes – qui ont donc possibilité de refuser ou cesser l'accompagnement proposé dès qu'elles le souhaitent.

Sa fonction la conduit à être confrontée à des situations complexes et délicates qui imposent de savoir gérer le stress qu'elles génèrent et de savoir prendre une juste distance. Cela nécessite de prioriser les urgences, d'organiser ses interventions, tout en gardant un esprit d'initiative.

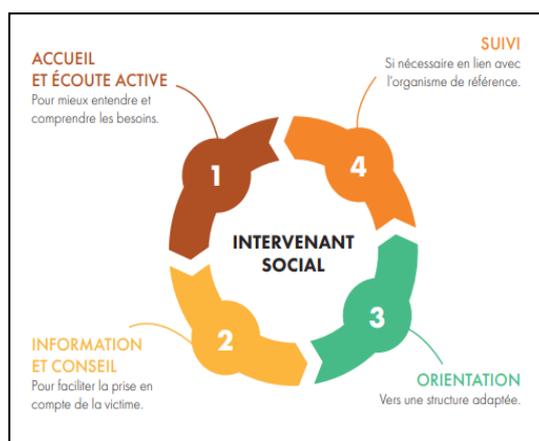
Elle apporte également un appui technique et une expertise aux professionnel(le)s du Commissariat (dans le domaine de l'action sociale et du soin) et aux partenaires de terrain (dans les domaines juridiques et judiciaires).

Les relations partenariales sont essentielles, permettant à la fois pour l'ISC un soutien technique sur certaines problématiques sociales mais également l'orientation des personnes reçues au plus près des besoins identifiés. L'ISC participe également à différentes instances partenariales (REVCO, CLSPD, ...) et rencontres (nouveaux partenaires, rencontre avec des élus, etc.).

De plus, l'ISC fait partie d'un réseau constitué de toutes les ISC du 78. Cela permet des échanges de bonnes pratiques, des liens avec des partenaires ou des échanges anonymisés sur des situations complexes, en temps réel. Cela permet de rompre l'isolement du poste d'ISC et de pouvoir échanger entre pairs.

La mission en quelques chiffres :

- 315 personnes ont été rencontrées en 2022 dont 21% étaient connues des services sociaux :
- 91% de victimes, 3% de mis en cause, 6% hors champ pénal
- 83% de femmes, 17% d'hommes
- Tranche d'âge majoritaire : 26/60 ans – 81% des personnes reçues. 27 mineurs reçus.



Le travail avec les victimes :

L'ISC a pour rôle de rencontrer la personne en lui offrant un espace sécurisé et sécurisant pour accueillir sa parole et réfléchir avec elle à la suite à donner à ce qu'elle vient de déposer (soin, dépôt de plainte, démarches juridiques, orientations diverses...).

L'ISC peut accompagner une victime dans la préparation de son dépôt de plainte et l'assister au besoin et à minima faire le lien avec le policier qui prendra la plainte. En dehors de la procédure pénale, si une victime ne souhaite pas déposer plainte, un travail pourra être engagé pour tenter de la sortir de la situation par un autre biais ou encore de collecter, malgré tout, des éléments établissant les violences soit pour une plainte qui pourrait intervenir plus tard soit pour une procédure civile.

Le travail avec les mis en cause :

Une spécificité des postes d'ISC tient à la prise en charge des mis en cause qui ont fait l'objet d'une procédure judiciaire. En effet, lorsqu'un policier détecte que le mis en cause présente une problématique d'ordre social, il peut demander à l'ISC d'intervenir afin d'aider et d'orienter la personne vers les structures adaptées à sa demande. Néanmoins, en 2022, ces interventions se sont retrouvées à la marge du travail de l'ISC.

Origine de la demande :

- 247 saisines internes (= Commissariat)
- 67 saisines externes : bailleurs, CCAS (TS, Juriste et PAEJ/EP), CD, association d'aides aux victimes, usager directement, Education Nationale

Les principales problématiques rencontrées :

- Les violences physiques, psychologiques et sexuelles, le harcèlement (72% des situations)
- Les difficultés éducatives / l'autorité parentale
- Les conduites à risque et les situations de détresse et de vulnérabilité (fugue, addictions, tentative de suicide, troubles psychologiques/psychiatriques, perte d'autonomie, etc.)
- Les troubles de voisinage avec violence

Les principales actions menées :

- **Éducatives**, notamment autour de l'aide à la parentalité - parents souvent démunis et en difficultés dans la relation et le lien, mineurs primo-délinquant, signalements à la CCIP ou au PEJ
- **Médiation** : parents-enfants, différends relatifs aux droits de garde pour des couples séparés
- **Assistance technique** : accompagnement et préparation au dépôt de plainte, accompagnement pendant et après la procédure ; audition, confrontation, orientation pour les demandes d'ordonnances, de protection et de divorce
- **Soutien, information et orientation**, visant à faciliter l'accès vers les services de police (33% des orientations) les services sociaux (23% des orientations) et de droit commun concernés
- **Accompagnements aux soins** : personnes atteintes de troubles psychiatriques et addictifs, permettant ainsi une prise en charge médicale rapide et adaptée (sous la forme d'hospitalisation libre ou orientation vers les services de soins adaptés) – 6% des orientations
- **Protection** : la mise à l'abri et le déclenchement des droits des femmes victimes de violences conjugales et en très grand danger

➤ **Les problématiques familiales**

Les problématiques liées à la famille et à ses dysfonctionnements s'expriment très régulièrement devant la police. Elles sont néanmoins très souvent d'ordre civil. La situation la plus fréquente est la séparation. En effet, le différend autour de la garde des enfants issus du couple amène souvent un parent au commissariat. L'ISC propose un espace d'écoute, d'échange et permet une réorientation plus adaptée à la situation.

Les conflits conjugaux sont aussi détectés par le biais de mains courantes. Cela permet à l'ISC de contacter les personnes et de les aider, si elles le souhaitent, à réfléchir à leur situation conjugale ou bien à consulter une conseillère conjugale ou encore à envisager une séparation afin d'éviter que ces situations se cristallisent. Cette intervention basée sur l'écoute permet une complémentarité avec celle du rappel des lois en vigueur. Il est essentiel d'intervenir au plus tôt des conflits afin d'éviter la dégradation du lien conjugal pouvant aboutir au recours à la violence, comme seul mode possible de communisation.

Une autre situation fréquemment rencontrée concerne certaines familles se retrouvant parfois désespérées lorsque leur enfant mineur est emmené au commissariat et placé en garde à vue pour une infraction ou un délit. Ces parents ont besoin d'être accompagnés, conseillés, orientés dans le cadre de l'éducation de leurs enfants.

➤ **Les situations de violences**

Les situations de violence sont particulièrement présentes dans les entretiens. Elles sont multiples et revêtent plusieurs formes : violences conjugales, violences intrafamiliales et faites aux enfants, violences dans le voisinage, harcèlement, prostitution...

Il est important d'écouter la victime sur les violences qu'elle vit et souvent de l'aider à les identifier : violences physiques, verbales, psychologiques, sexuelles, pressions familiales, dépendance économique, poids culturel.

Les victimes, à l'aide de l'ISC, élaborent quant à leur situation et réfléchissent aux actions pouvant être menées et celles qu'elles sont prêtes à entreprendre, dans quelle temporalité pour sortir de ces violences. Il est important de suivre le rythme de la personne reçue et de ne pas « lui forcer la main », de ne pas « décider à sa place », elle doit rester actrice de sa vie.

Néanmoins, il existe des situations de danger imminent ne permettant pas d'être uniquement dans la temporalité de la victime.

Dans des situations qui peuvent être variées : violences conjugales, maltraitance sur enfants, agressions sexuelles sur mineurs intra ou extrafamiliales ..., l'ISC peut être amenée à saisir les services compétents pour les informer d'une situation de danger avérée ou suspectée, par le biais d'une information préoccupante notamment.

➤ **Le partenariat**

Le travail partenarial est au cœur du poste d'ISC. L'ISC est un facteur de lien entre les personnes accompagnées et le commissariat mais également entre les partenaires et le commissariat.

Au niveau des partenaires, l'ISC effectue une déconstruction de l'image policière, en explicitant les problématiques inhérentes au travail policier et le déroulé d'une procédure. Cela permet également de détailler aux policiers le fonctionnement et les procédures propres aux services sociaux ou de leur conseiller une orientation vers le service social le plus approprié à la situation.

Le lien entretenu avec les acteurs du terrain permet de lever les incompréhensions, de confronter les analyses, traduisant la volonté de tous de travailler en proximité. Cela permet de travailler les représentations de chacun pour une action efficiente au service des usagers et d'utiliser un regard croisé pour l'appréhension de situations complexes.

De plus, de nombreuses situations rencontrées par l'ISC sont inconnues des services sociaux. Le partenariat ici est également nécessaire afin d'orienter le plus justement possible les personnes accompagnées.

Chaque partenaire détient des faisceaux d'indices, permettant une certaine lecture de la situation de la personne accompagnée. L'ISC, après accord de la personne, prend contact avec les différents partenaires qui l'accompagnent, afin d'avoir une lecture plus précise de la situation et de permettre une orientation plus juste et un accompagnement global.

En parallèle, des réunions et temps de rencontres entre ISC ont lieu fréquemment afin de rompre l'isolement lié à ces postes.

Les partenaires, nombreux sur le territoire, sont un réel atout pour l'accompagnement des personnes. Néanmoins cela pose aussi quelques difficultés. La multiplicité des intervenants amène parfois les usagers à solliciter différents professionnels et services, dans l'espoir que leur situation s'améliore plus rapidement. Il est important de bien se coordonner afin de ne pas faire doublon voire d'avoir un discours ambivalent auprès des personnes. Cela nécessite un temps de travail important sur le partenariat.

Les personnes victimes identifient parfois l'ISC comme « référente unique » de leurs parcours, et donc reviennent systématiquement vers elle lorsqu'ils rencontrent une nouvelle difficulté. Cela peut alors provoquer des incompréhensions de la part des autres partenaires sur les missions de l'ISC.

Focus sur l'accompagnement des personnes victimes de violences conjugales

L'orientation des personnes victimes de violences conjugales est complexe et nécessite, la majorité du temps, plusieurs rendez-vous.

Il est en effet nécessaire :

- De s'adapter à la temporalité propre à chaque victime,
- D'accompagner la victime à faire ses propres choix, à réfléchir et à identifier ses besoins, ses envies, ses limites,
- De travailler sur la déconstruction de l'emprise et des peurs liées à la séparation, au dépôt de plainte,
- D'évaluer le danger grave et immédiat (pour une mise en sécurité potentielle),
- De contacter les différents partenaires évoluant autour d'elle et de la famille,
- D'évaluer et d'identifier les multiples problématiques auxquelles doivent faire face la victime et sa famille,
- D'orienter vers des services extérieurs mais également d'assurer un suivi à la suite de cette orientation : cela a-t-il répondu aux demandes de la victime ? Y a-t-il des actions à entreprendre par la suite ? La victime doit-elle être accompagnée dans ces nouvelles démarches ? Par qui et comment ? ...

De nombreux axes sont travaillés avec la personne victime :

- Accompagnement à la plainte ou à la main courante,
- Suivi de la procédure pénale ou civile,
- Accompagnement des enfants, de la parentalité,
- Sortie de l'isolement, de la précarité,
- Reconnaissance du statut de victime,
- Accès aux soins physiques et psychologiques,
- Travail autour de l'indépendance financière,
- Favoriser l'accès aux droits, au logement, à l'hébergement

Le dispositif de mise à l'abri.

Tous les ISC des Yvelines ont accès au dispositif de mise à l'abri via le 115. Il s'agit d'une ligne directe accessible uniquement par ces derniers ainsi que les commissariats de police.

Le 115 permet l'hébergement d'urgence de femmes victimes de violences conjugales dont la situation présente un caractère de danger grave et imminent. Il s'agit bien d'évaluer le danger et d'interroger le relai familial et amical possible dans un premier temps. En effet, si une place est forcément trouvée au regard de la priorité pour le 115 dans la mise à l'abri des violences conjugales, le choix du lieu de l'hôtel n'est lui pas possible.

Aussi, certaines femmes peuvent se trouver hébergées sur tout le territoire des Yvelines. Par moment cela peut avoir un intérêt dans la mise à distance géographique avec l'auteur des violences et lorsqu'il y a une notion de danger. Pour autant, il peut être compliqué pour certaines femmes de devoir assurer des trajets hôtel/école des enfants/travail sur des villes très éloignées et nécessitant un temps de transport conséquent.

Aussi, la mise à l'abri doit pouvoir amener par la suite l'orientation vers l'assistante sociale de secteur afin de travailler une situation d'hébergement plus pérenne.

L'assistante sociale de secteur peut également solliciter un Accord Collectif départemental permettant de rendre prioritaire une demande de logement social, où le changement de logement social d'une femme victime de violences conjugales. Pour cela il faut obligatoirement qu'un dépôt de plainte ait été effectué.

La Direction Départementale de la Sécurité Publique des Yvelines ainsi que l'Association Iris ont signés, en 2022, la convention pour la mise en place de bons « taxis » permettant le transport des personnes victimes de violences intrafamiliales.

A l'aide d'une fiche réflexe mise à disposition de l'ISC et des policiers notamment du Groupe Protection de la Famille, il est possible de solliciter ce dispositif pour une mise à l'abri afin d'assurer en Taxi le trajet Commissariat / Hôtel et ce de manière gratuite. Mais c'est aussi le cas pour les convocations judiciaires (commissariat, tribunal) et les rendez-vous aux Unités Médico-Judiciaires (UMJ).

Par ailleurs, l'association Iris a également fourni, à toutes les ISC du 78, deux téléphones portables dit « de remplacement » à destination des victimes de violences conjugales qui pourront être renouvelés si besoin.

L'objectif est de permettre aux victimes se présentant au commissariat de police pour y dénoncer des faits de violences conjugales et ou de cyberviolences (surveillance, géolocalisation...) d'avoir en urgence en fonction de l'évaluation de sa situation, un téléphone portable prépayé incluant une carte SIM et un forfait de 10 euros. Le forfait pouvant être augmenté au besoin.

Iris a également mis à disposition des kits d'hygiène pour femmes et enfants (5 kits femmes, 5 kits enfants) que l'ISC a à sa disposition dans son bureau au Commissariat.

Un téléphone de remplacement a déjà été délivré sur l'année 2022 et deux kits hygiènes (femmes).

7) La permanence de l'écrivaine publique juriste

La juriste, à 0.3 ETP jusque fin août puis à 0.5 ETP à compter du 1^{er} septembre 2022, est ainsi désormais présente sur site deux jours et demi par semaine. Cette permanence, gratuite et confidentielle, est à destination des Versaillais ayant besoin d'accompagnement et d'assistance dans leurs démarches juridiques.

Les accueils se font **exclusivement sur rendez-vous**, les lundis après-midi, jeudis matins et vendredis matins. Trois **créneaux d'urgence** sont également réservés chaque semaine, pour permettre à la juriste de répondre à des demandes ne pouvant être reportées. Le délai moyen de rendez-vous varie de 10 jours à 3 semaines (délai pouvant être rallongé lors des périodes de congés).

À la différence d'autres permanences juridiques sur la ville, la juriste du CCAS **accompagne les personnes dans les démarches qu'elles doivent mener**, et ne limite donc pas son action à de la transmission d'informations.

Elle se fait le **relais auprès de multiples partenaires**, qui l'ont identifiée depuis de nombreuses années et n'hésitent pas eux-mêmes à orienter le public vers elle.

Au-delà d'une demande initiale, souvent présentée comme « simple » par l'utilisateur, **l'accompagnement mené par la juriste du CCAS est multiple**, et met en lumière, dans la grande majorité, d'autres problématiques que celle à l'origine de la demande de rendez-vous.

La permanence en chiffres :

- **196 personnes** différentes reçues dont **110 nouvelles situations**
- 336 entretiens menés
- 49 demandes d'informations/démarches de la part de professionnels pour leurs usagers

Profil des publics :

- 61% de femmes
- 57% locataires du parc public
- 48% de personnes seules, 33% de couples et 19% de familles



Origine de la demande : majoritairement par le CCAS (34%), puis par l'entourage (amical ou familial 24%)

Axes principaux d'accompagnement :

- Droits des étrangers 42% - soit 11 points de plus qu'en 2021
- Droits de la famille 16%
- Droits du travail 9%

Types de réponses :

- Instructions de dossiers : naturalisation, aide juridictionnelle, demandes de rendez-vous en préfecture pour le renouvellement des titres de séjour, etc.
- Recherches juridiques : saisine CIVI (commission d'indemnisation des victimes d'infraction), habilitation familiale, etc.
- Rédactions de courriers : litige avec opérateur téléphonique, contestation d'une fraude CAF, etc.
- Orientations vers partenaires : CD, ADIL, etc.

Focus sur les titres de séjour

En 2022, la juriste a été fortement sollicitée sur le dernier trimestre pour des difficultés que rencontraient les personnes à obtenir un rendez-vous en Préfecture pour le renouvellement de leur titre de séjour. Ainsi, sur l'année, les démarches en préfecture ont constitué 17% des actions menées par la juriste.

Le non renouvellement d'un titre de séjour peut engendrer pour la personne et sa famille des conséquences importantes : rupture du contrat de travail, suspension des droits (CAF notamment). Pour éviter cela, la juriste a multiplié les tentatives de contacts avec la préfecture, une rencontre avec la défenseure des droits a été également été l'occasion d'échanger sur cette problématique qui impacte l'ensemble du Département.

Ce sont des situations qui nécessitent d'intervenir en urgence – lorsque les personnes se tournent vers la juriste c'est qu'elles ont déjà tenté depuis plusieurs mois, et dans les délais légaux requis, de trouver une solution par leurs propres moyens. Malheureusement elles sollicitent la juriste à quelques jours de la date de fin de validité du titre, voire une fois le titre expiré, en situation de grande détresse.

Situation de Madame G.

Madame G a un récépissé qui expire le 03/12/2022 lorsqu'elle sollicite la juriste le 28/11/2022.

Le 25 novembre 2022, Madame reçoit un sms de la Préfecture lui indiquant que son nouveau titre de séjour est prêt. Pour le récupérer, elle doit prendre un RV en Préfecture. Madame tente à de nombreuses reprises d'avoir un rendez-vous, via le site internet (seul contact possible pour le public), sans y parvenir. Elle contacte donc le CCAS le 28 novembre et est reçue par la juriste sur un créneau d'urgence.

L'enjeu est majeur : Madame a reçu un courrier de son employeur, la mettant en demeure de lui fournir son nouveau titre de séjour, faute de quoi il serait tenu de mettre fin à son contrat.

Le jour même la juriste saisit la Préfecture par mail, via l'adresse d'un contact qu'elle a réussi à obtenir en fin d'année 2022. Parallèlement elle appelle l'employeur de Madame afin de lui expliquer les démarches déjà menées par Madame et l'absence de responsabilité de celle-ci dans sa situation.

Sans réponse de la Préfecture, et au regard de l'urgence de la situation, la juriste relance son contact les 29 et 30 novembre. Le 1^{er} décembre, la juriste reçoit un mail indiquant que Madame peut venir récupérer son titre de séjour dans la journée.

Madame a ainsi pu maintenir l'emploi qu'elle occupait depuis 5 ans.

Les premières pistes :

- Relancer / mobiliser de nouveaux partenaires « prescripteurs » : les partenaires hors membres permanents : bailleur, organismes tutélaire, mandataires privés, DACTYS, Police
- Relancer une campagne d'information, permettant de rappeler l'essence de l'instance et la différence avec la supervision de l'équipe mobile passerelle (la supervision se rapproche de l'analyse de pratiques) et s'appuyer sur les chefs de service comme vecteurs d'information au cours de l'année
- Mobiliser d'autres vecteurs de communication que les mails :
 - Réunions partenariales
 - Évènementiel – en appui de PARADS
- Identifier de nouveaux partenaires ressources et mettre en place des « cellules de veille à thème » avec des partenaires experts selon le domaines (géronto-psychiatrie notamment)

B – Le Point Accueil Ecoute Jeunes / Espace Parents

Le PAEJ et l'Espace Parents sont des lieux **d'écoute, d'échange**, de **soutien** psychologique et **d'orientation**, régis par un cadre règlementaire précis, **gratuit, anonyme** et **confidentiel**. C'est un service de **proximité**, qui propose une **écoute généraliste** et joue un rôle de **prévention**, en **complémentarité** avec les autres acteurs des champs du sanitaire et du médico-social. Le service reçoit les jeunes et les parents résidant ou scolarisés sur Versailles.

Le PAEJ/EP est porté par une secrétaire-accueillante (1ETP) et deux psychologues dont une à 0.7 ETPet la seconde à temps plein, dont 20% de son temps de travail est consacré à une mission de Déléguée départementale de l'ANPAEJ (association nationale des PAEJ) pour laquelle nous avons un financement de la CAF.

En février 2022, une des psychologues a quitté le service. Le poste est resté vacant jusqu'au 1^{er} mai 2022.

Le service s'adresse aux :

- **Jeunes âgés de 10 à 25 ans** (Point Accueil Ecoute Jeunes) ayant des préoccupations concernant la santé psychique au sens large : mal-être, souffrance, dévalorisation, échec, attitude conflictuelle, difficultés scolaires ou relationnelles, conduites de rupture, violentes ou dépendantes, décrochage social/scolaire...
- **Parents d'enfant(s) âgés de 0 à 25 ans** (Espace Parents) confrontés à des interrogations en lien avec leur(s) enfant(s) et/ou des difficultés autour de leurs rôles parentaux (conflits, communication, autorité parentale, orientation, démotivation scolaire...). L'espace Parents est un lieu de soutien à la parentalité.

Les objectifs du PAEJ / EP :

- **Prévenir pour réduire les risques de ruptures** (scolaires/familiales...)
- **Eviter l'aggravation des situations**
- **Dé dramatiser le soin psychique**
- **Evaluer le contexte** familial /social /scolaire /environnemental
- Permettre **une prise de recul**
- Favoriser la **confiance en soi**
- **Remobiliser** les ressources
- **Différencier** les problèmes conjugaux /familiaux et individuels
- **Orienter** si besoin/**informer**



Le service intervient sous différentes formes :

- **Entretiens** individuels et familiaux
- **Actions collectives** auprès des **jeunes et des familles**
- **Actions collectives** auprès des **professionnels**, participation à des **réflexions partenariales** (groupes de travail, projets interinstitutionnels), conception de **projets**
- **Soutien technique** auprès des **partenaires internes et externes**

Il n'y a pas de formalité administrative, y compris pour les mineurs (**pas d'autorisation préalable des parents** même si leur implication sera recherchée).

Un jeune peut venir sur le service **seul**, en **groupe** ou **accompagné** de sa famille ou d'un professionnel.

Le PAEJ en chiffres :

- 156 jeunes reçus
- 562 entretiens
- 110 contacts avec des partenaires

Profil des jeunes reçus :

- 44 % de jeunes de moins de 16 ans, 56 % de plus de 16 ans
- 74,8 % de filles
- Une large majorité scolarisée ou en démarche d'insertion

L'Espace Parents en chiffres :

- 83 parents reçus
- 225 entretiens
- Moyenne de 2,7 entretiens par famille
- 41 contacts avec des partenaires

Profil des parents reçus :

- 73 % de mères
- 36 % de parents séparés

Origine de la demande :

Le PAEJ et l'EP s'appuient sur un réseau partenarial important et **diversifié**. Les prescripteurs sont en effet issus de champs d'action très variés (sanitaire, scolarité/insertion-formation, social, juridique, loisirs...). Les principaux sont les professionnels des **établissements scolaires** (CPE, infirmières, assistantes sociales, médecins scolaires, enseignants) avec lesquels le service entretient un partenariat étroit (**35%**). Par ailleurs, les professionnels des secteurs médico-sociaux représentent 22% des orientations (Maisons des Adolescents, Centres Médico-Psychologiques enfants, et adolescents, médecins...).

Les axes prioritaires d'accompagnement (problématique initiale) au PAEJ :

- **Souffrance psychologique** : mal-être, dépression, crises d'angoisse, traumatisme. A noter, 15 % des jeunes reçus ont évoqué des idées suicidaires.
- **Conflit avec les parents** : 50 % des jeunes reçus
- **Relation à l'autre** (vie sociale et relationnelle) : 44 % des jeunes reçus
- **Troubles du sommeil** : 34 % des jeunes reçus
- **Violences subies – intrafamiliales** : 21 % des jeunes reçus
- Lien d'attachement amoureux (vie affective et sexuelle) : 19 % des jeunes reçus
- **Décrochage ou phobies scolaires** (13% des jeunes reçus)

Niveau de rupture PAEJ : on parle de niveau de rupture pour décrire le degré de gravité de la situation reçue :

- *Niveau I – pas de risque de rupture* : préoccupations adolescentes « courantes » : 33 %
- *Niveau II – risque de rupture* : niveau de préoccupation plus important présentant un risque **d'aggravation de la situation (sociale, familiale, scolaire, etc.)** : **61 %**
- *Niveau III – rupture avérée* : situation préoccupante avec décrochage, rupture de liens familiaux, amicaux, isolement, décompensation : 6 %

Les axes prioritaires d'accompagnement (problématique initiale) à l'Espace Parents : les problématiques ici, peuvent correspondre à des difficultés d'ordre parental et/ou à des préoccupations concernant leurs enfants et face auxquelles ils se sentent démunis

- **Vie familiale** : difficultés relationnelles et de communication entre le(s) parent(s) et le(s) enfant(s) ; difficultés dans la posture parentale, notamment d'autorité parentale (16%) ; difficultés liées à une séparation ou un divorce et aux questions de coparentalité qui en découlent (14%)
- **Vie sociale et relationnelle de l'enfant** : refus/opposition/colère (68%), et plus à la marge isolement, agressivité/violence envers les autres (11%), incivisme/délinquance plus rarement
- **Insertion scolaire / professionnelle de l'enfant** : inquiétudes autour de l'orientation scolaire ou de l'insertion professionnelle (33%) touchant autant les préoccupations du parent que celles de l'enfant ; difficultés d'apprentissage (17%) ; décrochage scolaire ou risque de décrochage (25%).
- **Souffrances somatiques et psychologiques** : troubles du sommeil chez l'enfant (39%) ; 23% des parents reçus rencontrent eux-mêmes des problématiques de santé; l'anxiété et le stress représentent 36% des problématiques des enfants, tandis que 22% des parents reçus font face à des troubles psychiques.
- **Addictions / Consommations de l'enfant** : pour cet item, les professionnelles cherchent à définir s'il s'agit d'une consommation expérimentale, nocive ou d'une dépendance effective autour des drogues, de l'alcool, du tabac, ou des outils technologiques. La problématique ressort plutôt à la marge, avec malgré tout quelques situations préoccupantes sur une dépendance effective au **tabac** ou aux **technologies**.

Focus sur : la mission de la déléguée départementale de l'ANPAEJ

En Mai 2022, la fonction de Déléguée Départementale de l'ANPAEJ a été reprise par la nouvelle psychologue intégrant le PAEJ-EP. Cette mission s'est déclinée sur différents axes :

1. Des réunions avec les autres lieux d'écoute des Yvelines

La Déléguée Départementale de l'ANPAEJ a organisé et animé des réunions mensuelles permettant aux PAEJ du 78 de se rencontrer régulièrement. Des réunions trimestrielles en présence des responsables des structures ont également été mises en place.

Ces différents temps favorisent une cohésion et un soutien informatif avec :

- Des **échanges sur les pratiques professionnelles** et les difficultés rencontrées, notamment au sujet de :
 - La confidentialité des permanences au sein des établissements scolaires ;
 - Du développement et/ou du renforcement des partenariats avec des institutions comme les établissements scolaires ou les CMP ;
 - La question du secret professionnel ;
 - La mise en œuvre d'une supervision.
- Des réflexions autour de la **clinique** du public accueilli ;
- Des partages de **supports** (ex : outils utilisés au cours d'un entretien, proposition de films pour la réalisation d'actions collectives, modèle de convention entre PAEJ et établissement scolaire) ;
- **Un accueil des nouveaux professionnels**, permettant de faciliter la prise de poste et d'écartier un risque d'isolement avec l'inscription dans le réseau ;

- La diffusion des **actualités des lieux d'écoute** pour mieux connaître le maillage territorial et les spécificités de chaque structure, mais aussi faire émerger des pistes d'amélioration concernant l'accueil et l'orientation du public accueilli.
- La communication de **webinaires et de conférences**.
- L'information des **actualités de l'ANPAEJ** : cette année, l'élaboration du nouveau référentiel d'agrément avec la CNAF occupe le premier plan ;
- La poursuite des échanges autour du **logiciel PAEJ STAT** avec la chargée de mission de l'ANPAEJ pour apporter des améliorations de cet outil.

Un compte-rendu de chaque réunion est transmis aux professionnels.

2. Des liens avec les Délégués départementaux et régionaux de l'ANPAEJ

Au cours de l'année 2022, la Déléguée Départementale de l'ANPAEJ a participé à différentes réunions :

- L'Assemblée Générale de l'ANPAEJ ;
- Une réunion avec les Délégués Départementaux et les Délégués Régionaux de l'ANPAEJ ;
- Une réunion avec les Délégués Départementaux de la région IDF.

Le **Comité de Pilotage national CNAF et ANPAEJ a été au cœur de ces rencontres**. L'objectif de ce Copil est de transcrire le **Cahier des Charges DGCS (2017) dans les termes d'un nouveau référentiel d'agrément**, qui servira à labelliser les PAEJ à compter du 1 janvier 2024.

Des **échanges réguliers avec les Délégués Départementaux de la région IDF** ont eu lieu pour souligner la spécificité de cette région auprès du Président de l'ANPAEJ et faire part des inquiétudes de ce territoire au sujet de ce nouveau référentiel.

3. Diverses actions menées

- La poursuite de la collaboration étroite avec la chargée de Conseil et de Développement de la CAF par des réunions bimensuelles ;
- La visite de quatre PAEJ ;
- L'accompagnement de deux nouvelles professionnelles dans leur prise de fonction ;
- La participation au Copil de deux PAEJ ;
- L'organisation d'une formation à destination des professionnels des PAEJ yvelinois ;
- La participation à l'organisation du deuxième Comité de Pilotage annuel des PAEJ en présence des structures et des institutions partenaires.

V – Foyer de Vie EOLE

A. Présentation de l'établissement

La maison d'Eole est un foyer de vie ouvert depuis le 2 décembre 1996.

29 résidents sont hébergés à titre permanent. L'établissement dispose également d'une place d'accueil temporaire pouvant accueillir des personnes jusqu'à 90 jours par an.

Depuis 2008, un centre d'accueil de jour (CAJ) est venu compléter la structure et permet ainsi l'accueil de personnes au foyer de vie (autorisation de 10 places). Depuis le 1^{er} janvier 2018, ces places ont pris le statut de « semi-internat » et depuis janvier 2019 le nombre de places est passé à 13.

Enfin, par un arrêté du 21 décembre 2022, l'établissement est autorisé à étendre sa capacité d'internat à 35 places dans le cadre d'un projet de type « foyer de vie éclaté » en installant 6 résidents dans des appartements adjacents au foyer. Ces places seront effectives en septembre 2023.

Les personnes accueillies bénéficient d'un accompagnement quotidien, social et éducatif favorisant leur épanouissement. Le maintien et le développement de leurs capacités et de leurs compétences se font par le biais d'activités d'expressions adaptées aux possibilités et aux souhaits de chaque résident.

B. Activité de l'établissement

En 2022, la capacité globale de l'établissement s'élève à **43 places** soit 29 places d'hébergement permanent, 1 place d'accueil temporaire et 13 places de semi-internat.

Sur les 29 résidents permanents présents en 2021, 25 relèvent de l'aide sociale des Yvelines, deux de l'aide sociale des Hauts-de-Seine, un de l'Eure-et-Loir et un d'une prise en charge par la DDCS (direction départementale de la cohésion sociale).

	Nombre de journées fixé par le CD78	Présence réelle	Absence de- 72H	Absence de +72H	Total	Taux d'activité
<u>Nb de journées internat permanent</u>	10363	8947	950	666	10563	99,8 %
<u>Nb de journées internat temporaire</u>	219	365			365	100 %
<u>Nb de journées semi-internat</u>	2802	2066	950	666	2858	97,7 %

Le taux d'activité est conforme aux attentes du conseil départemental car toutes les places sont restées pourvues tout au long de l'année (aucun départ).

C. Rapport annuel d'étape

L'année 2022 a été marquée en début d'année par la vague OMICRON. Si l'établissement n'a pas connu de Cluster, le premier trimestre a été compliqué, beaucoup de salariés ou leurs familles ayant été contaminés. Le travail institutionnel a pu reprendre progressivement ainsi que l'ensemble des activités des résidents au fur et à mesure de l'allègement des contraintes sanitaires.

Objectif 1 : Ouverture de l'établissement sur son territoire, dans un démarche d'inclusion

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022
Encourager la Participation des résidents de l'internat à des activités en milieu ordinaire	Nombre de résidents ayant au moins une activité en milieu ordinaire	Taux N> Taux N-1	Annuelle	7/30	7/30	5/30

Nous n'avons pas réussi, malgré de nombreuses demandes, à inscrire de nouveaux résidents sur des activités en milieu ordinaire (GEM, maisons de quartier, association...). 2 résidents n'ont pas souhaité poursuivre leur activité extérieure. Nous nous confrontons souvent à des refus (difficultés d'acceptation des autres participants et difficulté d'adaptation des activités aux capacités de nos résidents). L'implantation toute proche de la nouvelle maison de quartier « des Chantiers » nous permettra de mieux impliquer nos résidents dans la vie du quartier.

Objectif 2 : Participer à la mise en œuvre de la réponse accompagnée pour tous (RAPT)

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022
2-1 : Entrer dans la démarche d'intégration pilotée par les Dispositifs intégrés Handicap	Taux de participation aux différents travaux menés par les dispositifs intégrés	X% > ou égal à N-1	Annuelle	0	0	0
2.2 : Participer à la mise en œuvre du dispositif d'orientation permanent (DOP)	Taux de participation aux Groupes opérationnels de synthèse (GOS)	100%	Annuelle	1/1 100 %	0/0	0/0
	Taux de refus justifiés pour l'accueil des personnes avec un PAG	100 %	Annuelle	Aucun refus	Aucun refus/pas de places	Aucun refus
	Nombre de PAG accueillis	Pas de cible	Annuelle	0	0	0
2.3 : Participer au déploiement du système d'information « suivi des orientations » (SI SDO)	Participer au déploiement de Via Trajectoire Taux d'ESMS utilisant le SI « suivi des orientations »	100%	Annuelle	Mis en œuvre	Mis en œuvre	Mis en œuvre
	Mettre à jour en temps réel le SI SDO	100 %	Annuelle	A mettre en œuvre	Avec encore quelques lenteurs	Difficultés

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022
2.4 : Mettre en œuvre les recommandations régionales et départementales en matière d'admission	Taux d'ESMS ayant déployé le dossier unique de demande d'admission	100 %	Annuelle	100 %	100 %	100 %
	Taux de situations prioritaires admises sur l'établissement	/	Annuelle	0/0	0/0	0/0
	Nombre de résidents admis par niveau de priorisation	Pas de cible	Annuelle	0	0	0
	Nombre d'inscription sur la liste d'attente suite à la CORESP	Pas de cible		0	0	0

Il n'y a pas eu de sollicitations pour participer à des travaux de la part du DIH (dispositif intégré Handicap).

La liste d'attente a été progressivement mise à jour sur « via trajectoire », mais le nombre de notifications est très importante et nous avons du mal à répondre rapidement.

Globalement, nous répondons aux sollicitations liées à la Démarche RAPT mais le manque de places sur l'ensemble du département nous laisse très souvent sans solutions.

Objectif 3 : Permettre une meilleure prise en compte de l'avancée en âge du public accueilli ou accompagné

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022
3.1 : Mieux repérer et évaluer les besoins des PHV	Mise au point et/ou utilisation de grilles de dépistage du vieillissement		Annuelle	Non	Non	Non
	Nombre de personnes ayant fait l'objet de mesures de dépistage du vieillissement	N>N-1	Annuelle	0	0	0
3.2 : Garantir aux PHV un parcours de vie fluide	Nombre de convention élaborée avec le secteur de la gérontologie (équipes mobiles,...)	Pas de cible retenue	Annuelle	0	0	0
	nombre de PHV réorientées vers le secteur PA (UPHV, EHPAD, résidence autonomie, MARPA,...)	Pas de cible retenue	Annuelle	0	0	0
3.3 : Proposer des formations en lien avec la prise en charge des PHV	Nombre de professionnels formés à la spécificité de la prise en charge des PHV	N>N-1	Comité de suivi	0	0	0

Le travail institutionnel ayant pris beaucoup de retard en 2020 et 2021, le travail sur l'adaptation au vieillissement des résidents ne s'est pas mis en place mais la thématique a été largement évoquée dans le cadre de la mise à jour du projet d'établissement et sera un enjeu des prochaines années.

L'établissement a participé en 2022 au groupe de travail mené par l'hôpital Charcot sur cette problématique.

Objectif 4 : Développer les partenariats médicaux

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022
Renforcer les partenariats existants : RPSM, ATED et services de psychiatrie	Conventions	N>N-1	Annuelle	1	1	1
	Synthèses et autres rencontres	Pas de cible	Annuelle	10	8	11

La convention avec le RPSM (réseau de promotion de la santé mentale sud Yvelines) se poursuit. Elle prévoit six réunions d'Intervision par an. Ces réunions de 2 heures consistent en une synthèse autour d'un résident ou d'une problématique afin de recueillir des conseils et éclairages psychiatriques.

L'ATED (unité de l'Hôpital CHARCOT pour les adultes avec troubles envahissants du développement) est un partenaire très important pour notre établissement. Ils suivent cinq de nos internes et deux de nos externes pour les consultations psychiatriques. 5 réunions de synthèse ont eu lieu en 2022

Objectif 5 : Adapter l'offre au besoin

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022
Création de places supplémentaires de type « foyer de vie éclaté »	Présentation d'un avant-projet	2019/2020	Annuelle	En cours	Fait	Fait
	Dépôt du projet définitif	2021	Annuelle		Fait	Fait
	Effectivité du projet	Création de 6 à 12 places en 2022	mi-parcours		1er janvier 2023	Septembre 2023

Le Département a validé le projet et a établi un arrêté fixant à 35 le nombre de places d'internat. En raison du retard pris dans les travaux des appartements, les entrées se feront à partir de septembre 2023.

Objectif 6 : Respecter une activité conforme aux besoins du territoire

Raison sociale ESMS	FINESS géographique		Cible	2020	2022	2021	2022
FOYER DE VIE MAISON D'EOLE	780004560	Internat	10373 journées	10463	10553	10539	10553
		Semi-internat	2802 journées	2832	2858	2893	2893
		Accueil temporaire	219 journées	366	365	365	365

L'activité est conforme aux attentes du conseil départemental. Aucune entrée ni sortie cette année.

Objectif 7 : Assurer la qualité du suivi médical

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022
Garantir la qualité du suivi médical	Nombre d'évènements indésirables liés à la prise en charge médicale	0	Annuel	0	0	0
	Suivi des campagnes de dépistage	80 %	Annuel	A mettre en œuvre	A mettre en œuvre	Fait/ à mieux formaliser
	Organisation d'Actions de prévention/sensibilisation	2/an	Annuel	0	0	0
Recourir à la téléconsultation	Recours à la téléconsultation	Taux N >Taux N-1	Annuel	A mettre en œuvre	A mettre en œuvre	A mettre en œuvre
S'assurer du respect du circuit du médicament	Nombre d'évènements indésirables liés à une erreur de traitement	0	Annuel	0	0	0

Nous n'avons pas connu d'évènements indésirables liés à la prise en charge du suivi médical ou l'administration des traitements. Les différentes procédures semblent donc adaptées et sont respectées.

Les dépistages sont effectués lorsqu'on reçoit les convocations envoyées par l'Assurance Maladie ou sur prescription du Médecin Traitant. L'arrivée d'un nouveau Médecin Coordonnateur en mai 2022 va permettre de mieux formaliser ce suivi.

Objectif 8 : Maintenir une culture de bientraitance**Portée :**

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022
Poursuivre le travail mené autour de la bientraitance et de l'accompagnement à la vie affective et sexuelle	Réunion mensuelle de la commission bientraitance	10/an	Annuel	3	4	6
	Organiser un Séminaire annuel rassemblant l'ensemble des professionnels	1/an	Annuel	0	1	4 demi-journées
	Accompagnement à la Vie affective et sexuelle	15 résidents/an		0	10	10

Les réunions de la commission bientraitance ont pu reprendre à partir du 2ème trimestre et nous avons relancé un travail avec l'ensemble du personnel. Il y a ainsi eu 4 demi-journées de formation et d'accompagnement autour de la dynamique de bientraitance au sein de l'établissement, animées par un formateur.

Objectif 9 : Poursuivre un projet managérial favorisant l'implication, un faible turn-over et un faible absentéisme

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022
Poursuite du projet managérial	Taux d'absentéisme	<10% (tout type d'absence confondu)	annuel	11,91%	4,18 %	4,16 %
	Turn-Over du personnel	<10%	annuel	3,03 %	12,12 %	7,81 %

	Nb de jours	Taux
Accident du travail	0	0,00%
Congé de longue maladie	0	0,00%
Autorisations spéciales d'absence	56	0,57%
Maladie	353	3,59%
Maternité	0	0,00%
TOTAL	409	4,16%

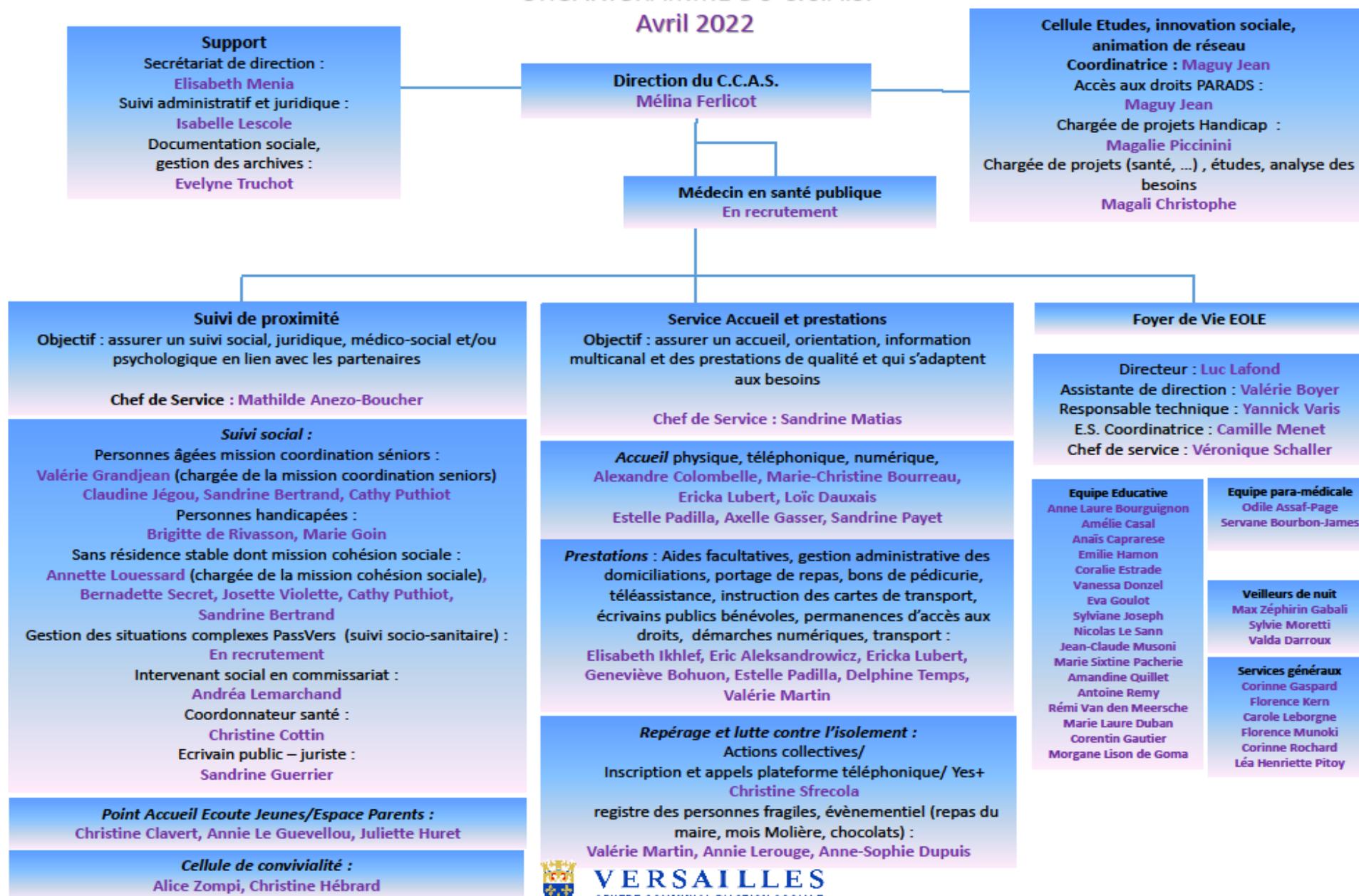
3 postes étaient vacants en début d'année et un départ a eu lieu dans l'année. 4 recrutements ont été faits en cours d'année. Le turn-over reste bien maîtrisé. Cependant les recrutements étant difficiles, 3 postes ont été vacants sur la période de janvier à septembre. L'ensemble des postes était pourvu à partir de septembre.

L'absentéisme est bas du fait qu'il n'y a pas eu de congés maternité, ni de longue maladie, et l'absence d'accident de travail, ce qui montre la qualité de la politique de prévention des risques.

ANNEXES :

Organigramme	Page 100
Index des sigles utilisés	Page 101 à 102
Etudes menées :	
▪ Pass Local	Page 103 à 112
▪ Portage de repas	Page 113 à 126
▪ Pédicurie	Page 127 à 132
▪ Transport	Page 133 à 137
▪ Plateforme de convivialité	Page 138 à 144

ORGANIGRAMME DU C.C.A.S. Avril 2022



VERSAILLES
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Index des sigles utilisés

AAH	Allocation Adulte Handicapé
ACTP	Allocation compensatrice pour tierce personne
ADIL	Agence Départementale d'Information sur le Logement
AEEH	Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé
AEJF	Actions Educatives Jeunesse et Familles
AMD Yvelines	Association d'aide à domicile
ANPAEJ	Association Nationale des Points Accueil Ecoute Jeunes
APA	Allocation Personnalisée à l'Autonomie
ANTS	Agence Nationale des Titres Sécurisés
ARAL	Association pour la Réfection et l'Amélioration du Logement
ARS	Agence Régionale de Santé
AS	Assistante sociale
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
ASPA	Allocation de Solidarité aux Personnes Agées
ASS	Allocation de Solidarité Spécifique
AVS	Auxiliaire de Vie Sociale à Domicile
CAARUD	Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques des Usagers de Drogues
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CCIP	Cellule Centralisée des Informations Préoccupantes
CD	Conseil Départemental
CDAD	Conseil Départemental d'Action au Droit
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHU	Centre d'Hébergement d'Urgence
CIDFF	Centre d'Information sur les Droits des Femmes et de la Famille
CLSM	Conseil Local de Santé Mentale
CLSPD	Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance
CMI	Carte Mobilité Inclusion
CMP	Centre Médico-Psychologique
CNAV	Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse
COGITEY	Coordination Gérontologique Intercommunale Territoriale Est Yvelines
CPAM	Centre Primaire d'Assurance Maladie
CPE	Conseiller Principal d'Education
CRAMIF	Caisse Régionale d'Assurance Maladie de l'Ile de France
CSAPA	Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention des Addictions
CSP	Circonscription de Sécurité Publique
CSS	Complémentaire Santé Solidaire
EHPAD	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
EP	Espace Parents
ESA	Equipe Spécialisée Alzheimer
ESAT	Etablissement ou Service d'Aide par le Travail
ETP	Equivalent Temps Plein
FALC	Facile A Lire et à Comprendre
FJT	Foyer de Jeunes Travailleurs
IAE	Insertion par l'Activité Economique
IME	Institut Médico-Educatif
IPC	Investigations Préventives et Cliniques Examens de Santé
ISC	Intervenante Sociale en Commissariat
ISS	Intervenantes Spécialisées Seniors

LSF	Langue des Signes Française
MAIA	Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
ONF	Office Nationale des Forêts
PA	Personnes âgées
PAEJ	Point Accueil Ecoute Jeunes
PAEJ/EP	Point Accueil Ecoute Jeunes / Espace Parents
PASSVers	Parcours d'Accompagnement Socio-Sanitaire Vers
PAT	Pôle d'Autonomie Territorial
PCH	Prestation de Compensation du Handicap
PEJ	Pôle Enfance Jeunesse (Conseil Départemental)
PH	Personnes Handicapées
PPSMJ	Personnes Placées Sous Main de Justice
REPY	Regroupement des Réseaux Rysc Epsilon Pallium Yvelines Sud
REVCO	Réseau Violences Conjugales
RQTH	Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé
RSA	Revenu de Solidarité Active
SAMSAH	Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
SAO	Service d'Action et d'Orientation
SAS	Secteur d'Action Sociale
SAVS	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
SEGPA	Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté
SIAO	Service Intégré d'Action et d'Orientation
SNL	Solidarité Nouvelle pour le Logement
SPIP	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
SRS	Sans Résidence Stable
SSIAD	Service de Soins Infirmiers à Domicile
SSR	Soins de Suite et de Rééducation
TAD	Territorial d'Action Départementale
TISF	Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale
TS	Travailleur social
UNAFAM	Union Nationale des Familles et Amis de personnes Malades
UOV	Université Ouverte de Versailles
YES+	Yvelines Etudiants Seniors

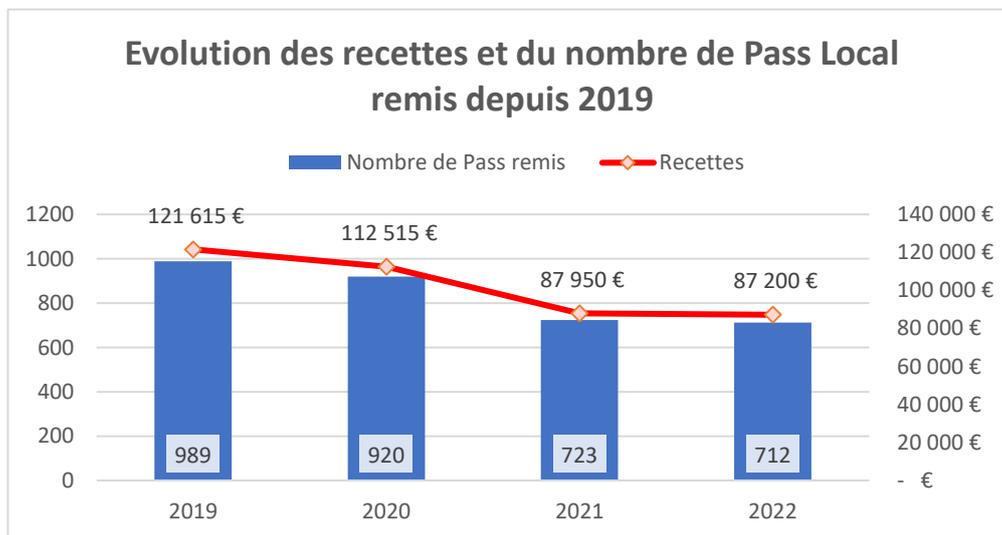
PASS LOCAL

A - Analyse statistique

Le Pass Local est proposé par le CCAS de la ville de Versailles aux **seniors imposables de plus de 65 ans**. Il résulte d'une convention entre le CCAS de la Ville de Versailles et OPTILE (entité gestionnaire des titres de transport en Île-de-France). Le PASS Local **permet de circuler sur les lignes de bus couvrant la commune, ainsi que les lignes 22 et 23 de Phébus Vélizy**. Cette carte de transport est délivrée sur l'année civile est proposée à un **tarif variant entre 50€ et 150€**, selon le revenu des personnes. **L'instruction est annuelle** et s'étale en général sur la période décembre – février.

En 2020-2021, **723 personnes âgées** ont bénéficié du Pass Local.

I - Une baisse des ventes très marquée après 2020



Comme le montre ce graphique, **les ventes du Pass Local ont baissé très nettement en 2021** (titres de transport acheté fin 2020-début 2021 pour se déplacer sur l'année 2021). Cela s'explique bien sûr par la crise du COVID-19 et les multiples confinements qui en ont découlé. Cependant, **les chiffres de vente ne sont pas remontés en 2022**. On peut supposer que les personnes âgées ont continué à moins sortir suite aux confinements, ou à moins prendre les transports en commun, zones à haut risque de contamination.

Un autre élément de réponse est peut-être la mise en vente, à partir du 1^{er} novembre 2019, d'un **Pass Navigo tarif senior**, qui permet de bénéficier d'une réduction de 50% par rapport au tarif tout public. Ainsi, pour **450€ par an** (contre 50 à 150€ pour le Pass Local), les personnes de plus de 65 ans peuvent se déplacer en transports en commun **dans toute l'Île-de-France**.

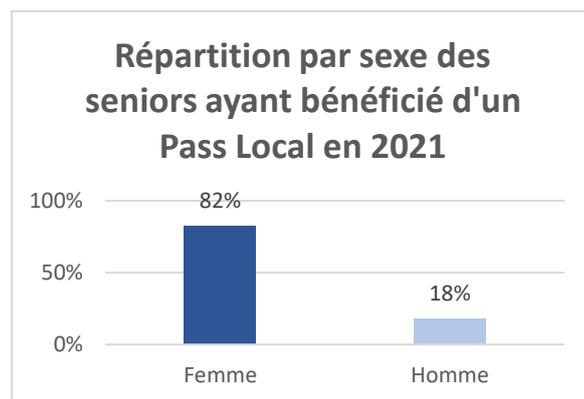
Globalement, **le Pass Local concerne assez peu de seniors versillais** : 6,1% des Versillais de 65 ans et plus en bénéficiait en 2019 et plus que 4,4% en 2022. Chaque année, la part de première demande du Pass Local tourne autour de 10% (avec là aussi une baisse à 7% en 2021 mais une remontée à 9% en 2022).

II - Profil des bénéficiaires

1) Les femmes fortement surreprésentées

Les bénéficiaires du Pass Local sont **très majoritairement des femmes**, puisqu'elles représentent 82% des personnes ayant acheté un Pass Local en 2021.

Lorsqu'on compare ce chiffre à la moyenne de la commune, on observe que **les femmes sont très fortement représentées parmi les bénéficiaires du Pass Local (+23%)**. En effet, pour la tranche d'âge des 65 ans et plus, les femmes représentent 59% de la population. Même parmi les tranches d'âge plus âgées, les femmes ne sont pas autant surreprésentées (66% des 90 ans et plus sont des femmes).

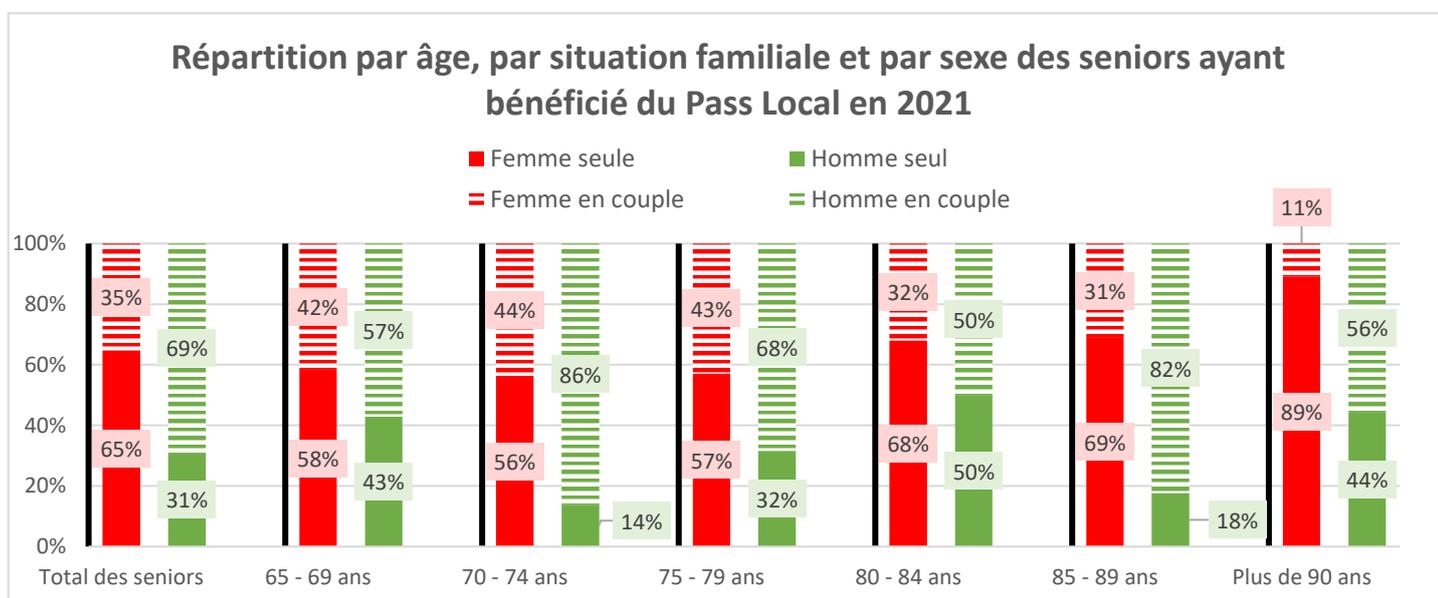


On remarque cependant que la surreprésentation des femmes (ou la sous-représentation des hommes) s'estompe avec l'âge, puisque les femmes ne sont représentées que de +6% pour la tranche d'âge des 90 ans et plus bénéficiaires du Pass Local.

Qui sont les hommes bénéficiaires du Pass Local ?

Il est frappant de constater que **plus de deux tiers (69%) des hommes** bénéficiaires du Pass Local en 2021 **sont en couple**, alors que **seul 35% des femmes** le sont.

Comme le montre le graphique ci-dessus, **quel que soit la tranche d'âge, les hommes sont plus souvent en couple que seuls**, alors que la situation est inverse pour les femmes.



Cependant, tous les hommes en couple dont la conjointe bénéficie du Pass Local n'en sont pas eux-mêmes bénéficiaires pour autant. En effet, 63 couples mariés bénéficient tous les deux du Pass Local. 27 hommes et 137 femmes se déclarent en couple mais leur époux ou épouse ne figure pas parmi les bénéficiaires.

Même en considérant que certaines de ces personnes sont en couple sans être mariés (nom et/ou adresse différents), **au moins 110 femmes sont bénéficiaires du Pass Local sans que leur mari n'en ait également fait la demande.**

On peut donc émettre plusieurs hypothèses pour le fort taux de non-recours au Pass Local parmi les seniors hommes :

1/ Les hommes ont **moins besoin de cette aide** que les femmes car :

Ils sont plus autonomes au niveau des transports : ils ont le permis de conduire et une voiture et peuvent donc se déplacer par leurs propres moyens ou ils se déplacent plus souvent à pied que les femmes ;

Ils sortent moins : ils vont moins souvent faire les courses, participent moins à des activités (en maison de quartier, via le CCAS) ou sont plus souvent en perte d'autonomie et ne sont pas en capacité physique de sortir.

2/ Les hommes qui pourraient avoir besoin de cette aide **font le choix de ne pas la demander** :

Ils sont plus réticents à demander de l'aide/une aide du fait de certaines normes et valeurs qui leur ont été inculqués ;

Les démarches à effectuer pour obtenir le Pass (rassembler les papiers, se déplacer au CCAS chaque année) leur semblent trop complexes par rapport aux bénéfices du Pass.

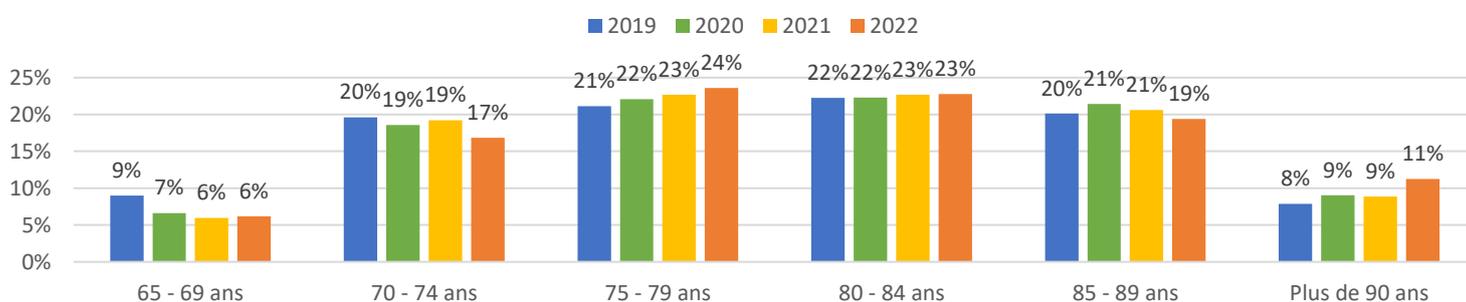
3/ **Ils ne connaissent pas l'existence de cette aide**, par exemple parce qu'ils ont moins de réseaux de sociabilité et n'en entendent pas parler par ce biais.

Plus globalement, on observe que **les personnes seules sont fortement surreprésentées parmi les bénéficiaires du Pass Local, et ce quelle que soit la catégorie d'âge considérée**. Les personnes seules représentent 50% des bénéficiaires du Pass Local âgées de 65 à 79 ans, contre 28% de la population totale versaillaise au même âge. En ce qui concerne les plus de 80 ans, 67% des bénéficiaires du Pass Local sont des personnes seules, contre 50% de la population totale versaillaise.

2) De « jeunes seniors » moins demandeurs

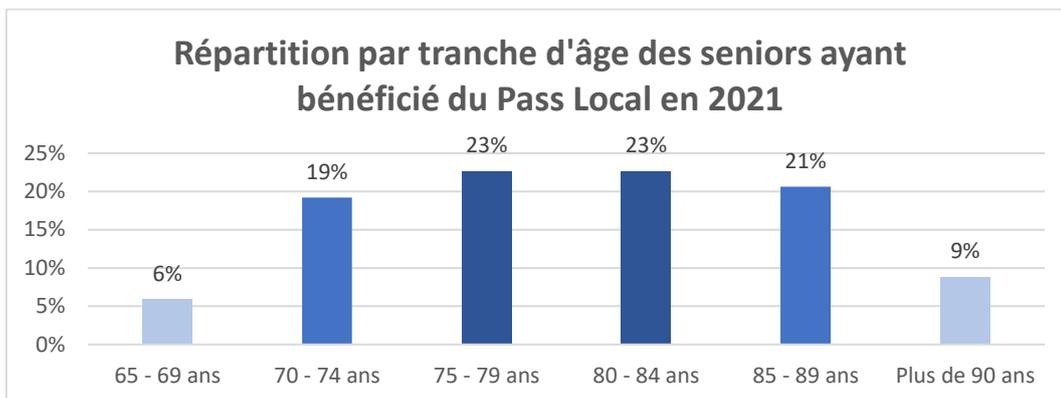
L'évolution du profil des bénéficiaires au fil des ans met en évidence un vieillissement de la population, qui a tendance à s'accroître : les taux de seniors de 65-69 ans et 70-74 ans ont chacun baissé de 3% entre 2019 et 2022. A l'inverse, les taux de seniors de 75-79 ans et de plus de 90 ans ont chacun augmenter de 3%.

Evolution de la répartition par tranche d'âge des seniors bénéficiaires du Pass Local



Lorsqu'on observe la répartition par âge des seniors bénéficiaires du Pass Local, on constate que **les 70-89 ans représentent l'essentiel des bénéficiaires**.

Cela met aussi en évidence une nette sous-représentation des 65-69 ans. Plus globalement, 63% des seniors versaillais (plus de 65 ans) ont entre 65 et 79 ans et 37% ont plus de 80 ans. A l'inverse, en ce qui concerne les bénéficiaires du Pass Local, 48% ont entre 65 et 79 ans et 52% ont plus de 80 ans. **Les 65 – 79 ans sont donc fortement sous-représentés parmi les bénéficiaires du Pass Local**.

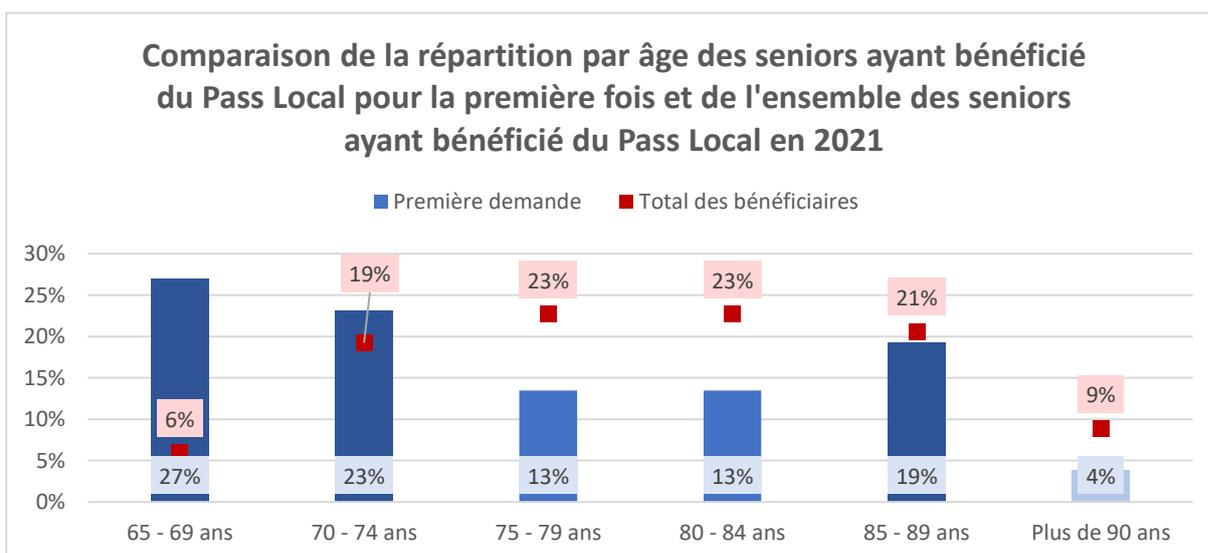


Cette sous-représentation peut s'expliquer par plusieurs facteurs :

- **Une partie des 65-69, voire des 65-79 ans, est encore en emploi** : comme l'a montré le Portrait des Versaillais réalisé en 2020, les Versaillais prennent leur retraite plus tard que la moyenne francilienne (73% des 55-64 ans est en activité, contre 55% des Français). Lorsqu'ils sont encore en activité, le territoire couvert par le Pass Local (essentiellement la commune) ne suffit pas forcément (66% des Versaillais travaillent hors de la commune) ; une autre carte de transport est donc plus adaptée.
- **Pour une partie des seniors, le territoire couvert par le Pass Local est sans doute trop restrictif** : pour des personnes ayant l'habitude de sortir, notamment de se rendre à Paris, le Pass Local n'est pas attractif, d'autant plus depuis la mise en vente du Pass Navigo au tarif seniors : pour 300€ de plus par an, les personnes ont la possibilité de circuler dans toute la région Île-de-France.
- **Les « jeunes seniors » sont encore autonomes et prennent moins les transports en commun** : ils sont plus nombreux à pouvoir se déplacer en voiture ou à pied sur les courtes distances.
- **Les « jeunes seniors » ne connaissent pas le dispositif du Pass Local** : une partie des seniors n'entend peut-être pas parler du Pass Local avant de se rendre au CCAS pour un accompagnement social ou lorsqu'ils sont en perte d'autonomie.

Ce dernier point est cependant à nuancer puisque la moitié des personnes demandant le Pass Local pour la première fois en 2021 avait entre 65 et 74 ans (ils sont donc fortement représentés par rapport à l'ensemble des bénéficiaires, +25%).

On peut également noter une hausse des premières demandes entre 85 et 89 ans, âge où la perte d'autonomie s'accélère chez une partie des seniors.



III- Modalités de vente du Pass Local

1) Une grille tarifaire déséquilibrée

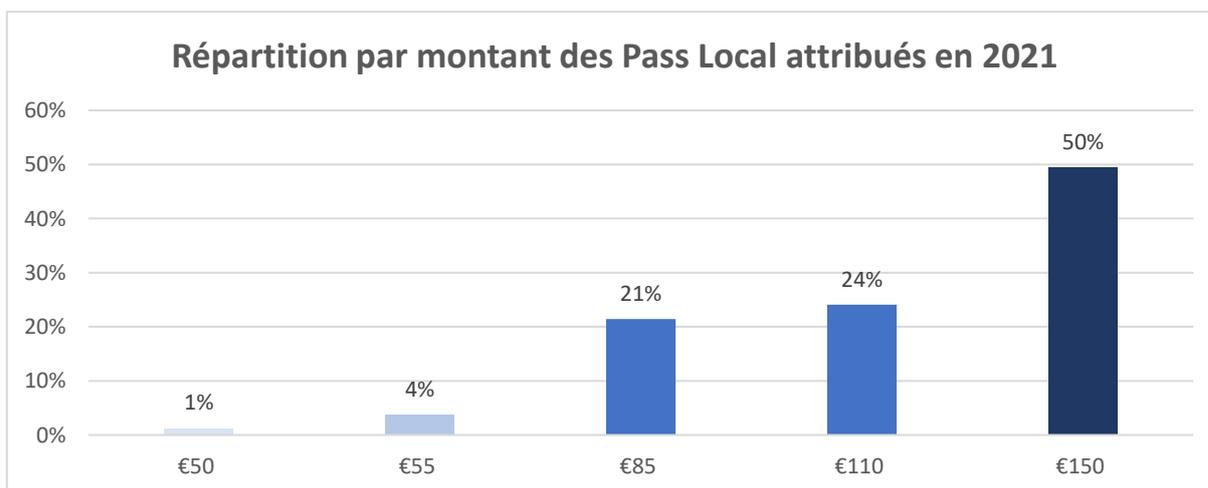
Le Pass Local concerne uniquement les seniors imposables. En effet, les personnes de plus de 65 ans **non imposables** (et n'exerçant aucune activité professionnelle) **peuvent bénéficier du titre Améthyste**, un titre de transport financé par le Conseil Départemental des Yvelines et permettant de se déplacer gratuitement en Île-de-France sur les zones 3 à 5.

Le montant du Pass Local s'étend entre 50€ et 150€, en fonction des revenus des bénéficiaires. La grille tarifaire est la suivante :

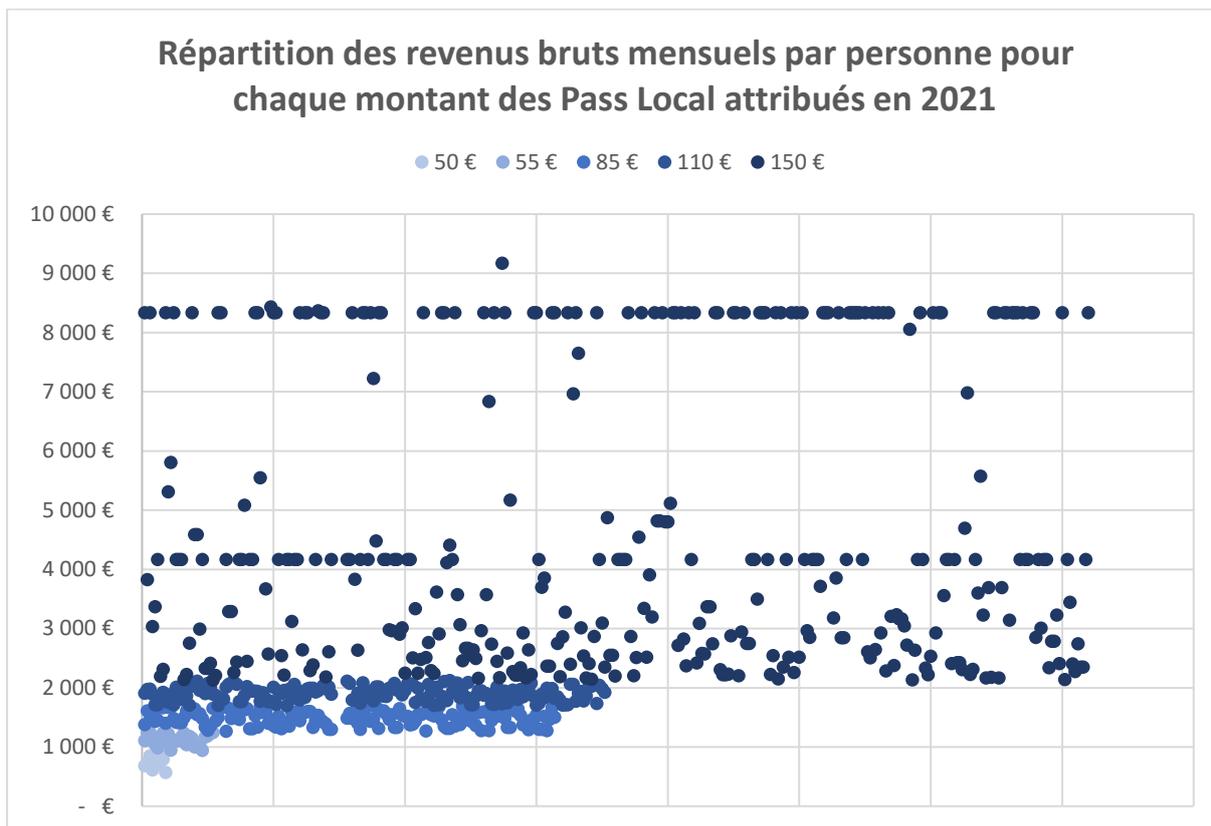
Tranche	Revenu brut global mensuel par personne	Tarif du Pass Local
1	< 938 €	50 €
2	De 938 à 1250 €	55 €
3	De 1251 à 1687 €	85 €
4	De 1688 à 2125 €	110 €
5	2126 € et plus	150 €

Lorsqu'on observe la répartition par montant des Pass Local remis en 2021, on constate qu'elle est **très inégale** : la moitié des personnes ont payé leur Pass 150€, alors que seulement 5% des seniors ont bénéficié des Pass des deux premières tranches. En 2021, cela concernait 9 personnes pour le Pass à 50€ et 27 personnes pour le Pass à 55€ (en majorité des couples). En effet, les tranches de revenus de ces deux catégories sont très proches du seuil imposable.

Au vu de ces chiffres, **on peut s'interroger sur la pertinence de conserver deux catégories distinctes pour les plus bas revenus**. En 2021, faire payer le Pass Local 50€ pour les personnes ayant un revenu inférieur à 1250€ aurait représenté une perte de 135€ (sur une recette totale de 87 250€).



A l'inverse, **la tranche tarifaire 5** (soit les personnes ayant des revenus bruts mensuels supérieurs à 2126€) **recouvre une grande variété de revenus**, comme le montre le graphique ci-dessous :

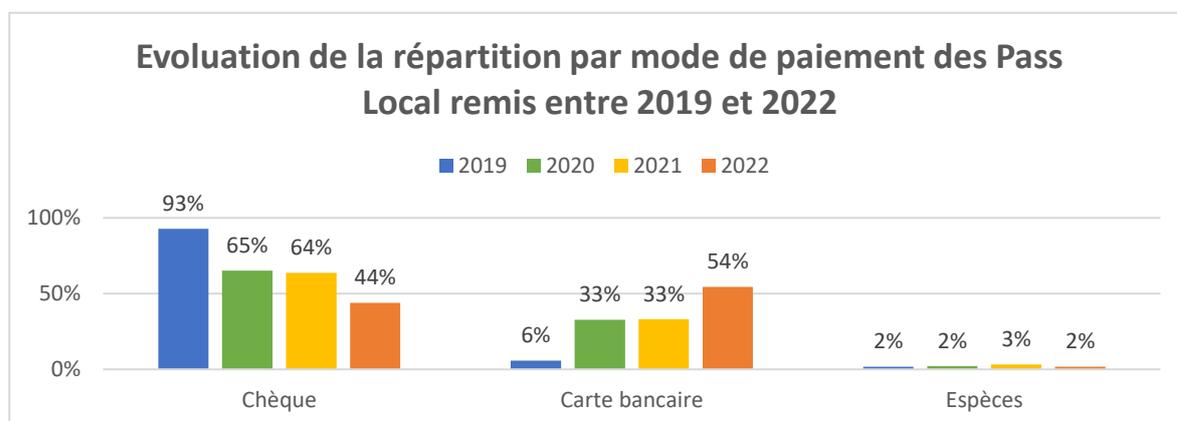


A noter : pour les revenus bruts globaux supérieurs à 100 000€, le montant indiqué lors de la saisie est « 100 000€ ». Cela explique l'accumulation de points à 4 167€ (revenu brut global mensuel par personne d'un couple dont le revenu est 100 000€) et à 8 333€ (revenu brut global mensuel pour une personne seule dont le revenu est 100 000€). Si les revenus supérieurs à 100 000€ étaient saisis plus précisément, les points seraient encore plus étalés vers le haut.

Ainsi, une personne seule ayant un revenu brut global de 25 556€ (soit 2 130€ mensuel) paie son Pass Local au même tarif qu'une personne seule percevant des revenus supérieurs à 100 000€.

2) Une évolution des modes de paiement

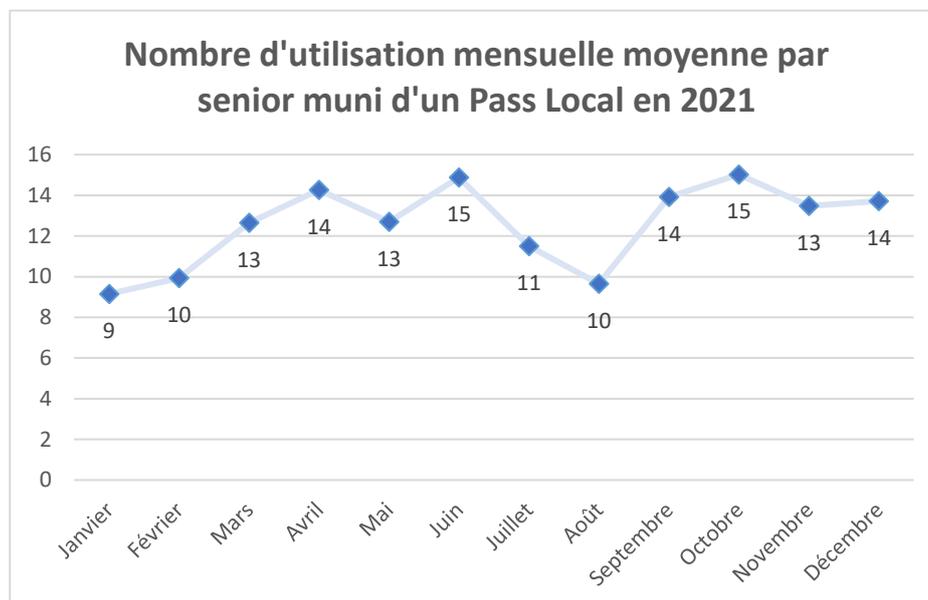
Au cours des quatre dernières années, on observe une **évolution marquée des modes de paiement** utilisés par les seniors pour régler leur Pass Local.



Les seniors ont de plus en plus recours au paiement par carte bancaire, qui représente plus de la moitié des versements en 2022. Le paiement par carte bancaire est accepté depuis 2017. On constate donc que **ce mode de paiement a mis plusieurs années avant d'être adopté par les seniors**. A l'inverse, le taux de paiement par chèque a fortement diminué, passant de 93% en 2019 à 44% en 2022.

Le taux de règlement en espèce est très faible mais stable (entre 2% et 3% depuis 2019). Il concerne principalement les personnes ayant de faibles revenus. Ainsi, 20% des seniors des tranches 1 et 2 (Pass à 50€ et 55€) ont payé en espèces, contre 2,3% des seniors des tranches 3, 4 et 5.

IV - Trajets effectués par les détenteurs de Pass Local



Les seniors valident en moyenne entre 13 et 15 fois leur Pass Local par mois, ce qui représente en moyenne **3 à 4 sorties par semaine** (voir 1 à 2 s'ils valident le Pass à l'aller puis une seconde fois au retour). On observe une baisse de l'utilisation des Pass sur la période de renouvellement (en janvier – février), qui pourrait également être liée à des raisons météorologiques.

L'utilisation du Pass Local est également moins importante durant les vacances d'été (juillet – août). Cela peut s'expliquer de plusieurs manières :

Les seniors partent en vacances à cette période ;

Les seniors utilisent habituellement leur Pass Local pour rendre visite à de la famille ou des amis, en vacances à cette période ;

Les seniors sortent moins en été du fait du climat et/ou des horaires réduits des bus sur la période de vacances scolaires.

V - Conclusion

Voici les principaux constats de l'analyse des données quantitatives de la prestation « Pass Local » :

- On observe une baisse des ventes significatives après 2020, qui semble perdurer ;
- Parmi les bénéficiaires, les femmes ainsi que les « seniors âgés » (plus de 80 ans) sont fortement surreprésentés ;
- A l'inverse, il semble y avoir un fort taux de non-recours des hommes à cette prestation, qui pour beaucoup ne sont pas bénéficiaires du Pass alors même que leur épouse l'utilise ;
- Les « jeunes seniors » (65 – 69 ans) bénéficient très peu de cette prestation ;
- La grille tarifaire est déséquilibrée : très peu de seniors se situent dans les deux premières tranches (revenus les plus faibles), tandis que les seniors de la dernière tranche ont des revenus très hétérogènes) ;
- Le paiement par chèque a tendance à être délaissé au profit du paiement par carte bancaire, tandis que le paiement en espèce, bien que très minoritaire, est stable ;
- Les seniors bénéficiaires du Pass Local font en moyenne 1 à 4 sorties par semaine, avec une baisse marquée en hiver et durant les vacances scolaires.

Pistes de travail *(à travers notamment des entretiens avec les agentes et un échantillon de seniors)*

- **Comprendre les causes de la baisse durable des ventes après 2020** (COVID-19, concurrence avec le Pass Navigo Senior, ...) ;
- **Questionner les objectifs du Pass Local, le public cible attendu ainsi que son adéquation avec les besoins et attentes des seniors** (zone couverte, tarif, démarches administratives ...)
- **Identifier les raisons du non recours à cette offre par les seniors hommes** et si nécessaire, trouver des pistes pour les mobiliser ;
- **Revoir la grille tarifaire** (choix des revenus seuils, notamment pour les premières et dernière tranche).

B - Entretiens et données quantitatives

I - Entretien avec l'agente en charge de cette prestation et la cheffe de service

1) Causes de la baisse des ventes après 2020

- **Suites du COVID**

Suite au COVID-19, une partie des seniors a toujours peur de sortir et surtout de prendre les transports en commun. Beaucoup de seniors ont également quitté la région suite à la pandémie.

- **Peur des transports en commun**

Certaines personnes âgées ne veulent plus prendre le bus du fait du comportement de certains chauffeurs, qui démarrent avant qu'elles ne soient assises ou roulent très vite. Plusieurs personnes ont rapporté être tombées et avoir peur de reprendre le bus.

Cela avait déjà été remonté à Phébus, qui organise a priori des formations tous les ans pour les chauffeurs. Il faut inciter les personnes âgées à faire remonter leurs difficultés à Phébus.

- **Communication**

La majorité des seniors ne connaît pas le Pass Local car la ville a choisi de ne pas communiquer autour de ce dispositif, notamment dans le magazine de Versailles. Le Pass Local est mentionné sur le site de Phébus et sur le site de la ville au moment du renouvellement. Les personnes bénéficiaires du Pass sont relancées chaque année pour venir renouveler leur Pass. La plupart des nouvelles demandes proviennent de seniors qui ont entendu parler du dispositif par le bouche à oreille.

2) Profil des bénéficiaires

- **Sous-représentation des hommes**

Beaucoup de maris sont en situation de dépendance et ne peuvent pas se déplacer. Une partie des hommes seniors tiennent aussi à continuer à utiliser leur voiture, qui a une symbolique importante pour les personnes de cette génération.

- **Sous-représentation des « jeunes seniors »**

Les « jeunes seniors » ont une mentalité différente : la plupart ne se considèrent pas « senior » et ne souhaitent donc pas bénéficier de la prestation. Là encore, le peu de communication explique qu'un grand nombre de personnes ne soit pas au courant.

Les seniors entre 62 ans et 65 ans sont identifiés comme un public non couvert. La majorité des seniors prennent leur retraite à 62 ans. Or, le Pass Local n'est accessible qu'à partir de 65 ans. Ainsi, après leur retraite, alors qu'ils n'ont plus accès au Pass Navigo à prix réduit (financé en partie par l'employeur) et que leurs revenus baissent, les jeunes retraités n'ont pas accès au Pass Local.

3) Grille tarifaire

- **Fusion des deux premières tranches tarifaires**

La grille tarifaire a été revue et les deux premières tranches tarifaires (Pass à 50€ et 55€) vont être fusionnées : les bénéficiaires de ces deux catégories paieront tous 50€. Ce nouveau tarif entrera en vigueur suite au Conseil d'Administration du CCAS le 13 octobre.

- **Hausse de la dernière tranche**

Il semble délicat de créer une tranche tarifaire supplémentaire ou d'augmenter le tarif de la dernière tranche (150€) car certaines personnes âgées se plaignent déjà du prix du Pass.

4) Déplacements et trajets

- **Zone couverte par le Pass Local**

Les seniors semblent satisfaits de la zone couverte par le Pass Local, notamment depuis l'intégration des lignes 23 et 24, qui leur permettent de se rendre au centre commercial de Vélizy. Le CCAS a reçu une demande pour intégrer également la ligne 22, qui permet de se déplacer plus facilement entre la gare des Chantiers et le pont Colbert (Porchefontaine).

- **Nombre de trajets effectués**

Phebus n'est pas en mesure de distinguer le nombre de trajets effectués par les Versaillais et les Chesnaysiens détenteurs du Pass Local. Le nombre de trajets effectués par les bénéficiaires versaillais est donc approximatif.

De plus, un certain nombre de seniors ne valident pas leur ticket car ils préfèrent aller s'asseoir directement, de peur que le chauffeur démarre trop rapidement. L'utilisation d'une carte magnétique serait plus simple pour eux. Cela pose cependant la question du coût de la carte et des modalités de recharge.

Pistes de travail

- Se rapprocher une nouvelle fois de Phébus concernant la formation **et la sensibilisation des chauffeurs** à la conduite avec les personnes âgées ;
- S'interroger sur l'opportunité de **communiquer plus largement** autour du dispositif du Pass Local ;
- Réfléchir à **l'intégration des seniors entre 62 et 65 ans dans le dispositif** (avec demande d'un justificatif de retraite ou d'une attestation sur l'honneur de non-activité, par exemple) ;
- Analyser l'intérêt d'**ajouter la ligne 22 aux lignes couvertes par le Pass** ;
- Identifier les **modalités de passage à une carte magnétique**.

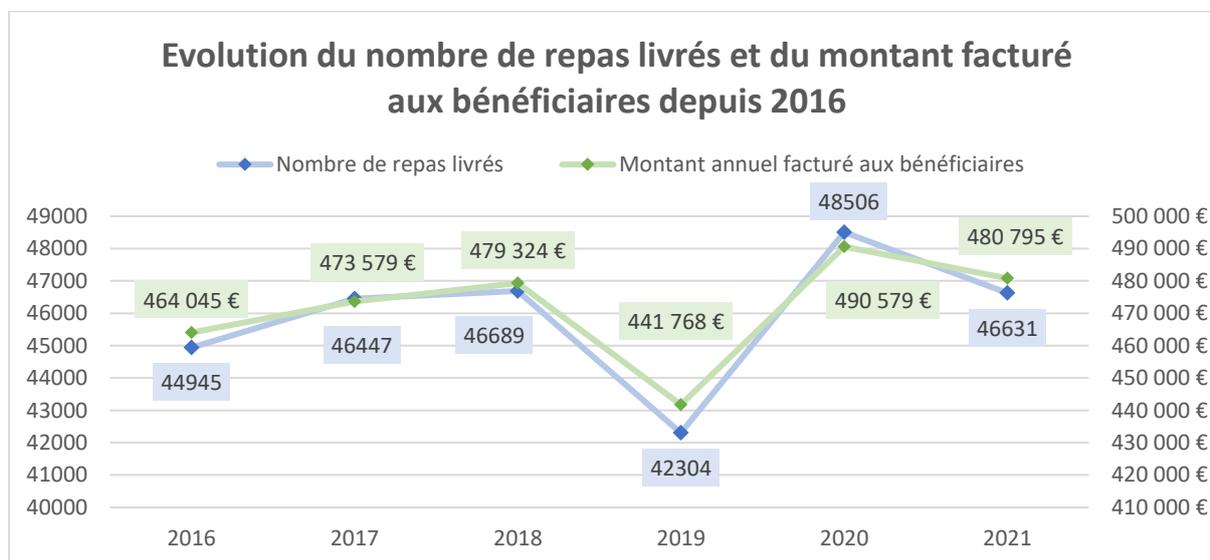
PORTAGE DE REPAS

A - Analyse statistique

Le portage de repas est une prestation proposée par le CCAS de Versailles aux **seniors de plus de 60 ans** et aux **personnes en situation de handicap** détentrices d'une carte mobilité inclusion, mention « invalidité » (**taux d'incapacité supérieur ou égal à 80%**). Elle a pour objectif de favoriser le maintien à domicile des personnes. Les bénéficiaires s'engagent pour **3 à 7 repas par semaine** et ont la possibilité de choisir des **régimes spécifiques** (sans sucre, sans sel, sans saveur, haché ou mixé). Les repas sont proposés à des tarifs variant de **4,35€ à 12,25€**, en fonction du revenu des personnes. Le reste à charge est financé par le CCAS.

En 2021, **289 personnes** ont bénéficié du portage de repas.

I) Une prestation qui a « bénéficié » des confinements en 2020



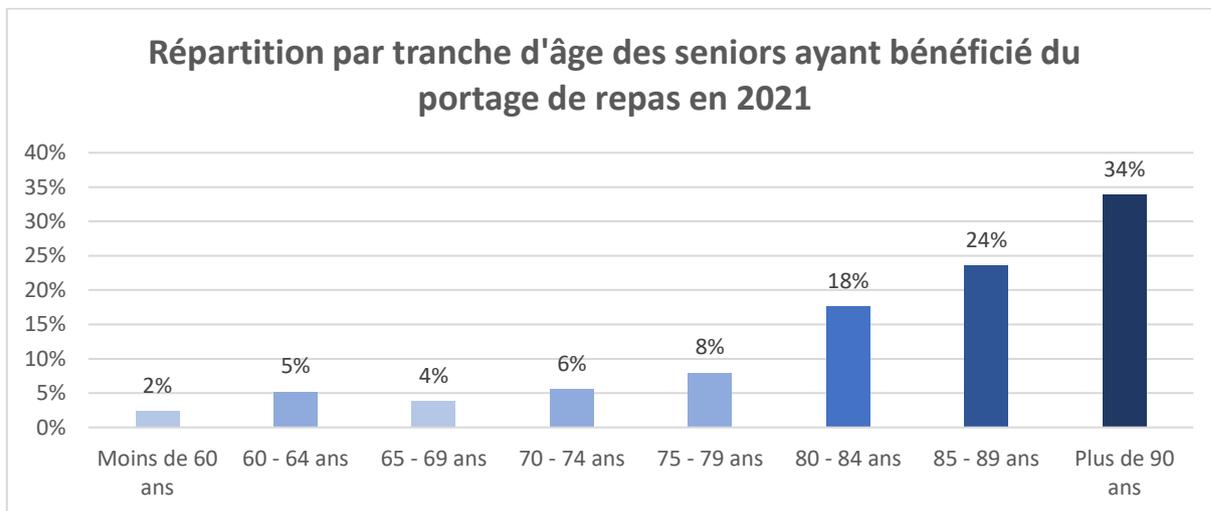
Le graphique ci-dessus illustre l'évolution du nombre de repas délivrés entre 2016 et 2021 et le montant facturé aux bénéficiaires pour ces mêmes années. On observe qu'après une hausse entre 2016 et 2018, le nombre de repas livrés a **fortement chuté en 2019**. Cela peut avoir plusieurs explications. Tout d'abord, une **hausse des tarifs** est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2019 (entre 5 centimes et 25 centimes par repas). Selon la catégorie de tarif, cela revient à une hausse annuelle de 18€ à 90€ pour des personnes se faisant livrer 7 repas par semaine. On peut supposer que certaines personnes ont réduit le nombre de repas qu'ils se faisaient livrer par semaine. La seconde hypothèse, peut-être plus plausible, est liée au renouvellement du marché et au **changement de prestataire** qui a eu lieu en janvier 2019. Une baisse de la qualité des repas livrés pourrait expliquer la baisse du nombre de repas commandés.

En 2020, les confinements successifs ont poussé des seniors à adhérer au portage de repas. Ainsi, 90 personnes se sont inscrites au portage de repas pendant le premier confinement (soit 23% du total des bénéficiaires de 2020). Parmi ces personnes, 75% ont poursuivi la prestation après la fin du confinement et 25% ont continué en 2021. Le même phénomène s'observe de façon moins marqué lors du second confinement.

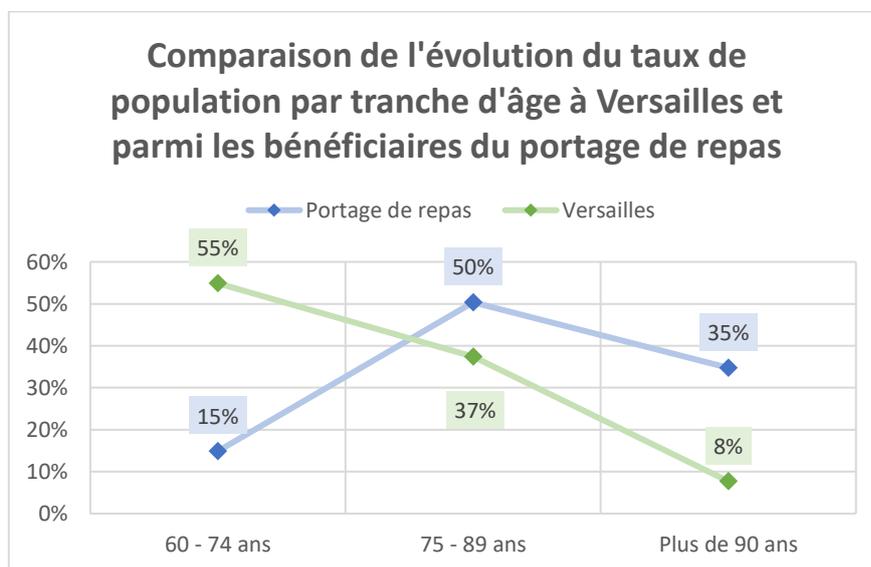
Ces événements ont donc contribué à faire augmenter le nombre de bénéficiaires du portage de repas. Une partie des seniors a continué à utiliser le service après la fin de la pandémie. On observe en effet que le nombre de repas livrés en 2021 est proche de celui de 2018. **Il faudra attendre d'avoir un peu plus de**

recul pour savoir si le nombre de repas livrés va rester stable ou baisser progressivement et revenir aux mêmes chiffres qu'en 2019.

II) Un service qui concerne principalement les personnes très âgées



Comme le montre le graphique ci-dessus, parmi les seniors bénéficiant du portage de repas en 2021, **trois quarts avaient plus de 80 ans et un tiers plus de 90 ans**. Ces chiffres sont d'autant plus frappants que le taux de population par tranche d'âge évolue dans le sens inverse à Versailles, comme le montre le graphique suivant.

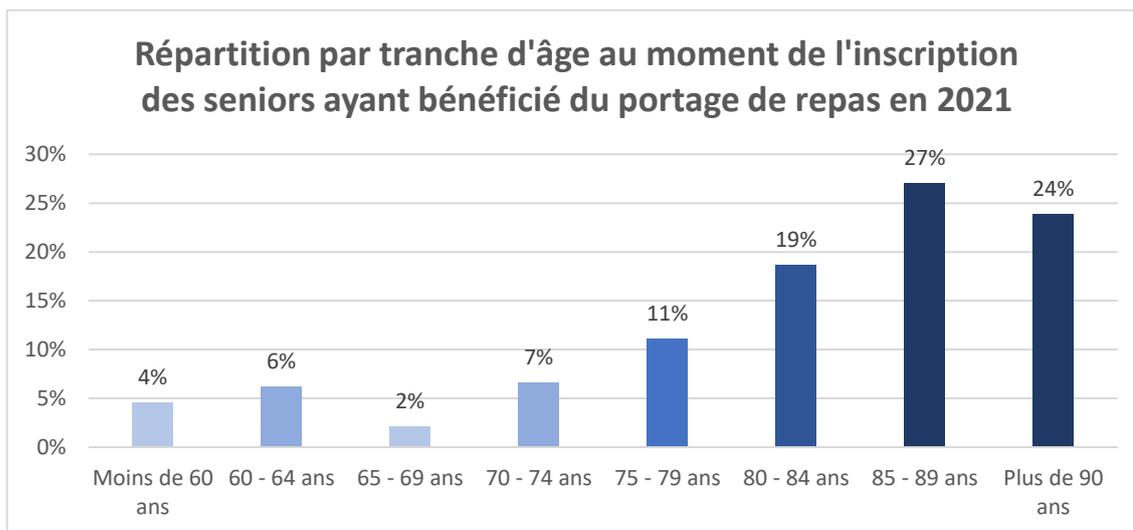


Nb : on observe une baisse de la courbe bleue pour les plus de 90 ans car la tranche d'âge prise en compte est moins étendue que les précédentes. Si le graphique présentait des tranches d'âge de 5 ans (comme le graphique précédent), la courbe bleue serait en hausse constante.

Alors que les **plus de 90 ans** ne représentent que 8% des seniors (plus de 60 ans) versaillais, ils représentent 35% des bénéficiaires du portage de repas de plus de 60 ans, soit une **surreprésentation de 27%**. Les **75 – 89 ans** sont **surreprésentés de 13%** parmi les bénéficiaires du portage de repas. Les 60 – 74 ans, en revanche, sont fortement sous-représentés (-40%).

Ainsi, si le portage de repas concerne globalement peu de Versaillais (**seulement 1,4% des Versaillais de plus de 60 ans a recours au portage**), cela varie selon les catégories d'âge : en effet, 2% des

75 – 89 ans sont bénéficiaires du portage et **6,5% des plus de 90 ans**. Cela montre l'importance de la prestation pour les personnes ayant peu ou plus d'autonomie.



Le graphique de la répartition des bénéficiaires par tranche d'âge montre que 70% des seniors ont recours à la prestation après 80 ans. **L'âge moyen de recours au portage de repas est de 82 ans**. Cela se rapproche des données de l'Insee et du ministère des Solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées selon lesquels l'âge moyen de perte d'autonomie est de 83 ans.

• **Qui sont les « jeunes seniors » bénéficiaires du portage ?**

Toujours selon l'Insee, le risque de perte d'autonomie est faible jusqu'à 75 ans². Ainsi, on peut se demander qui sont les « jeunes seniors » qui ont recours au portage de repas proposé par le CCAS.

Tout d'abord, il s'agit des **personnes en situation de handicap** ayant fait appel au portage de repas avant leurs 60 ans. On observe en effet que 27% des 60 – 64 ans sont bénéficiaires de la prestation depuis plus de cinq ans et 13% depuis deux à cinq ans.

On observe également que parmi ces jeunes seniors, **les personnes ayant de faibles revenus sont fortement surreprésentées**. Ainsi, 67% des 60 – 64 ans bénéficiaires du portage de repas ont un revenu brut mensuel de moins de 900€ par personne, ce qui correspond au seuil de pauvreté à 50% du niveau de vie médian³. C'est également le cas de 54% des 65 – 69 ans et de 45% des 70 – 74 ans. En revanche, elles ne représentent que 12% des plus de 80 ans.

On peut émettre plusieurs hypothèses pour expliquer ce phénomène. D'abord, comme on l'a dit précédemment, une partie de ces « jeunes seniors » sont des personnes en situation de handicap. Celles-ci sont en moyenne plus touchées par la pauvreté que le reste de la population⁴. En effet, parmi les personnes bénéficiaires du portage avant 60 ans (c'est-à-dire les personnes en situation de handicap), 41% a un revenu brut mensuel inférieur à 300€.

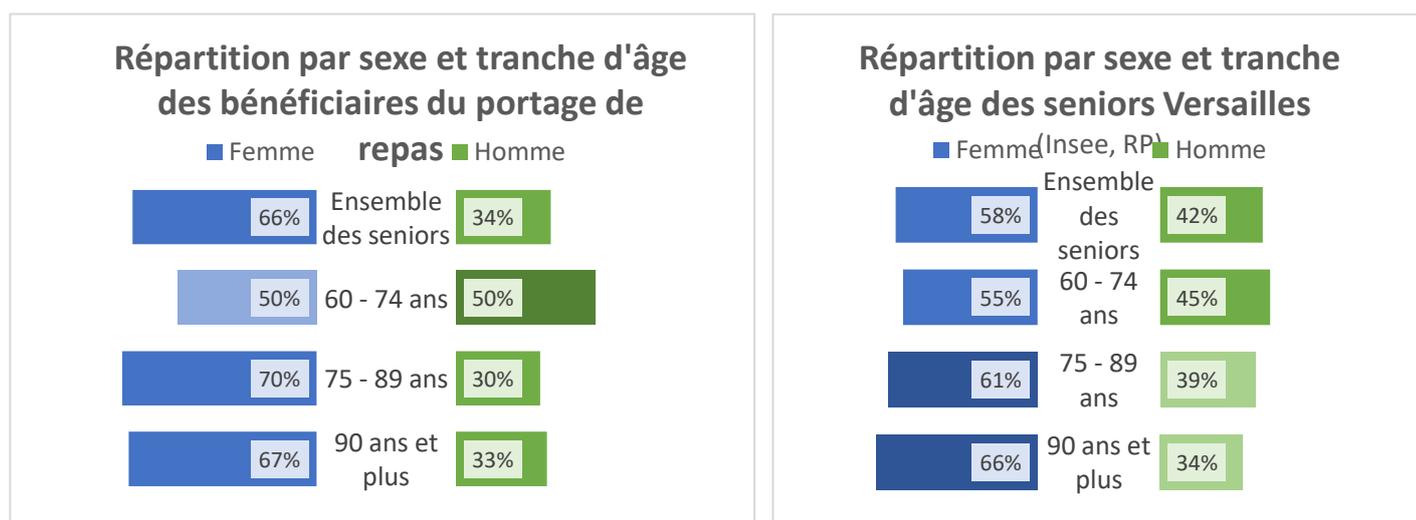
² Seuls un peu plus de 10 % des bénéficiaires de la prestation d'allocation personnalisée d'autonomie (APA) sont âgés de 60 à 74 ans.

³ Attention cependant, le mode de calcul de l'Insee diffère de celui utilisé pour le portage de repas. En effet, l'Insee divise le revenu brut du ménage par unités de consommation dans le ménage. Ainsi, le premier adulte compte pour 1 UC mais le second pour 0,5 UC. En ce qui concerne le portage de repas, le revenu brut est divisé par le nombre de personnes dans le foyer. Ainsi, un couple de seniors ayant un revenu brut de 1700€ mensuel se situe sous le seuil des 900€ selon le mode de calcul utilisé pour le portage de repas (850€ mensuel) mais au-dessus selon l'Insee (1 133€ mensuel). Toutes les personnes situées dans les tarifs 1 à 4 ne sont donc pas automatiquement sous le seuil de pauvreté fixé par l'Insee.

⁴ D'après les données 2016 du ministère des Solidarités, 18% des personnes handicapées de plus de 15 sont pauvres (seuil de 60% du revenu médian) contre 12% du reste de la population au même âge.

Une deuxième explication est liée au fait que **l'espérance de vie en bonne santé est fortement liée au niveau de vie des personnes**. Ainsi, les ouvriers vivent en moyenne jusqu'à 59 ans sans problèmes sensoriels et physiques, contre 69 ans pour les cadres⁵. On peut donc supposer qu'une partie des « jeunes seniors » bénéficiaires du portage de repas soit des personnes **en perte d'autonomie du fait d'un faible niveau de vie** (moins d'accès aux soins, pénibilité du travail, conduites à risque).

Enfin, on observe que les hommes sont surreprésentés parmi les seniors bénéficiaires entre 60 – 74 ans.



Lorsqu'on observe la répartition par âge et par sexe des seniors versaillais, on observe que quelle que soit la tranche d'âge, les femmes sont surreprésentées, et ce d'autant plus que la tranche d'âge est élevée.

En ce qui concerne le portage de repas, le constat est différent. Les femmes sont globalement surreprésentées (elles le sont d'ailleurs plus parmi les 75 – 89 ans que la moyenne de l'ensemble de la population), mais ce n'est pas le cas pour la tranche d'âge des 60 – 74 ans, pour laquelle il y a autant de femmes que d'hommes. Les hommes sont donc surreprésentés (+5%) parmi les « jeunes seniors ».

Bien que nous ne disposions pas des données concernant la situation familiale, on peut supposer que ces hommes vivent majoritairement seuls (conjointe décédée, célibataire) ou ont une conjointe en perte d'autonomie. Ainsi, une partie des « jeunes seniors » sont probablement des hommes qui, même s'ils ne sont pas en perte d'autonomie, ont recours au portage de repas pour se simplifier la vie et ne pas avoir à cuisiner.

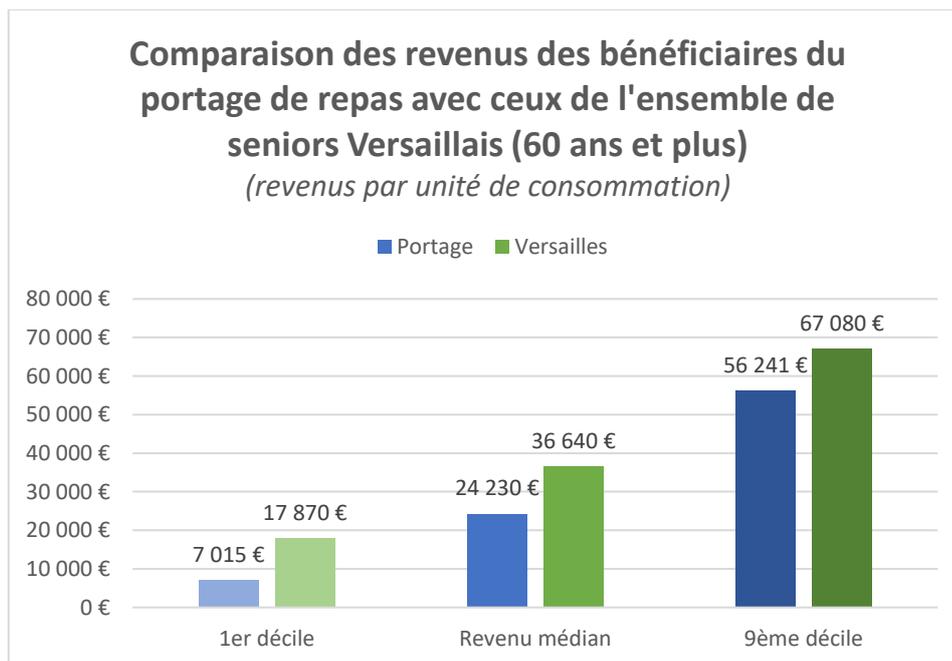
III) Des seniors ayant globalement moins de ressources que le reste des Versaillais

Le revenu moyen des bénéficiaires du portage de repas est de **27 882€**.

Comme le montre le graphique ci-dessous, quelle que soit la tranche de population considérée, les bénéficiaires du portage de repas ont globalement des revenus inférieurs à ceux de l'ensemble des Versaillais. Ainsi, par exemple, **les 10% les plus pauvres parmi les bénéficiaires du portage de repas gagnent moins de 7 015€ annuels**, tandis que ce seuil se situe à 17 870€ pour l'ensemble des Versaillais. Le revenu médian des bénéficiaires de la prestation est inférieur à celui de l'ensemble des Versaillais

⁵ « La « double peine » des ouvriers : plus d'années d'incapacité au sein d'une vie plus courte », *Population et sociétés* n° 441, Ined, janvier 2008.

(-12 410€), de même que le plafond du 9^{ème} décile, c'est-à-dire le revenu au-dessus duquel se situent les 10% les plus riches (- 10 839€).



Il s'agit ici de **revenus annuels par unité de consommation (UC)**⁶.

Attention : 25 seniors (soit 8% du total des bénéficiaires) ont refusé de fournir leur avis d'imposition. Ils paient alors le tarif le plus élevé. On peut supposer que ces seniors ont des revenus élevés et auraient de toute façon été au tarif le plus élevé. Les données ci-dessus sont donc peut-être légèrement plus basses que le revenu réel de l'ensemble des seniors bénéficiaires.

La prestation de portage de repas concerne donc globalement des **personnes plutôt fragiles** (économiquement et au niveau de leur état de santé), ce qui signifie qu'elle arrive à toucher le plus public ciblé.

Le montant par repas facturé aux bénéficiaires du portage dépend de leurs revenus et varie entre 4,40€ et 12,50€ par repas. **Les seuils de revenus sont globalement assez bas.** Ainsi, le seuil de la tranche tarifaire la plus élevée est 1 701€ de revenu brut global mensuel (contre 2 126€ pour le Pass Local par exemple).

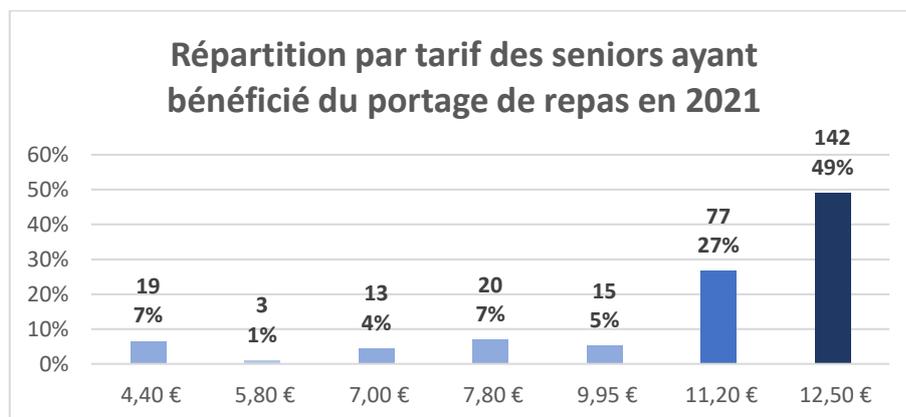
En 2021, la grille tarifaire est la suivante :

Tarif	Revenu brut global mensuel par personne	Coût du repas
Tarif 1	Moins de 300 €	4,40 €
Tarif 2	De 301 à 500 €	5,80 €
Tarif 3	De 501 à 700 €	7,00 €
Tarif 4	De 701 à 900 €	7,80 €
Tarif 5	De 901 à 1 100 €	9,95 €
Tarif 6	De 1 101 à 1 700€	11,20 €
Tarif 7	1 701 € et plus	12,50 €

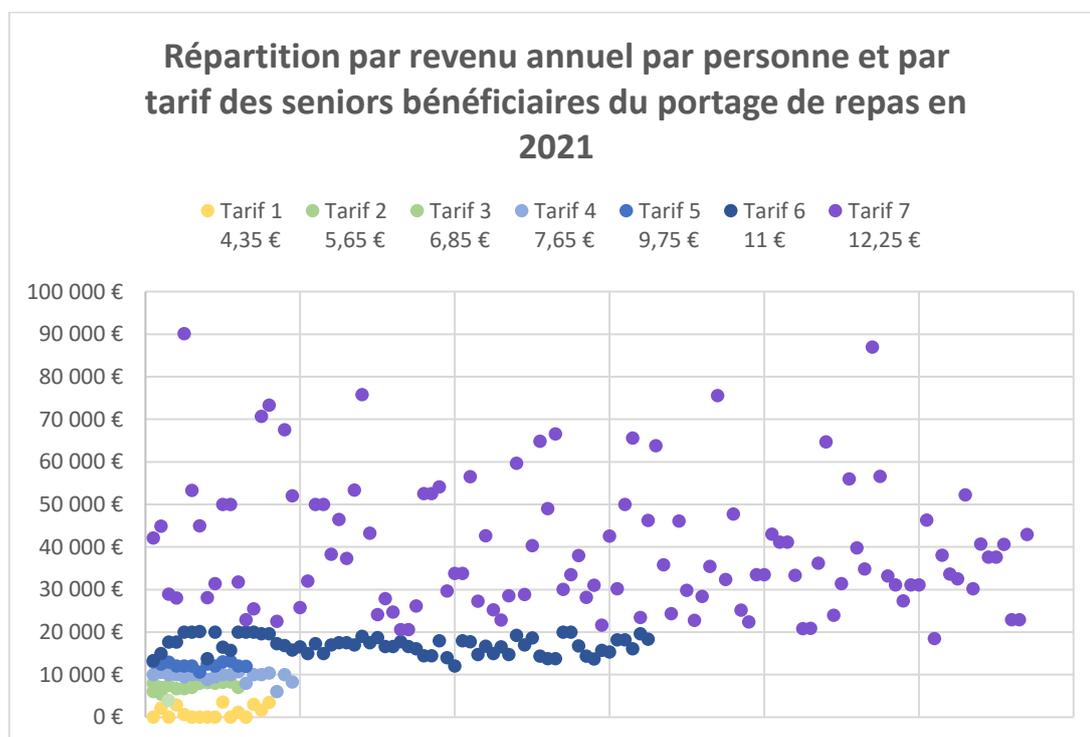
⁶ Pour comparer les niveaux de vie de ménages de taille ou de composition différente, on divise le revenu par le nombre d'unités de consommation (UC). Celles-ci sont généralement calculées de la façon suivante :

- 1 UC pour le premier adulte du ménage,
- 0,5 UC pour les autres personnes de 14 ans ou plus,
- 0,3 UC pour les enfants de moins de 14 ans.

Les bénéficiaires sont inégalement répartis entre les différents tarifs : les tarifs 1 à 5 réunis concernant un quart des bénéficiaires, le tarif 6 un quart également et le tarif 7 près de la moitié des bénéficiaires. Le tarif 2, notamment, ne concernait que 3 personnes en 2021.



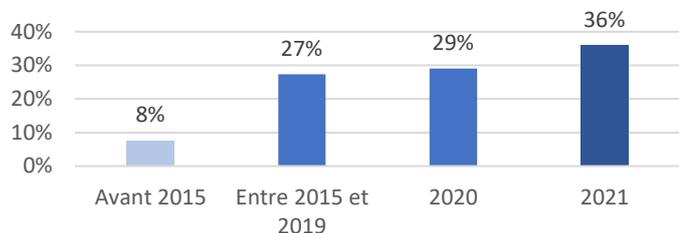
La répartition des revenus illustre une **grande dispersion des revenus de la tranche tarifaire la plus élevée**.



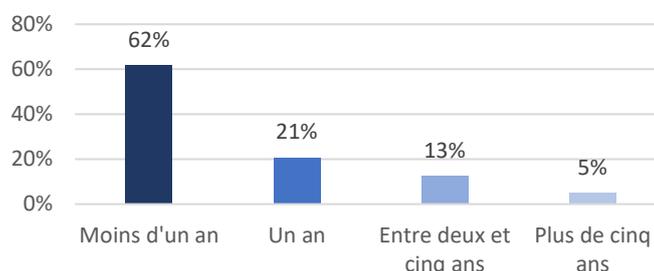
IV) Un fort turn over de seniors

Un autre élément frappant lorsqu'on observe les données du portage de repas est le fort turn-over qu'il semble y avoir parmi les seniors bénéficiaires. En effet, **plus du tiers des seniors bénéficiaires du portage en 2021 le sont pour la première fois**. Comme le montre le graphique si dessous à gauche, **près de deux tiers des seniors bénéficiaires de la prestation en 2021 y ont recours depuis 2020 ou 2021**.

Répartition par date de début de prestation des seniors ayant bénéficié du portage de repas en 2021



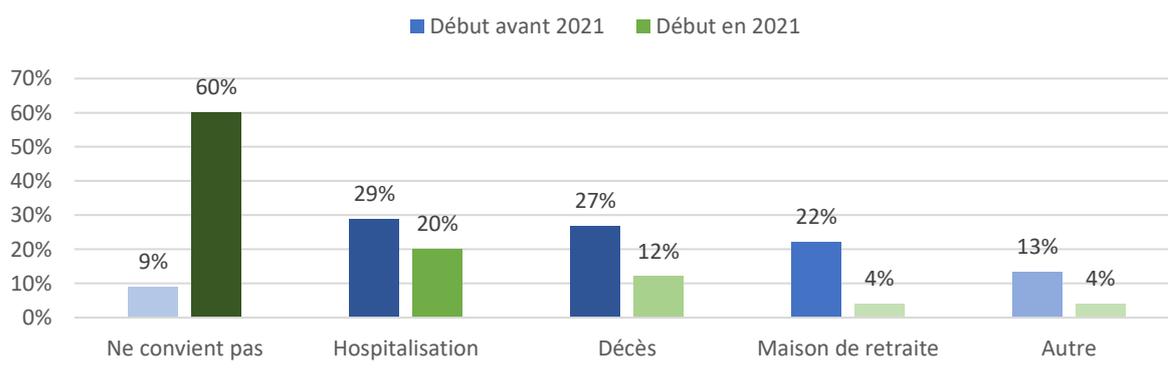
Répartition par durée de la prestation des seniors ayant mis fin au portage de repas en 2021



On pourrait penser que cela est lié au fait qu'une partie des seniors décède ou entre en établissement chaque année, tandis que d'autres perdent leur autonomie et ont recours à la prestation. Cependant, comme le montre le second graphique, les deux tiers des seniors ayant mis fin à la prestation en 2021 y avait recours depuis moins d'un an. Ainsi, **parmi les 103 seniors ayant souscrits au portage de repas en 2021, 43 (soit 41%) y ont mis fin dans l'année** : 30 ont arrêté après moins de trois mois de prestation, 7 après quatre à six mois et 6 après 7 à 11 mois.

On peut donc supposer qu'une partie significative des seniors qui s'inscrivent au portage de repas s'arrête au bout de quelques mois car la prestation ne leur convient pas. Le graphique ci-dessous confirme cette hypothèse. En effet, 60% des personnes ayant débuté le portage de repas en 2021 y ont mis fin car la prestation « ne leur [convenait] pas » (contre seulement 9% des personnes ayant commencé avant 2021). Pour les personnes ayant début le portage avant 2021, les principales causes d'arrêt sont l'hospitalisation (29%), le décès (27%), l'entrée en établissement (22%) ou d'autres raisons comme un déménagement ou des congés longs (13%).

Répartition par cause de l'arrêt des prestations et par année de début des seniors ayant bénéficié du portage de repas en 2021

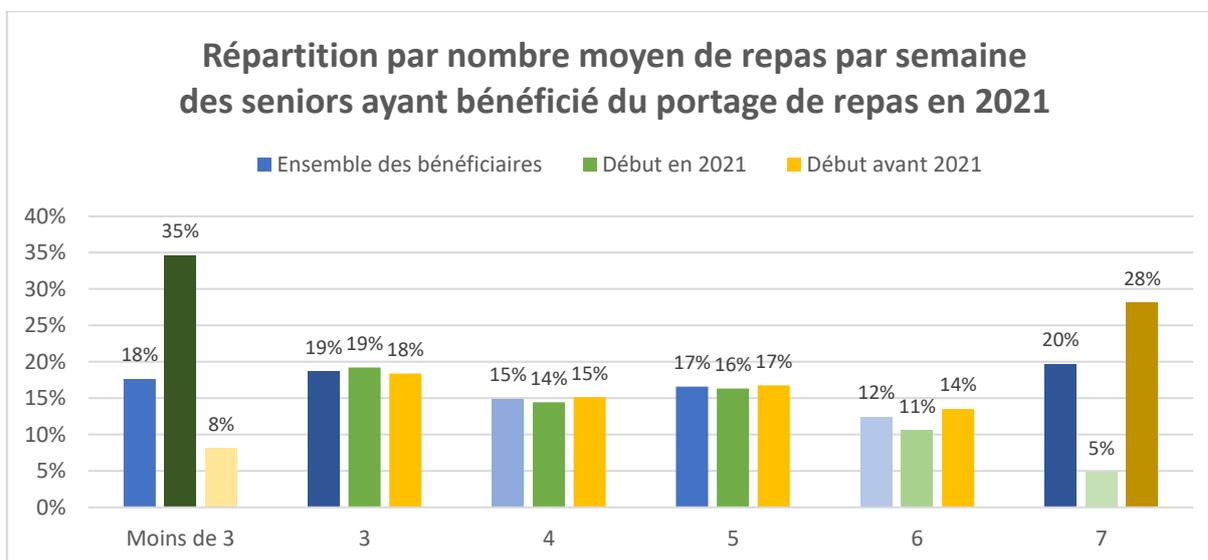


Une fois dépassé le « cap » de la première année, la plupart des seniors semble néanmoins maintenir la prestation. On observe en effet que le **taux d'arrêt diminue plus la prestation dure dans le temps**.

Durée de la prestation	Nombre de bénéficiaires	Nombre d'arrêts	Taux d'arrêt
Moins d'un an	129	74	57%
Un an	67	25	37%
Entre deux et cinq ans	54	15	28%
Plus de cinq ans	39	6	15%
Total	289	120	42%

V) Un nombre de repas hebdomadaire qui dépend de la durée de la prestation et de la tarification des seniors

• *Durée de la prestation*



Comme le montre le graphique ci-dessus, **18%** des seniors bénéficiaires du portage en 2021 se sont fait livrer en moyenne **moins de 3 repas par semaine** sur les mois où leur prestation était active. Ce chiffre est d'autant plus important que **cette option n'est pas proposée leur de l'inscription** : les seniors doivent s'inscrire pour un minimum de 3 jours par semaine.

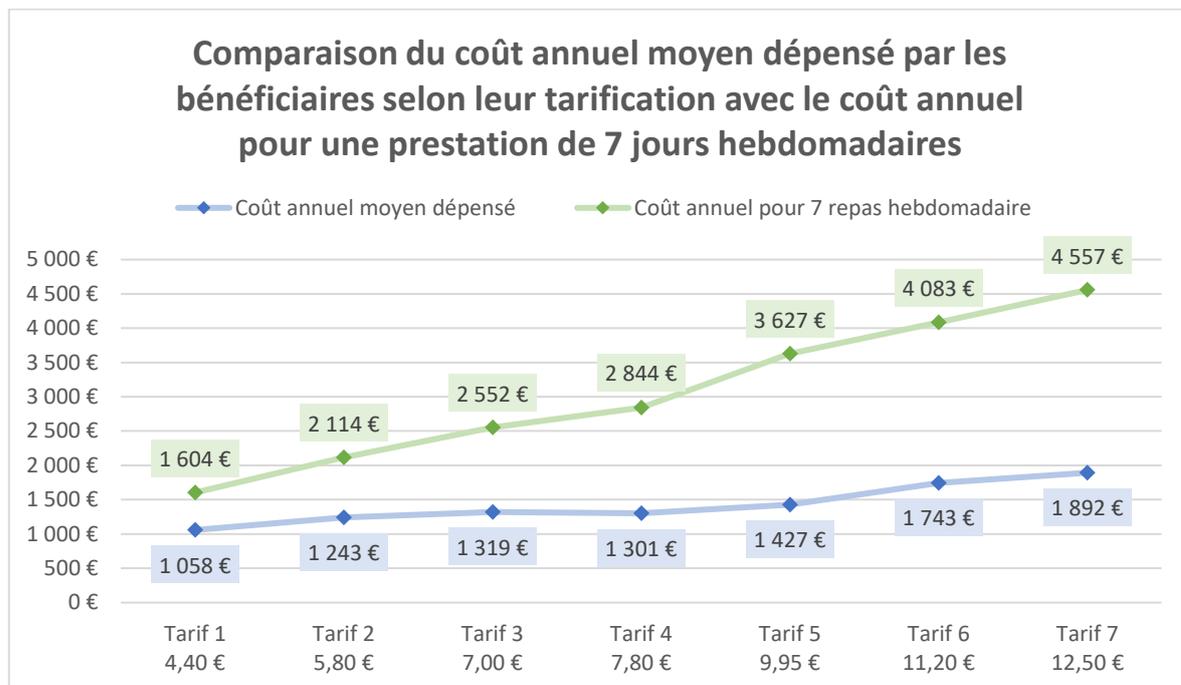
Parmi ces seniors, on observe que la situation est très différente suivant l'ancienneté des personnes avec la prestation : **les personnes ayant débuté le portage en 2021 sont 35% à bénéficier de moins de 3 repas par semaine**, contre seulement 8% des seniors ayant débuté avant 2021. On peut en déduire que cette catégorie est principalement constituée de personnes non satisfaites par la prestation qui ont annulé des repas avant de mettre fin à la prestation. Le reste concerne les seniors ayant d'importants soucis de santé les empêchant de maintenir la prestation à un rythme stable.

A l'inverse, **28% des personnes ayant commencé la prestation avant 2021 bénéficient de sept repas hebdomadaires**, contre seulement 5% des personnes ayant débuté le portage en 2021.

Il serait intéressant de pouvoir comparer le nombre de repas hebdomadaire auquel les seniors ont souscrit et le nombre de repas effectivement livrés afin de connaître le taux « d'absentéisme » des bénéficiaires.

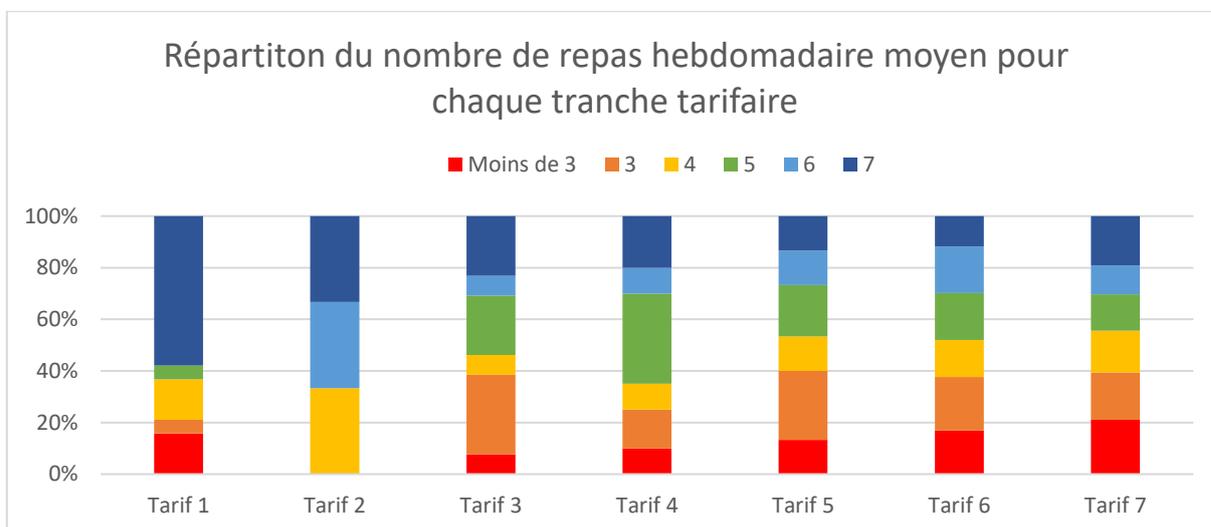
• *Un nombre de repas hebdomadaire qui diminue avec la hausse du tarif*

Le coût annuel pour 7 repas par semaine varie entre 1 606 € (tarif 1) et 4 562 € (tarif 7). Dans les faits, **le coût annuel moyen par bénéficiaire est de 1 668 €**. Comme on l'a vu, seul une personne sur cinq a recours au portage de repas tous les jours de la semaine.



Le graphique ci-dessus illustre le coût annuel moyen dépensé par les bénéficiaires en 2021 suivant leur tranche tarifaire (en bleu) et le coût annuel pour 7 repas par semaine, toujours par tranche tarifaire (en vert). On observe que les deux courbes ont tendance à s'éloigner l'une de l'autre, ce qui signifie que **le nombre de repas hebdomadaire moyen diminue avec l'augmentation du tarif**.

Ainsi, **58% des seniors bénéficiaires du tarif 1 se sont fait livrer 7 repas par semaine, contre seulement 12% des bénéficiaires du tarif 6**. Le graphique ci-dessous présente la répartition du nombre de repas par semaine pour chaque tranche tarifaire.

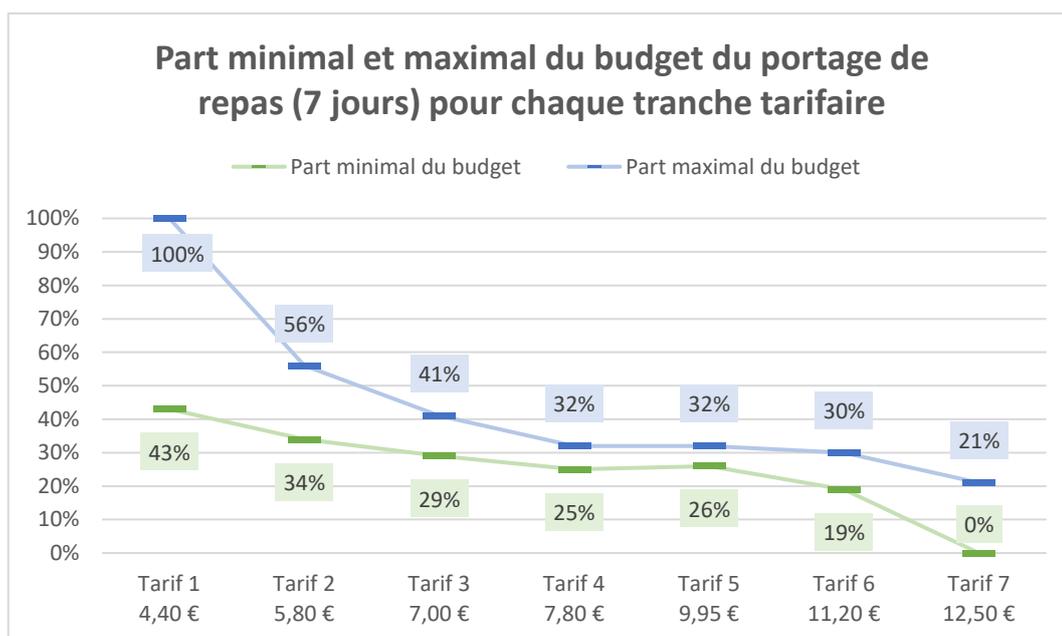


Le taux de seniors bénéficiant de 7 repas par semaine décroît de manière progressive avec l'augmentation du tarif jusqu'au tarif 6, mais augmente de nouveau à 20% pour le tarif 7, qui comprend les revenus les plus élevés. On peut donc se demander si les bénéficiaires des tarifs 5 et 6 notamment n'abaissent pas le nombre de repas livré pour des raisons financières.

Afin de mieux comprendre l'écart entre ces données, il serait intéressant d'interroger des seniors des tranches tarifaires les plus élevées sur l'offre qui leur est proposée : est-elle trop chère ? Souhaitent-ils conserver une part d'autonomie et continuer à cuisiner certains jours de la semaine ? Déjeunent-ils ailleurs certains jours de la semaine (restaurant, chez la famille, etc...) ?

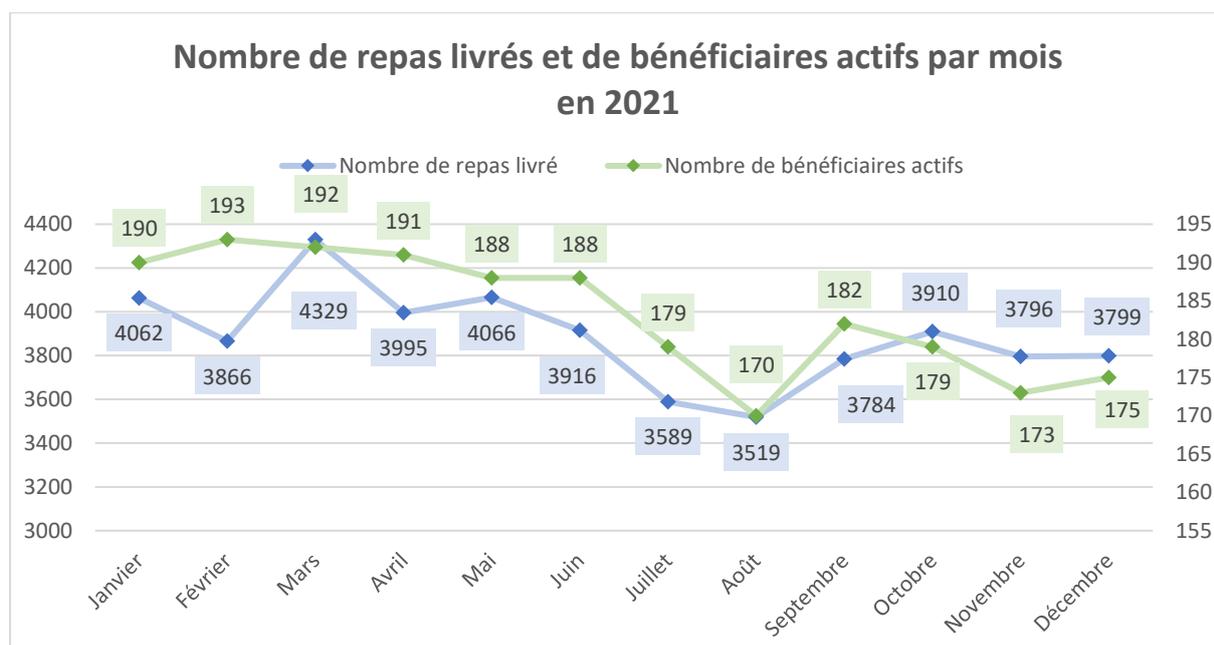
Lorsqu'on observe la part du portage de repas dans le budget des personnes, on observe que **plus la tranche tarifaire est élevée, moins la part du portage dans le budget est importante** :

Tarif	Coût mensuel pour 7 repas hebdomadaires	Revenu brut mensuel par personne	Part du portage (7 jours) dans le budget mensuel
Tarif 1 4,40 €	130,50 €	Moins de 300€	Minimum 43%
Tarif 2 5,80 €	169,50 €	Entre 301€ et 500€	Entre 34% et 56%
Tarif 3 7,00 €	205,50 €	Entre 501€ et 700€	Entre 29% et 41%
Tarif 4 7,80 €	229,50 €	Entre 701€ et 900€	Entre 25% et 32%
Tarif 5 9,95 €	292,50 €	Entre 901€ et 1 100€	Entre 26% et 32%
Tarif 6 11,20 €	330,00 €	Entre 1 101€ et 1 700€	Entre 19% et 30%
Tarif 7 12,50 €	367,50 €	Plus de 1 701€	Maximum 21%



On peut imaginer que même si la part du portage dans leur budget est importante, les personnes bénéficiaires des tranches tarifaires les plus basses choisissent de s'inscrire à 7 jours hebdomadaires soit car elles n'ont pas d'autre choix (leur état de santé ne leur permet pas d'avoir recours à une autre solution par exemple), soit parce qu'il s'agit de toute façon de l'offre la simple et économique. A l'inverse, les personnes payants les tarifs les plus élevés ont peut-être recours à d'autres solutions certains jours (par exemple la livraison à domicile), qui ne leur reviennent pas beaucoup plus cher et permet de varier leur alimentation.

VI) Evolution annuelle du nombre de bénéficiaires et du nombre de repas livrés



En 2021, le nombre de repas livré par mois se situait entre 3519 repas (mois d'août) et 4329 repas (mois de mars). Plus globalement, le nombre de repas livré a baissé progressivement au cours de l'année 2021 (-263 repas entre les mois de janvier et décembre), avec quelques variations marquantes : une forte hausse en mars 2021, peut-être liée à l'entrée en vigueur dans les Yvelines du 3^{ème} confinement, une forte baisse durant les congés mois d'été et une légère hausse autour du début de l'automne (septembre – octobre).

Le nombre de bénéficiaires actifs (c'est-à-dire s'étant fait livrer au moins un repas dans le mois), quant à lui, est en baisse quasi constante tout au long de l'année, passant de 190 bénéficiaires en janvier 2021 à 175 en décembre 2021 (à l'exception d'une légère hausse en tout début d'année). La baisse importante du nombre de bénéficiaires en juillet et août s'explique en partie par la suspension de la prestation pendant l'été pour un nombre important de personnes. De plus, les repas ne proviennent pas de la même cuisine lors de l'été. Les repas servis ne plaisent pas à certains seniors qui mettent fin à la prestation.

Lorsqu'on compare les causes d'arrêt de la prestation au cours de l'année, on constate que globalement les décès sont plus nombreux en début d'année (février – avril) et en juillet, tandis que les hospitalisations sont la principale cause d'arrêt en fin d'année (octobre – décembre). Ces données sont cependant à considérer avec prudence, puisque pour 40% des seniors ayant mis fin à la prestation en 2021, la cause de l'arrêt n'est pas renseignée.

VII) Conclusion

En résumé, les principaux constats de cette étude sont que :

- Le nombre de repas livrés a fortement diminué avec le changement de prestataire en 2019. Les confinements de 2020 ont fait augmenter le nombre de bénéficiaires et de repas livrés, mais ceux-ci semblent à nouveau baisser en 2021 ;
- Ce service est principalement utilisé par les personnes très âgées (plus de 80 ans) ;
- Parmi les moins de 75 ans bénéficiaires du portage, trois catégories de personnes sont surreprésentées : les personnes en situation de handicap, les personnes ayant de faibles revenus et les hommes vivant probablement seuls ;
- Les bénéficiaires du portage de repas ont globalement des revenus plus faibles que le reste de la population versaillaise.
- Il y a un fort turn over parmi les bénéficiaires du portage. Ceci semble être dû au fait que la prestation ne convient pas à une part importante des seniors. En effet, le taux d'arrêt diminue fortement avec la durée de la prestation.
- 18% des seniors se font livrer moins de 3 repas par semaine, alors qu'ils doivent s'inscrire pour minimum 3 jours.
- Le coût annuel moyen par bénéficiaire est de 1668€.
- Le nombre de repas hebdomadaire moyen diminue avec l'augmentation du tarif, malgré le fait que le portage représente une part moins importante du budget.

Pistes d'approfondissement (à travers notamment des entretiens avec les agents et un échantillon de seniors)

- **Comprendre ce qui, dans la prestation, déplaît aux seniors nouvellement inscrits** afin de faire baisser le taux d'arrêt (Constitution des menus, qualité de la nourriture, proportion, livraison, etc...)
- ;
- **Revoir la grille tarifaire** (choix des revenus seuils ou proportion du revenu global) ;
- **Identifier les causes de la baisse du nombre de repas hebdomadaire pour les tarifs les plus élevés** (choix ou contrainte financière)

B - Entretiens et données quantitatives

I - Entretien avec l'agente en charge de la prestation et la cheffe de service

1) Profil des bénéficiaires

- *Des seniors globalement très fragiles*

Pour une grande partie des seniors bénéficiaires, le portage de repas est le « *dernier rempart avant l'EHPAD* ». Pour ces derniers, **la prestation est donc un besoin**, et non un confort.

Certains seniors ont un état de santé très dégradé et oublient les menus qu'ils et elles choisissent, de même que les jours de livraison. Il faudrait peut-être créer des supports (pourquoi pas en FALC) à afficher sur le frigo.

- *Des hommes peu demandeurs*

Le portage de repas est l'une des rares prestations qui touchent globalement assez bien les hommes âgés. Cependant, **ce sont rarement eux qui effectuent les démarches pour devenir bénéficiaires** : en général, ce sont des membres de leur famille qui contactent le CCAS. Les femmes appellent beaucoup plus facilement pour obtenir des renseignements.

De même lorsque des couples sont bénéficiaires de la prestation, le mari est souvent plus réticent que son épouse.

2) Turn-over des seniors

- *Des seniors pas toujours volontaires*

L'une des explications du fort turn over est également le fait que certains médecins ou assistantes sociales exigent que les seniors bénéficient du portage de repas et de la téléassistance pour les autoriser à rentrer chez eux après une hospitalisation. Les seniors acceptent parfois uniquement pour retourner à leur domicile et mettent fin à la prestation peu de temps après.

- *Des outils à affiner*

Afin de mieux connaître les causes d'arrêt du portage de repas, il faudrait distinguer les seniors qui mettent fin à la prestation parce que le principe du portage de repas ne leur convient pas, et ceux qui arrêtent car la nourriture n'est pas à leur goût (il existe aujourd'hui une seule catégorie : « ne convient pas »).

Cependant, **les seniors ne précisent pas toujours la cause de l'arrêt de la prestation**, il est donc parfois difficile d'obtenir des données sur ce plan.

3) Pistes de réflexion pour le nouveau marché

- *Régime alimentaire*

Les seniors peuvent actuellement choisir un régime alimentaire particulier. Ils peuvent sélectionner une option parmi les suivantes : sans sucre ajouté / pauvre en sel / sans sauce / texture : haché / texture : mixé. Cependant, certains seniors demandent régulièrement à bénéficier d'un **régime alimentaire mixte** (par exemple pauvre en sel et haché). Il faut voir ce qu'il est possible de faire, sans trop démultiplier le nombre d'options.

De plus, il faudrait peut-être **distinguer les régimes alimentaires liés à un état de santé** (par exemple sans sucre ajouté pour les personnes diabétiques) **et à une question de goût** (régime sans sauce).

- *Contenants réutilisables*

L'un des critères du nouveau marché devrait être l'utilisation de contenants réutilisables. Il faudra alors décider **comment inciter les seniors à rendre les contenants** aux livreurs : mise en place d'un « droit d'entrée », d'une caution ...

II - Entretien avec une travailleuse sociale

Le portage de repas (ainsi que la téléassistance) sont **systématiquement proposés aux usagers seniors en perte d'autonomie**.

1) Profil des seniors

La prestation de portage de repas **n'est pas adaptée pour les seniors ayant des troubles cognitifs**, notamment des pertes de mémoire. Certaines familles les inscrivent au portage de repas pour tester, mais lorsqu'ils ne sont pas accompagnés, les seniors oublient de prendre leur repas. Pour ces personnes, il est nécessaire, en plus du portage, d'avoir une présence humaine au moment du repas.

Certains seniors hommes préfèrent déménager en résidence senior plutôt que de s'inscrire au portage de repas.

2) Turn-over des seniors

Il y avait auparavant une **période d'engagement** pour la prestation portage de repas : les seniors s'inscrivaient pour minimum un mois de prestation. Le nouveau système apporte une **plus grande souplesse** et permet d'augmenter le taux de recours au portage. L'inconvénient est qu'il y a plus d'arrêts et de turn-over.

La présentation des plats avec le prestataire actuel est un gros point négatif qui rebute certains seniors.

3) Tarifs et nombre de jours de prestation

Les seuils de revenus des tranches tarifaires sont relativement élevés. Ainsi, même les seniors accompagnés par le CCAS se retrouvent rapidement dans les tranches tarifaires les plus élevés.

Le portage de repas est assez **mal pris en charge par l'APA** (Allocation Personnalisée d'Autonomie), qui ne concerne et que le portage (livraison) et pas le coût du repas en lui-même.

Certains seniors des tranches tarifaires les plus élevés se tournent peut-être vers des prestataires privés, dont le coût ne doit pas être beaucoup plus élevé.

La **livraison à domicile** (notamment par téléphone auprès des commerçants locaux) est de plus en plus répandue, même pour les seniors de plus de 80 ans.

4) Divers

Il est parfois difficile d'inscrire les seniors au portage en sortie d'hospitalisation car ils n'ont pas toujours les papiers nécessaires avec eux.

Certains seniors demandent régulièrement à ce que le portage concerne également les diners ; le potage ne suffit pas pour une partie d'entre eux.

Il y a une **bonne communication entre le service portage et les TS seniors**, dans les deux sens : des signalements peuvent être faits lorsque les livreurs et/ou Delphine Temps constatent une importante dégradation de santé de la personne. A l'inverse, les travailleuses sociales informent le service portage en cas d'entrée en structure ou d'hospitalisation du senior, lorsqu'elles ont l'information.

BONS DE PEDICURIE

A - Analyse statistique

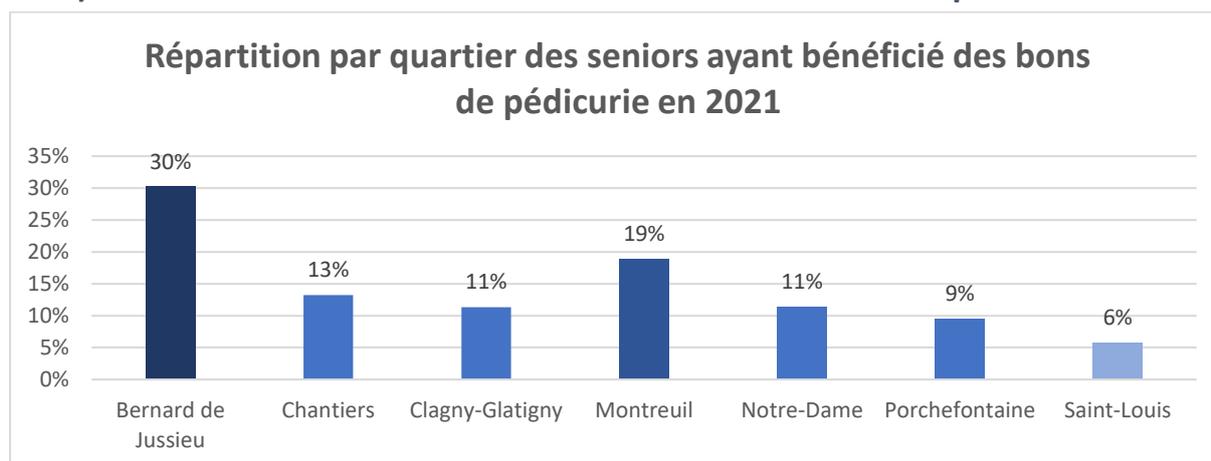
Les bons de pédicurie est un dispositif proposé par le CCAS de Versailles à destination des **personnes âgées de plus de 60 ans non imposables**. Elle leur permet de bénéficier de ce soin d'hygiène corporelle non remboursé par la sécurité sociale, qui reste nécessaire pour les seniors âgés n'étant plus en mesure de le réaliser eux-mêmes.

Les seniors achètent les bons au **prix unitaire de 12,50€** au CCAS, dans la limite de six bons par an, et peuvent les utiliser chez l'un des **quinze pédicures conventionnés** par le CCAS. Les consultations réalisées sont remboursées par le CCAS à hauteur de 27€ aux professionnels, sur présentation des bons.

En 2021, **53 seniors** ont bénéficié des bons de pédicurie. **236 bons ont été vendus dont 175 ont été effectivement utilisés** par les personnes âgées.

I - Profil des bénéficiaires

1) Les habitants et habitantes de Jussieu fortement surreprésentés

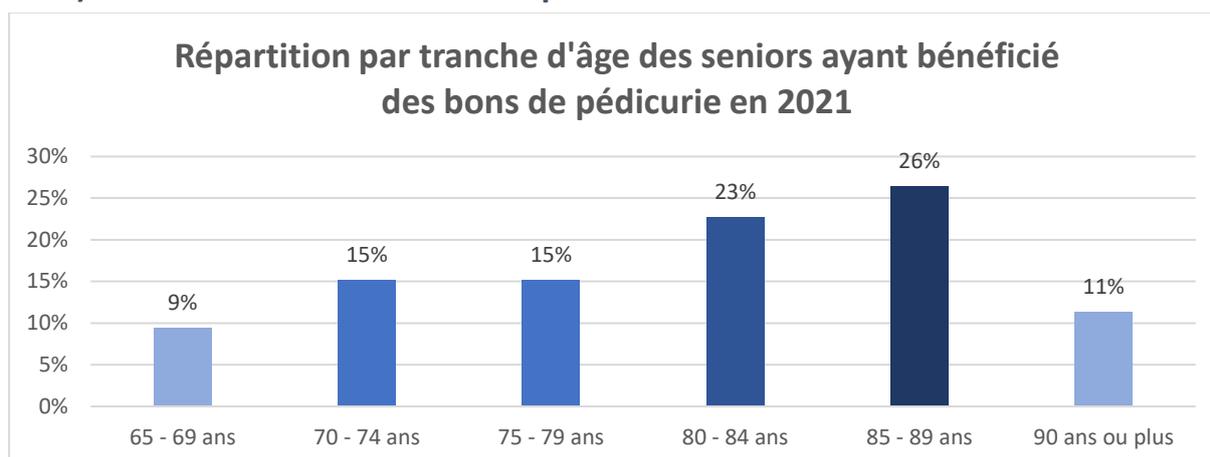


30% des seniors bénéficiaires des bons de pédicurie habitent le quartier de Bernard-de-Jussieu, alors que les habitants du quartier ne représentent que 8% des Versaillais. Ils sont donc très fortement surreprésentés parmi les bénéficiaires de la pédicurie.

Cela peut expliquer par les **données socio-économiques** du quartier. Tout d'abord, les 75 ans et plus sont surreprésentés à Bernard-de-Jussieu, puisqu'ils représentent 11% des habitants du quartier (contre 8% de la population générale de Versailles). De plus, 16% des ménages allocataires CAF du quartier sont considérés comme des « ménages à bas revenus » en 2017 (c'est-à-dire que leur revenu est inférieur à 60% du revenu médian national⁷). On peut en déduire qu'une part significative des seniors du quartier et non-imposable et peut donc bénéficier de la prestation.

⁷ En 2017, le revenu médian national était de 1735€ mensuel par personne. Etaient donc considérés comme ménages à bas revenus les ménages dont le revenu par personne était inférieur à 1041€ mensuel.

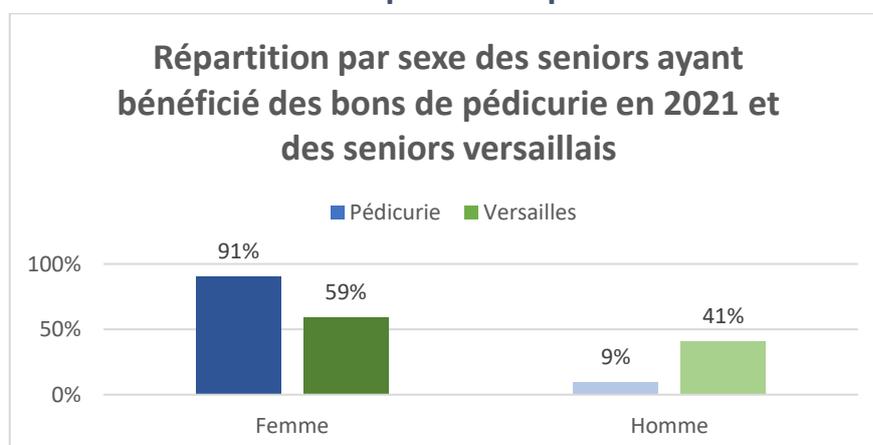
2) Une baisse de la demande après 90 ans



La moyenne d'âge des seniors ayant recours aux bons de pédicurie est de **81 ans**. Contrairement à la majorité des autres prestations destinées aux seniors, où la proportion de population augmente avec l'accroissement de l'âge des seniors, on observe ici une **forte baisse du recours à la prestation après 90 ans**.

On peut supposer que cela n'est pas dû à une baisse des besoins puisque les seniors sont de moins en moins autonomes et donc de moins en moins en mesure de réaliser ce soin corporel eux-mêmes. **La nécessité de se déplacer au cabinet du pédicure pourrait être un frein pour les personnes les plus âgées ou en perte d'autonomie**. De plus, alors que les dépenses en santé augmentent avec l'âge, le recours à la pédicurie n'est peut-être plus une priorité les plus de 90 ans.

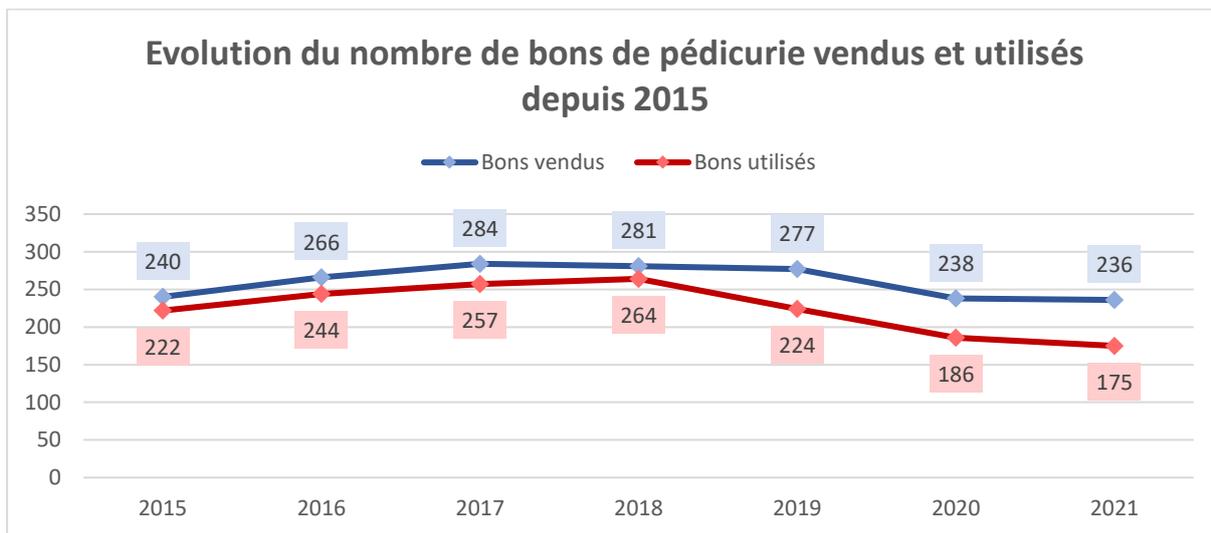
3) Les hommes fortement sous-représentés parmi les bénéficiaires



Les hommes sont très peu touchés par la prestation de pédicurie, puisqu'ils ne représentent que **9% des bénéficiaires** (contre 41% de la population versaillaise de cette tranche d'âge). Cela pourrait être dû au fait que la pédicurie est vue par certains comme un soin esthétique plus qu'un soin d'hygiène corporel. Le pédicure-podologue peut en effet réaliser des soins pour des affections du pied, mais également prévenir et traiter des douleurs du pied. Il contribue au maintien de l'autonomie des personnes âgées et à la réduction des chutes.

II - Une baisse marquée du taux d'utilisation des bons depuis 2019

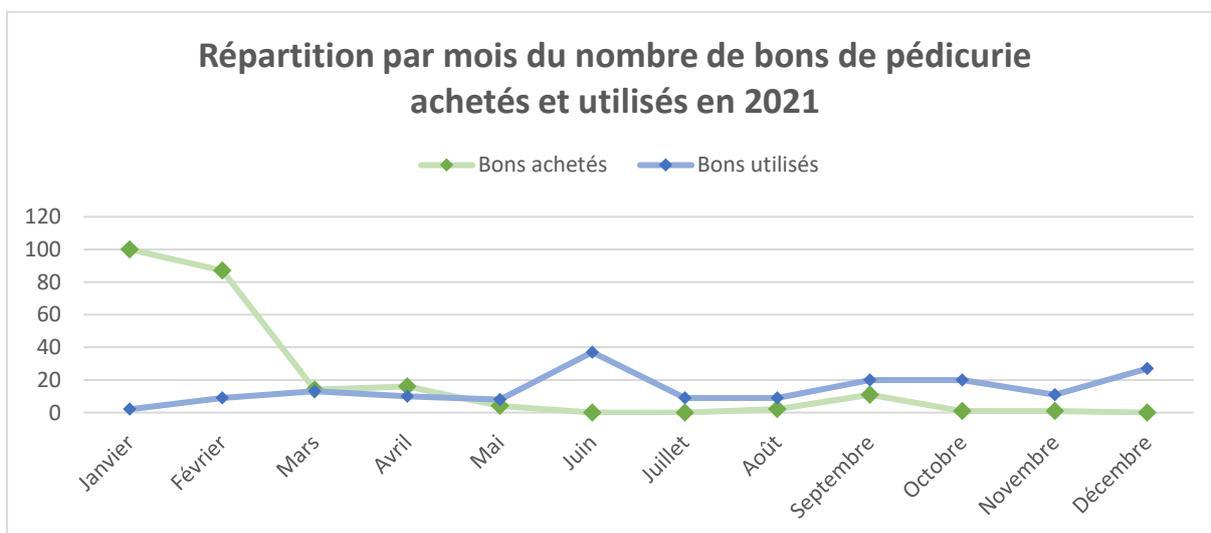
Si le nombre de bons de pédicurie vendus est resté globalement stable jusqu'en 2019 et n'a connu une baisse significative qu'en 2020 (probablement due à la pandémie), **le nombre de bons effectivement utilisés par les seniors a fortement baissé à partir de 2018**.



Sur le graphique ci-dessus, on observe ainsi les deux courbes s'écartant progressivement, ce qui signifie que le taux d'utilisation des bons est en baisse. Ainsi, **en 2018, 94% des bons achetés par les seniors étaient utilisés. Ce taux a chuté à 74% en 2021** (et déjà à 81% en 2019, soit avant la pandémie).

Cela pourrait s'expliquer en partie par la **hausse de la moyenne d'âge des bénéficiaires**, passée de 78 ans en 2017 à 81 ans en 2021. Comme nous l'avons vu précédemment, les personnes très âgées ont moins recours à la prestation. Elles ont globalement moins d'autonomie et des difficultés de santé plus fréquentes, ce qui peut expliquer le non-recours à la prestation qu'elles ont pourtant payée.

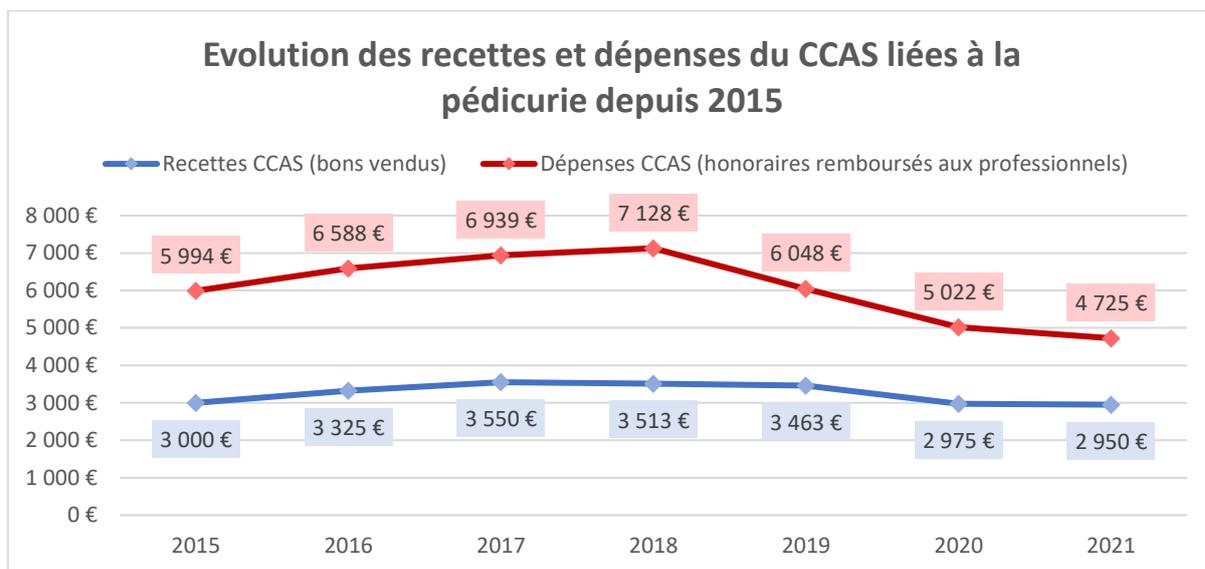
Une partie des seniors oublie aussi peut-être que des bons ont été achetés. En effet, la plupart des bons de pédicurie sont vendus en janvier-février mais utilisés en juin puis en fin d'année.



Les seniors achètent en moyenne 4,5 bons mais n'en utilisent que 3,3. 40% des bénéficiaires ont acheté 6 bons de pédicurie (soit la quantité maximum), avec un taux d'utilisation de 79% (donc légèrement supérieur à la moyenne). Les seniors achetant entre 2 et 4 bons sont globalement ceux qui utilisent le moins leurs bons (entre 50% et 72%).

Les seniors ayant bénéficiés de la prestation pour la première fois en 2021 ont acheté en moyenne 3,9 bons et en ont utilisés 3,1. Ils achètent donc moins de bons, mais ont un taux d'utilisation plus élevé (+5%) que la moyenne. On peut également noter que la moyenne d'âge des nouveaux bénéficiaires est de 79 ans (contre 81 ans pour l'ensemble des bénéficiaires).

En conséquence de la baisse du taux d'utilisation des bons, le CCAS a vu ses recettes (liées à la vente des bons à 12,50€ l'unité aux seniors) baisser légèrement depuis 2019, tandis que ses dépenses (liées au remboursement des honoraires des pédicures d'un montant de 27€ pour une séance) ont baissé très fortement, passant de **7128€ en 2018 à 4725€ en 2021**.



III - Un recours inégal aux différents professionnels conventionnés

En 2021, **15 podologues-pédicures** étaient conventionnés avec le CCAS pour intervenir sur présentation des bons. L'une d'entre eux a souhaité mettre fin à sa convention en juin 2021.

Cependant, comme l'illustre le tableau ci-dessous, la fréquentation par les seniors de ces professionnels est très inégale. Ainsi, en 2021, **5 des professionnels conventionnés n'ont effectué aucun acte auprès des bénéficiaires des bons de pédicurie**, et 2 n'en ont effectué que 2 (dont la professionnelle n°8 ayant mis fin à la convention).

Il est intéressant de noter que les deux professionnelles auxquelles les seniors ont le plus recours (36 et 32 actes réalisés en 2021) exercent à Grand Siècle, autrement dit à **proximité du quartier Bernard-de-Jussieu**. Les autres professionnels les plus fréquentés (24, 21 et 20 actes en 2021) exercent en centre-ville dans des lieux très bien desservis par les transports en commun : au carrefour entre l'avenue de Saint Cloud et de l'avenue de l'Europe et à proximité de la gare des Chantiers.

Professionnel	Nombre d'actes effectués en 2021	Nombre d'actes effectués entre 2015 et 2021
Professionnel n°1	0	48
Professionnel n°2	0	54
Professionnel n°3	15	113
Professionnel n°4	2	62
Professionnel n°5	21	113
Professionnel n°6	0	59
Professionnel n°7	24	164
Professionnel n°8	2	119
Professionnel n°9	0	38
Professionnel n°10	10	44
Professionnel n°11	0	0
Professionnel n°12	13	168
Professionnel n°13	20	266
Professionnel n°14	36	134
Professionnel n°15	32	190

IV - Conclusion

Voici les principaux constats de l'analyse des données quantitatives de la prestation « bons de pédicurie » :

- Les habitants de Jussieu sont très fortement représentés parmi les bénéficiaires ;
- Il y a une forte baisse de la demande après 90 ans, qui pourrait être due aux difficultés des seniors de se rendre au cabinet des professionnels ;
- Les hommes ne représentent que 9% des bénéficiaires ;
- Le taux d'utilisation des bons achetés par les seniors a baissé de manière significative depuis 2018. Cela pourrait être dû à des oublis et au vieillissement des bénéficiaires ;
- Sur les quinze professionnels conventionnés par le CCAS, sept ont effectué entre 0 et 2 actes en 2021 ;
- Les professionnels que les seniors fréquentent le plus exercent près du quartier Bernard-de-Jussieu ou au centre-ville dans des lieux bien desservis par les transports en commun.

Pistes de travail *(à travers notamment des entretiens avec les agentes et un échantillon de seniors)*

- **Identifier les causes de la baisse de recours à la prestation après 90 ans.** Si cela est dû à des difficultés de mobilité, il pourrait être envisagé de proposer à l'accompagnement au cabinet des seniors concernés ;
- **Comprendre la baisse du taux d'utilisation** (oubli, difficulté à se déplacer, démarche trop compliquée ...) ;
- **Comprendre l'inégale fréquentation des différents professionnels conventionnés :** choix des seniors, professionnels qui ne voient pas l'intérêt de continuer ce type d'acte, ...
- **Questionner le non-recours des hommes à cette prestation** et éventuellement adapter la communication (mettre en évidence les bienfaits en terme de bien-être et de santé de ce type de soin plutôt que l'aspect esthétique par exemple)

TRANSPORT

A - Analyse statistique

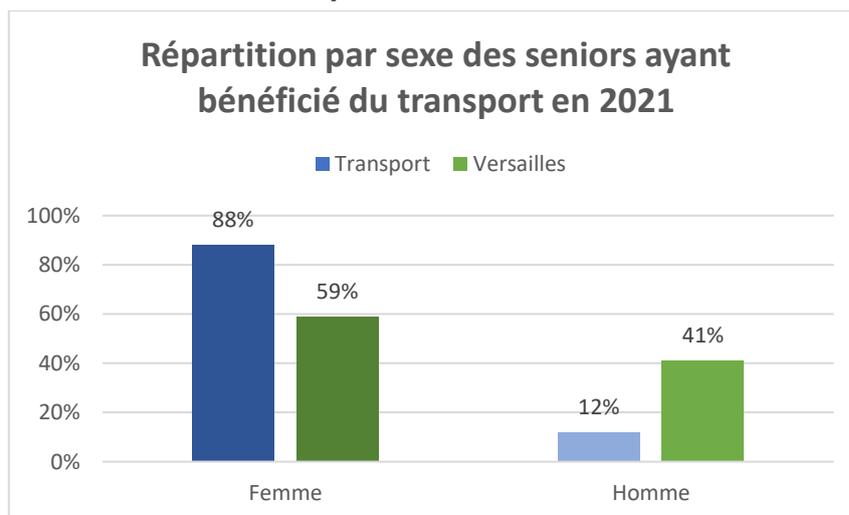
Le CCAS assure des **transports individuels ou collectifs** au profit des seniors et personnes en situation de handicap : transports médicaux, accompagnement au marché de Versailles ou à des sorties de loisir.

Cette prestation, qui s'adresse aux **usagers suivis par le CCAS** (service suivi de proximité), se fait sur simple demande et à **titre gracieux**. Le transport est assuré par le chauffeur du CCAS.

En 2021, **98 trajets** (aller-retour) ont été effectués et **25 personnes** ont bénéficié de ce service. Il est à noter que l'année 2021 a été un peu particulière du fait du COVID : 360 personnes âgées ont été accompagnées vers le centre de vaccination anti-COVID. Une partie de ces accompagnements a été réalisée par le chauffeur du CCAS, qui n'a donc pas pu se consacrer au reste de ses missions sur ces temps là.

I - Profil des bénéficiaires

1) Les femmes fortement surreprésentées



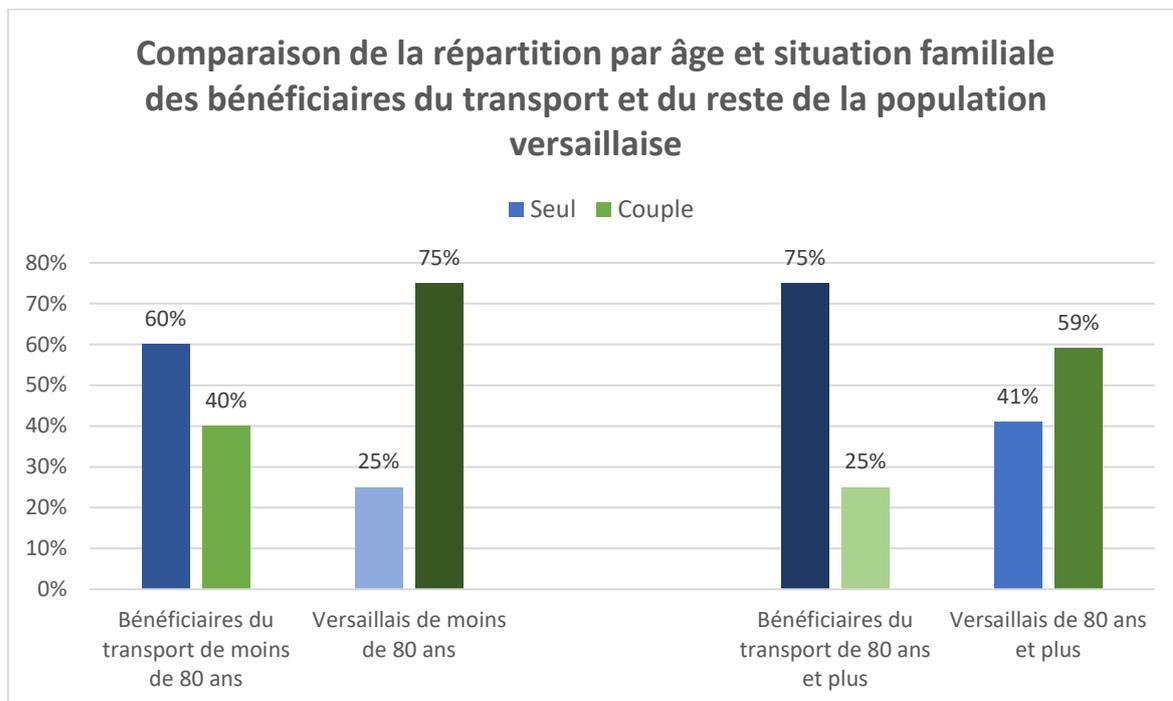
Les femmes sont fortement surreprésentées parmi les bénéficiaires du transport puisqu'elles en représentent **88%**, alors qu'elles ne constituent que 59% des Versaillais de plus de 65 ans.

Il est par ailleurs intéressant de noter que deux des trois hommes bénéficiaires de la prestation en ont bénéficié **en même temps que leur épouse** (par exemple pour des sorties collectives). Les trois hommes sont par ailleurs en couple et leur épouse est suivie au CCAS.

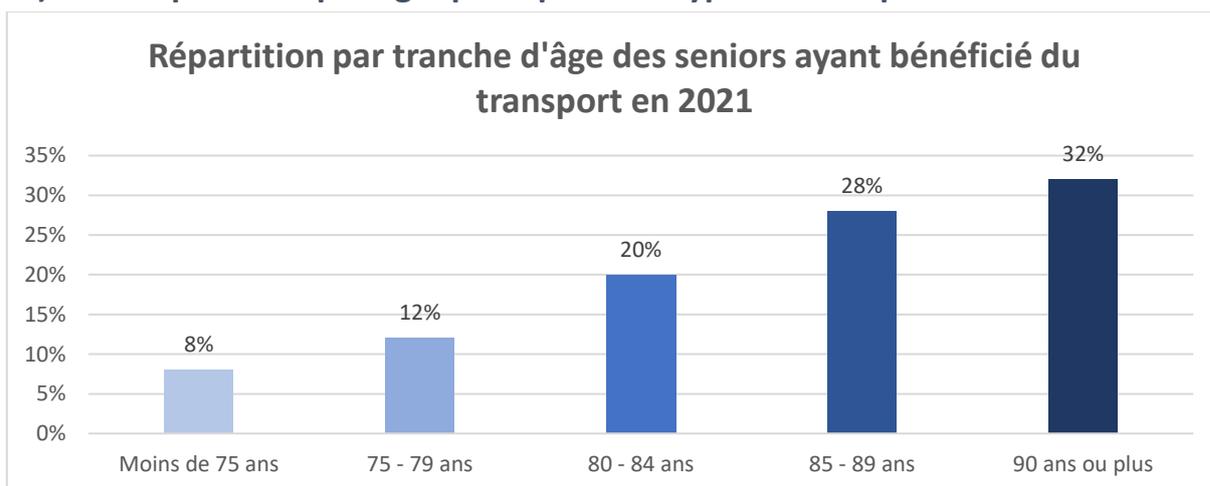
2) Une majorité de seniors vivant seuls

Comme le montre le graphique ci-dessous, **60% des bénéficiaires de moins de 80 ans vivent seuls** (contre 25% des Versaillais du même âge) ainsi que **75% des plus de 80 ans** (contre 41% des Versaillais).

On peut donc supposer que cette prestation bénéficie plus particulièrement aux seniors isolés.



3) Une répartition par âge qui dépend du type de transport effectué

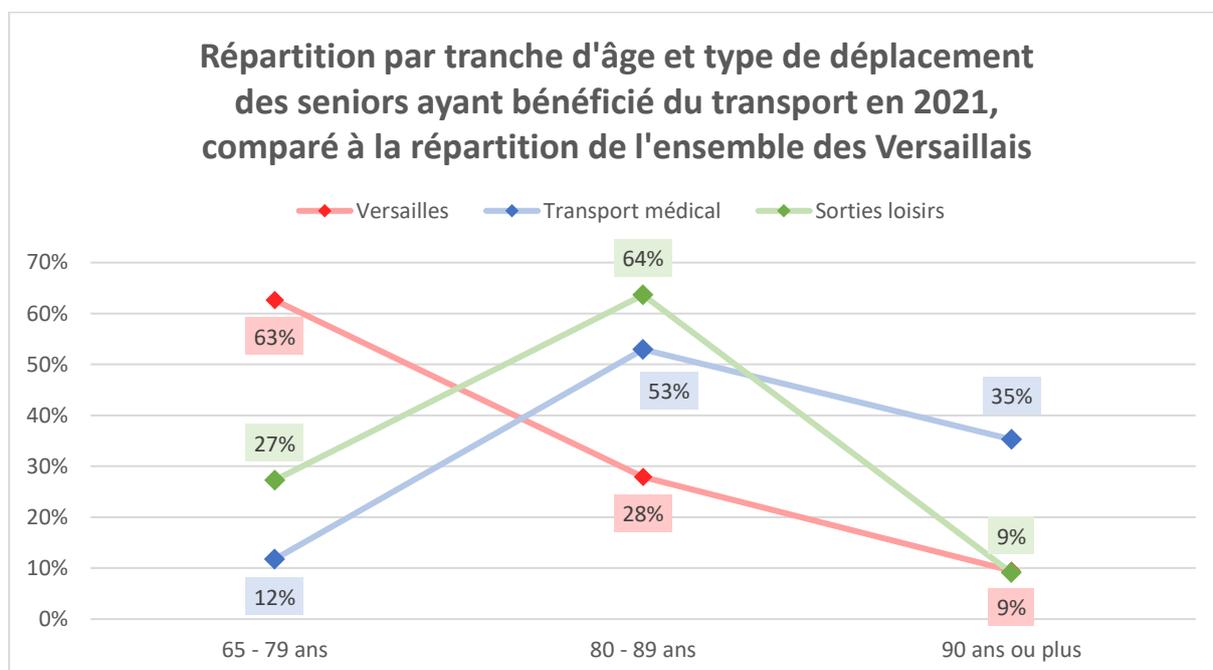


Lorsqu'on observe la répartition par tranche d'âge des bénéficiaires de la prestation « transport », on observe que **plus l'âge est élevé, plus le nombre de seniors concerné s'accroît**. Ainsi, les plus de 85 ans représentent à eux seuls près des 2/3 de l'ensemble des bénéficiaires de la prestation.

Si les seniors « très âgés » (plus de 80 ans) sont globalement surreprésentés parmi les bénéficiaires du transport, la répartition par tranche d'âge varie en fonction du type de transport effectué, comme le montre le graphique ci-dessous.

Ainsi, les **80 – 89 ans sont particulièrement représentés parmi les seniors ayant bénéficié des sorties loisirs** (64% de l'ensemble des bénéficiaires). En revanche, ils ne sont plus que 9% parmi les 90 ans et plus. Les sorties loisirs concernent en effet des seniors qui ont encore une certaine autonomie, leur permettant de se rendre au cinéma ou de faire des visites.

A l'inverse, les seniors ayant bénéficié du **transport médical sont particulièrement surreprésentés parmi les 90 ans et plus**, qui représentent 35% de l'ensemble des bénéficiaires.



II - Une prestation qui concerne un nombre très restreint de seniors

Si 98 trajets ont été effectués en 2021, ils concernent malgré tout assez peu de seniors. La répartition se fait comme suit :

Type transport	Nombre de trajets	Nombre de seniors	Nombre moyen de trajets par senior
Marché	23	3	8
Transport médical	57	18	3
Sortie loisirs	18	11	2

Le nombre moyen de trajets par senior n'est cependant pas très significatif car **certaines personnes âgées concentrent à elles seules une grande partie des trajets**. Ainsi, sur les 23 sorties au marché de Versailles réalisées, 17 concernaient une même personne. De même en ce qui concerne le transport médical : bien que la moyenne soit de 3 trajets par seniors, une des personnes âgées a effectué à elle seule 16 trajets.

Plus globalement, 14 personnes bénéficiaires (soit 56%) ont effectué 1 à 2 sorties dans l'année, 9 personnes (36%) ont effectué entre 3 et 10 sorties, et 2 personnes ont effectué plus de 10 sorties.

La plupart des seniors ont donc recours à la prestation senior de manière extrêmement ponctuelle. Certaines personnes font cependant appel au CCAS de manière régulière, que ce soit pour des rendez-vous médicaux périodiques ou des sorties au marché.

III - Conclusion

En résumé, les principaux constats de cette étude sont que :

- Les femmes et les personnes seules sont très surreprésentées parmi les seniors bénéficiaires du transport ;
- L'âge des bénéficiaires dépend du type de transport : les sorties loisirs concernent globalement des seniors plus jeunes (entre 80 et 89 ans), tandis que les plus de 90 ans sont très surreprésentés parmi les seniors ayant recours au transport médical ;
- La majorité des seniors font appel au CCAS de manière très ponctuelle, mais certaines personnes ont recours fréquemment à la prestation, que ce soit pour se rendre à des rendez-vous médicaux ou au marché.

Pistes d'approfondissement (à travers notamment des entretiens avec les agents et un échantillon de seniors)

- Affiner les objectifs de cette prestation : proposer du transport ponctuel / dépannage ou des sorties régulières aux personnes âgées isolées ?
- Recenser l'offre de transport du territoire afin d'identifier les manques et s'assurer que la prestation du CCAS vient y remédier.

B - Entretiens et données quantitatives

I - Entretien avec le chauffeur du CCAS, la coordinatrice autonomie et la cheffe de service

1) Nombre restreint de bénéficiaires

Les seniors sont « recrutés » via la plateforme. Celle-ci compte environ 300 seniors, ce qui signifie que le nombre de bénéficiaires de la prestation transport pourrait être plus élevé. Pour le moment, les agents de convivialité ont du mal à recruter des seniors car le planning n'est pas formalisé. Les seniors ont du mal à se projeter s'ils ne savent pas précisément quelle sortie sera réalisée donc beaucoup refusent.

Actuellement, c'est principalement Eric qui recrute des seniors via les appels de convivialité qu'il réalise lui-même.

Avec le public senior, il y a très souvent des désistements de dernière minute, il est donc difficile de prévoir le nombre de personnes qui seront présentes à la sortie.

2) Types de sorties proposées

Eric ne fait plus de transport médical, à l'exception des quelques fois où les travailleuses sociales font appel à lui. Ce service peut être proposé dans des cas ponctuels ou d'urgence, mais pas de manière récurrente, par exemple pour des RDV réguliers chez le kiné.

Il faut alterner les sorties gratuites et les sorties payantes (cinéma, restaurant), pour que les seniors puissent participer quel que soit leur budget.

En fonction des demandes, certaines sorties pourraient être effectuées de manière plus régulière. Par exemple, on pourrait imaginer deux sorties au marché par semaine.

Les sorties en extérieur sont parfois difficiles à organiser car tous les parcs ne sont pas adaptés aux seniors (manque de bancs, de toilettes publiques). On pourrait imaginer solliciter le CTM pour installer des chaises voire un barnum dans un lieu prévu.

Il faut également réfléchir à des options en cas de mauvais temps : salle café à la maison de quartier de Porchefontaine, salles en bibliothèque, etc...

Depuis le COVID, il n'y a plus de sortie à Paris alors que c'est une demande des seniors. Ces sorties pourraient être reprises, même si elles demandent de l'organisation et que le temps passé dans les transports est parfois long.

Il serait aussi possible de se greffer à certaines sorties organisées par les maisons de quartier, par exemple au restaurant. Dans les cas où seulement un ou deux seniors du CCAS sont intéressés par un type de sortie, cela leur permettrait de rencontrer du monde.

Points à travailler :

- **Mettre au point un planning mensuel (Eric + Sandrine), pour permettre aux agents de convivialité de proposer plus facilement les sorties aux seniors ;**
- **Réaliser une enquête auprès des seniors de la plateforme (Eric + Sandrine + Magali) pour mieux connaître leurs habitudes de sortie, leurs envies, leur budget ;**
- **Faire un document de synthèse de l'offre de transport du territoire (Sandrine, Christine) à communiquer aux seniors par exemple lors de la remise du Pass Local.**

PLATEFORME DE CONVIVIALITE

A - Analyse statistique

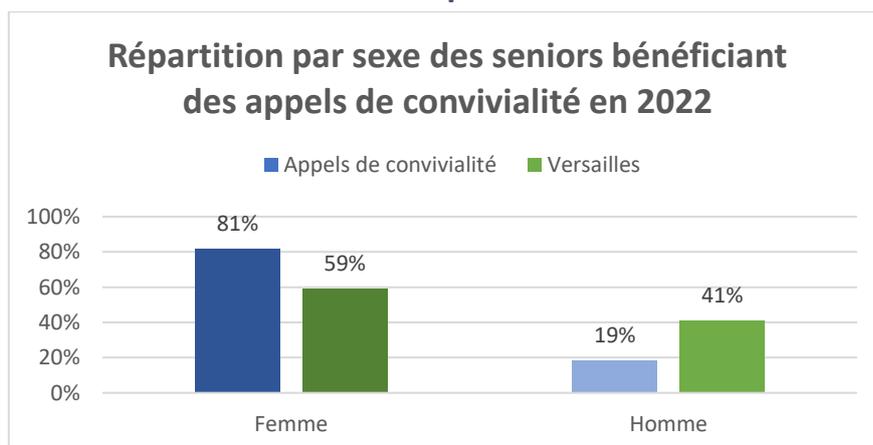
Depuis 2013, le CCAS propose aux seniors en situation de fragilité et/ou isolés des **appels de convivialité**. Ce dispositif leur permet de **garder un lien social** mais lorsqu'elles ne peuvent plus se déplacer. Par le biais de la plateforme de convivialité, le CCAS peut transmettre des informations aux seniors (communication sur des actions menées par la ville ou le CCAS, sensibilisation et prévention, etc...). Lorsque les appelants constatent une dégradation de la situation des seniors, ils peuvent faire un signalement auprès des travailleuses sociales du service suivi et proximité du CCAS.

Ce dispositif s'adresse à tous les seniors versaillais à **partir de 60 ans** (ou plus jeunes si la situation le nécessite). Les seniors inscrits ont la possibilité de **choisir le rythme des appels** qui leur convient (principalement hebdomadaire, bimensuel ou mensuel).

En 2022, **351 seniors** sont inscrits sur la plateforme.

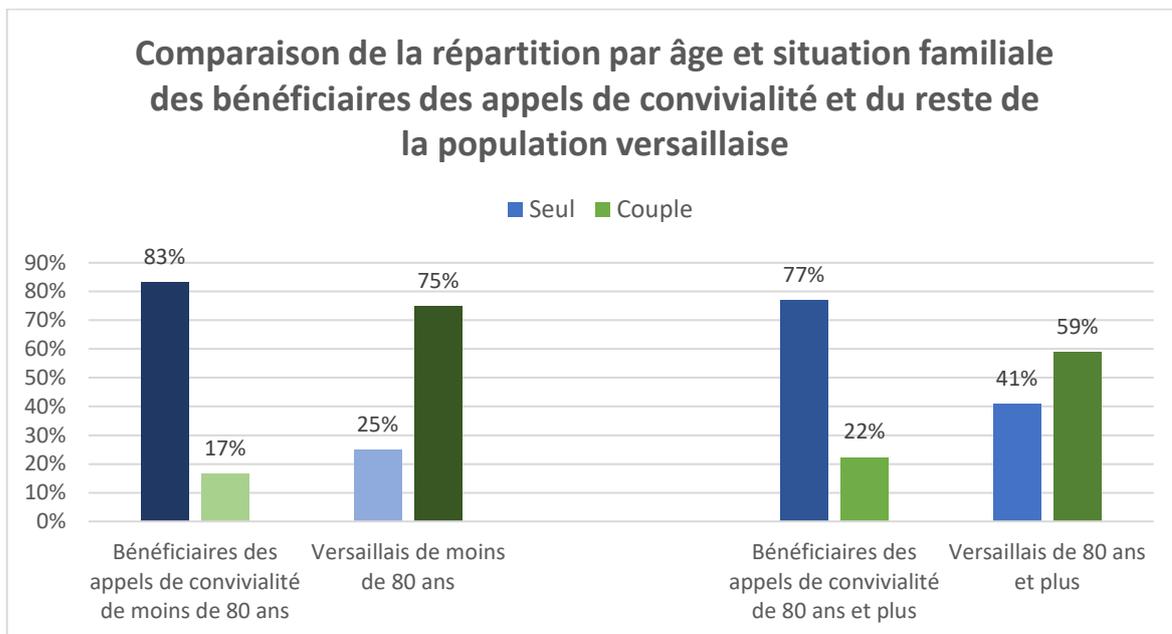
I - Profil des bénéficiaires

1) Les femmes seules fortement surreprésentées

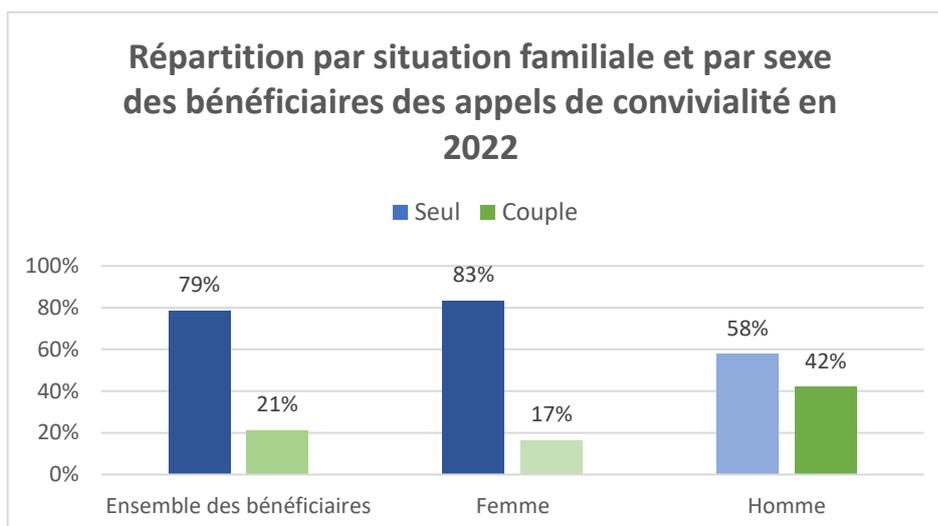


Comme pour la plupart des prestations du CCAS à destination des seniors, **les femmes sont fortement représentées parmi les bénéficiaires (+22%)**. Elles représentent en effet 81% des bénéficiaires des appels de convivialité (contre 59% de la population versaillaise âgée de plus de 60 ans).

Comme le montre le graphique ci-dessous, **les personnes seules sont également très fortement surreprésentées** parmi les seniors inscrits à la plateforme de convivialité, puisqu'elles représentent **79% des bénéficiaires**. Cette surreprésentation est **particulièrement marquée chez les 60 – 79 ans (+58%)**, même si elle reste importante parmi les 80 ans et plus (+36%).



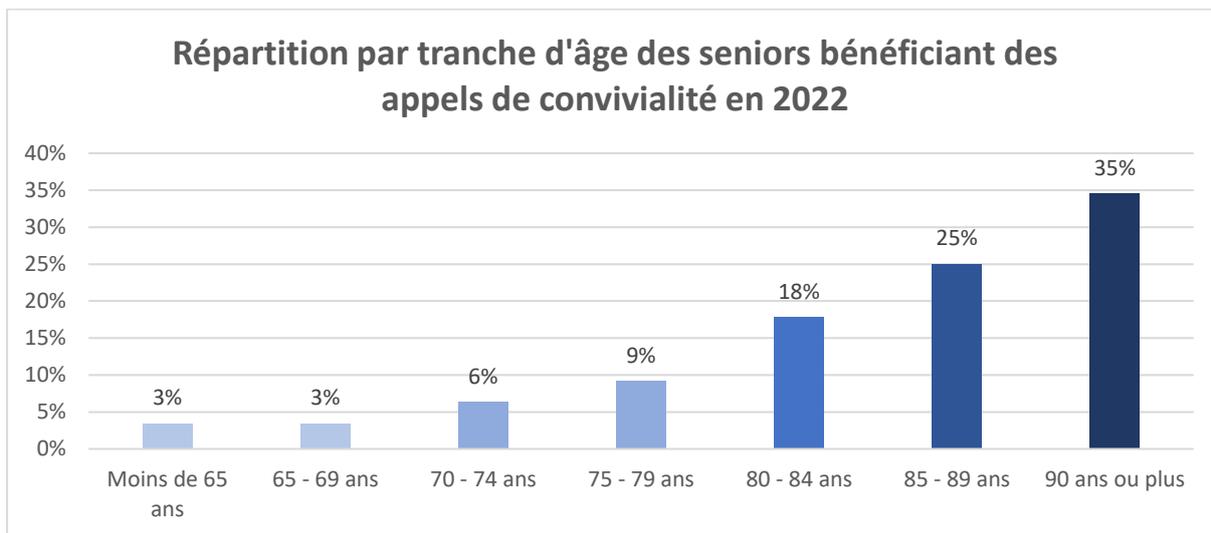
En ce qui concerne la situation familiale, la différence entre homme et femme est très marquée. Ainsi, **83% des femmes bénéficiaires des appels de convivialité en 2022 vivent seules, contre seulement 58% des hommes**. La proportion d'hommes seuls reste malgré tout supérieur à la moyenne de l'ensemble des seniors hommes de la commune.



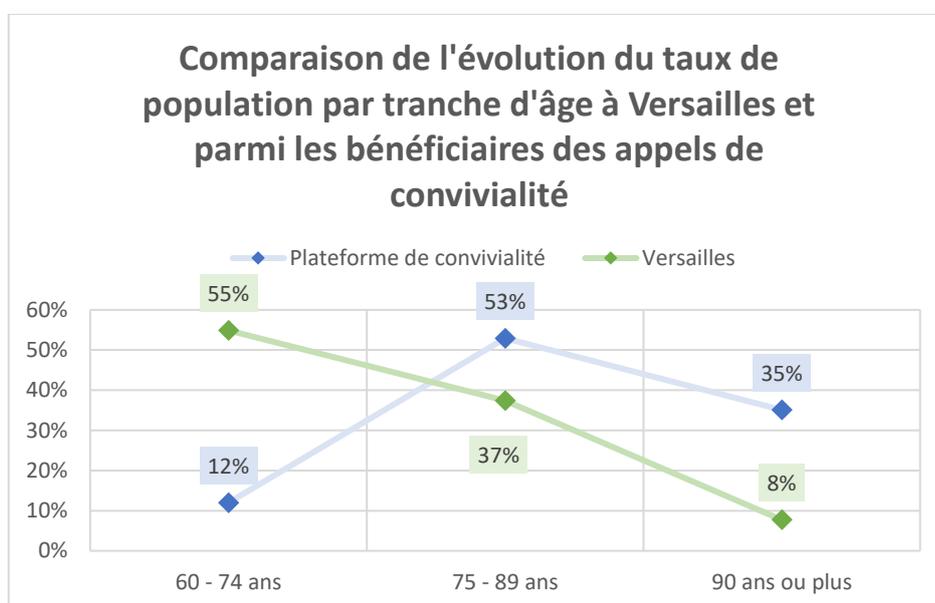
De plus, il est intéressant de noter que **parmi les 27 hommes en couple inscrits sur la plateforme, 24 le sont avec leur épouse**. A l'inverse, parmi les 47 femmes en couple, seules ces mêmes 24 personnes le sont avec leur conjoint. On peut imaginer que pour les autres femmes, leur mari n'est soit pas intéressé par le service, soit en trop grosse perte d'autonomie pour être inscrit (ou ne vit plus au domicile).

2))Un public majoritairement très âgé

La **moyenne d'âge** des personnes inscrites sur la plateforme de convivialité est de **85 ans**. Comme le montre le graphique ci-dessous, plus la tranche d'âge est élevée, plus le nombre de bénéficiaires est important. Ainsi, **les plus de 90 ans représentent plus du tiers des inscrits et les 85 – 89 ans un quart**.



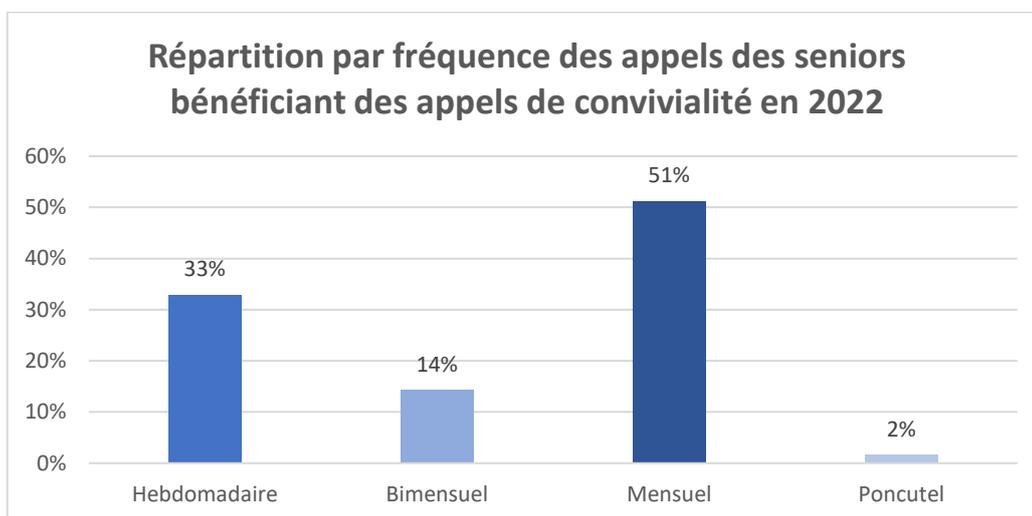
Les personnes très âgées sont donc particulièrement surreprésentées : les 75 – 89 ans représente 53% des inscrits à la plateforme (contre 37% des seniors versaillais, soit **+16%**) et les 90 ans et plus représentent 35% des bénéficiaires (contre 8% des seniors versaillais, soit **+27%**).



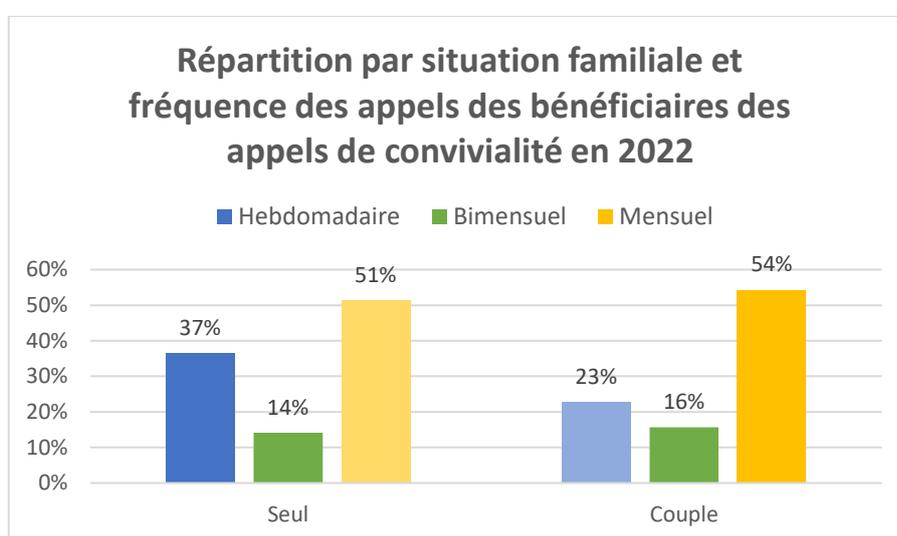
Ainsi, si la plateforme de convivialité ne concerne que 2% des seniors versaillais, elle **concerne environ 8% des plus de 90 ans**.

II - Des appels plus fréquents chez les personnes les plus isolées et/ou en perte d'autonomie

Environ la moitié des seniors (51%) souhaite être appelés une fois par mois et un tiers une fois par semaine. 14% sont contactés deux fois par mois et 2% de manière très ponctuelle (une fois par trimestre, par an ou uniquement dans des conditions particulières, par exemple la canicule).



Cependant, la fréquence des appels varie selon le profil des personnes et notamment leur situation familiale. Ainsi, **les personnes seules sont surreprésentées parmi les bénéficiaires contactés une fois par semaine.**



Les seniors habitant les quartiers de Porchefontaine et Chantiers sont également surreprésentés parmi les seniors appelés une fois par semaine (respectivement +13% et +8%), sans que cela soit lié à la situation familiale. A l'inverse, les habitants de de Clagny-Glatigny sont surreprésentés parmi les seniors contactés seulement une fois par mois (+14%).

Les seniors bénéficiant le plus d'appels hebdomadaires sont les **70-74 ans** (+28% par rapport à la moyenne des bénéficiaires) et les **80-84 ans** (+14%).

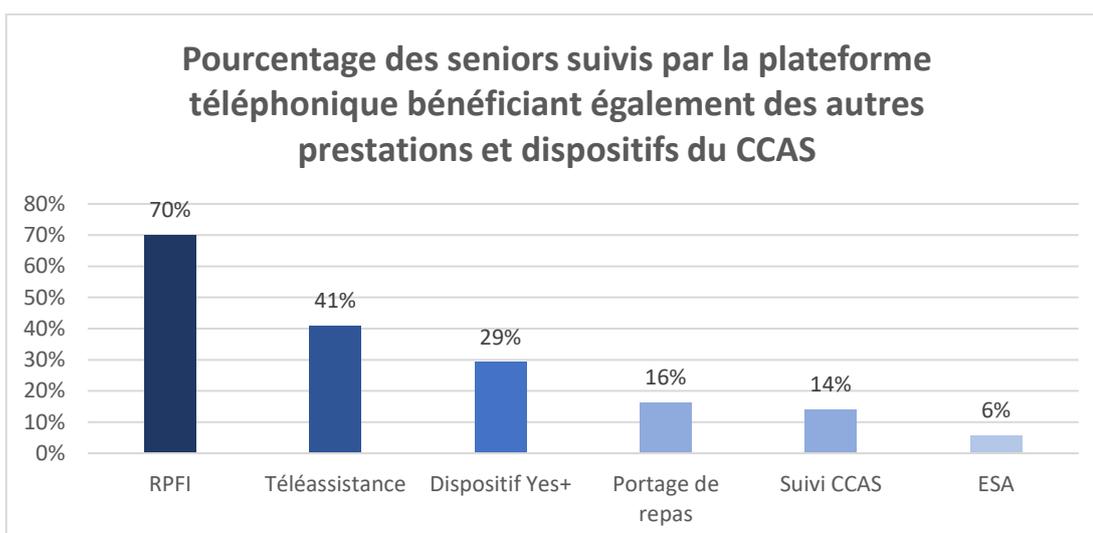
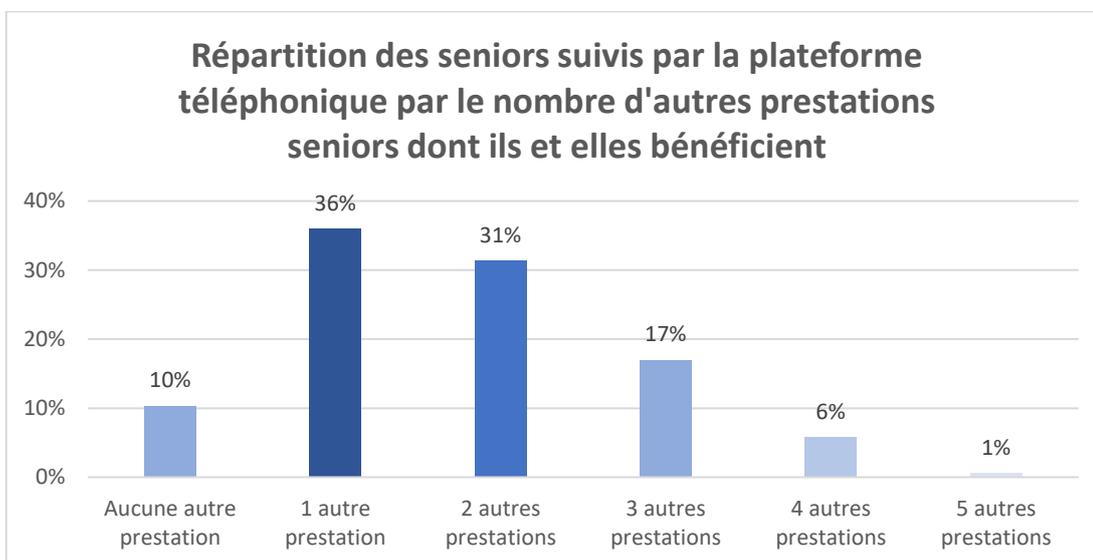
III - Des seniors qui cumulent souvent plusieurs prestations seniors

Le CCAS propose de nombreuses autres prestations pour les seniors :

- Registre des Personnes Fragiles Isolées (RPMI) : mis en place suite à la canicule de 2003, ce registre est transmis à la préfecture en cas de déclenchement de plan de sécurité civile (canicule, grand-froid, pandémie, etc...) ;
- Téléassistance ;
- Portage de repas ;
- Dispositif Yes+ : dans le cadre de ce dispositif, des étudiants ou jeunes demandeurs d'emploi effectuent des visites au domicile des seniors volontaires entre juillet et décembre.

Les personnes âgées peuvent également être suivies par les travailleuses sociales du CCAS et/ou l'Equipe Spécialisée Alzheimer (composée de deux intervenantes spécialisées).

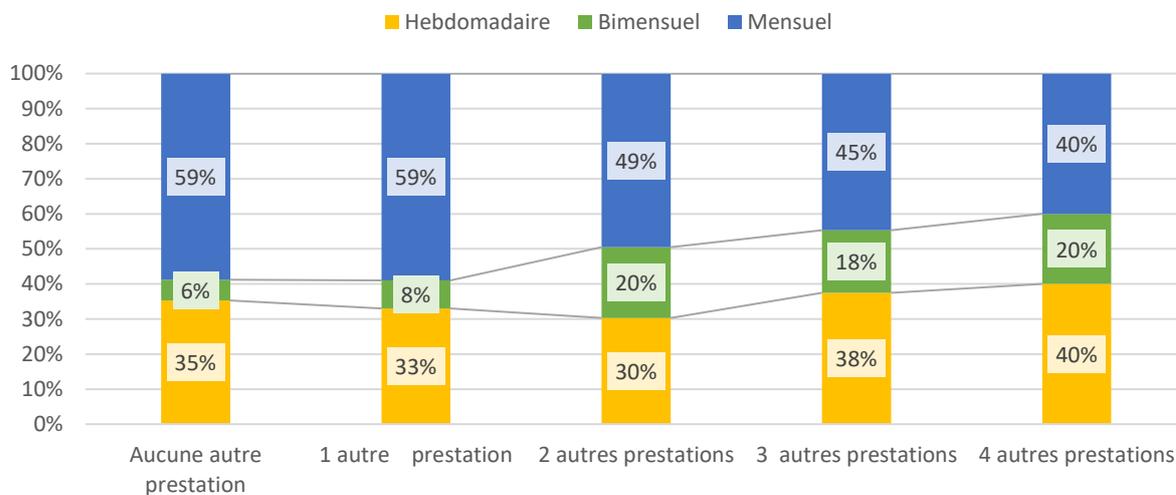
La majorité des seniors suivis par la plateforme de convivialité bénéficient également d'au moins une autre prestation du CCAS :



Les personnes bénéficiant d'au moins deux autres prestations sont en moyenne **appelés plus fréquemment et vivent plus souvent seuls**. Ainsi, 38% des seniors bénéficiant de 3 autres prestations sont appelés chaque semaine (contre 33% pour l'ensemble des bénéficiaires de la plateforme de convivialité) et 88% vivent seuls (contre 79% en moyenne).

De manière générale, comme le montre le graphique ci-dessous, le nombre de prestations est fortement corrélé à la fréquence des appels : plus les personnes bénéficient de prestations (et donc sont en perte d'autonomie), plus les appels sont fréquents. **La prestation touche donc bien le public cible, à savoir les seniors en situation de fragilité et/ou isolés.**

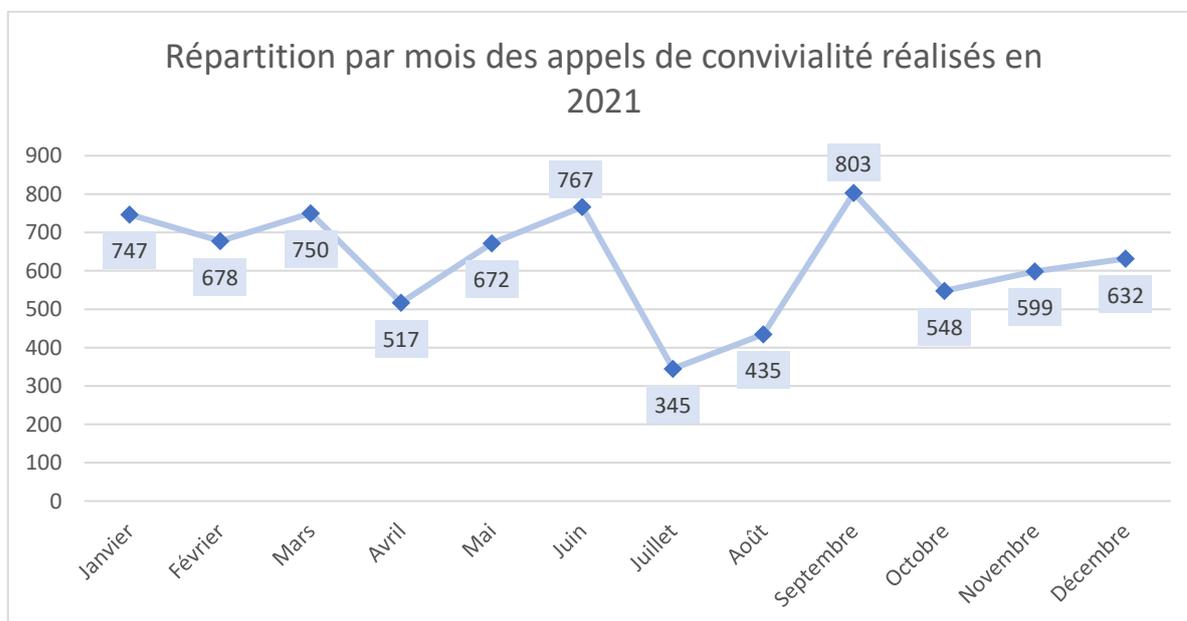
Répartition des seniors suivis par la plateforme téléphonique en 2022 par fréquence des appels et nombre de prestations dont ils et elles bénéficient



IV - Répartition des appels sur l'année

Sur l'année 2021, **7493 appels de convivialité** ont été passés par **9 agents**. Trois agents cumulent plus de la moitié des appels.

Le nombre d'appels varie fortement en fonction des mois, avec **deux pics avant et après l'été** (juin et septembre).



V - Conclusion

En résumé, les principaux constats de cette étude sont que :

- Les femmes, les personnes seules et a fortiori les femmes seules sont fortement surreprésentées parmi les bénéficiaires des appels de convivialités ;
- La quasi-totalité des hommes en couple inscrits à la plateforme le sont avec leur épouse ;
- Plus la tranche d'âge est élevée, plus le nombre de bénéficiaires est important. Les seniors très âgés sont donc fortement surreprésentés ;
- La fréquence des appels est plus importante pour les personnes vivant seules ou en perte d'autonomie (qui bénéficient d'un nombre important de prestations), autrement dit le public cible de ce dispositif ;
- La majorité des seniors inscrits à la plateforme de convivialité bénéficie également d'autres prestations du CCAS ;
- Les appels sont les plus nombreux avant et après l'été (juin et septembre).

Pistes d'approfondissement *(à travers notamment des entretiens avec les agents et un échantillon de seniors)*

- **Simplifier les outils de suivi des agents afin de leur faire gagner du temps et de pouvoir exploiter les données plus facilement.**