



**VERSAILLES**  
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

# RAPPORT D'ACTIVITE

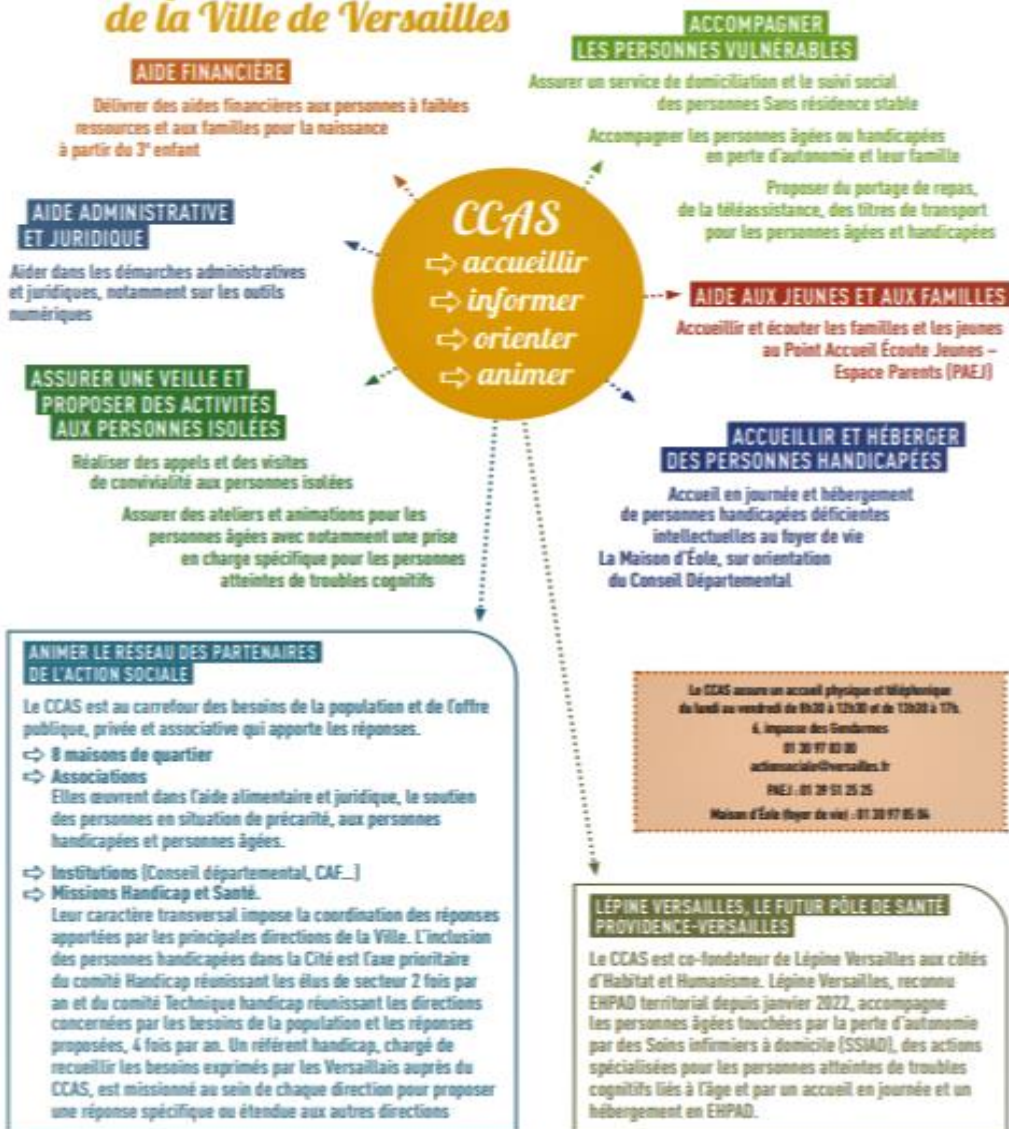


**2023**


## Table des matières


Introduction .....	4
I – Direction .....	5
II – Cellule études innovations sociales et animation de réseau .....	6
A – Mission Handicap .....	6
B – Mission Santé .....	11
C – PARADS .....	14
D - Etudes.....	20
III – Service Accueil et Prestations .....	22
A - Accueil physique et téléphonique .....	22
B - Permanence d'accès aux droits .....	24
C - Prestations .....	26
1) L'aide légale .....	26
2) Les aides facultatives .....	27
3) Le maintien à domicile .....	33
4) Le repérage et lutte contre l'isolement des seniors .....	38
5) Les évènements à destination des seniors .....	44
IV – Service Suivi de Proximité .....	46
A – l'accompagnement de proximité .....	46
1) La domiciliation .....	46
2) L'accompagnement des personnes âgées : mission senior .....	47
3) L'accompagnement des personnes handicapées - Mission Handicap .....	54
4) L'accompagnement des personnes sans résidence stable .....	58
5) Mission PASSVers .....	64
6) L'intervenante sociale en commissariat .....	67
7) La permanence de la juriste .....	71
8) La cellule de veille du Conseil Local de Santé Mentale (CLSM).....	73
B – Point Accueil Ecoute Jeunes / Espace Parents .....	74
V – Foyer de vie Eole .....	79
A – Présentation de l'établissement.....	79
B – Activité de l'établissement.....	79
C – Rapport annuel d'étape.....	82
Annexes .....	89


# Les actions sociales de la Ville de Versailles





## L'activité du CCAS en quelques chiffres :


- 


Tous les mois, **5000 €** d'aide alimentaire d'urgence en chèques multi services
- 


**7 338** appels de convivialité pour 229 bénéficiaires, soit plus de deux appels par mois par personne âgée isolée
- 


**70 850 €** de primes de Noël distribuées en novembre-décembre 2023
- 

+ de **800** visites à domicile soit 3 visites de convivialité par jour en moyenne
- 

**279** personnes en situation de précarité domiciliées
- 

**149** jeunes et **81** parents accueillis et écoutés au Point Accueil Ecoute Jeunes et Espace Parents pour **716** entretiens
- 

**293** bénéficiaires du portage de repas et **41 126** repas livrés en 2023
- 

**250** personnes handicapées et **600** personnes âgées accompagnées
- 

**817** rendez-vous aux permanences d'accès aux droits (CRESUS, écrivains publics, CIDFF...)

## Introduction

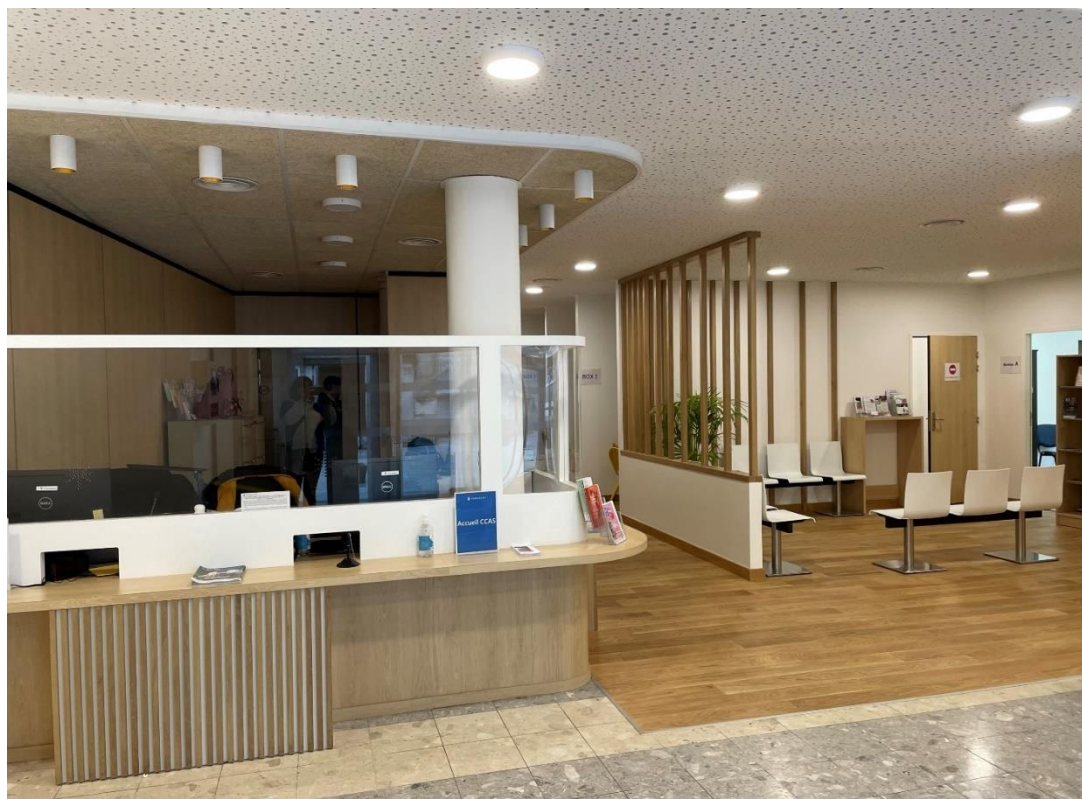
Plusieurs faits marquants en 2023.

A l'occasion du renouvellement du marché de portage de repas, le CCAS a apporté des modifications sur la prestation proposée aux seniors dans l'objectif de répondre au mieux aux demandes des usagers et a modifié la politique tarifaire pour la rendre la plus équitable possible, faisant le choix d'appliquer un taux d'effort. Le marché a été attribué à une nouvelle société Dupont restauration en janvier 2023.

L'équipe du CCAS a participé activement à l'élaboration du plan d'actions « accès aux droits » de la convention territoriale globale (CTG). Plusieurs actions ont déjà été mises en œuvre (formation de 27 professionnels à la détection de la précarité numérique, mise en place de réunions de travail sur la question de l'aide alimentaire, organisation du forum annuel de l'inclusion numérique et de l'accès aux droits, mise à jour du livret « le numérique dans votre ville »). Le travail va se poursuivre en 2024.

L'enjeu du vieillissement est partagé par de nombreux acteurs sur le territoire. Dans ce contexte, le CCAS en tant que service qui accompagne de nombreux seniors versaillais en perte d'autonomie a apporté sa contribution aux travaux co-pilotés par l'agence Autonom'Y et l'ARS sur le maintien à domicile des Personnes âgées, a participé activement à réunir les conditions pour intégrer l'ASADAVE au sein de Lépine Versailles et a accompagné l'ouverture de la résidence Monseigneur Gibier.

Enfin, dans l'objectif d'améliorer les conditions d'accueil du public, des travaux ont été réalisés dans les locaux situés au RDC du CCAS.



## I – Direction

L'année 2023 a été marquée par plusieurs mouvements de personnel au sein de la direction : l'arrivée d'une nouvelle cheffe de service accueil et prestations en mars 2023 après quelques mois de vacances de poste, le départ du directeur du foyer Eole et de celui de la directrice du CCAS en novembre 2023.

### Le travail sur l'accueil du CCAS

La principale préoccupation de l'équipe de direction a été d'initier un projet en lien avec le service prévention au travail et accompagnement social pour travailler la question de l'agressivité envers les agents d'accueil. En effet ces derniers faisaient état d'une augmentation de ce phénomène. Un état des lieux a été réalisé avec les agents et les cadres de la direction, restitué lors d'une séance plénière permettant de rendre compte de la parole de tous, de mettre en valeur les pratiques de l'équipe et d'identifier des pistes de travail sur lesquelles la nouvelle direction pourra travailler en 2024.

### La formation

D'un point de vue des ressources humaines : 222 jours de formation ont été effectués par 69 agents du CCAS dont les agents d'EOLE

Domaines de formation	Nombre de jours
Repères et outils fondamentaux (environnement territorial, techniques administratives)	7,5
Hygiène - sécurité – prévention	8.5
Maintien et développement des compétences métier	14,5
Management / cohésion d'équipe	69
Formations diplômantes / VAE (CPF)	4,5
Remise à niveau - bilan de compétences - accompagnement - reconversion professionnelle (CPF)	6,5
Logiciels métiers / bureautique	43
Colloques / séminaires	21,5
Autres	47

### Les agents en surnombre

Le travail de maîtrise de la masse salariale s'est poursuivi, avec pour objectif de réduire le nombre d'agents en surnombre, d'accompagner au mieux les agents en reclassement ou en arrêt longue maladie<sup>1</sup>.

### 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
- DACTYS

---

<sup>1</sup> 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).

- Mission Locale
- Association de Gestion du Centre d'Accueil de Jour de la Porte Verte
- Solidarité Versailles Grand Age : le CCAS, en tant que membre fondateur, participe 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

## II – Cellule études innovations sociales et animation de réseau

### **A – Mission Handicap**

La mission handicap travaille en lien étroit avec la mission accessibilité pilotée par la Direction Générale des Services Techniques (DGST).

Rappel des axes stratégiques :

- Le recensement des besoins sur la question du handicap ;
- L'incitation à l'inclusion (scolaire, culturelle, sociale, sportive et citoyenne) ;
- Le pilotage et l'accompagnement des projets spécifiques ;
- Le soutien aux 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.

La mission handicap anime la préparation et l'organisation des instances handicap (comité technique, comité de pilotage handicap, Commission Communale d'Accessibilité).

La chargée de mission pilote deux comités :

#### **1) Le comité technique handicap**

*Il est composé d'un référent handicap identifié dans chaque direction. Ce référent a pour missions de :*

- Faire le recollement 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 :
  - à des formations/sensibilisations organisées par la mission handicap ;
  - à un comité technique qui se réunit 4 fois par an avec l'ensemble des référents handicap de la Ville et du CCAS ;
- Faire remonter les besoins des usagers ;
- Réaliser le bilan annuel des actions menées dans sa 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 2023, deux comités techniques ont pu être mis en place.

#### **2) Le comité de pilotage handicap**

Il est composé d'élus ou de leurs représentants qui assurent le développement de la politique handicap. Il s'est réuni deux fois afin que chaque direction présente ses actions sur la thématique du handicap. Ces échanges permettent de :

- Définir des grands axes de stratégie ;
- Lister les actions et les moyens nécessaires ;
- Déterminer les objectifs à atteindre.

En 2023, au titre d'une politique inclusive dédiée au concept d'accessibilité universelle, deux comités de pilotage ont été mis en place.

De nombreux projets ont été réalisés en 2023.

- Réponses 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 terme social (ALSH et CLAS), sportif... ;
  - Rassembler les outils sur un groupe TEAMS.
- Nombre d'instances :
- 1 fois par trimestre (voire plus si demande)

*Avec la Direction de l'Education : Mise en place d'interventions de l'association JOKER dans le but « d'accompagner des enfants avec troubles autistiques en collaboration des animateurs ALSH de la ville »*

- Objectifs :
- Analyses et gestions de comportements d'enfants avec troubles du comportement sur sites ALSH de la ville.
- Nombre d'enfants :
- 3 de 5 à 11 ans
- Organisme :
- Association JOKER
- Lieu d'intervention :
- site ALSH
- Interventions :
- Avril 2023 pour 1 enfant sur ALSH des CORNEILLES et 1 enfant sur ALSH des DAUPHINS.
- Juin 2023 un enfant sur ALSH des CORNEILLES
- Tarif total :
- 345 € TTC l'intervention organisée sur 3 temps.

*Avec la Direction des Sports : « Projet Sport & handicap » :*

- Objectifs :
- La Direction des Sports a souhaité mettre en place un projet Sport & 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 de Sports ;
  - Mission handicap du CCAS ;
  - Equipements sportifs de la ville : gymnase 1 et 2 Montbauron ;
  - Contrat partenarial associatif (JKCV, ...)
- Actions en milieu scolaire :
- Initiation au rugby ;
  - Initiation au handicap visuel et au braille ;
  - Sensibilisation à la différence et à la tolérance.
- Publics cibles :
- Ecoles élémentaires CE1 – CE2 (enfants de 6 à 8 ans environ)

Nombres d'enfants : +1 500  
Date de l'évènement : du 27 novembre au 22 décembre 2023 (pour les CE2) et du 15 janvier au 9 Février 2024 (pour les CE1)  
Lieu : Initiations dans les écoles et 2 journées festives dans les gymnases 1 et 2 de Montbauron

*Avec L'Université 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 2023, 7 animations ont eu lieu avec une moyenne de 20 à 25 participants sourds et entendants confondus.

*Avec la Direction Générale des Services Techniques de la ville : Proposer une aire de jeu inclusive à Versailles*

Objectifs spécifiques :

- Créer un espace social pour enfants « handicapés » et enfants « valides » ;
- Sensibiliser aux différents types de 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

*Avec les agents DACIT du guichet unique et des Affaires Générales : Mise en place de séances de sensibilisation au handicap de la surdité, à la culture Sourde et initiation à la LSF.*

En 2023, 6 agents du guichet unique, 2 agents de l'accueil central et 3 agents des Affaires Générales ont été formés.  
Nombre de séance : 12 de 4h.

*En faveur de tous les services de la ville : Mise en place d'une formation sur le handicap psychique chez les enfants de 6 à 11 ans « Comprendre les troubles » :*

Objectifs :

- Définir les troubles du comportement et leurs manifestations ;
- Attitudes et prévention du professionnel encadrant ;
- Dialogue avec les enfants et avec les parents.

Organisme formateur : UNAFAM 78  
Nombre d'agents inscrits : 7 agents  
Date de la formation : 1 journée le 8 décembre 2023  
Budget : 600 € la journée

• **Actions pour la promotion de l'inclusion**

**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 les 19 et 20 janvier, et les 13 et 14 avril 2023.

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



### **DUODAY du 23 novembre 2023**

La ville a accueilli, à l'occasion d'une journée nationale, des personnes en situation de handicap en duo avec des agents volontaires dans plusieurs services de la Ville.

Nombre d'agents ville volontaires : 15 agents de la ville issus de différentes directions : Affaires Culturelles, Personnels de Service et de Restauration, Vie des Quartiers et Loisirs, Accueil du Citoyen, Direction des ressources humaines, Direction du Patrimoine, Service des assemblées, Conservatoire à Rayonnement Régional et CCAS.

Nombre de duos : 15 binômes

Perspective : mise en place d'un DUODAY INVERSÉ prévu le 24 janvier 2024 à l'ESAT Les Néfliers de Fourqueux.

### **Matinée-rencontre PARADS sur les troubles du neuro-développement**

Thème : Accueillir et accompagner des personnes avec des troubles du comportement et de la communication / Comprendre les troubles et adapter ses pratiques.

Date de l'évènement : 31 mars 2023 de 9h à 12h30 à l'auditorium de l'Université Ouverte de Versailles.

Programme :

- Conférence : « Quels sont les troubles du neuro-développement (TND) et leur impact sur la vie quotidienne ? »
- Table ronde : « Quels outils et dispositifs pour accompagner les personnes ayant un TND ? »
  - Le dépistage et la petite enfance.
  - L'éducation.
  - L'inclusion citoyenne, sportive, culturelle et les loisirs.
  - Troubles du neuro-développement et milieu professionnel.

Nombre de participants : 81

- [Le soutien et l'accompagnement du réseau partenarial](#)

### **Exposition le « TACTILE TOUR »**

Dans le cadre de la journée mondiale de la vue du 12 octobre 2023, la ville s'est associée avec l'association Valentin Haüy et a proposé une série d'initiatives pour sensibiliser et informer sur le handicap visuel.

*Du 7 au 15 octobre 2023 au musée Lambinet : exposition le « TACTILE TOUR »*

- 700 visiteurs
- Accueils de 6 groupes de 25 enfants (niveau CM) des écoles de VERSAILLES : le mardi 10, le jeudi 12 et le vendredi 13 octobre au matin.

*Le 12 octobre 2023 : journée mondiale de la vue*

- Journée « Portes ouvertes » dans les nouveaux locaux de Valentin Haüy.
- Intervention de l'école des chiens guides d'aveugles de Paris auprès de 4 classes d'élémentaires de l'école des Condamines.

### **Les permanences HANDI DROIT :**

En 2023, 7 permanences juridiques, au profit des usagers porteurs de tout type handicap, ont été mises en place pour donner 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 concernant le 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 compensatrice Handicapée (PCH) etc.) ; Indemnisations ; Tutelle ; Aides techniques ; Scolarisation ; Allocations (Allocation Adulte handicapé (AAH) etc.).

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

**Association « Dans tes Pas » : acquisition d'un local**

L'association a créé 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 d'ouverture : septembre 2023 pour 6 jeunes

- **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 pour la création de documents importants en FALC et mis à disposition des usagers sur le site internet de la Ville de Versailles.

En 2023, 7 nouveaux articles ont été transcrits en FALC, ce qui fait un total de 14 documents FALC mis à disposition des usagers.

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 ? Faire une demande de carte d'identité et de passeport ; Faire une attestation d'accueil ; Droit de vote ; déclaration de décès ; Recensement citoyen ; Pass local ; Aide juridique.

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

En faveur de tous les services de la ville : Renouvellement de solutions numériques qui permettent de rendre autonome les personnes sourdes ou malentendantes mais aussi les personnes étrangères méconnaissant la langue française.

- 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).

Lancement de ACCEO le 1er novembre 2022 via la page Facebook de la ville. Un lien est présent sur le site de la Ville : <https://www.versailles.fr/982/baisse-d-audition-malentendant-sourd.htm>

Déploiement de ACCEO PRO sur les directions de la ville depuis début janvier 2023. 4 Formations à la surdité menée par un formateur sourd profond : 74 agents de la ville inscrits.

Date de renouvellement : 1<sup>er</sup> novembre 2023

Bilan mars 2023 : **Total d'appels ACCEO en LSF vers HdV / CCAS et PM : 3h 09 ;**  
90 % des appels reçus ont été passés vers la mairie

**Utilisation de ACCEO PRO en LSF** : 1h47 par le CCAS / 22 minutes par la DACIT / 3 minutes par la PM et 8 minutes par la DPE  
50 % des utilisations ont été faites par le CCAS

**Utilisation de ACCEO LANGUES** : 2h45 en ANGLAIS par la DPE / 1h45 en BENGALI par le CCAS)

Budget : 11 280 € par an.

## **B – Mission Santé**

La mission Santé est pilotée par la direction du CCAS avec l'appui d'un médecin présent une journée par semaine ainsi que d'une chargée de projet.

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

La mission a poursuivi ses missions :

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

La mission santé a reçu ou a été contactée par des professionnels (médecins, paramédicaux...) 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, la direction de l'urbanisme de la Ville et le service développement économique de Versailles Grand Parc.

La mission santé a par exemple pu orienter des professionnels vers des cabinets médicaux qui devraient ouvrir prochainement :

- **Le cabinet médical Providence**

Le cabinet sera géré par Ipso Santé, et accueillera des professionnels de santé libéraux de premier 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 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 (octobre 2023) et les a mis en contact avec des professionnels de santé qui souhaitaient s'installer à Versailles.

- **Le cabinet Ramsay Santé dans la résidence seniors les Jardins d'Arcadie**

Le groupe Ramsay Santé a prévu un cabinet médical au sein de la résidence seniors Les Jardins d'Arcadie, rue Monseigneur Gibier (quartier Saint-Louis). Le cabinet doit accueillir principalement des médecins généralistes qui seront salariés du groupe.

Le recrutement a débuté mi-2023. La mission santé a communiqué sur le projet avec les professionnels qui souhaitaient s'installer.

- **Création d'un pôle de santé**

Afin d'assurer une offre de soins la plus uniforme possible sur l'ensemble de la Ville, la mission santé travaille aussi, depuis 2020, à un projet de création d'un pôle de santé dans le quartier Bernard de Jussieu. En effet, suite au départ à la retraite du seul médecin du quartier Bernard de Jussieu en mars 2021, les professionnels de 1<sup>er</sup> recours du territoire ont 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 étude de faisabilité a été confiée au cabinet Mazars, qui a travaillé aussi sur la définition du projet. 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 sera implanté le pôle médical est identifié. La mission santé a rencontré en juillet 2023 l'architecte et le promoteur chargés d'aménager le terrain, qui accueillera également des logements (privés et sociaux). En lien avec le service patrimoine de la Ville, le CCAS a par ailleurs pris contact avec un assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO) afin d'être accompagné dans la réalisation du cahier des charges techniques, en vue du dépôt du permis de construire.

Selon les prévisions du promoteur, les travaux devraient s'achever mi-2027.

- **Cabine de télémedecine**

Le Conseil Départemental des Yvelines a lancé un appel à projet afin d'identifier des lieux en capacité d'accueillir une cabine de télémedecine et d'assurer un accompagnement à l'utilisation. Le CCAS a travaillé une réponse en lien avec le centre de soins des Petits Bois. Il a été notifié début 2023 que la candidature conjointe de la Ville et du centre de soins des Petits Bois avait été retenue. Cependant, du fait de ses difficultés financières, le Conseil Départemental a finalement fait le choix de mettre en pause le projet.

- **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. En 2022, le comité soins palliatifs a mis à jour un livret présentant la démarche palliative et les ressources à Versailles. Un important travail de communication autour de ce livret a été réalisé en 2023, avec deux articles dans le magazine municipal le mentionnant (magazine d'avril et magazine d'été).

Un travail a par ailleurs été mené autour de la question des soins palliatifs à domicile. Une soirée sur cette thématique a eu lieu en mai 2023, réunissant une trentaine de professionnels de santé. Elle a permis d'identifier les personnes intéressées pour participer à un groupe de travail, qui s'est tenu en juillet, visant à analyser comment améliorer la lisibilité de l'offre en soins palliatifs à domicile et l'évaluation des dispositifs en place. Enfin, la Ville prévoit de signer une convention avec l'association Visatio – Voisins & Soins, qui accompagne les personnes en situation palliative à domicile avec des équipes hybrides, composées de bénévoles et de professionnels de santé.

- **Conseil Local de Santé Mentale (CLSM)**

Depuis 2015, la mission santé du CCAS coordonne le Conseil Local de Santé Mentale (CLSM), qui réunit les Villes de Versailles et du Chesnay-Rocquencourt, le Centre Hospitalier de Versailles (CHV), le Département des Yvelines, DACTYS, l'UNAFAM et la Fondation Falret.

Les objectifs du CLSM sont les suivants :

- Mieux articuler les acteurs de la santé mentale évoluant sur le territoire des villes du Chesnay et de Versailles ;
- Favoriser les parcours de vie des personnes concernées ;
- Résoudre de manière partenariale et construire des réponses communes aux situations d'impasse rencontrées ;
- Mettre en œuvre une démarche d'observation et d'évaluation fondée sur des données probantes à même de faire évoluer, si besoin, les pratiques des différents membres du CLSM.

Deux comités de pilotage du CLSM se sont tenus en 2023 :

- Le premier, le 8 juin 2023, a permis de faire le point sur les dispositifs portés par les structures du CLSM, notamment PassVers (CCAS / CHV, visant un accompagnement socio-sanitaire vers le rétablissement) et la cellule de veille. Cette instance de concertation, coordonnée par le service Suivi de proximité du CCAS, qui a pour objectif d'apporter des préconisations à des professionnels en difficulté dans l'accompagnement d'une personne du fait d'une souffrance psycho-sociale ou psychiatrique.
- Le second, le 28 septembre, portait spécifiquement sur la question des enfants et des adolescents : point épidémiologique sur la souffrance des jeunes en France/Yvelines, activités de la MDA, du PAEJ-EP, présentation des dispositifs pour les enfants et les adolescents du Service de Pédopsychiatrie du Centre Hospitalier de Versailles etc.

- **Actions de dépistage et de prévention**

- **Dépistage**

Comme chaque année, le CSAPA du Centre Hospitalier de Versailles a mené une sensibilisation lors du Mois Sans Tabac, à proximité de l'Hôtel de Ville.

Du fait de la cyberattaque dont a été victime le Centre Hospitalier de Versailles, le CSAPA n'est pas en mesure d'indiquer le nombre de personnes qui ont sollicité des renseignements auprès des professionnels ayant assuré ces permanences.

Pour mémoire, en 2022, 107 personnes avaient été rencontrées par les professionnels du CSAPA présents lors des deux demi-journées devant la Gare Rive Droite.

- **Prévention des cancers**

En décembre 2022, la mission santé a participé à une réunion de l'INCa (Institut National du Cancer), intitulée « Collectivités territoriales et prévention des cancers », visant à sensibiliser les collectivités territoriales sur les leviers dont elles disposent pour agir sur la santé des citoyens, à travers différentes compétences qui leur sont attribuées (urbanisme, petite enfance, éducation, sport, logement, voirie, etc.). En 2023, la mission santé a participé à une nouvelle réunion, plus opérationnelle, durant laquelle d'autres collectivités ont présenté leurs actions en faveur de la prévention des cancers. La Ville de Versailles a décidé de s'engager plus activement sur le sujet en adhérant au Club « Collectivités territoriales et prévention des cancers » et en s'engageant sur les points suivants :

- Porter une démarche de santé dans toutes les politiques ;
- Être un relai local de la stratégie décennale de lutte contre les cancers ;
- Consolider son action en matière de prévention et promotion de la santé ;
- Partager et collaborer dans le cadre du club « collectivités territoriales et prévention des cancers », un espace d'échange et de partage d'expérience entre pairs et avec des chercheurs et experts de la santé publique.

o **Plan pluriannuel de prévention en santé**

Une part importante du travail de la mission santé en 2023 a porté sur l'élaboration d'un plan pluriannuel de prévention en santé. Un recensement d'une cinquantaine d'actions déjà mises en place dans les différentes directions de la Ville (Petite enfance, Education et jeunesse, DVQLJ, Sport, DPSR, CCAS) a été réalisé. Ce travail, ainsi que l'étude des données épidémiologiques de la Ville, a permis d'identifier cinq thématiques prioritaires : l'alimentation, l'activité physique, l'éducation en santé, la lutte contre les addictions et la santé mentale.

Les principaux objectifs du plan de prévention en santé sont :

- Améliorer l'éducation en santé de la population ;
- Sensibiliser les services de la Ville à l'impact en santé de leurs actions ;
- Travailler sur les déterminants environnementaux de la santé.

Les modalités de mise en œuvre de ce plan continueront d'être travaillées en 2024. Pour avancer sur le sujet, la mission santé travaille en lien avec l'UFR Simone Veil – Santé de l'université Versailles Saint-Quentin (UVSQ).

## **C – PARADS**

Le Pôle d'Accueil 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, simplifier les démarches et rendre plus claires les ressources du territoire ;
- de favoriser les échanges entre professionnels et les bénévoles du secteur social ;
- d'animer le réseau de partenaires locaux pour une meilleure coordination et efficacité collective.

Le réseau d'accès aux droits est composé de 27 membres associatifs et institutionnels :

ACSC Cité Saint Yves, Aide Familiale à Domicile (AFAD), Association Départementale de l'Information sur le Logement (ADIL), Association des Petits-Bois – centre de soins, APME médiation, Association Tutélaire des Yvelines, CAF des Yvelines, CPAM des Yvelines, Centre Hospitalier de Versailles, Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles (CIDFF), Chantiers Yvelines, Conseil Départemental des Yvelines, Conseil Départemental d'Accès aux Droits (CDAD), CGL Grand Versailles/Cogitey, Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS), France Travail, Médecins de rue, Mission Locale Intercommunale de Versailles, RIVE, Secours Catholique, SOS Accueil, SOS Victimes 78, Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) des Yvelines, Chantiers Yvelines, Service Pénitencier d'Insertion et de Probation des Yvelines (SPIP), Ville de Versailles : Centre Communal d'Action Sociale et Maisons de quartier.

- **Inclusion numérique**

Avec la dématérialisation des procédures administratives, l'accès à certaines démarches simples s'est complexifié pour les personnes éloignées du numérique ou connaissant des situations de vie complexes non prises en compte par les interfaces de gestion des droits. Dans ce cadre, le réseau PARADS a choisi de faire de l'inclusion numérique sa priorité depuis ces cinq dernières années.

En 2023, les actions mises en œuvre pour faciliter l'accès à du matériel informatique, l'accompagnement aux démarches en ligne et l'acquisition de compétences numériques se sont traduites par :

- **La mise à disposition d'une borne numérique :**

Une borne numérique tactile est à disposition du public 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 une messagerie électronique, naviguer sur le web et effectuer des démarches administratives en ligne ;
- un scanner et une imprimante.

En cas de difficulté, il est possible de prendre rendez-vous avec l'accompagnante numérique du CCAS pour être aidé dans la réalisation de démarches en ligne simples.

- **La mise à jour du livret « Le numérique dans votre ville » :**

Conçu en 2018, ce livret est remis à jour chaque année. 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 (postes informatiques, scanners, imprimantes) dans les structures institutionnelles telles que la Caisse d'Allocations Familiales, l'Assurance maladie, la direction des Finances publiques, les Maisons de quartier, le CCAS, etc.

- **L'accompagnement numérique des usagers :**

En semaine, le CCAS propose des permanences numériques 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.

Durant l'heure de formation, et après évaluation de son niveau numérique, les étapes pour réaliser la démarche lui sont expliquées. Il est ensuite mis en situation (avec de l'aide, puis seul) et repart avec une fiche méthode à laquelle il pourra se référer en cas de besoin.

*Fait marquant : L'accompagnante numérique ayant quitté ses fonctions fin août 2023, seules l'accompagnement à l'utilisation de la borne numérique a été maintenu de septembre à décembre.*

Pour le public uniquement disponible le samedi matin, un « Accueil connecté » a été mis en place à la maison de quartier Prés-aux-Bois avec afin d'être :

- Aidé dans l'utilisation d'objets numériques personnels : smartphone, tablette, ordinateur portable ;
- Accompagné dans la réalisation de démarches en ligne simples.

*Fait marquant : Les usagers fréquentant peu cette permanence, celle-ci a été suspendue fin juin 2023.*

- **L'aide à l'acquisition d'équipements informatiques :**

Sur orientation d'un travailleur social, les personnes en situation de précarité numérique, et ne disposant pas de l'équipement nécessaire, peuvent bénéficier :

- soit d'une aide financière, accordée par la commission d'attribution des aides facultatives du CCAS, pour les soutenir dans l'achat de matériel reconditionné ;
- soit d'une mise en relation avec l'association Emmaüs Connect, qui reconditionne du matériel informatique et le revend à prix bas aux personnes socialement fragiles.

Afin de compléter ces offres, et éviter aux usagers de devoir se rendre à Paris, le réseau poursuit sa réflexion sur l'implantation d'une structure qui pourrait proposer de l'équipement informatique à prix solidaire sur le territoire de Versailles.

- **Le numérique dans les pratiques professionnelles :**

Les travailleurs sociaux ayant des difficultés à aborder le sujet du numérique lors de leurs entretiens sociaux, le CCAS a construit une formation en partenariat avec l'association Emmaüs Connect et le Conseil Départemental des Yvelines destinée aux professionnels de l'action sociale exerçant à Versailles.

Cette formation, animée par Emmaüs Connect, a permis aux professionnels mobilisés (ville et département) de s'interroger et d'échanger sur les thématiques suivantes :

- l'impact des usages numériques dans le quotidien des personnes accompagnées ;
- l'intégration de la précarité numérique aux pratiques d'accompagnement social ;
- les spécificités de l'accompagnement selon la vulnérabilité des publics accompagnés ;
- l'éthique et la déontologie dans l'accompagnement par le numérique.

La visite de plusieurs lieux d'accompagnement numérique a été proposée en fin de formation notamment au CCAS, au Secteur d'Action Sociale de Versailles et sa couronne, à l'Espace Cybersailles de la Maison de quartier Bernard de Jussieu et à la Préfecture des Yvelines.

Deux sessions de formation se sont déroulées en 2023. Elles ont réuni 21 participants, travailleurs sociaux (titulaires et stagiaires) et agents d'accueil, en poste au CCAS, dans les maisons de quartier, au Conseil départemental des Yvelines et au Centre Médico-Psychologique de Versailles.

- **Rencontres partenariales**

Les rencontres partenariales sont co-construites avec les structures institutionnelles et associatives du territoire et s'adressent aux professionnels et bénévoles de l'action sociale. Elles sont destinées à les informer sur des thématiques d'accès aux droits et leur permettre d'échanger sur leurs pratiques et développer les partenariats.

- **Forum Accès aux droits et inclusion numérique du 14 février 2023 (4<sup>ème</sup> édition)**

Partenaires impliqués : Assurance Maladie des Yvelines, Assurance Vieillesse, Atelier numérique de Versailles, Caisse d'allocations familiales des Yvelines, Centre Communal d'Action Sociale de Versailles, Conseil Départemental des Yvelines, Direction Générale des Finances Publiques, Ecodair,



Emmaüs Connect, Groupe La Poste, Maison France Services de St-Cyr-l'École, Mission Locale de Versailles, Pôle Emploi, Préfecture des Yvelines, Ville de Versailles (Espaces Cybersailles des Maisons de quartier, délégués à la protection des données), Web Senior.

Programme :

- 9h00 - Ouverture du Forum
- 9h15 - Conférence « La posture d'accompagnant numérique »  
*Marie Chauffour, chargée de conception et d'animation de formation*
- 10h00 - Table ronde « Le périmètre d'intervention des structures d'accompagnement spécialisé »
  - *Qu'est-ce qu'une structure d'accompagnement spécialisé ?*
  - *Quelles sont les modalités d'accès des différentes structures ?*
  - *Que font et ne font pas les structures d'accompagnement spécialisé ?*
- 10h30 - Table ronde « Le périmètre d'intervention des structures d'accompagnement généraliste »
  - *Qu'est-ce qu'une structure d'accompagnement généraliste ?*
  - *Quelles sont les modalités d'accès des différentes structures ?*
  - *Que font et ne font pas les structures d'accompagnement généraliste ?*
- 11h00 - Stands d'information et d'équipement & interventions flash
- 13h00 - Clôture du Forum

Bilan : Cet évènement a réuni 93 professionnels dont 38 intervenants et 55 participants.

○ ***Matinée-rencontre sur les Troubles du neuro-développement du 31 mars 2023***

Partenaires impliqués : Mission handicap de la ville de Versailles, un médecin généticien du service de Génétique Clinique de la Pitié Salpêtrière, une Pédopsychiatre du Dispositif d'Intervention Précoce en Autisme du Centre Hospitalier de Versailles, trois représentants de la Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale (DESDEN), un représentant du Pôle Enfance Avenir APEI et une neuropsychologue

Programme :

- 9h00 - Ouverture de la matinée-rencontre
- 9h15 - Conférence « Quels sont les troubles du neuro-développement et leur impact sur la vie quotidienne ? »  
*Dr Solveig HEIDE, médecin généticien service de Génétique Clinique - Pitié Salpêtrière*
- 10h00 - Table ronde « Quels outils et dispositifs pour accompagner les personnes ayant un TND ? »  
Animée par Corinne BEBIN, Maire adjointe déléguée au handicap et à la santé de la ville de Versailles
  1. *Le dépistage et la petite enfance – Dr Marie-Joelle OREVE, pédopsychiatre*
  2. *L'éducation – Maureen BRADY (psychologue), Sophie LAMBRON (conseillère pédagogique) et Thibault PIALAT (enseignant spécialisé) DESDEN Pôle inclusif 78*
  3. *L'inclusion citoyenne, sportive, culturelle et les loisirs – Catherine KERDELO, directrice du Pôle Enfance Avenir APEI*
  4. *Troubles du neuro-développement et milieu professionnel – Maya OTTENWELTER, neuropsychologue*
- 12h00 - Échanges avec les participants
- 12h30 - Conclusion de la matinée – Corinne BEBIN, Maire adjointe déléguée au handicap et à la santé de la ville de Versailles

Bilan : La matinée-rencontre a réuni 89 professionnels dont 8 intervenants et 81 participants.

- **Réflexion partenariale sur le repérage et l'accompagnement des personnes touchées par le syndrome de Diogène**

Partenaires impliqués : Fondation Falret - Équipe mobile passerelle, Agence Départementale pour l'Information sur le Logement, CCAS, Service hygiène et Service juridique de la ville de Versailles

Sujets de réflexion :

Difficultés rencontrées et pistes de travail en matière de :

- Diagnostic cadre et déclinaison opérationnelle
- Postures et pratiques professionnelles
- Coordination entre partenaires

Protocoles expérimentés par la ville de Limoges, la Région Hauts de France et le Conseil local de santé mentale Lens-Henin

Bilan : Une synthèse des difficultés rencontrées dans l'accompagnement des personnes touchées par le syndrome de Diogène a été rédigée.

La réflexion sur cette problématique sera poursuivie et partagée avec les membres du réseau en 2024.

- **Exploitation des outils d'information du réseau**

L'information du public et des acteurs du territoire se fait par le biais de plusieurs outils :

- **Le site [www.versailles.fr / ma-ville/solidarités-et-santé](http://www.versailles.fr/ma-ville/solidarités-et-santé)**

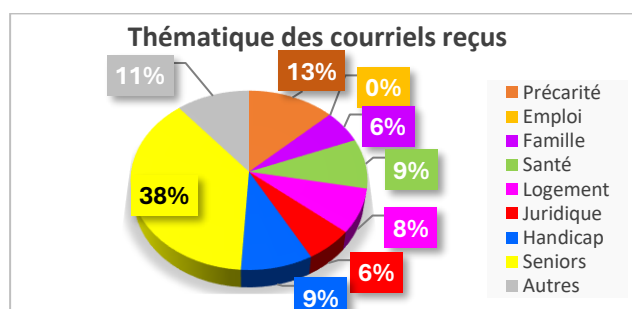
Le site [versailles.fr](http://www.versailles.fr), qui héberge les pages Solidarités et santé du réseau PARADS, ayant été restructuré, un travail de mise à jour des données a débuté en 2023. Les rubriques « Santé », « Senior », « Juridique » et « Numérique » ont été entièrement renouvelées.

- **Les courriels adressés à [parads@ccas-versailles.fr](mailto:parads@ccas-versailles.fr) par les internautes**

93 demandes de renseignements sont arrivées dans la boîte générique du réseau PARADS en 2023, soit une baisse de 30% par rapport à 2022, qui s'explique notamment par une meilleure répartition des courriels adressés aux CCAS sur trois boîtes génériques, qui répondent chacune à des problématiques précises :

- [ActionSociale@versailles.fr](mailto:ActionSociale@versailles.fr) pour les questions relevant du service Suivi de proximité (demandes de domiciliation, accompagnement social, Parcours d'Accompagnement Socio Sanitaire PASSVers, etc.)
- [Autonomie@versailles.fr](mailto:Autonomie@versailles.fr) pour ce qui concerne les personnes âgées en perte d'autonomie et vivant à domicile
- [PARADS@ccas-versailles.fr](mailto:PARADS@ccas-versailles.fr) pour les questions relatives à l'accès aux droits

A souligner également la diversification des offres d'informations dans les structures partenaires, qui permet aux usagers d'accéder à davantage de ressources pour répondre à leurs interrogations.



Les demandes liées au grand âge restent majoritaires.

En revanche, les demandes relatives à la précarité ont été multipliées par 4 et celles concernant la famille ou le logement ont diminué de moitié.

- **Le bulletin d'information mensuel adressé aux professionnels et bénévoles du territoire**

Le bulletin du réseau a fait « peau neuve » en 2023 avec :

- une présentation plus dynamique : nouvelle charte graphique et contenus visuels attractifs ;
- une information sur les droits sociaux plus synthétique ;
- et une diffusion améliorée par l'utilisation d'une nouvelle application de gestion d'emails déployée en tout début d'année.

11 bulletins ont été publiés et adressés à 750 professionnels et bénévoles de l'action sociale du territoire, dont un numéro double « spécial été » complété par deux flash infos – l'un relatif à l'organisation des accueils de jour durant la période estivale et l'autre annonçant les événements de la rentrée.

- **Permanences d'accès aux droits**

Le public peut s'informer sur ses droits et être accompagné dans les démarches pour y accéder dans les domaines suivants :

Écrivains public bénévoles du Secours catholique	Aide aux démarches et à la rédaction de courriers
Surendettement CRESUS Ile de France	Conseils et accompagnement des personnes en situation de surendettement
Information juridique CIDFF 78	Droits de la famille et du travail
Information logement ADIL 78	Droits et informations sur les questions relatives au logement (locataires et propriétaires)
Juriste du CCAS	Aide juridictionnelle, droit de la famille, droits des étrangers
Accompagnement numérique	Aide à l'utilisation de la borne numérique, accompagnement aux démarches administratives simples
Déléguée du Défenseur des droits	Litiges avec les services publics et les professionnels de la sécurité, droit des enfants, lutte contre les discriminations
Permanence retraite	Aide à la constitution des dossiers de demande de retraite

A noter que le CCAS est labélisé point numérique CAF et offre aux allocataires un accès aux sites *caf.fr* et *mon-enfant.fr*, ainsi qu'à un scanner et une imprimante.

La convention signée dans ce cadre permet aux personnels du CCAS de suivre des webinaires d'information et d'échanges de pratiques afin d'être en capacité d'apporter une réponse de 1<sup>er</sup> niveau aux allocataires.

Enfin, deux conventions sont en cours de négociation et devraient donner lieu à l'ouverture de deux nouvelles permanences dans les locaux du CCAS début 2024 avec :

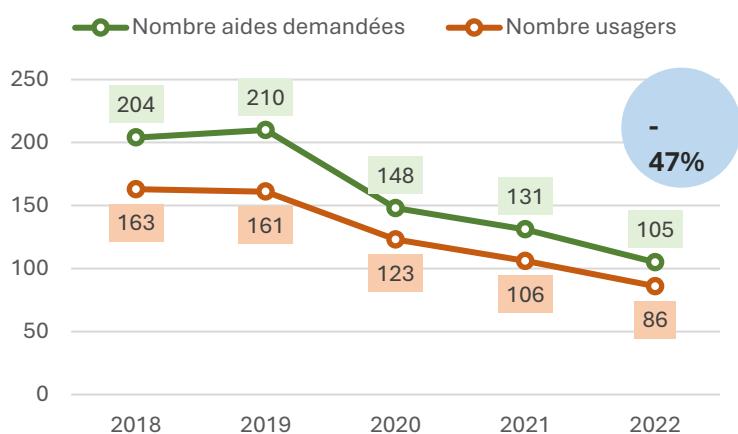
- l'Agence Départementale pour l'Information sur le Logement (ADIL) des Yvelines pour tenir une permanence d'une demi-journée par semaine
- l'AGIRC ARRCO pour répondre aux demandes des usagers sur les questions de retraite complémentaire une journée par mois

## D - Etudes

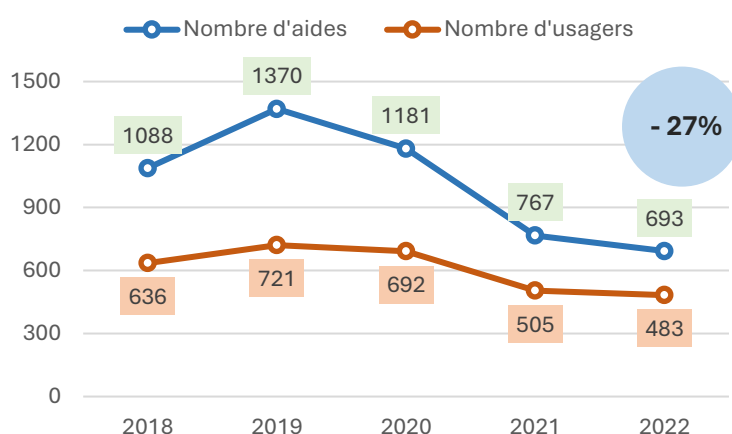
En 2023, le CCAS a poursuivi la démarche d'analyse et d'évaluation de ses prestations, visant à mieux connaître ses publics bénéficiaires et identifier les besoins non pourvus. Après l'analyse des prestations à destination des seniors en 2022, le travail a porté cette année, sur l'analyse de la baisse de la demande des aides financières facultatives du CCAS (aides en urgence, aides passées en commission, et dans une moindre mesure prime de Noël et prime de naissance).

Les graphiques ci-dessous illustrent la baisse du nombre d'aides demandées et du nombre d'utilisateurs sur la période 2018 - 2022 :

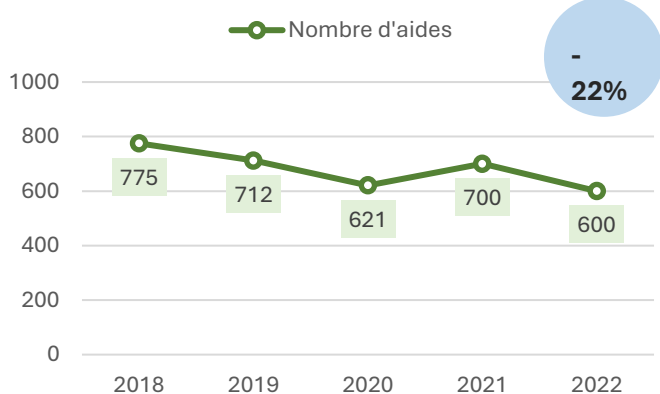
### Aides passées en commission



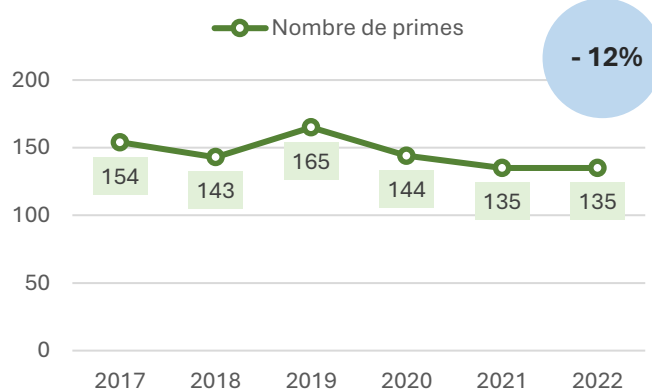
### Aides en urgence



### Primes de Noël



### Primes de naissance



L'étude a permis d'identifier plusieurs causes à ces baisses :

- **Le turn-over important de professionnels dans les structures partenaires** (Conseil Départemental, maisons de quartier, bailleurs sociaux) expliquent que les professionnels nouvellement arrivés n'ont pas toujours connaissance de ces aides ou des modalités permettant d'en bénéficier. Or, les bénéficiaires des aides d'urgence et étudiées en commission sont majoritairement orientés par les partenaires : le Conseil Départemental, à lui seul, représente 49% des demandes d'aides passées en commission en 2022 (et jusqu'à 67% en 2018) et 73% des demandes d'aides d'urgence.
- **L'existence d'autres dispositifs plus « faciles d'accès »**, notamment les aides alimentaires proposés par les associations (Croix Rouge, Secours Populaire, Resto du Cœur, etc.). En effet, l'orientation vers ces dispositifs par les travailleurs sociaux nécessite souvent moins de

démarches, pour une aide alimentaire pouvant durer plusieurs mois. A l'inverse, les aides proposées par le CCAS sont ponctuelles et nécessitent de renouveler la demande pour chaque aide. Cela peut donc être moins pertinent pour des personnes en difficulté structurelle, qui ont besoin d'une aide très régulière (étudiants ou retraités précaires par exemple).

- **Le montant des aides**, qui n'a pas évolué depuis une dizaine d'années, peut être considéré comme trop bas dans un contexte de forte inflation. De 50€ pour une personne seule, il peut en effet être moins avantageux qu'un colis alimentaire.

Enfin, le non-repérage de certaines situations fragiles et les représentations négatives des services sociaux de certains usagers, bien que n'expliquant pas la baisse de la demande des aides, peuvent être des pistes d'amélioration pour couvrir un plus grand nombre d'usagers.

Suite à cette analyse, un groupe de travail composé d'administrateurs et de professionnelles du CCAS s'est réuni à deux reprises en avril et en juin 2023. Les travaux ont permis d'identifier plusieurs pistes de travail :

- Rencontrer les partenaires pour présenter les aides facultatives du CCAS aux nouveaux professionnels ;
- Mettre en place une réunion de concertation des acteurs de l'aide alimentaire. Une première rencontre s'est tenue en novembre 2023, réunissant des professionnels du CCAS, du Conseil Départemental, de la CAF, du Secours Populaire, du Secours Catholique et d'AMD Yvelines. L'objectif de ces réunions est de partager les constats et les difficultés rencontrées, ainsi que de travailler à rendre l'offre du territoire plus lisible ;
- Revoir le montant des aides en urgence. Le Conseil d'Administration de décembre 2023 a délibéré sur une augmentation du montant des aides en urgence, de 50€ à 60€ pour une personne seule, et de 90€ à 110€ pour deux personnes ;
- Mettre en place une activité théâtre forum réunissant des professionnels (CCAS, CD, CAF, etc.) et des usagers autour de l'accès aux droits et du non-recours et/ou de la représentation des services sociaux. Cette action devrait avoir lieu au dernier trimestre 2024 ;
- Créer un « réseau de bienveillance » entre voisins afin d'améliorer le repérage des personnes fragiles.

Une restitution de ce travail a été présentée au Conseil d'Administration du CCAS du 27 juin 2023.

## III – Service Accueil et Prestations

### **A - Accueil physique et téléphonique**

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

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



#### **MISSIONS DE L'ACCUEIL :**

Les 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 pour :

- Analyser la demande de l'utilisateur afin de pouvoir lui apporter une réponse immédiate ou une réorientation vers d'autres structures ou administrations,
- Assurer la fluidité du flux de personnes et de la salle d'attente,
- Gérer le flux des appels et effectuer les transferts des appels téléphoniques si nécessaire,
- Effectuer la prise de rendez-vous pour les permanences d'accès aux droits,
- Accueillir les usagers ayant des rendez-vous, que ce soit avec les travailleurs sociaux du service suivi de proximité, les intervenants des permanences de partenaires, ainsi que les permanences et prestations du CCAS,
- Assurer la réception, l'enregistrement et la distribution du courrier des usagers domiciliés au CCAS.

#### **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 (4%).

#### **Le CCAS a répondu à 23 262 demandes sur l'année 2023 :**

- Accueil physique : 14 421 demandes (62%)
- Accueil téléphonique : 8 841 demandes (38%)

L'accueil physique et téléphonique effectué par domaines :

- Accueil du service suivi de proximité : 7 009 demandes de rendez-vous, de domiciliations, de gestion du courrier ;
- Accueil des prestations seniors du CCAS : 4902 demandes de Pass Navigo, PASS Local, convivialité, pédicurie, portage de repas, téléassistance et dispositif YES ;

- Accueil pour les aides facultatives et l'accès aux droits : 3 782 demandes de rendez-vous de permanences, primes de naissance, de Noël, accueil des personnes bénéficiaires d'aides en urgences ou suite à commission,
- Renseignements et orientations : 7 569 demandes.

## LES MOYENS ET OUTILS

Des espaces d'information sont mis à la disposition des usagers. Des flyers de prestations internes ou de contacts partenaires rédigés en FALC sont disponibles pour être remis aux personnes en cas de réorientation.

Une borne numérique, munie d'une imprimante, est à disposition libre des usagers durant les horaires d'ouverture du CCAS.

Le logiciel déjà existant a été mis à jour et transformé en début d'année afin de permettre un usage plus cohérent et ergonomique pour les agents d'accueil et des prestations.

Les agents d'accueil physique et téléphonique ont à leur disposition des informations nécessaires à l'orientation des usagers à l'aide d'un référentiel « accueil » et d'un dossier informatique partagé.

Six bips d'appel de sécurité, reliés à la Police Municipale, sont à la disposition des agents d'accueil en cas de nécessité.

### **Focus 2023 :**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, le logiciel Elissar est utilisé de façon quotidienne pour rendre compte de l'activité.

La simplification de la page d'accueil du logiciel a permis de dégager plus de détails sur l'activité du service accueil et prestations.

En 2020, l'expérience menée pour assurer toutes les prestations sur rendez-vous durant la crise sanitaire du COVID sur un seul site d'accueil, avait permis de constater que ce fonctionnement et cette organisation allégeaient le nombre d'agents dédiés à l'accueil et fluidifiaient l'occupation de la salle d'attente ainsi que l'attente au comptoir d'accueil. De ce fait, une nouvelle organisation du CCAS a été actée en 2021, notamment, par la création du service « accueil et prestations » regroupant les services d'accueil et d'autonomie existants.

Ce service a donc pris en charge l'accueil unique du CCAS et la gestion de l'ensemble des prestations. Son organisation et la mise en œuvre de la polyvalence des agents se sont effectuées au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2021.

La dissociation de l'accueil physique de l'accueil téléphonique a permis de renforcer la qualité d'écoute et la confidentialité des demandes concernant l'accueil téléphonique.

Malgré cette réorganisation, il est toujours constaté que les locaux d'accueil ne sont pas suffisamment adéquats à un accueil de qualité acoustique, confidentiel et serein. En effet, les espaces ne sont pas clairement définis : l'espace accueil, l'espace de remise des prestations et l'espace des bureaux des agents cohabitent sans réelle dissociation.

Des travaux d'aménagement ont été réfléchis en 2022 afin de **renforcer la qualité de l'accueil et de la confidentialité pour les usagers** mais aussi **améliorer les conditions de travail des agents en matière, notamment, d'acoustique et de sérénité de travail.**

**Une équipe d'architectes a travaillé sur des propositions, sur la base d'un programme et des principes généraux suivants :**

Les équipes des du CCAS ont été concertées pour les différents aménagements.

Les travaux devaient permettre d'améliorer les espaces en proposant :

- Un bureau d'entretien supplémentaire (5 bureaux au total),
- Assurer la confidentialité et le confort de travail des agents dans les boxes,
- Réunir l'accueil du CCAS et de la DRH,
- Sécuriser les bureaux des agents,
- 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 devaient être repris pour un meilleur confort acoustique.

Les travaux de l'accueil ont été réalisés de juin 2022 à septembre 2023.

L'accueil du CCAS du bâtiment C a été fermé pendant cette période, les permanences transférées dans les maisons de quartiers. Un accueil provisoire a été aménagé dans l'entrée du bâtiment A.

Le deuxième déménagement effectué en septembre a permis de se réinstaller dans le nouvel accueil. Certains points techniques sont à poursuivre et à compléter :

- Acheter et Installer un écran d'accueil pour gérer le flux des arrivées et afficher des informations
- Compléter le mobilier (chaises, caissons lampes de bureau, présentoir de documents et tableaux d'affichages...)
- Revoir les consignes de sécurité

## **B - Permanence 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, listées page 19, 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 (jusqu'au 31/12/2023)*  
*Tous les mardis de 14 h à 16 h 30 au CCAS, (jusqu'au 31/12/2023)*  
*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)  
*Tous les lundis de 13 h 30 à 16 h30 au CCAS*



- Accompagnement à l'accès au numérique  
Tous les lundis de 9 h à 12 h 30 et les jeudis de 13 h 30 à 16 h 30 au CCAS (sur une partie de l'année, une matinée du jeudi a été consacrée à la formation numérique)
- Retraite  
Tous les mercredis de 13 h 30 à 16 h 30 au CCAS
- Délégué du défenseur des droits  
Tous les mardis de 13h30 à 16h30 et tous les mercredis de 9h à 12h (à partir d'avril 2023)

### Les permanences en chiffres :

- CRESUS** ↗
- 22 permanences tenues,
  - 74 rendez-vous pris avec 56 rendez-vous honorés, soit 76 % de présence aux rendez-vous,
  - 100 % d'accompagnement aux dossiers de surendettement.
- ECRIVAINS PUBLICS** ↗
- 248 rendez-vous pris pour toutes les permanences avec 190 rendez-vous honorés, soit 77 % de présence,
  - Motifs de rendez-vous : 165 courriers administratifs, 8 courriers privés, 10 courriers juridiques et 7 autres demandes diverses
- CIDFF** ↘
- 212 rendez-vous pris avec 168 rendez-vous honorés, soit 79 % de présence,
  - Types d'informations juridiques données lors de la permanence :
    - ❖ Droit de la famille : 73 (43.5%)
    - ❖ Droit du travail : 51 (30.4%)
    - ❖ Droit du logement : 1 (0.6%)
    - ❖ Droit à la consommation : 25 (14.9%)
    - ❖ Droit des étrangers : 1 (0.6%)
    - ❖ Droit pénal : 1 (0.6%)
    - ❖ Droit sur la fonction publique, hospitalière et urbanisme : 10 (6.0%)
    - ❖ Aide juridictionnelle : 3 (1.7%)
    - ❖ Autres (commerces, rural, ...) : 3 (1.7%)
- ACCOMPAGNEMENT ACCES NUMERIQUE CCAS** ↘
- 175 rendez-vous pris avec 126 rendez-vous honorés, soit 72 % de présence,
  - 128 demandes différentes (certains usagers ont parfois plusieurs demandes par rendez-vous)
    - ❖ CAF : 15 (11.7%)
    - ❖ CPAM : 17 (13.3%)
    - ❖ Logement (consultation dossier) : 3 (2.3%)
    - ❖ Impôts : 2 (1.6%)
    - ❖ ANTS : 4 (3.1%)
    - ❖ Mails : 10 (7.8%)
    - ❖ Préfecture : 47 (36.7%)
    - ❖ Divers : 30 (23.5%)
- RETRAITE** ↘
- 125 rendez-vous pris avec 85 rendez-vous honorés, soit 68 % de présence (certains dossiers nécessitent plusieurs rendez-vous pour constituer un dossier).
  - 109 demandes différentes (certains usagers ont parfois plusieurs demandes par rendez-vous).
    - ❖ CNAV retraite : 62 (56.9%)

- ❖ CNAV inaptitude : 1 (0.9%)
- ❖ ASPA : 14 (12.9%)
- ❖ Retraite complémentaire : 22 (20.2%)
- ❖ Retraite progressive : 1 (0.9%)
- ❖ Pension de réversion : 2 (1.8%)
- ❖ Relevé de carrière : 6 (5.5%)
- ❖ Orientation autre organisme 1 : (0.9%)

**DELEGUE DU DEFENSEUR  
DES DROITS (de fin avril au  
31/12/2023)**

- ✓ Nombre total de rendez-vous pris : 205 pour 174 rendez-vous honorés, soit 85% de présence
- ✓ Nombre de rendez-vous pris par le CCAS : 72 (accueil téléphonique le vendredi matin mis en place **à partir de fin avril**)
- ✓ Nombre de rendez-vous pris par la déléguée du Défenseur des droits : 133

**Principaux domaines d'intervention :**

- ❖ Droit des étrangers : majoritairement titres de séjour, puis regroupement familial, naturalisation, état-civil,
- ❖ Protection sociale et sécurité sociale : majoritairement dossiers retraite, assurance maladie, prestations familiales, handicap, assurance chômage
- ❖ Autres demandes : droit routier, discrimination, droit des enfants, fiscalité ...

## C - Prestations

### 1) *L'aide légale*

Le CCAS, en tant que guichet de proximité, instruit pour le compte d'autres 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) instruits par le service accueil et prestations du CCAS. Le CCAS ne fait que constituer et vérifier la complétude des dossiers. Ces dossiers sont transmis aux organismes attributaires, chargés de notifier les décisions directement aux usagers (Département, Caisse des Dépôts et Consignations, CPAM).

A noter que ces dossiers nécessitent de nombreuses pièces justificatives et contacts téléphoniques ou mail afin de constituer un dossier complet.

**En chiffres :** les dossiers d'aide sociale traités sont en légère augmentation en 2023

#### **AIDES SOCIALES**

- Obligation alimentaire : 13
- Demande d'aide sociale légale : 28
- Prise en charge de frais en établissement : 21 PA (dont 1 famille d'accueil et un renouvellement) et 4 PH
- Aides ménagères : 3 PH

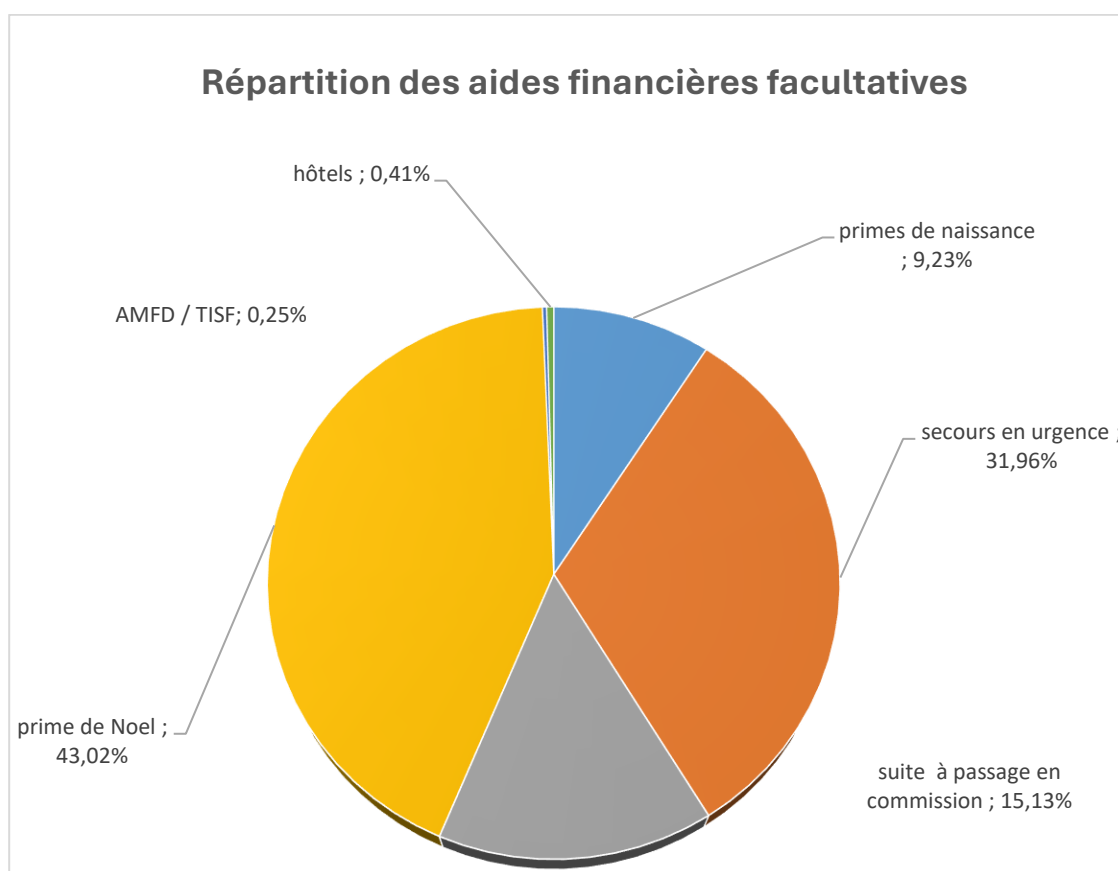
**COMPLEMENTAIRE SANTE SOLIDAIRE (CSS) :** 67 par le secteur PA et PH

## 2) Les aides facultatives

En 2023, les aides financières facultatives ont représenté la somme de **164 704.76 €** (177 435 € en 2022 et 179 549 € en 2021).

Ce montant se répartit comme suit :

- Les secours en urgence, pour 52 640 €
- Les aides suite à un passage en commission, pour 24 924 €
- Les primes de naissance, pour 15 204 €
- Les primes de Noël, pour 70 850 €
- Les frais liés à l'intervention d'un technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF), pour 403,92 €
- Les nuitées d'hôtel pour les personnes victimes d'un sinistre dans leur logement, pour 682,84 €



- Les secours d'urgence

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 :**

- **736 secours d'urgence, pour 52 640 €**, contre 693 demandes en 2022 pour 48 566 €  
Moyenne mensuelle des urgences : 4 458,48 €
- 75 % d'usagers ayant déjà formulé une demande et 25 % de nouveaux usagers.

- Typologie des demandes :

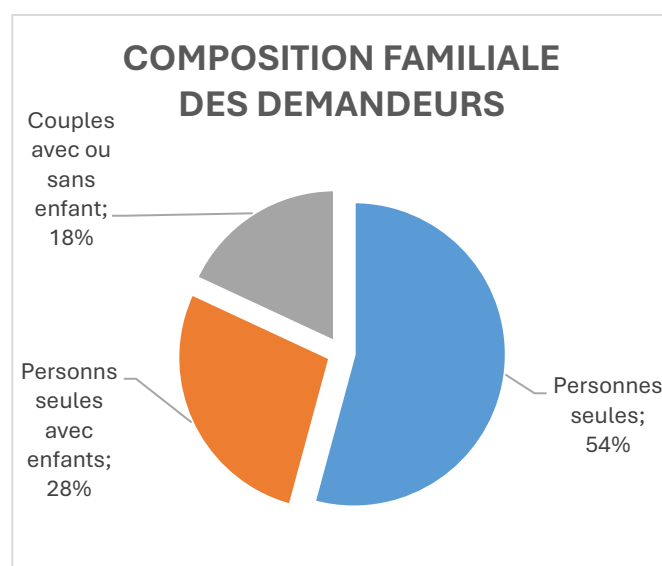
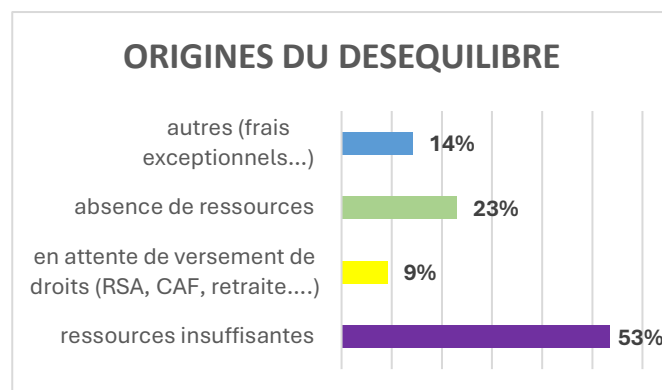
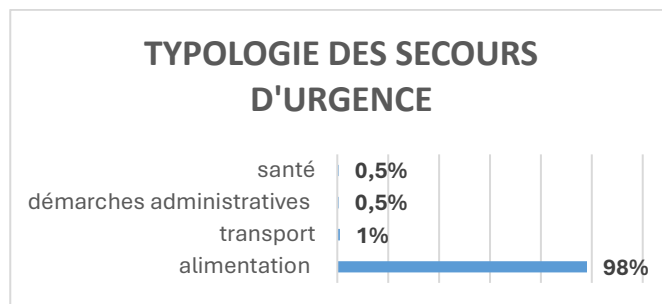
- **Alimentaire** : 98 % des demandes,
- **Transport** : 1 % des demandes,
- **Démarches administratives** : 0.5 % des demandes,
- **Santé** : 0.5 % des demandes.

- Origines des déséquilibres :

- 53 % ressources insuffisantes,
- 9 % en attente de versements de droits (RSA, CAF, retraite...),
- 23 % absence de ressources,
- 14 % autres (frais exceptionnels, baisse revenus, santé, difficultés budgétaires...).

- Composition familiale des demandeurs :

- 54 % de personnes seules,
- 28 % de personnes seules avec enfants
- 18 % de couples avec ou sans enfants

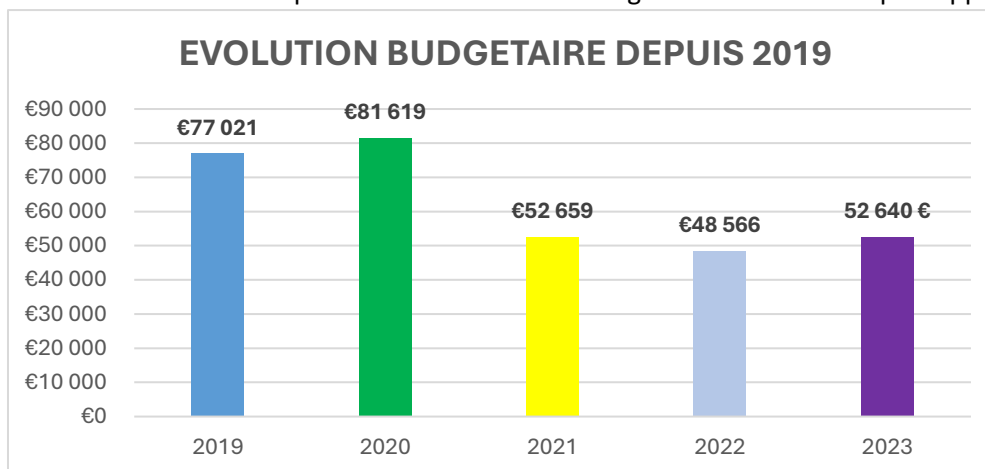


**Conditions d'attribution :**

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 :

- 2023 : Montant de la dépense : **52 640 €** soit une augmentation de 7.7 % par rapport à l'année dernière



### Focus sur :

A la suite de la baisse constatée des demandes en 2021 et 2022, il a été décidé de mener une étude pour en identifier les causes.

Cette étude a été menée en 2023 et a permis d'identifier des préconisations, notamment en termes de communication auprès des partenaires du CCAS (Département, associations...).

Par ailleurs, 196 nouveaux usagers ont été enregistrés, soit une augmentation de 28 %. Ainsi, nous constatons une augmentation des demandes pour 2023.

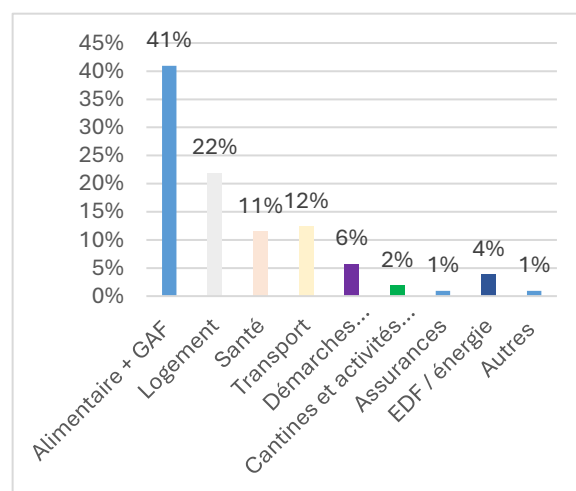
### Le passage en commission

Les demandes d'aides financières facultatives, qui ne relèvent pas de l'urgence, sont étudiées par une commission hebdomadaire composée de deux administrateurs du CCAS (dont un élu municipal), d'un chef de service et de l'agent en charge de la gestion administrative des aides.

L'objectif de ces aides, comme les secours en urgence, est de soutenir les ménages en précarité et de contribuer à 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), une participation au GAF (Groupement Alimentaire Familial du Secours Catholique), une aide au transport (trajets longs, abonnements mensuels), des prises en charge de frais de santé non remboursés, le paiement de frais liés à des démarches administratives (pièces d'identité...), des frais d'obsèques, des travaux d'aménagement de locaux (pour les personnes en situation de handicap, seniors...), d'aide aux impayés de loyers, de factures énergétiques, téléphoniques, autres.

### Typologie des demandes



### En chiffres :

○ 105 demandes formulées, dont 96 accords (totalement ou partiellement) pour 24 924 € dépensés, 7 refus, 2 ajournements  
91 % d'usagers avaient déjà formulé une demande et 9 % de nouveaux usagers.

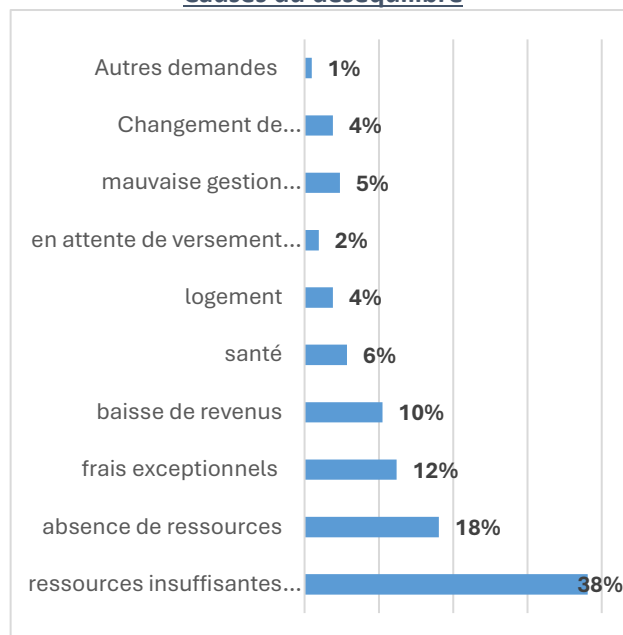
○ Typologie des demandes :

- **Alimentaire + GAF** : 43 demandes
- **Logement** : 23 demandes
- **Santé** : 12 demandes
- Transport : 13 demandes
- Démarches administratives : 6
- Cantines et activités périscolaires : 2
- Assurances : 1 demande
- EDF / énergie : 4
- Autres 1

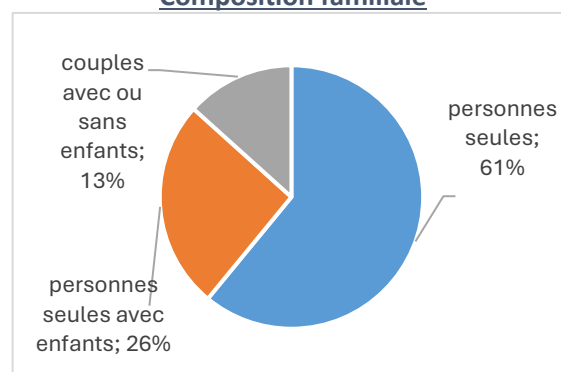
○ Causes du déséquilibre :

- 38% ressources insuffisantes chroniques,
- 18% absence de ressources,
- 12 % frais exceptionnels
- 10 % baisse de revenus,
- 6 % santé
- 4 % logement
- 2 % en attente de versement de droits (RSA, CAF, retraite...),
- 5 % mauvaise gestion budgétaire,
- 4 % changement de situation familiale
- 1 % autres demandes

### Causes du déséquilibre

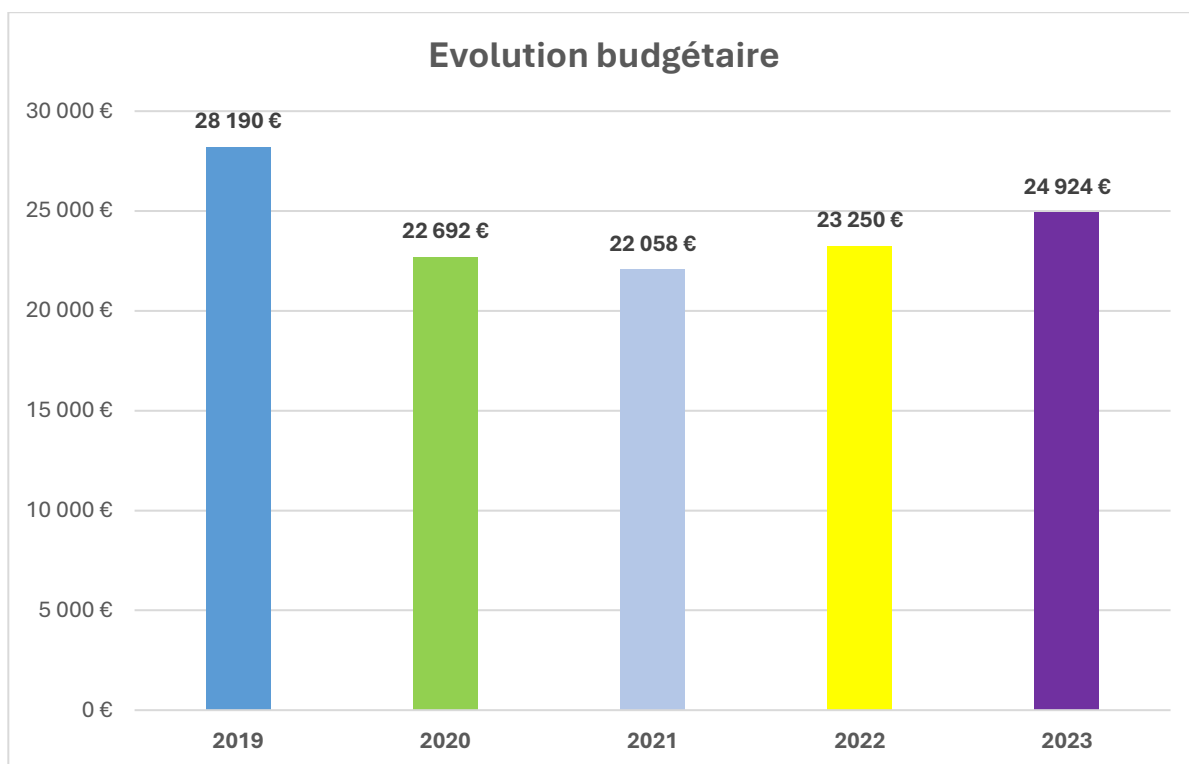


### Composition familiale



### 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. L'objectif de ce passage en commission est le suivi des situations, de mesurer la mobilisation des usagers et la pertinence du projet en faisant le lien avec les possibilités d'aides proposées par d'autres organismes, afin que les aides financières facultatives accordées par le CCAS interviennent bien en subsidiarité.



A l'instar des aides accordées en urgence, on constate une augmentation des demandes en commission depuis 2021.

- **Les primes de naissance**

Une aide financière facultative, dite « prime de naissance », d'un montant de 150 €/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 pour leur équipement à l'arrivée de cet enfant dont la famille devient nombreuse.

#### **En chiffres**

**127 demandes** formulées au total

**125 accords**, pour un montant de 15 204 €,

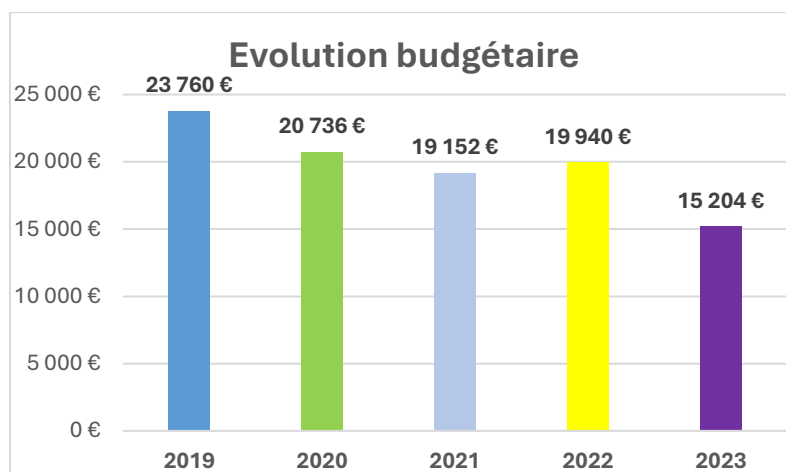
**2 refus** pour situation hors critères d'attribution

#### **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<sup>ème</sup> enfant ou plus, né ou adopté.

La prime est remise sur rendez-vous.



- **Les primes de Noël**

A l'occasion des fêtes de Noël, une aide financière facultative, dite « prime de Noël », d'un montant de 50 €/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 et sous condition de ressources.

#### En chiffres

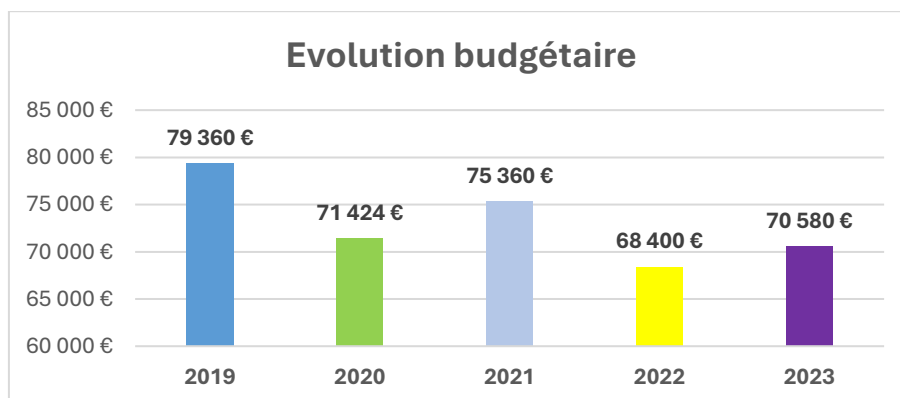
- 623 demandes formulées dont 252 en ligne,
- 119 familles ont formulé une demande pour la première fois, dont 85 en ligne
- **586 accords au profit de 1405 enfants, pour un montant de 70 850 €**
- 37 demandes refusées pour les motifs suivants :
  - Quotient familial trop élevé : 62 % des refus.
  - Dossiers incomplets : 19 % des refus.
  - Autres motifs (non domiciliés sur Versailles, enfant non à charge...) : 19 % des refus.
- ✓ Sur les 37 refus :
  - 28 demandes avaient été faites en ligne.
  - 12 demandes faites pour la première fois ont été refusées

#### 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 un quotient familial calculé en fonction des ressources et des allocations familiales et allocations logement du foyer) 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





- **La Prise en charge des personnes en cas de sinistre – procédure d’astreinte**

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 2023, 2 demandes ont été formulées à ce titre pour un montant total de 382 €. En 2022, 5 demandes avaient été formulées pour un montant de 1 242 €.**

- **Les obsèques au titre de l’indigence (pour mémoire)**

Cette prestation a été transférée à la Ville au 1<sup>er</sup> janvier 2023. Les demandes sont désormais traitées par le service Etat Civil – Funéraire.

- **Le technicien de l’intervention sociale et familiale (TISF)**

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**

- 2 familles accompagnées par une intervention TISF pour un montant de 403,92 €

**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).



### **3) *Le maintien à domicile***

- **Le portage de repas**

Une prestation de portage de repas est proposée aux personnes de plus de 60 ans et/ou à toutes les personnes en situation de handicap détentrices d’une carte d’invalidité à 80 %. Cette prestation a pour objectif de favoriser et d’aider le maintien à domicile des personnes bénéficiaires.

Elle consiste en un portage de repas, 7j/7, par un prestataire. 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 concernant l’état général des bénéficiaires et de leurs logements.

## En chiffres

- 41 126 repas pour une moyenne de 114/jour (43 184 en 2022) pour 293 bénéficiaires en 2023 (280 en 2022)
- Montant facturé aux bénéficiaires : 499 395,54 € (439 265,35 € en 2022)
- Origine des demandes : sorties d'hospitalisation, perte d'autonomie, maladie, personnes isolées, perte du conjoint.

160 coffrets gourmands ont été offerts pour les fêtes de Noël aux bénéficiaires pour un montant de **2 800 €** (165 coffrets en 2022 pour 3 940,37 €)

## Conditions d'attribution

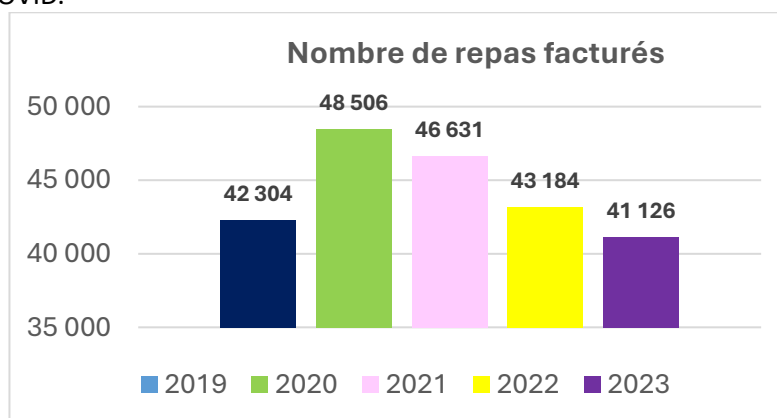
Le bénéficiaire doit s'engager pour au minimum trois repas par semaine. Les livraisons se font tous les matins entre 8h30 et 12h15, du lundi au vendredi, avec livraison le lundi des repas du lundi, le mardi du repas du mardi, le mercredi du repas du mercredi, le jeudi des repas du jeudi et du vendredi et le vendredi des repas du week-end.

Les repas sont proposés à des tarifs variant entre 4,40 € et 12,50 € (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 ...).

## Evolution de l'activité

Après une forte hausse pendant et après la crise sanitaire, le nombre de repas est revenu sensiblement au niveau avant COVID.



- La téléassistance

Le dispositif de téléassistance est proposé par « Yvelines, Ecoute, Assistance ». Le CCAS a renouvelé son adhésion à ce dispositif en juillet 2023 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 déficientes respiratoires. 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.

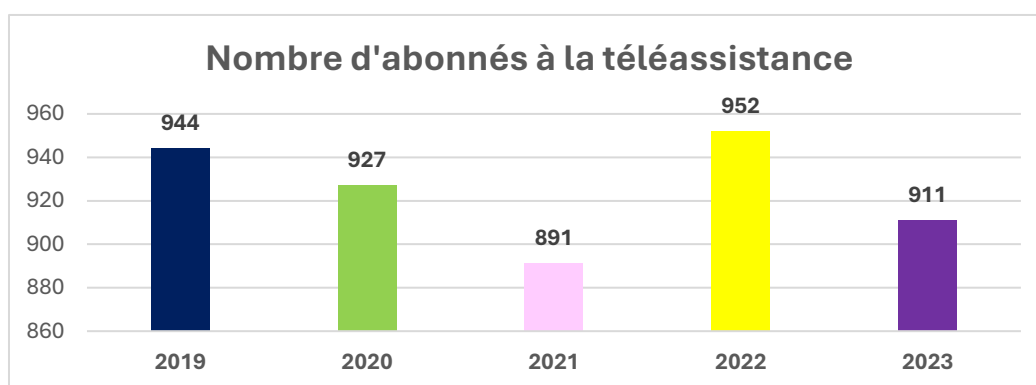
### En chiffres au 31/12/2023

- **911 bénéficiaires** (951 en 2022), personnes seules
- Tranche d'âges des bénéficiaires :
  - Moins de 65 ans : 30 bénéficiaires
  - Entre 65 et 79 ans : 118 bénéficiaires
  - Entre 80 et 94 ans : 642 bénéficiaires
  - Plus de 95 ans : 121 bénéficiaires
- ✓ **507 déclenchements** en urgence de 251 abonnés différents (698 en 2022 de 197 abonnés)

### 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 4,80 € / mois).



- 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 proposés :

- **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 Transdev et la ville de Versailles qui permet aux détenteurs de cette carte de circuler gratuitement sur les lignes de bus du réseau Transdev 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 fin-décembre de chaque année.

## En chiffres

- ✓ **1561 « PASS NAVIGO AMETHYSTE »** ont été délivrés, contre 1313 en 2022 :
  - Plus de 65 ans non imposables : 945
  - Allocataires de l'AAH : 268
  - Détenteurs pension d'invalidité : 44
  - Détenteurs carte d'invalidité d'au moins 80 % : 6
  - Femmes pupilles de la Nation : 2
  - Anciens combattants non imposables : 47
  - Anciens combattants imposables : 238
  - Anciens combattants blessés de guerre ou invalide : 8
  - Veuves de guerre non imposables : 1
  - Veuves de guerre imposables : 2
  -
- ✓ **600 « PASS LOCAL »** ont été délivrés pour 2023 (contre 709 pour 2022, soit une diminution de 15,35 %).

## Focus

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.

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).

- [L'aide à l'autonomie \(transports\)](#)

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 rendez-vous médicaux, des sorties collectives.

## En chiffres

- ✓ 15 transports pour le marché de Versailles
- ✓ 18 transports pour des rendez-vous médicaux
- ✓ 46 transports pour des sorties collectives
- ✓ 3 transports pour l'évènementiel
- ✓ 41 transports pour des activités de sport santé à Montbauron
- ✓ 45 transports pour des activités de sport santé à Lépine Versailles

- [Les bons de pédicurie](#)

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. Un maximum de 6 bons par an peut être délivré par personne.

Cette prestation permet aux seniors de pouvoir bénéficier de soins d'hygiène corporelle et non remboursés par la sécurité sociale mais qui, pour autant, sont nécessaires pour les seniors qui ne sont plus en mesure de le faire eux-mêmes.

Les consultations sont remboursées à hauteur de 30 € aux 12 pédicures conventionnés, sur présentation du bon.

### En chiffres

- 74 bénéficiaires (64 en 2022)
- 243 tickets vendus (237 en 2022) pour un montant de 3 159 € (3 081 € en 2022)
- 172 bons utilisés pour un remboursement de consultation de 5 160 € (en 2022, 180 bons utilisés pour un montant de 5 400 €)

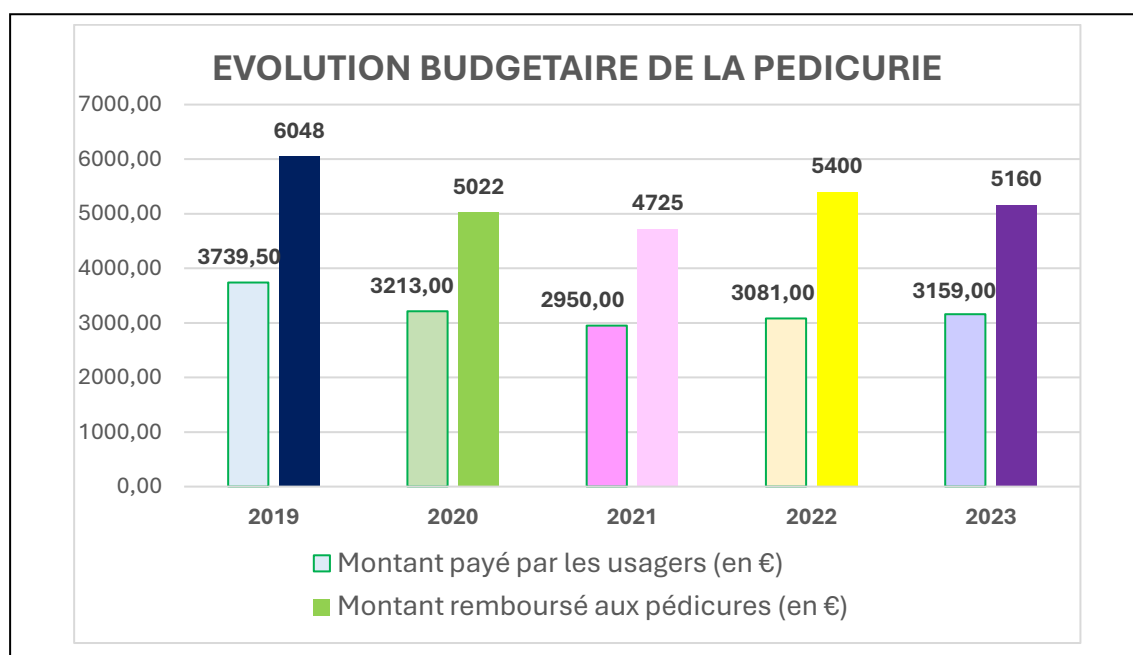
Typologie des bénéficiaires : 10 hommes, 64 femmes

Répartition par quartier :

- 41 % quartier Jussieu
- 14 % quartier Montreuil
- 11 % quartier Chantiers
- 14 % quartier Clagny Glatigny
- 8 % quartier Notre Dame
- 11 % quartier Porchefontaine
- 3 % quartier Saint-Louis

### Evolution de l'activité

La vente de bons de pédicurie remonte sensiblement en 2023 après une baisse constante depuis 2018 (281 en 2018, 277 en 2019, 250 en 2020 et 232 en 2021, 237 en 2022, 243 en 2023).



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

- Le registre des personnes fragiles isolées

Le Registre des Personnes Fragiles Isolées (RPF) 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 de plan de sécurité civile (canicule, grand-froid, pandémie, ...).

A tout moment, les Versaillais 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.

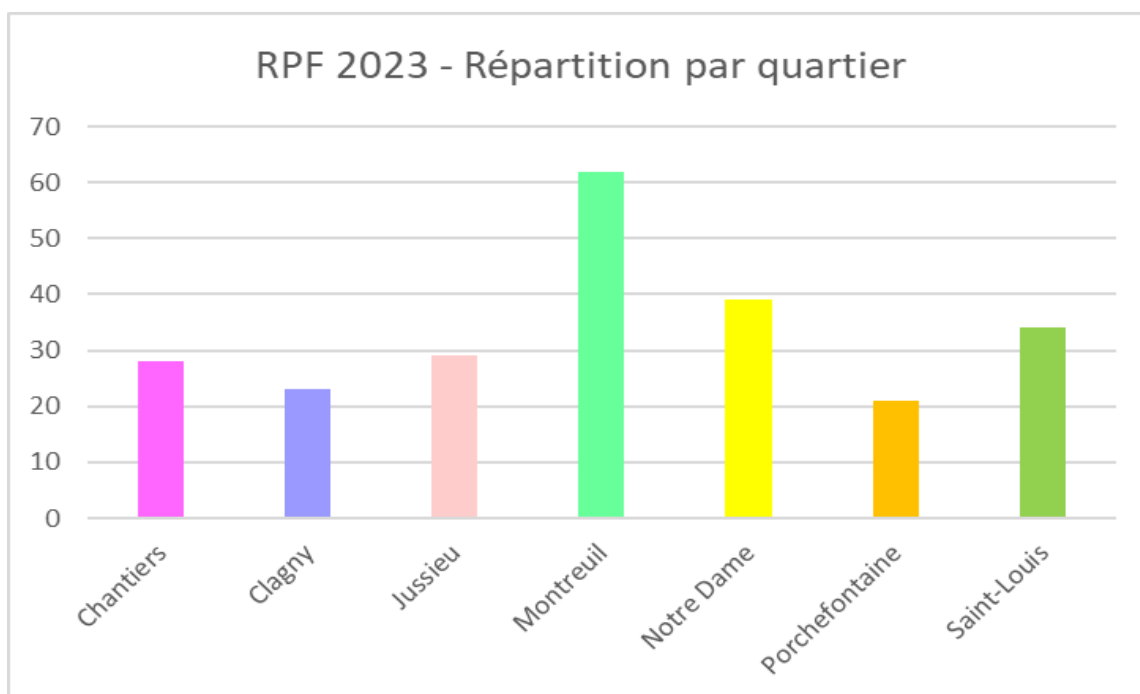
Ainsi, les personnes inscrites seront contactées par téléphone tous les jours pendant la durée de déclenchement du plan (canicule, grand froid, pandémie ...).

##### En chiffres :

- **236 personnes inscrites sur le Registre des Personnes Fragiles Isolées au 31/12/2023**
- 84 % sont des femmes (198) et 16 % sont des hommes (38)
- La tranche d'âge 80/94 ans est la plus représentative des inscrits.

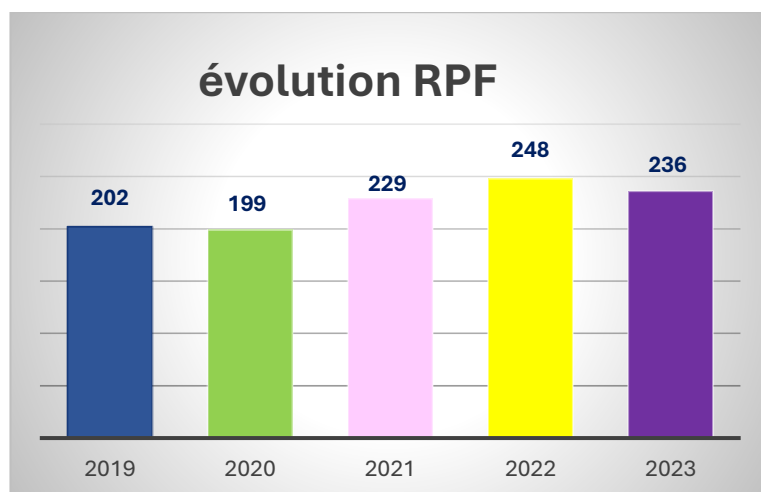
Dans le courant de l'année, 38 personnes ont été retirées du registre (15 personnes sont décédées, 22 personnes sont entrées en maison de retraite, 1 personne a déménagé).

Le quartier Montreuil compte le plus d'inscrits sur le RPF :



##### Evolution du nombre des personnes inscrites sur le registre

Une évolution à la hausse du nombre de personnes inscrites sur le RPF a été observée jusqu'en 2022. En 2023, une légère baisse de 4.84 % est apparue : 248 personnes inscrites en 2022 contre 236 en 2023.



#### ***Bilan des périodes de fortes chaleurs du 1<sup>er</sup> juin au 15 septembre 2023.***

- ✓ **14/06/2023** : distribution de bouteilles d'eau par le prestataire du portage de repas
- ✓ **Week-end du 24-25/06** : distribution de bouteilles d'eau par le prestataire du portage de repas
- ✓ **Semaine du 21 au 25/08** :
  - Appels téléphoniques auprès des personnes les plus fragiles sur les listings de la plateforme de convivialité
  - Sorties en extérieur annulées et orientation des personnes vers les activités des résidences seniors
  - Distribution de bouteilles d'eau par le prestataire du portage de repas
- ✓ **Semaine du 04/09** :
  - Appels téléphoniques auprès des personnes les plus fragiles sur les listings de la plateforme de convivialité
  - Sorties en extérieur annulées et orientation des personnes vers les activités des résidences seniors
  - Distribution de bouteilles d'eau par le prestataire du portage de repas
- ✓ **Déclenchement de l'alerte orange Canicule le 08/09** :

Suite à l'alerte canicule du 08/09/2023 déclenchée par le Préfet des Yvelines, 4 agents du CCAS ont appelé les usagers inscrits sur le registre des personnes fragiles, sur une demie journée, pour leur rappeler les consignes de sécurité à observer par de fortes chaleurs.

Sur les 252 inscrits sur le fichier Registre des Personnes Fragiles Isolées (RPF) :

- 107 personnes inscrites uniquement sur le registre des personnes Fragiles ont été contactées en priorité pour prendre des nouvelles et rappeler les messages de prévention
- 145 personnes inscrites sur le fichier RPF et suivies par ailleurs par les agents de convivialité du CCAS ont été appelées dans la semaine et la semaine suivante où les températures étaient déjà supérieures à 30°C.

Sur les 107 personnes contactées :

- 15 messages de prévention ont été laissés sur le répondeur de la personne, dont certaines ont rappelé après,
- 3 personnes ont changé de numéro de téléphone,
- 1 personne est entrée en maison de retraite,
- 1 personne est décédée une semaine avant sans lien avec la canicule,
- 1 personne était en congés hors Versailles.

Les personnes inscrites sur le Registre des Personnes fragiles connaissent bien les consignes de sécurité relayées par les médias et le CCAS.

Par ailleurs, les bénéficiaires de la téléassistance ont reçu aussi des messages de prévention par téléphone par l'opérateur du dispositif.

### **Evolution de l'activité**

Compte tenu de la baisse observée du nombre des personnes inscrites sur le registre, une réflexion sera menée afin d'améliorer la communication auprès des personnes de plus de 60 ans : proposition de courrier systématique et annuel, communiquer auprès de 4 maisons de quartiers sous forme d'intervention de prévention auprès du public, renforcer les supports de communication : prospectus et affichages, améliorer la visibilité des informations disponibles sur le site internet Ville de Versailles et le magazine Versailles.

- **La plateforme téléphonique de convivialité**

Afin de maintenir un lien avec les personnes fragiles et/ou isolées à domicile et de repérer l'aggravation éventuelle des situations, le CCAS propose aux personnes âgées de 60 ans et plus de bénéficier des appels de la plateforme téléphonique. Les seniors inscrits sur cette liste ont la possibilité de choisir la fréquence des appels téléphoniques de convivialité.

Par le biais de ces appels téléphoniques, le CCAS a la possibilité de transmettre aux bénéficiaires des informations sur leurs droits et les actions de la ville. Cette action permet également d'assurer une veille auprès des personnes, en cas d'aggravation de leur situation, les agents font suivre un signalement auprès des travailleurs sociaux du service Suivi et Proximité du CCAS qui peut les accompagner dans des démarches de maintien à domicile ou dans toute autre difficulté repérée.

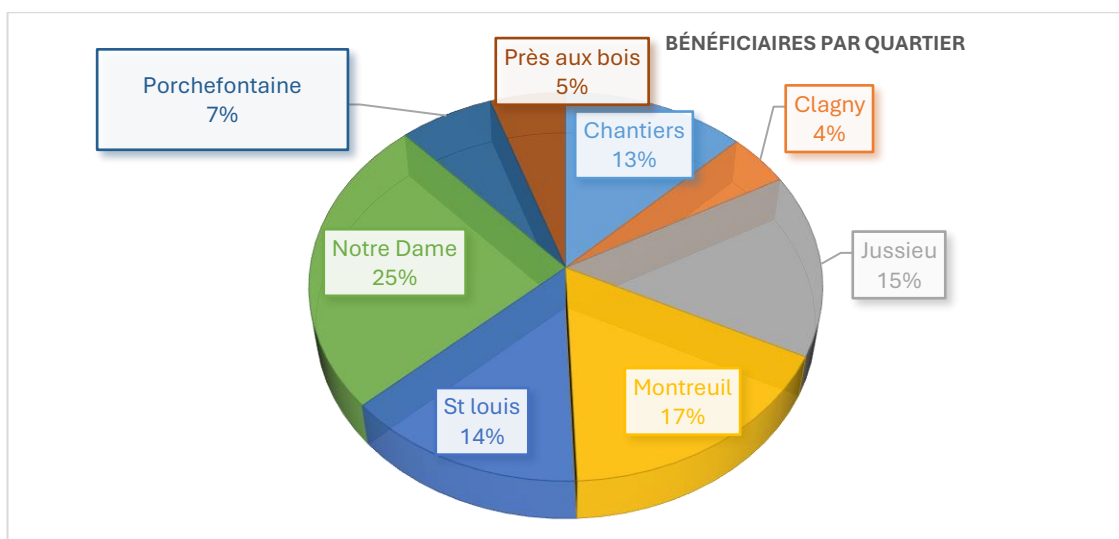
Le CCAS propose également aux seniors des sorties collectives, des visites de convivialité avec le Dispositif YES + (Yvelines Etudiants/Seniors). Deux volontaires du service civique sont positionnés en complément pour accompagner les seniors à domicile dans leurs démarches numériques.

### **En chiffres**

- 229 bénéficiaires (29 hommes et 200 femmes)
- 4538 appels de convivialité
- Répartition par quartiers :
  - Quartier Montreuil : 39 bénéficiaires
  - Quartier Notre Dame : 67 bénéficiaires
  - Quartier Chantiers : 29
  - Quartier Clagny-Glatigny : 11
  - Quartier Bernard de Jussieu : 35
  - Quartier St Louis : 32
  - Quartier Porchefontaine : 16

Les quartiers de Montreuil et de Bernard de Jussieu sont représentés respectivement à 17 et 15%.





- Tranches d'âge :
- Moins de 60 ans : 3
- Entre 60 et 65 ans : 4
- Entre 66 et 75 ans : 20
- Entre 76 et 85 ans : 62
- Entre 86 et 95 ans : 113
- Entre 96 et 100 ans : 23
- + de 100 : 4

### Origine de la demande

- Les seniors isolés sont orientés par l'accueil, les travailleurs sociaux, les maisons de quartiers, les associations.
- Le profil type des bénéficiaires de la plateforme téléphonique est :
  - Femme seule, entourée ou non de sa famille,
  - Âgée entre 86 et 95 ans,
  - Domiciliée dans le quartier de Notre Dame (25%)

Cette prestation est très appréciée par les seniors. Ces appels permettent de créer ou de recréer du lien social, indispensable pour favoriser le bien-être et la prévention de la perte d'autonomie.

Les échanges avec les 6 agents du service accueil et prestation du CCAS permettent de rompre la solitude et apportent également un soutien quotidien (propositions de sorties, prendre des nouvelles, informer et orienter sur l'accès aux droits, ...). Les seniors inscrits choisissent le rythme des appels : hebdomadaire, bimensuel, mensuel, annuel.

Après une période de formation des agents, en janvier 2023, le logiciel Concept a été mis en œuvre pour centraliser le *reporting* dématérialisé des différentes actions proposées.

- **Le Dispositif Yes+**

En 2023, le Département des Yvelines a poursuivi le dispositif YES + (Yvelines Etudiants Seniors) de janvier 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 mois d'ETP (équivalents temps plein) recrutés ; 1 agent tout au long de l'année 2023,
- 92 seniors bénéficiaires avec une moyenne d'âge de 86 ans dont 2 de plus de 100 ans, très majoritairement des femmes
- 800 visites réalisées, dont 80 accompagnements aux sorties,
- 2800 appels téléphoniques de convivialité.

Ce dispositif présente plusieurs avantages :

C'est un soutien financier pour les étudiants. Depuis plus de trois ans, J. étudiant en Master de sociologie renouvelle sa candidature pour travailler sur le dispositif Yvelines Etudiants Seniors durant ses vacances scolaires. Les salaires reçus l'aident à financer la suite de ses études. Cette expérience professionnelle en lien avec le social est très enrichissante pour lui, le lien avec les seniors et l'équipe du CCAS est très fort.

Il est un relais pour les familles et les aidants et une expérience intergénérationnelle appréciée à la fois par les seniors et les étudiants.

- **Les actions collectives**

Des actions collectives de lutte contre l'isolement sont menées tout au long de l'année dans des domaines diversifiés pour les seniors à domicile en autonomie ou en accompagnement. Elles sont organisées en partenariat avec des prestataires financés par la Conférence des financeurs, en lien avec la DVQLJ, les résidences services ou les associations.

**« Déjeuner au restaurant ou en résidences » :**

1 sortie pour 6 à 8 seniors par mois en moyenne en autonomie et en accompagnement effectué par un chauffeur accompagnateur du service, un agent de convivialité du dispositif YES + 2023, et un agent du service civique selon le nombre de participants.

**« Sorties au cinéma » :**

1 séance par mois pour 3 à 4 seniors en autonomie et en accompagnement par un agent du service.

**« Sorties au marché » le vendredi matin :**

2 à 3 seniors accompagnés au marché de Notre Dame le vendredi matin par un agent du service.

**« Sport adapté » séance passerelle du vendredi à Lépine Versailles :**

Accompagnement les vendredis après midi pour 1 à 2 seniors par un agent du service. Animation de séances de marche et de gym équilibre par un éducateur sportif du dispositif « Sport-Santé » spécialisées aux seniors en activité physique adaptée.

**« Sport adapté » séance du mardi à Porchefontaine**

2 groupes de 3 seniors en moyenne 1 fois par semaine le mardi après midi accompagnés par un agent du service.

**« Visites virtuelles au musée » :**

Groupe de 11 seniors par séance en moyenne, 20% résidents des Jardins d'Arcadie, 30% résidents du Solstice (Domitys) et 50% CCAS, Ateliers portés par l'association ARTZ, action composée de 3 ateliers et financés par le CCAS (Total : 270 euros).

**« Caf'Thé » à l'Université Ouverte de Versailles :**

Information et accompagnement par un agent du service selon l'agenda de l'université ouverte de Versailles.

**« Bibliothèque pour tous » :**

6 bénéficiaires, moyenne d'âge de 88 ans, d'un portage de livre à gros caractère à domicile par « Versailles portage » en lien avec Bibliothèque pour tous. Adhésion annuelle de 22€.

**« Accompagnements individuels aux rendez-vous médicaux » :**

18 accompagnements, à la demande du senior ou sur évaluation par un agent du service.

**« Promenades et salon de thé » :**

1 à 2 fois par mois pour 4 seniors selon la météo, accompagnement par un agent du service (lieux : ferme de Gally, domaine de Madame Elisabeth, ...)

Toutes les actions collectives visant à lutter contre l'isolement des seniors versaillais sont très appréciées des participants en particulierité les ateliers mémoire et « Allons au restaurant ». Les actions proposées se veulent diversifiées sur des domaines et champs d'actions multiples, néanmoins lors des appels téléphoniques les seniors ont demandé pour 2024 des ateliers de sophrologie, de pouvoir se promener au potager du Roi et de nouvelles sorties au château de Versailles.

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 du service Accueil et prestations, d'autres sont en autonomie. Reconduction pour l'année 2024.

- **L'assistance et la formation numériques à domicile (Service Civique Solidarité Seniors)**

Cette assistance consiste à accompagner les seniors versaillais en rupture numérique pour une prise en main d'un téléphone portable, d'un ordinateur, pour la gestion d'applications, la création d'une boîte mail, apprendre à transmettre des emails, des sms, à participer à des visios (par exemple avec Innodom la plateforme d'activités à distance à domicile financée par le Département afin de rompre l'isolement).



**En chiffres**

25 accompagnements : 3 hommes (12%) et 22 femmes (88%), moyenne d'âge plus de 80 ans  
32 visites à domicile : interventions d'assistance numérique,  
99 appels téléphoniques de convivialité,  
7 participations aux activités collectives avec un agent du CCAS

Ce dispositif repose sur l'intervention de deux jeunes en service civique mis à disposition du CCAS et qui bénéficient d'une formation sur de nombreux thèmes par Solidarité seniors (Personnes âgées et isolement, Bâter une relation, Acteurs et solutions, Echanges et/ou analyse de la pratique 1, 2 et 3, Connaissance et présentation de soi, Identification des compétences, métiers et formations du bien vieillir, poursuivre son engagement, Formation secourisme premiers secours).

Ce service est proposé à domicile et/ou par téléphone aux seniors versaillais qui ne peuvent pas se déplacer et en demande d'accompagnement numérique.

L'expérimentation de ce service a démontré un réel besoin pour les seniors isolés et peu mobiles. Les agents personnalisent l'accompagnement numérique à l'aide de la création de fiches tutos pour permettre aux seniors de devenir autonomes. Les seniors progressent dans leurs démarches numériques, ce qui est un élément essentiel pour rester en lien et faire des différentes démarches.

## 5) Les évènements à destination des seniors

- Les repas du Maire et la distribution de chocolats pour les fêtes de fin d'année

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 rassemblant 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 seniors qui recensent les participants. Le CCAS affrète des autocars pour transporter les seniors des quartiers vers le lieu de l'évènement.

Pour les seniors suivis par le CCAS et qui ne peuvent se rendre au repas du Maire une boîte de chocolats leur est livrée à domicile de sa part.

De plus, des plateaux de chocolats sont livrés aux EHPAD et aux Résidences services seniors de la ville.

Les chocolats offerts aux seniors ne pouvant se rendre au repas du Maire et ne bénéficiant pas du portage de repas à domicile sont livrés par les agents de convivialité du CCAS. Cette visite permet aux agents du service de se présenter physiquement à la personne suivis dans le cadre de la plateforme téléphonique de convivialité.



### En chiffres :

- **3 repas organisés en 2023 : 726 personnes présentes, dont :**
  - 626 personnes âgées
  - 86 accompagnateurs
  - 14 élus
- **239 ballotins de chocolats** offerts en fin d'année aux seniors isolés et en établissement et 70 plateaux à partager (pour les établissements).

En 2023, pour le repas des seniors un PAPS (Point d'Alerte et de Premiers Secours) a été mis en place face aux risques spécifiques du public accueilli. Le coût du PAPS est de 1 085 €. Ce moyen de sécurité sanitaire renforcé a permis de prendre en charge 4 malaises par les équipes de secours dont 2 victimes ont été transportées à l'hôpital.

- Le Mois Molière

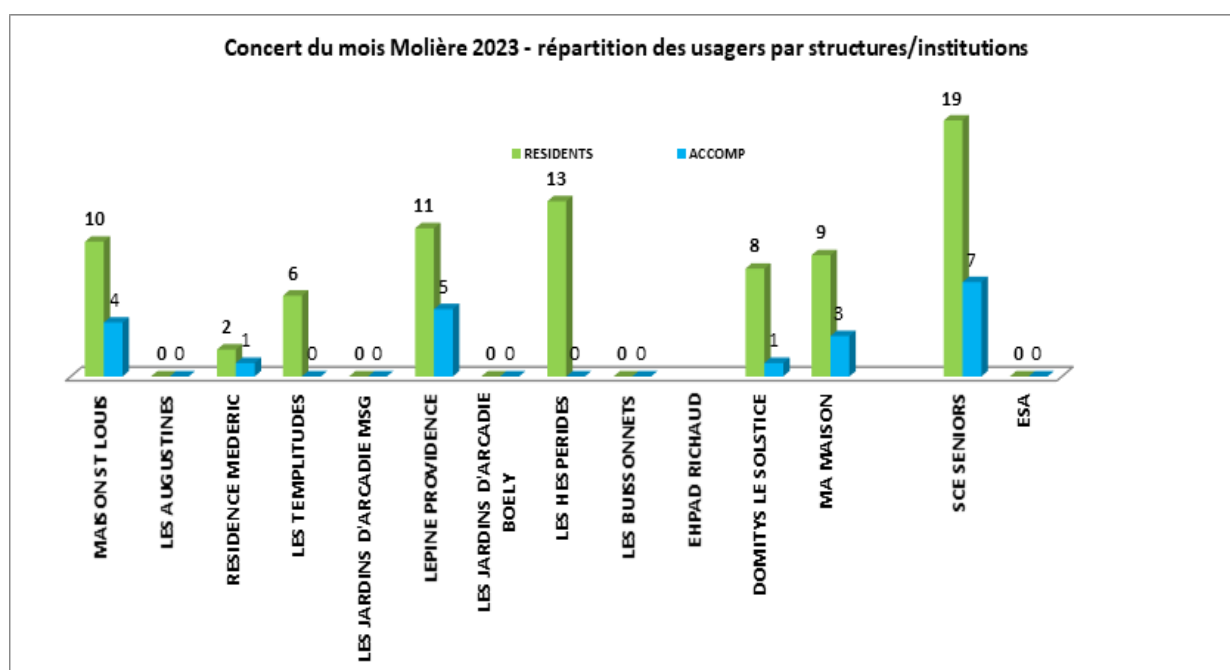
Dans le cadre du mois Molière, les résidents des établissements et les seniors bénéficiant du dispositif de la plateforme téléphonique de convivialité sont invités par le CCAS à un concert organisé à la salle des fêtes de l'Hôtel de Ville.

Le service évènementiel de la Ville envoie des invitations complémentaires aux différentes maisons de quartiers et dans les points d'accueil de la Ville (Université ouverte, ...).

Un transport en car est organisé par le CCAS pour permettre aux seniors d'assister à cet évènement.

- **Le concert du mois Molière 2023 :**

Sur les 140 personnes invitées par le CCAS, 99 étaient présentes (78 résidents et 21 accompagnateurs).



- La remise de la médaille de la Ville aux Versaillais centenaires

La ville de Versailles a pour tradition d'honorer les Versaillais qui le souhaitent pour leur 100<sup>ème</sup> 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 présidées par le Maire ou un Adjoint au Maire. Elles peuvent avoir lieu salon Roselier à l'Hôtel de Ville, mais aussi en établissement ou au domicile du centenaire selon son désir. 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.

**En chiffres :**

- ✓ En 2023, il n'y a pas eu de demande de célébration de centenaire résidant à 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 domicile 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 domicile 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 sont les principaux motifs des 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.

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 domiciliaire 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’Ile 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 sortant de l’ASE (toutes mesures confondues) renouvelable jusqu’à leurs 26 ans.



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 vu de la situation, du projet de vie et de l'attache existante auprès d'un autre territoire, la personne est réorientée soit vers un 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, s'il y a lieu, au terme du délai légal de 2 mois de traitement des demandes de domiciliations.

La domiciliation en chiffres :

- **534 demandes** de domiciliations reçues (+7% par rapport à 2022, soit 22% de demandes supplémentaires en 2 ans) pour **279 domiciliations accordées** – soit 52% des demandes
- **14% de refus de domiciliation**. Motif principal : absence de lien avec la commune (57%)
- **28% de classements « sans objet »**. Motifs principaux : non réponse du demandeur aux sollicitations des travailleurs sociaux (39%) ou domiciliation active dans un autre organisme (36%)
- **59% de nouvelles domiciliations**, 108 fin de domiciliations actées dont 35% pour accès à un logement stable, et 19% pour non-respect du règlement intérieur et 23% pour non renouvellement (la personne n'a pas répondu à nos demandes de RV pour effectuer le renouvellement), 17% de domiciliations de plus de 3 ans, durée moyenne de domiciliation : 28 mois
- **76% d'hommes**,
- **39% âgés de 40 à 59 ans**, 40% âgés de 25 à 39 ans
- **86% de personnes isolées**, 4% de couples sans enfants, 4% de couples avec enfant(s), 6% de familles monoparentales – données constantes par rapport à 2022

## **2) L'accompagnement des personnes âgées : mission senior**

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

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

## **L'accompagnement social des personnes âgées (PA)**

Porté par 4 professionnelles, 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 et 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, qui est elle-même en lien avec des seniors sur différentes prestations (portage de repas, téléassistance, plateformes de convivialité, etc.) et peut alerter l'équipe sociale sur des situations qui semblent préoccupantes. L'équipe mène en outre un travail de partenariat avec les établissements des environs, nécessaire à l'accompagnement qu'elles mènent auprès des personnes afin de les soutenir les personnes dans la recherche de place en EHPAD, mais également avec de nombreux autres partenaires extérieurs au CCAS : le Service hygiène de la Ville, les maisons de quartiers, le Conseil Départemental, les hôpitaux, etc.

Le travail des professionnelles s'exerce en grande majorité à domicile.

### **La mission en chiffres :**

- 460 demandes d'interventions reçues (+11%)
- 471 personnes accompagnées (+8%),
- Âge moyen : 84 ans (+5 ans). Doyenne : 103 ans
- 80% de personnes seules (stable),
- 40% des situations étaient déjà connues d'un autre service : les prestations du CCAS, les plateformes de convivialité, le Conseil Départemental, le service Hygiène, ou la conseillère solidarité du bailleur ou le Pôle Autonomie Territorial (seulement 13%)
- Plus de 700 visites à domicile et 400 rendez-vous au CCAS

### **Origine de la demande**

33% des sollicitations émanent d'un service partenaire (interne ou externe), 30% de la personne âgée elle-même, 37% de l'entourage familial ou amical de la personne âgée.

42% des situations suivies en 2023 sont de nouveaux accompagnements (+20%). 28% sont des suivis de 1 à 2 ans d'ancienneté (+13%), et près de 11% des personnes accompagnées le sont depuis plus de 5 ans (+2%).

### **Motifs de sollicitation**

Les professionnelles du CCAS interviennent dans un contexte marqué par 3 phénomènes :

- **La dépendance**

L'allongement de la durée de vie s'accompagne d'une augmentation du nombre de personnes âgées confrontées à la dépendance. La survenue de la dépendance avec toutes les difficultés que cela entraîne pour les familles (problème du maintien à domicile, institutionnalisation, mise sous protection juridique) est le motif principal d'interpellation des professionnels du CCAS.



- **Le choix prioritaire du maintien à domicile :**

Malgré la survenue de la dépendance, les personnes font le choix bien souvent de rester le plus longtemps à domicile avec des aidants familiaux ou des professionnels (services d'aides à la personne, services de soins infirmiers à domicile). Les personnes concernées et leur famille ont besoin d'être informés et guidés dans la mise en place des services et des dispositifs de financement des aides.

- **L'identification du CCAS comme lieu de ressource :**

Le CCAS est certainement le lieu le mieux identifié par la population et par les professionnels (médecins, infirmières, associations d'aide à domicile, établissements...) pour répondre à une problématique liée au vieillissement. Les personnes vont s'adresser spontanément au CCAS ou à leur mairie qui va les orienter vers le CCAS. Le bouche à oreille fonctionne aussi beaucoup à Versailles, les personnes sont quelques fois conseillées par un voisin ou ami qui a eu contact précédemment avec le CCAS pour lui ou un proche.

### **Axes principaux d'accompagnement**

Leurs interventions sont prioritairement axées sur 3 problématiques :

- Aides à domicile : demande d'aide pour le 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, etc.
  - 45 % (+5%) : mises en lien avec les services d'aide à la personnes (41% de ces démarches), instruction de dossiers de prestations (téléassistance, portage de repas, etc.)
- Accès aux droits : aide à l'instruction des dossiers administratifs
  - 52% (+21%) : allocation personnalisée d'autonomie (APA) (44% des démarches d'accès aux droits), retraite (20%), CSS (16%)
- Démarches liées aux lieux de vie : aménagement du logement, recherche de logement ou de lieu de placement
  - Placement · 12% (-1%) : recherches de structures adaptées (EPHAD, résidence autonomie, résidence seniors), instruction des dossiers, accompagnement à l'entrée.

16 situations ont fait l'objet d'un accompagnement autour de problématiques d'incurie, ou de syndrome de Diogène, en lien avec le service hygiène et 6 actions de désencombrement/nettoyage ont été organisées, dont une dans le cadre de travaux d'office.

### **Les flux de demandes**

Comme les années précédentes, nous constatons des périodes de pic d'activités, avec plus de 50 nouvelles situations dans le mois. Nous observons cependant un changement. En effet, précédemment nous avons 2 pics par an : janvier et juin. En 2023, un troisième pic a été observé entre septembre et novembre (en moyenne 45 situations pour chacun de ces trois mois).

Le mois de juillet est quant à lui le mois le plus « calme » avec 26 nouvelles situations, donnée constante par rapport aux années précédentes.

Enfin, nous notons que sur le reste de l'année, le nombre de nouvelles situations est systématiquement légèrement plus élevé que les années précédentes.

Ces données sont cohérentes avec l'augmentation des demandes d'interventions, ainsi que la part très importante de nouveaux suivis.

**Les conditions d'hébergement au jour de l'instruction** : hébergement par entourage : 75%, rue/abris de fortune : 13%, hébergement d'urgence (CHU/115) : 3%, hospitalisations : 3%, hébergement structures (CHRS, FJT) : 1%

### **Les caractéristiques de la population**

Le pourcentage des femmes âgées versaillaises de plus de 60 ans est de 25,7% (dont 12,6% ont plus de 75 ans).

Le CCAS est un lieu très accessible : les personnes peuvent joindre facilement le standard du CCAS ou se présenter à l'accueil du CCAS. Leur demande est relayée immédiatement aux travailleurs sociaux qui vont dans un délai court rappeler les personnes et répondre à leur demande.

La souplesse d'intervention des travailleurs sociaux du CCAS est également facilitatrice pour les usagers. Si les personnes sont dans l'impossibilité de se déplacer, les travailleurs sociaux proposent une visite à domicile. Les travailleurs sociaux effectuent énormément de visites à domicile (63% des interventions) afin d'évaluer la situation dans sa globalité mais aussi d'aider les personnes à remplir un dossier administratif si nécessaire (dossier d'APA par exemple). Il est à rappeler que les travailleurs sociaux du Pôle Autonomie Territorial (Département) en charge de l'instruction des dossiers d'APA ne se déplacent pas à domicile pour aider les personnes à la complétude des dossiers.

Le CCAS assure un service de proximité à la population versaillaise, bien identifié par les usagers et les professionnels, qui, pour toutes les raisons évoquées précédemment, est de plus en plus sollicité. Toutefois, la **constante augmentation des demandes d'intervention va nous obliger à réfléchir sur l'organisation et les moyens nécessaires, pour maintenir ce qui constitue notre force** : la possibilité d'accompagner en grande proximité les personnes âgées, en nous adaptant à leurs besoins et leurs difficultés tout en faisant preuve de réactivité.

### **Focus sur l'augmentation constante des situations de PA traitées par les travailleurs sociaux du CCAS de Versailles.**

En 2010, la mission était portée par une travailleuse sociale. Progressivement, pour faire face aux demandes croissantes d'accompagnement social des personnes âgées en perte d'autonomie, le CCAS a dû adapter ses moyens, en augmentant ses effectifs dédiés à cette thématique à 2, puis 3 et finalement 4 travailleurs sociaux depuis janvier 2021.

Entre 2016 et 2023, le nombre de suivis est passé de 174 à 471 personnes et les signalements de 162 à 460.

La croissance des situations de personnes âgées à laquelle doivent faire face les travailleurs sociaux du CCAS de Versailles peut s'expliquer par plusieurs facteurs :

- **Le facteur démographique**

Aujourd'hui une personne versaillaise sur 4 a plus de 60 ans et ce nombre est en constante évolution.

Les statistiques de l'INSEE pour l'année 2021 établissent que la proportion d'hommes versaillais âgés de plus de 60 ans est 20,3% (dont 8,2% ont plus de 75 ans). La proportion de femmes âgées de plus de 60 ans est de 26 % (dont 12,8 % a plus de 60 ans).

## **La Mission Sénior – Passerelle Alzheimer**

Portée par **deux Intervenantes Spécialisées Sénior (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, modulées selon les besoins identifiés :**

- 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 :**

- **55 personnes accompagnées** dont 12 nouvelles situations
- 86 ans de moyenne d'âge
- Majoritairement des femmes
- 381 visites à domicile
- 2 514 entretiens téléphoniques
- 25 ateliers collectifs animés – lecture, jeux, sport adapté, diététique, sorties – en moyenne 6 séniors à chaque séance

### **Focus sur... le premier atelier diététique du service, avec Lépine Versailles !**

Au cours de l'année 2023, l'équipe de Lépine est venue nous présenter un projet en développement autour du sport et de la diététique, portée par une équipe de prévention composée de professionnelles formés sur le sujet. Lépine proposait au CCAS de penser une action commune.

Les ISS ont immédiatement répondu présentes, notamment autour d'ateliers diététiques (pour rappel, elles travaillent déjà sur l'aspect « sport » avec les services de la ville depuis plus de 2 ans).

Ainsi, après deux réunions de travail avec la diététicienne de Lépine, un premier atelier a été mené le 13 novembre, réunissant 6 séniors accompagnés par les ISS, présentant donc des troubles cognitifs. Une aidante était également présente (il s'agit de l'épouse d'un homme accompagné).

Ce premier atelier avait pour thème l'équilibre alimentaire. En amont de l'atelier, la diététicienne a récolté des informations auprès des personnes inscrites, dans le cadre de visites à domicile qu'elle effectuait (majoritairement seule, pour une situation en revanche une ISS était présente). L'objectif de ces rencontres préparatoires était de repérer les habitudes alimentaires de chacun, avoir une connaissance plus fine des différentes pathologies pouvant impacter le régime alimentaire.

Le public accompagné par les ISS étant volatile et fragile, plusieurs des personnes rencontrées en amont n'ont pu assister à l'atelier, mais pour garantir la dynamique, d'autres séniors accompagnés par les ISS ont été intégrés. Aussi, la diététicienne a dû faire preuve d'adaptabilité, en l'absence de certaines informations.

Les ISS, avec le support d'un chauffeur et du minibus du CTM, ont été chercher les participants pour les amener à la Maison de Quartier de Porchefontaine. Elles ont bien évidemment participé à l'atelier, pour aider les séniors à interagir et leur permettre d'être bien présents durant toute la durée.

La diététicienne a introduit l'atelier en questionnant le groupe sur ses habitudes alimentaires, ses goûts (ce fut l'occasion de découvrir pour certains participants une passion pour les pommes de terre !). Elle a travaillé de façon ludique sur les portions, comment les identifier grâce à sa main. Puis un temps a été dédié autour des catégories d'aliments avec la pyramide alimentaire, afin de sensibiliser sur la nécessité d'une alimentation variée, et identifier les aliments à limiter, et in fine composer l'assiette idéale !

Pour cela, un exemplaire de la pyramide alimentaire vierge a été remis à chaque participant afin de faire réfléchir sur sa propre consommation, en y notant ce qui semble essentiel pour chacun. Cet outil a servi ensuite de support d'échange.

L'atelier a duré 1h30. Les séniors en sont ressortis ravis, très heureux de l'approche ludique de l'atelier, d'aborder un nouveau thème, et impatientes de recommencer. De nouveaux ateliers sont programmés sur l'année 2024, avec des thèmes différents.

### ***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<sup>er</sup> janvier 2021, l'infirmière de coordination a rejoint l'équipe du CCAS, à raison d'une journée et demie par semaine, et était missionnée 2 journées et demi par semaine à la Plateforme Gérontologique Lépine en tant qu'infirmière de liaison. Depuis septembre 2023, l'infirmière de coordination exerce à hauteur de 0.6 ETP (= doublement du temps de travail) au sein du CCAS et sa mission à Lépine a pris fin, lui permettant d'ouvrir ses interventions aux autres travailleurs sociaux du CCAS.

Les missions de l'infirmière de coordination consistent à apporter un soutien aux travailleurs sociaux, (sénior, handicap, SDF) 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.

### La mission en chiffres :

Au total : 132 personnes accompagnées (constant par rapport à 2023) dont 55% de nouvelles situations

### Principales origines des demandes

- 58% de suivis sur sollicitations internes (TS, ISS, agents de convivialité)
- 23% de sollicitations par des partenaires (Lépine, SSIAD)
- 13% par l'entourage familial (conjoint ou enfant)



**13% 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, avec pour tous de très nombreuses visites à domiciles et d'accompagnements aux rendez-vous médicaux.

- 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

### Focus sur l'ouverture de la mission aux autres publics du CCAS.

Du fait du doublement du temps de travail de l'infirmière de coordination depuis septembre 2023, la professionnelle a pu élargir son champ de compétences en accompagnant des publics autres que la personne âgée. En effet, cela a créé un écho auprès de collègues du secteur du handicap et de la mission SDF.

C'est ainsi qu'un accompagnement a pu se mettre en place auprès d'un homme ayant vécu à la rue, avec des antécédents d'AVC dû à une hypertension non traitée, et des séquelles neurologiques importantes. Suivi par une professionnelle de la mission SDF, celle-ci était très inquiète de son état de santé, étant en dehors de tout parcours de soin depuis plus d'un an, et sans traitement.

Lorsque l'infirmière le rencontre pour la première fois, Monsieur venait d'intégrer, via son travailleur social, un centre d'hébergement. Le premier entretien s'est passé avec le travailleur social. Monsieur accepte que l'infirmière contacte son médecin traitant, préalable indispensable à toute démarche future.

Malheureusement, l'infirmière découvre que le médecin traitant est parti à la retraite, sans remplaçant. Après plusieurs tentatives directes auprès de professionnels de la commune et la saisine de la CPTS, aucune réponse positive ne parvient à l'infirmière.

Pour éviter un passage par les Urgences de l'Hôpital Mignot, l'infirmière décide de contacter un médecin d'une ville voisine, avec lequel elle a déjà été en lien, et dont elle sait qu'il a un rôle au sein de la CPTS. En lui expliquant la situation de Monsieur, le médecin lui propose une consultation avec une IPA (infirmière en pratique avancée) le jour même.

Monsieur étant incapable de s'y rendre seul, l'infirmière l'accompagne donc à ce premier rendez-vous, au terme duquel l'IPA se met en lien avec le médecin, qui prescrit : un nouveau traitement, le passage d'une infirmière sur son lieu d'hébergement pour son administration, ainsi que plusieurs examens médicaux – qui se dérouleront sur plusieurs mois et encore sur 2024. Enfin, le médecin prescrit des séances de kinésithérapie, devant se tenir sur le lieu d'hébergement.

Dès la sortie de ce rendez-vous, l'infirmière a donc coordonné l'ensemble des prescriptions : trouver un cabinet infirmier, une kinésithérapeute acceptant de se déplacer à domicile (une perle rare !), mais également prendre les rendez-vous de l'ensemble des examens, auxquels l'infirmière accompagnera systématiquement Monsieur.

**L'accompagnement de personnes sorties du parcours de soins est très chronophage, mais le résultat vaut largement l'investissement !** Ce travail pluridisciplinaire interne à notre service, mais aussi avec les partenaires extérieurs, est une grande réussite pour le bénéficiaire, mais aussi pour tous, avec le sentiment du travail accompli.

Cela apporte un enrichissement professionnel, des rencontres nouvelles dans différents domaines de compétences (médical, paramédical, social) et le développement d'un réseau de contacts indispensable pour permettre les prises en charge. Cependant ce travail n'est possible qu'avec un minimum d'adhésion de la personne accompagnée, quelle que soit la problématique.

L'infirmière constate par ailleurs, et c'est un point partagé par l'ensemble de l'équipe du CCAS, une part importante de personnes en grande souffrance psychologique voire psychiatrique, et qui ne sont pas prises en charge. La spécificité des pathologies mentales induit la nécessité de professionnels médicaux et paramédicaux formés, en grand nombre, pour des prises en charge et des suivis de qualité. Des partenariats existent entre le CCAS et différentes structures (le CMP, la Fondation Falret), permettant un étayage des travailleurs sociaux, mais qui ne compense pas entièrement les besoins de prises en charge par les services de psychiatrie, eux-mêmes engorgés.

### **3) L'accompagnement des personnes handicapées - Mission Handicap**

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, âgées de 0 à 62 ans.

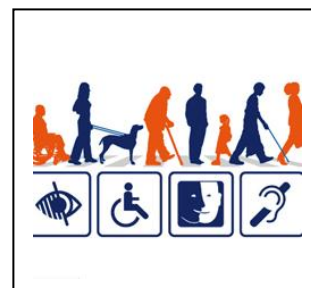
Les répercussions du handicap sur la vie quotidienne de la personne constituent la « porte d'entrée » de la prise en charge par les travailleurs sociaux, générant ensuite un accompagnement global, touchant de multiples aspects sociaux.

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. Cette professionnelle fera valoir ses droits à la retraite en septembre 2024, et son départ fera l'objet d'un remplacement.

### La Mission en chiffres :

- **215 adultes** (+14%) **et 32 enfants** (constant) accompagnés
- **57% des adultes** sont des personnes seules sans enfants
- 62% de femmes et 38% d'hommes
- Âge moyen des adultes : 52 ans, âge moyen des enfants : 10 ans
- 44,3% des personnes ont un taux d'incapacité supérieur ou égal à 80% (+6%)
- Plus de 280 rendez-vous au CCAS, 115 visites à domiciles et 52 accompagnements, près de 1000 entretiens téléphoniques et 152 synthèses partenariales (physiques ou téléphoniques)
- **Ressources principales** : 33% de personnes bénéficiaires de l'AAH (+3%), 22% d'une pension d'invalidité (+ 2%) et 18% de personnes salariées
- **Parcours professionnel** : 63% des personnes accompagnées ont travaillé en milieu ordinaire (+10%), 16% sont encore en emploi et 14% n'ont jamais travaillé (+3%)
- **Handicap reconnu** :
  - Maladie invalidante : 32% (+10%)
  - Handicap psychique : 22%
  - Handicap Moteur : 18%
  - Handicap sensoriel : 15%
  - Handicap mental : 6%
  - Polyhandicap : 7%



### Axes principaux d'accompagnement :

- **Ressources** - 50% (+17 pts) : ouverture de droits (AAH, pension d'invalidité, prévoyances, etc.), aide à la gestion budgétaire, mobilisation d'aides financières (CCAS ou partenariales)
- **Santé** – 34 % : instructions de dossiers (CSS, dossier MDPH), recherche d'établissements, de personnels soignants, mise en place d'un suivi médical (pour 51% des personnes accompagnées)
- **Logement** – 34% : 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** – 10% (- 5%) : 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 observons toujours 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 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 démarches en ligne !**

En 2023, un des travailleurs sociaux de la mission handicap a constaté une récurrence de situations de personnes rencontrant des difficultés dans l'utilisation du numérique. En effet, le contexte sanitaire de 2020 a favorisé l'accroissement de la dématérialisation des démarches administratives.

L'utilisation du numérique peut s'avérer un gain de temps dans les échanges avec l'administration. Il permet d'accélérer le traitement des dossiers et d'éviter les files d'attente pour les personnes rencontrant des difficultés de mobilité. Mais dans le même temps, le numérique peut représenter une source d'angoisse pour les personnes qui rencontrent plusieurs freins à son utilisation.

Le travailleur social a alors réfléchi à la meilleure façon de pouvoir à la fois sensibiliser le public accompagné sur l'intérêt du numérique et comprendre les raisons qui les empêchent d'y recourir et a développé au cours de l'année un projet, qui a vu le jour début 2024, et se prolongera dans l'année.

En amont, un questionnaire a été envoyé à l'ensemble des personnes en situation de handicap suivies au CCAS par les 2 travailleurs sociaux de la mission, afin de cibler au plus près leurs difficultés et donc leurs besoins.

A l'issue de ce questionnaire, il était demandé aux personnes si elles souhaitaient participer à un temps d'échange autour de leur utilisation du numérique. 21 personnes ont répondu favorablement.



Dès lors, le travailleur social a pris attache avec Emmaüs Connect, association avec laquelle le CCAS a travaillé par le passé, et qui est spécialisée dans l'accompagnement des personnes en précarité sociale sur le numérique, ainsi qu'avec le Coordonnateur des Cybersailles, afin qu'ils animent un premier atelier.

Bien que ce premier temps ait eu lieu en janvier 2024, les travaux ayant été menés en 2023, nous vous en faisons déjà un retour.

16 personnes étaient présentes, ainsi que les trois travailleurs sociaux de la mission Handicap, la responsable de la Cellule Innovation, la chargée de projet, le Coordonnateur des Cybersailles, et un animateur de Emmaüs Connect.

Durant la première partie de cette rencontre, l'animateur a recherché la participation des personnes en leur demandant d'évoquer par groupe de 3 ou 4 les freins qu'elles rencontraient dans l'utilisation du numérique.

Parmi **les freins mis en avant** : le manque d'accès à un ordinateur, la peur de se tromper et du piratage informatique, les difficultés pour trouver les mots clés afin d'effectuer une recherche sur un moteur de recherche, le manque de compétences.

L'animateur a ensuite présenté des diapositives sur le thème : « numérique et situation de handicap, enjeux, exclusion et opportunités ». Sous la forme de **quiz** les participants ont pu échanger de façon collective sur le profil général des personnes rencontrant des difficultés d'accès au numérique, les freins repérés (d'accès, de compétences) et les moyens de compensation par type de handicap.

Des **sites Internet facilitateurs d'inclusion au numérique** comme « les bons clics » ont été présentés. L'animateur a également évoqué des logos spéciaux présents sur certains sites, comme FACIL'iti, qui témoignent de l'accessibilité des sites internet aux personnes en situation de handicap.

La deuxième partie de cet échange était consacrée aux ressources de la Ville en termes de formation et d'accompagnement à l'utilisation du numérique. La chargée de projet de la cellule Etudes, innovation sociale, animation de réseau a présenté le **guide « Le numérique dans votre ville »**. Le document a été distribué aux personnes intéressées.

**Le coordinateur des Cybersailles** est également intervenu pour évoquer les activités proposées par les référents numériques des maisons de quartier : formations collectives mais également rendez-vous individuels sur les différents supports au numérique (smartphone, tablette, ordinateur). Il a incité les participants à se rapprocher de leur maison de quartier afin de se renseigner sur les modalités d'accompagnement proposées.

La situation de handicap et les problématiques de santé rendent parfois difficile la mobilisation du public accompagné. Le mini bus du Centre technique municipal avait été réservé pour assurer le transport avec chauffeur de 4 personnes à mobilité réduite.

Parmi les personnes présentes, une personne déficiente visuelle, une personne en fauteuil roulant et deux personnes sourdes, l'une pratiquant la LSF (Langue des Signes Françaises), l'autre utilisant la TIP (Transcription Instantanée de la Parole).

Le dispositif ACCEO, solution d'accessibilité pour les personnes sourdes ou étrangères utilisé par le CCAS et la Ville avait été mobilisé. Plusieurs interprètes en LSF et TIP se sont succédé dans l'après-midi.

Malheureusement, les conditions matérielles n'étaient pas optimales, et nous avons rencontré quelques problèmes techniques, qui font aussi partie de la réalité du quotidien !

Malgré ces tracas, les participants se sont montrés satisfaits de cette rencontre et ont exprimé des retours positifs.

En raison de la spécificité du handicap de la personne déficiente visuelle, un travail d'accompagnement va être réalisé avec l'association Valentin Haüy pour étudier les possibilités de formation au numérique.

Dans le prolongement de ce temps d'échange, des ateliers découvertes au numérique vont être proposés aux participants au cours du premier trimestre 2024.

Les thématiques qui seront abordées dépendront des besoins repérés (découvrir l'outil informatique, réaliser des démarches administratives en ligne). Ces ateliers ont pour objectif d'inciter les personnes à manipuler par elles-mêmes l'outil informatique et le numérique afin de lever les freins psychologiques les empêchant d'aller vers une formation.

#### ***4) L'accompagnement des personnes sans résidence stable***

##### ***La Mission SDF – Accompagnement social***

La Ville de Versailles a la particularité d'être une ville siège de 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 les orienter vers l'accompagnement social le plus adapté, de ne pas laisser s'installer dans l'errance et la grande précarité, mais également leur apporter une stabilité dans le lien social qu'elles pourront créer avec les professionnelles de la mission.

La mission « SDF » 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.

La mission est assurée par 3 travailleurs sociaux. 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 ceux relevant de la convention d'accompagnement des sortants de prison (cf. présentation de la convention), la troisième assure en parallèle de la domiciliation et de l'accompagnement social, la coordination de 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** 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 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 :

- **284 personnes accompagnées** dans le cadre de la mission SDF (+15%), dont 78 au titre des sortants de prison (détail pour cette mission dans la présentation de la mission)
- **79 interventions ponctuelles** au titre de la grande exclusion par la coordinatrice de cohésion sociale (cf. présentation mission)
- 85% de **personnes célibataires** (constant) et 88% **d'hommes** (+ 5%)
- Âge moyen : 47 ans (+ 5 ans) de 18 à 79 ans
- Au 1<sup>er</sup> janvier 2023 ou au début de l'accompagnement pour les nouveaux suivis, **39% sont salariés** (-10%), **23% sont sans ressource** (+13%), 14% allocataires du RSA ou de l'ASS, 11% bénéficiaires de l'AAH
- 47% des personnes ont exercés des **emplois stables** (-13%), 42% ont alterné des périodes d'emploi et de chômage (+9%) et 10% des personnes accompagnées n'ont jamais exercé d'emploi
- Près de **60%** (+10%) **des personnes accompagnées ont des hébergements stables** – par l'entourage majoritairement, mais 15% sont dans des situations plus complexes, avec des prises en charge du SAMU social (115), des squats, ou des nuitées d'hôtel ponctuelles.

**Origine de la demande** : à 53%, ce sont les **personnes elles-mêmes** qui sollicitent le service (-16%), 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 2023, 32% de suivis de 1 à 2 ans, et 18% de suivis de 5 ans et plus. L'accompagnement moyen est de 2 ans et 5 mois.

#### Les modalités d'accompagnement :

**26% des accompagnements sont soutenus** (-8%) – 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'est pas 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 de 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%
- Installation récente sur Versailles : 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 rapidement impulsées : demande de logement social (à peine 50% des personnes accompagnées avaient une DLS active au début de l'accompagnement), 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** (76% des interventions) : 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 2023.

En 2023, **12% des personnes accompagnées ont intégré un logement autonome** (-14%), 8% ont intégré des hébergements pérennes.

### ***La Mission SRS – 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**, d'une part, 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 lien 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 Hulst 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.
- 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.

### La Coordination en quelques chiffres :

- 78 signalements reçus
- 3 instances de suivi des situations préoccupantes
- 6 instances de coordination des maraudes nocturnes
- 6 réunions avec les CCAS de Saint Cyr l'Ecole et du Chesnay-Rocquencourt
- Plus de 72 maraudes diurnes assurées dans l'année 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 des maraudes tous les 2 mois pendant la Pandémie
- Réunion de coordination des acteurs de terrain 1 fois par trimestre
- Réunion de suivi de situations préoccupantes 1 fois par mois
- Réunion d'information pour les bénévoles à la demande des structures
- Conseil Local de Santé Mentale pour les situations souffrant 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)

### ***La Mission SDF – Accompagnement des personnes sous-main de justice***

Cette action est cadrée par une convention signée entre la DDSC, le SPIP, le SIAO, le CCAS de Versailles et le Secours catholique. Une professionnelle de la mission SDF 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 2023 à 65% de son activité.

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 accompagnées au titre de la convention les personnes déjà domiciliées à 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.

Au printemps 2023, la professionnelle en charge de la mission a fait valoir ses droits à la retraite et c'est donc une nouvelle professionnelle qui a pris la relève, après plusieurs semaines de « tuilage » permettant d'organiser une passation des suivis.

#### **La convention en chiffres :**

- **76 personnes accompagnées** dont 32 vues en détention
- **62% du public accompagné est âgé de 30 à 49 ans**, proportion constante par rapport à 2022. La part des 60 ans et plus reste plus marginale, comme les années précédentes, et la part des 20-29 ans a légèrement augmenté par rapport à 2022 (+ 3%)
- 56% étaient **sans ressources** au début de leur accompagnement. Pour rappel durant l'incarcération la grande majorité des ressources est suspendue - exception faite des droits à la retraite qui sont maintenus et de l'AAH qui est réduite des ¾ au bout de 60 jours d'incarcération.

- 61% ont alterné des périodes de chômage et d'emploi, 29% des personnes ont exercé des emplois stables et seules, 10% n'ont jamais travaillé
- **35% 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 au soin

**70% des personnes accompagnées sont des nouveaux suivis 2023.** La durée moyenne d'accompagnement est toujours 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'ancrage** pour la personne, mais également parce que 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'elles obtiennent une partie des réponses, elles 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 :

Le public sortant d'incarcération est très instable – instabilité qui se répercute sur leurs conditions de logement, faites de nombreuses **ruptures de parcours, d'allers-retours en incarcération au cours de la même année**, impactant souvent les démarches impulsées – parfois « repartir de zéro » plusieurs fois par an.

- Les **démarches administratives** représentent toujours l'axe d'accompagnement le plus important – cet item regroupant différents sujets, notamment toutes les démarches d'ouverture de droit (17 instructions RSA en 2023 contre 7 en 2022) 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. Ainsi, **3 personnes accompagnées ont accédé dans l'année à un logement** (bailleur ou foyer type Adoma), **4 à des solutions d'hébergement stable** et **3 à des hébergements temporaires**

Contrairement à l'année 2022, c'est désormais le travailleur social du CCAS qui assure la recherche d'hébergement après la sortie.

Dès le début de l'accompagnement, la professionnelle du CCAS assure un **travail de partenariat avec le SIAO, visant à trouver dans les meilleurs délais une solution d'hébergement stable** – au risque dans le cas contraire de perdre le lien et de laisser en **errance** ce public, **fragilisé** par la **perte des repères** qui ont été les siens durant son incarcération. Pour ces publics sortant d'incarcération ou en semi-liberté, le choc de la sortie est d'autant plus violent si aucune solution ne peut être trouvée rapidement.

Au cours de l'année 2023, le **SIAO, sur orientation de la DDETS, a recentré ses missions**. Désormais le référent SIAO n'intervient plus que sur les sorties avec mesure. Il assure l'accompagnement autour de la recherche d'hébergement avant la sortie d'incarcération, et n'assure la coordination après la sortie que pour les personnes ayant intégré une structure fléchée « sortant d'incarcération ». En revanche, ce qui constitue un changement majeur, les personnes qui sortent sans mesure ou sans solution d'hébergement, ne sont plus suivies par le SIAO, et c'est désormais au **travailleur social du CCAS d'assurer cette part supplémentaire de travail**.

Enfin, 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 elles n'ont pas d'attache sur un territoire et font l'objet d'une domiciliation au Secours Catholique.

## 5) *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 (IDE) du CMP**. Le travailleur social est 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.

Entre février 2022 et mars 2023, le poste a été vacant du côté du travailleur social. L'arrivée de la professionnelle le 20 mars 2023 a donc permis de réactiver le dispositif, que le CMP portait seul, sans l'appui social.

#### **PASSVers en quelques chiffres :**

- **22** personnes accompagnées
- Moyenne d'âge de **36 ans** (20 à 49 ans)
- **169 RV proposés** pour ces 22 personnes entre le 20 mars et le 20 décembre 2023
- 2 fins de suivis effectués au cours de l'année 2023
- Sur les 20 personnes en accompagnement au 31/12/23 : 17 bénéficiaires de l'AAH, 1 personne en emploi, 1 personne en invalidité, 1 personne indemnisée par France Travail (ex Pôle emploi)
- 1/3 des personnes accompagnées bénéficient des activités de l'accueil de jour du CMP : activités artistiques, sportives, relaxantes, etc.



#### **Les motifs d'orientation et les axes d'accompagnement :**

La grande majorité des personnes orientées vers PASSVers par leur psychiatre aborde l'idée d'une reprise de travail. La réalité est souvent moins évidente.

Depuis le début de 2023, **10 personnes sont parvenues à entamer un parcours d'insertion** à partir des objectifs qui ont pu être extraits des « échelles » (cf. ci-dessous l'explication de ces outils) :

- Commencer un ou des ateliers à l'hôpital de jour, pour reprendre l'habitude de sortir du domicile et redynamiser l'estime de soi.
- Débuter une formation en ligne en informatique,
- Prendre contact avec la Mission locale ou France Travail
- S'inscrire comme bénévole dans une association
- Démarrer un accompagnement avec un organisme spécialisé dans le handicap pour identifier leur projet professionnel

2 personnes ont mis fin à l'accompagnement PASSVers car elles ne s'inscrivent pas dans un suivi régulier, ce qui est une condition incontournable.

Pour les autres personnes accompagnées, le travail d'accompagnement continue, en vue de travailler sur les freins qui bloquent aujourd'hui l'émergence du projet.

Les personnes accompagnées sont souvent au clair sur leur situation de santé et les répercussions sur leur quotidien. Leur vie est souvent un combat contre la maladie depuis bien longtemps et il est important de déstigmatiser ces problématiques psychiques et d'encourager ces personnes dans leur parcours de rétablissement.

## Focus sur... l'état des lieux du dispositif après le retour d'un travailleur social

Entre février 2022 et mars 2023, le dispositif PASSVers a été porté uniquement par une infirmière du CMP, en l'absence de travailleur social. Elle a décrit la difficulté de travailler seule face à la demande des personnes, sans ce regard social, mais elle est parvenue à faire avancer des situations.

Le 20 mars 2023, un travailleur social a rejoint cette infirmière. La complémentarité des deux fonctions est extrêmement riche et permet un regard croisé sur les gens et leur projet. Ils sont ici considérés comme des personnes, et non comme des patients, et la présence de l'infirmière permet de reprendre l'aspect santé, lorsque celui-ci impacte trop le déroulé de l'entretien.

Les personnes sont orientées sur PASSVers par le médecin psychiatre qui les suit au sein du CMP. Les personnes doivent être « stabilisées » sur le plan de la maladie, être en alliance avec le psychiatre et le soin, et souhaiter faire émerger un projet.

L'équipe de PASSVers part de **la demande de la personne et des souhaits qu'elle exprime**.

Lors du début d'une prise en charge, nous utilisons deux outils pour permettre de cerner au mieux la situation de la personne, ses ressources et les freins pour lesquels elle a besoin d'aide.

Il s'agit des échelles ELADEV et AERES :

- L'échelle ELADEV (échelle lausannoise d'auto-évaluation)

Avec l'aide de cartes qui représentent les thèmes du quotidien (lieu de vie, finances, travail, déplacement, hygiène, sexualité, etc.), la personne est amenée à identifier quelles sont les difficultés qu'elle rencontre et qui peut lui apporter de l'aide (famille, médecin, France travail, PASSVers, éducateur ? etc.)

- L'échelle AERES (Auto Evaluation des Ressources)

A partir du même principe d'images, il s'agit d'évaluer les ressources et les compétences de la personne (les caractéristiques personnelles, les loisirs et les ressources externes) et celles qui constituent un soutien lors des moments difficiles.

A l'issue de ces deux échelles, un bilan est réalisé qui permet de déterminer des objectifs. Parfois, le projet qui émerge est différent de celui abordé avec le médecin, et c'est justement le rôle de cette phase d'évaluation menée par le binôme TS/IDE : placer la personne au cœur de ses propres désirs et décisions.

Les projets identifiés au départ peuvent ne pas aboutir. Ce n'est pas un échec, ils permettent de faire avancer le cheminement et d'affiner les objectifs. Ils sont considérés comme des éléments qui vont **permettre d'avancer**.

Toutefois, à la marge et comme nous l'indiquions précédemment, il arrive que l'accompagnement PASSVers s'arrête, parce que PASSVers est peut-être arrivé trop tôt dans le parcours de la personne, ou parce que sa situation a évolué, sa santé a pu être fragilisée. Une sortie du dispositif n'est jamais définitive, et toute personne peut le réintégrer dès lors que sa situation se sera stabilisée.

Plus généralement, PASSVers met en avant l'importance de la temporalité : celle des personnes suivies est parfois très différente de celle de l'équipe et il est capital, de façon encore plus évidente dans ce type de suivi, que le rythme de la personne soit respecté.

L'accompagnement de ce public souffrant de troubles psychiques sévères et persistants est passionnant : ces personnes ont déjà traversé des périodes extrêmement difficiles, des hospitalisations, des

traumatismes, des ruptures... et manifestent, pour la plupart, un réel courage à tenter de construire leur vie, malgré et avec la maladie psychique.

## 6) *L'intervenante sociale en commissariat*

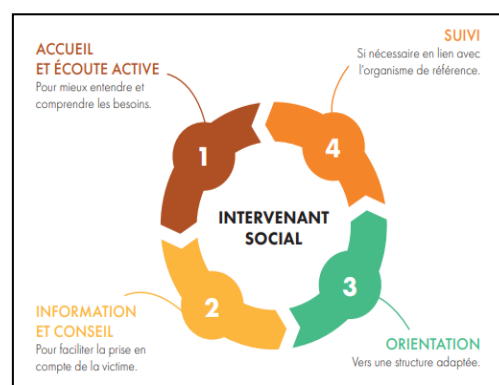
Dans le cadre d'un projet porté conjointement par la Direction de la Sécurité et le CCAS, en collaboration avec la Préfecture, le commissariat de Versailles et le Conseil départemental, un poste d'Intervenante sociale (ISC) a été créé au 1<sup>er</sup> avril 2021. Elle est administrativement rattachée 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 des 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 professionnels 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, elles permettent 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.).

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

### **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 aux suites 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, l'assister au besoin et a 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 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 2023, ces interventions se sont retrouvées à la marge du travail de l'ISC.

## La mission en quelques chiffres

- **256 personnes ont été rencontrées** en 2023 dont 22% étaient connues des services sociaux
- **93% de victimes**, 2% de mis en cause, 5% hors champ pénal
- **89% de femmes**, 11% d'hommes
- Tranche d'âge majoritaire : **26/60 ans** – 75% des personnes reçues. 30 mineurs reçus.

## Origine de la demande

- 70% de saisines internes (= Commissariat)
- 25% de saisines externes (CCAS (TS, Juriste et PAEJ/EP), CD, service social spécialisé, associations d'aide aux victimes, bailleurs, hôpitaux, etc.)
- 5% de sollicitations directes par l'utilisateur

## Les principales problématiques rencontrées :

- Les violences physiques, psychologiques et sexuelles, le harcèlement (91% 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-délinquants, 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

## Focus sur...

**L'année 2023 a été marquée par la persistance des situations de violences conjugales** qui représentent la grande majorité des situations accompagnées par l'intervenante sociale en Commissariat.

Cette année a mis en lumière deux types de problématiques dans ces accompagnements :

- Les femmes victimes de violences conjugales ayant déposé plainte et pour lesquelles une réponse pénale amenait un **contrôle judiciaire pour l'auteur des faits et le non-respect de celui-ci**.
- Dans le registre de la parentalité, à travers **l'enjeu des enfants** dans le cadre de la séparation du couple dans un contexte de violences conjugales et sans décision de justice notamment du Juge aux Affaires Familiales concernant les modalités de garde des enfants.

### **1. Femmes victimes de violences conjugales avec non-respect du contrôle judiciaire :**

Cette problématique concerne les femmes victimes de violences conjugales, déjà engagées dans un processus judiciaire avec un contrôle judiciaire en place où une ordonnance de protection par exemple. Malgré les mesures de protection, telles que l'interdiction d'approcher la victime, le non-respect de ces mesures par les conjoints agresseurs demeure fréquent. Les victimes peuvent se retrouver dans une situation où elles hésitent à signaler ces violations par crainte de représailles, de stigmatisation ou par manque de ressources émotionnelles et psychologiques.

Sur le plan psychologique, ces femmes sont souvent piégées dans un cycle de peur, de dépendance émotionnelle, de perte d'estime de soi et de culpabilité résultant de l'emprise exercée par leur partenaire violent. Cette dynamique peut rendre difficile pour les femmes victimes le signalement des violations du contrôle judiciaire.

Ces situations révèlent la complexité de l'emprise exercée par les agresseurs. Le processus de déconstruction de cette emprise et de reconstruction de l'estime de soi prend du temps et nécessite une continuité d'accompagnement de l'intervenante sociale au sein du Commissariat. Celle-ci doit en outre trouver un équilibre entre l'indispensable respect du secret professionnel dans le cadre des entretiens qu'elle mène, tout en garantissant la sécurité de la victime suite à la possibilité d'un nouveau passage à l'acte de l'auteur.

Il est ainsi nécessaire de rester en vigilance sur ces situations, de proposer plusieurs entretiens permettant de créer une relation de confiance et de la renforcer au fil du temps permettant par la suite une orientation auprès des partenaires pour une prise en charge pluridisciplinaire.

Il peut s'agir par exemple de faire le lien avec les associations proposant une prise en charge psychologique tel que France Victimes 78, ou encore une orientation vers la Maison des Femmes « Calypso » proposant un accompagnement par des psychologues également mais aussi des conseillères conjugales, assistante sociale, médecins etc. Ainsi que différents groupes de paroles et ateliers. Au besoin l'ISC peut participer au premier entretien.

Outre les mesures judiciaires qui viennent poser l'interdit, il est nécessaire de permettre à la personne victime de se protéger et de signaler le non-respect d'une décision de justice voire de nouvelles violences.

L'accompagnement est donc essentiel dans la prévention de la récurrence et se base alors sur les besoins spécifiques des victimes et est centré sur l'autonomisation et la récupération de leur bien-être psychologique.

Il arrive souvent que certaines victimes fassent des « allers retours » et aient besoin de temps avant de réussir à sortir de l'emprise. Cela suppose une grande disponibilité de l'intervenante sociale en commissariat qui ajuste son emploi du temps aux sollicitations qui peuvent intervenir dans l'urgence - il est important de s'en saisir et d'y répondre dans une temporalité courte au risque que la victime puisse changer d'avis.

## **2. Séparations avec enfants et persistance des violences conjugales :**

Une autre problématique rencontrée et préoccupante concerne les cas où la séparation effective du couple n'entraîne pas la fin des violences conjugales, en particulier lorsqu'il y a des enfants impliqués. Même après la séparation, le conjoint violent peut continuer à exercer un contrôle coercitif, notamment en utilisant la garde des enfants comme levier de pouvoir et de manipulation.

Sur le plan psychologique, les enfants sont souvent témoins ou victimes directes des violences conjugales, ce qui peut entraîner des traumatismes à long terme. De plus, le parent victime est confronté à des défis complexes, essayant de protéger ses enfants tout en naviguant dans les procédures juridiques (dépôt de plainte au commissariat, saisine du Juge aux Affaires Familiales) et les interventions policières qui découlent de la situation aiguë.

Par ailleurs, il existe une période de latence, lorsque le Juge aux Affaires Familiales n'est pas encore saisi, ce qui amène une vraie difficulté sur le plan de la loi pour penser la protection de la victime et de ses enfants.

Il est arrivé par exemple que le parent auteur décide au pied levé de se rendre au sein de l'établissement scolaire des enfants pour les récupérer à la sortie de l'école. Cela demande alors des ressources importantes sur le versant psychologique pour le parent victime afin de s'opposer au départ de l'enfant chez le parent violent, et cela confronte la victime à nouveau à une situation de violence.

Sans décision de justice en ce sens, le parent auteur n'a aucune interdiction de récupérer ses enfants. Aussi, il arrive souvent que les fonctionnaires de Police soient contactés en ce sens et interviennent. Si leur intervention permet dans l'urgence un arrêt des violences, elle ne garantit pas la pérennité de la protection de la victime et de ses enfants.

Il arrive ainsi fréquemment que le parent auteur se représente les jours suivants dans une forme de « passage en force » multipliant ainsi les mises à mal. Cela amène une vraie fatigue psychique du parent protecteur qui peut, afin d'apaiser le climat de violence, laisser l'enfant partir avec l'autre parent, espérant un retour dans un délai raisonnable. Ces situations renforcent le sentiment de toute puissance du parent auteur qui a bien compris qu'à travers les enfants l'autre parent pouvait être mis à mal.

Dans ces contextes, l'intervenante sociale en Commissariat a pu faire à plusieurs reprises le lien avec les fonctionnaires de Police intervenant en urgence sur la voie publique, mais aussi avec le groupe de protection de la famille traitant ces mêmes problématiques.

Par ailleurs, elle fait l'interface avec le service des plaintes pour faciliter la venue de la victime mais aussi dans l'exposition de la situation. En effet, le contexte aigu peut amener un discours dispersé et une difficulté pour recueillir ses propos.

Enfin, un accompagnement autour des démarches judiciaires est également essentiel : saisir le Juge aux Affaires Familiales (remplir le dossier d'aide juridictionnelle, le dossier Cerfa pour le JAF), faire le lien avec les avocats pour la prise en compte de l'aide juridictionnelle et l'orientation en ce sens. Il peut aussi s'agir d'orienter les enfants victimes vers une prise en charge adaptée sur le versant du soin etc.

L'ISC peut également recevoir les enfants afin de prendre un temps avec eux en posant des mots sur la situation vécue au regard des angoisses et de l'inquiétude que cela peut susciter et en recueillant également leur parole. Cela participe à soutenir dans sa parentalité le parent victime et à rassurer les enfants sur les démarches entreprises pour garantir leur protection.

Cet accompagnement tant psychologique qu'administratif permet de soutenir la mobilisation de la personne victime. En effet, ces situations et leur récurrence peuvent amener un état d'épuisement et de découragement.

Enfin, il arrive que l'intervenante sociale en Commissariat puisse être amenée également à produire une attestation qui servira à l'avocat en justice, notamment lorsqu'elle a une bonne connaissance de la situation et qu'elle accompagne la victime depuis quelque temps. Cette évaluation et son expertise peuvent permettre de soutenir une demande de protection de la victime, mais aussi concernant les enfants.

Il apparaît essentiel de continuer à renforcer les mesures de protection et le soutien aux victimes pour lutter contre les violences conjugales de manière efficace.

Ainsi, sur le territoire des Yvelines il existe trop peu de **lieux dédiés au « passage de bras »** c'est à dire la remise d'un enfant à son parent dans le cadre du droit de garde. Ces lieux dit « neutres » permettent de préserver le parent victime du parent violent, mais aussi de protéger l'enfant afin de ne pas l'exposer au risque de violence d'un parent sur l'autre parent, limitant les interactions.

La création d'un lieu de ce type à Versailles, dédié à l'échange d'enfant entre parents, pourrait contribuer à réduire les risques de violence et à protéger la sécurité des enfants.

Les **problématiques liées aux violences conjugales en 2023 mettent en lumière la nécessité d'une approche holistique et spécialisée** pour soutenir les victimes. Il est impératif de reconnaître et de comprendre les **mécanismes d'emprise et de contrôle** exercés par les agresseurs, de respecter la temporalité des victimes tout en restant en vigilance sur certaines situations aiguës. Le travail de **collaboration avec les partenaires** sur le territoire est essentiel afin d'orienter les victimes pour travailler notamment la reconstruction de l'estime de soi, la déconstruction de l'emprise et ainsi apporter plus largement un réel soutien psychologique.

## **7) La permanence de la juriste**

La juriste est 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 matin et vendredis matin. 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 les publics 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 des cas, d'autres problématiques que celle à l'origine de la demande de rendez-vous.

### La permanence 2023 en chiffres :

- **222 personnes** différentes reçues dont **143 nouvelles situations**
- 364 entretiens menés
- **96 sollicitations** : demandes d'informations/démarches de la part de professionnels pour leurs usagers

### Profil des publics :

- 65% de femmes
- 67% de locataires du parc public
- 40% de personnes seules, 39% de couples et 21% de familles monoparentales

**Origine de la demande** : majoritairement par le CCAS (21%), puis par l'entourage (amical ou familial 23%)

### Axes principaux d'accompagnement :

- Droits des étrangers 43% (constant par rapport à 2022) – 27% de dossiers pour des problèmes de renouvellement de titre de séjour (+10%)
- Droits de la famille 26% (+10%)
- Droits du travail 11% (constant)

### 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 : titre de séjour pour les Britanniques, congés décès et arrêt maladie, rétroactivité suite recours, refus AAH, etc.
- Rédactions de courriers : écrits à la Préfecture, recours devant le Tribunal, etc.
- Orientations vers des partenaires : principalement travailleurs sociaux (CD, CCAS) et psychologues (PAEJ, CMP), etc.

### Focus sur... les faits marquants :

Comme en fin d'année 2022, les 3 derniers mois de l'année 2023 ont été marqués par la **recrudescence des demandes d'intervention de la juriste pour les renouvellements de titres de séjour** : les personnes ne parvenant pas à obtenir le rendez-vous nécessaire à la Préfecture, même en ayant effectué les démarches en temps et en heure. Alors que début 2023 la juriste parvenait à interpeller la Préfecture sur les situations critiques (risque de perte d'emploi, de droits CAF, etc.) ; en fin d'année la juriste elle-même était en difficulté pour obtenir des réponses, nécessitant de nombreuses relances.

Plusieurs situations où la sollicitation initiale correspondait à un sujet « classique » de droit et où, au cours de l'entretien, la personne reçue a fait état de **violences sexuelles subies dans le passé**, pour lesquelles elle n'avait pas fait de démarches : ni auprès du commissariat, ni en termes de suivi thérapeutique. Selon les situations, la juriste a pu orienter les personnes concernées vers l'Intervenante sociale en Commissariat, vers des psychologues ou psychiatres, vers l'association SOS Victimes – afin que les personnes puissent enfin bénéficier de l'accompagnement nécessaire à leur reconstruction.



Sur l'année, 418 entretiens avec la juriste ont été fixés. Pour chaque entretien, l'assistante dédiée rappelle les personnes la veille ou avant-veille du rendez-vous pour rappel/confirmation. Cependant, **15% des entretiens restent non honorés** – nous constatons d'ailleurs que les rendez-vous non honorés sont fréquemment ceux pour lesquels l'utilisateur avait lourdement insisté sur l'urgence de sa situation et le besoin d'un rendez-vous rapide. Nous pouvons émettre l'hypothèse que dans ces cas de figure, les personnes sollicitent plusieurs services concomitamment et ne prennent pas la peine d'annuler si leur situation a été réglée.

Avec l'expérience, un autre point est constaté par la juriste : les personnes **qui viennent au rendez-vous sans aucun document en lien avec leur demande** – par exemple : copie d'un jugement, courrier d'un créancier, etc. Lorsque la juriste explique à la personne que sans justificatif il lui est totalement impossible d'analyser la situation et donc d'agir en conséquence, elle convient d'un nouveau rendez-vous ou d'un envoi par mail des documents manquants. Or il est fréquent que les personnes ne donnent plus suite.

## 8) La cellule de veille du Conseil Local de Santé Mentale (CLSM)

La cellule de veille du CLSM est une instance de concertation composée de professionnels des secteurs sanitaire, médico-social et social, émanant des institutions membres du CLSM : les CCAS de Versailles (qui pilote la cellule de veille) et du Chesnay-Rocquencourt, le CMP du secteur 17, le Conseil départemental (SAS et PAT), les Œuvres Falret et l'UNAFAM et, depuis fin 2023, le DACTYS.

Les situations sont présentées par un professionnel qui rencontre une difficulté dans l'accompagnement d'une personne du fait d'une souffrance psycho-sociale ou psychiatrique. Il n'y a pas forcément de « solution » immédiate mais des préconisations et la mise en place d'un réseau autour de la personne afin d'assurer une veille permettant d'agir en cas de crise. En outre les cellules visent à réfléchir à la posture professionnelle à adopter et à adapter.

Cette cellule de veille, qui se réunit 1 fois par mois, est régie par un cadre juridique ainsi qu'une charte déontologique, et tous les membres présents à l'instance sont soumis au secret partagé. Pour chaque situation, un créneau d'une heure est dédié afin de favoriser les échanges.

La Coordination de la cellule de veille est assurée par un des travailleurs sociaux du CCAS. Au-delà de la « gestion » (planning, lien avec les membres permanents, de l'inscription des situations, rédaction et transmissions des relevés de préconisations anonymisés), la coordinatrice de la cellule de veille a pour fonction d'apporter un soutien au professionnel qui présente la situation – à la fois en amont mais également ultérieurement pour faire le point sur les préconisations qui ont pu être mises en place et les freins rencontrés, et ce afin de pouvoir remobiliser les partenaires présents sur la situation pour relancer le réseau, centraliser les actions ou bien proposer un nouveau passage de la situation au CLSM.

Après une forte baisse de la mobilisation de l'instance en 2022, l'année 2023 retrouve son rythme habituel : 9 instances programmées, 5 maintenues, et la présentation de 6 situations : 3 situations du CCAS de Versailles, 1 situation du CCAS du Chesnay, 1 situation conjointe SAS/CCAS de Versailles, 1 situation d'un CHRS.



### Les situations présentées :

- 2 hommes et 4 femmes. De 33 à 81 ans.
- Motifs de sollicitations :
  - Troubles du voisinage (niés ou minimisés par les personnes)
  - Non adhésion à l'accompagnement
  - Refus de soin (diagnostic ou suivi)
  - Exclusion sociale
  - Incurie
  - Comportement agressif envers les institutions
  - Addictions

### Les préconisations :

- Signalement au Procureur de la République / Demande d'aggravation de mesure.
- Coordination des intervenants pour définir un discours commun.
- Solliciter le dispositif AVDL (accompagnement vers et dans le logement) / Demande de mutation de logement / Courrier au bailleur.
- Lien avec l'Hôpital Mignot / Lien avec la Police Municipale / Lien avec le Conciliateur de Justice.
- Orientations vers des structures spécialisées / Orientations vers des bénévoles.
- Rappel au cadre par les responsables.

## B – Point Accueil Ecoute Jeunes / Espace Parents

Le Point Accueil Ecoute Jeunes 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 – une à 0,7 ETP, 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.

Le service s'adresse aux :

- **Jeunes âgés de 10 à 25 ans** (Point Accueil Ecoute Jeunes) ayant des préoccupations concernant la santé 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
- Dédramatiser 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 :

- 149 jeunes reçus
- 501 entretiens
- Moyenne de 3,4 entretiens par jeune, 36% de jeunes reçus une seule fois
- 46,5 % de jeunes de moins de 16 ans
- 77,2 % de filles
- Une large majorité scolarisée ou en démarche d'insertion

### L'Espace Parents en chiffres :

- 81 parents reçus
- 215 entretiens
- Moyenne de 3 entretiens par parent
- 73 % de mères reçues (constant par rapport à 2022)
- 28 % de parents séparés
- 26 % de familles monoparentales

### 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 (santé, 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 au PAEJ** – les problématiques peuvent être cumulées.

- **Souffrance psychologique** : difficulté majeure évoquée, 87%, nous observons toutefois une baisse de 8% par rapport à 2022 – baisse pouvant s'expliquer notamment par une évolution du logiciel de suivi de l'activité sur l'item des souffrances somatiques. La notion de souffrance

psychologique concerne le mal-être (80%), les crises d'angoisse (35%), de la violence subie (25%), un deuil (10%), des idées suicidaires (8,1%), etc.

- **Vie familiale** : les difficultés familiales restent prépondérantes, à hauteur de 80%, soit une augmentation de 7% par rapport à 2022. Elles touchent majoritairement les conflits avec les parents (43%), un questionnement quant à sa place dans la famille (29%), les effets d'une séparation ou d'une recombinaison familiale (22%), les violences intrafamiliales (20%).
- **Vie sociale et difficultés relationnelles** : 51% des problématiques évoquées (+5%), et recouvrent la relation à l'autre (50%), les difficultés à s'inscrire dans un groupe (5%), etc.
- **Difficultés somatiques** : 54% (+8%). L'item a été affiné dans le logiciel et il prend désormais en compte les troubles du sommeil (46%) et du comportement alimentaire (16%) chez les jeunes.
- **Insertion scolaire** : 39% qui concernent l'orientation scolaire (17%), le harcèlement scolaire subi (9%), le décrochage et la phobie scolaire (8% chacun), le rapport à l'autorité (5%)

**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 » : 28 %
- **Niveau II – risque de rupture : niveau de préoccupation plus important présentant un risque d'aggravation de la situation (sociale, familiale, scolaire, etc.) : 68 %**
- Niveau III – rupture avérée : situation préoccupante avec décrochage, rupture de liens familiaux, amicaux, isolement, décompensation : 4 %

Nous observons une nouvelle augmentation du niveau II (+6,5%) même si elle est moins importante qu'en 2022 (+ 15%). Nouvelle diminution du niveau 1 (-5% en 2023 et -9% en 2022).

Cette donnée est à nuancer : en effet, sur les accompagnements courts, il est parfois délicat de poser un « diagnostic » de niveau de rupture. Sur les accompagnements, il arrive d'ailleurs fréquemment que le niveau de rupture soit mis à jour au cours de l'accompagnement du fait d'une meilleure connaissance ou d'une évolution favorable de la situation.

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

- **Vie familiale** : les problématiques sont assez diversifiées, avec une prépondérance des difficultés liées à une séparation/un divorce (22%) ou les répercussions des conflits conjugaux (12%) dans la relations parent(s) / enfant. Les psychologues interviennent alors afin de favoriser la reprise ou l'apaisement du dialogue entre le couple parental et/ou entre parents et enfants. Les autres problématiques concernent les difficultés relationnelles et de communication entre le(s) parent(s) et l'enfant (17%). Vient ensuite la question de la posture parentale, notamment des problèmes liés à l'autorité parentale (15%).
- **Vie sociale et relationnelle de l'enfant** : refus/opposition/colère (52%) restent la problématique la plus courante. En revanche nous constatons une nette augmentation de la part liée à l'agressivité/violence envers les autres (31% contre 11% en 2022), l'incivisme/délinquance sont mis en avant à hauteur de 13%. Seul l'isolement reste plus à la marge (4%).

- **Souffrances psychologiques et somatiques** : l'anxiété et le stress représentent 50% des problématiques des enfants, tandis que 25% des parents reçus font face à des troubles psychiques. Les troubles du sommeil chez l'enfant représentent 54% des difficultés évoquées. 30% des parents reçus rencontrent eux-mêmes des problématiques de santé physique.
- **Insertion scolaire / professionnelle de l'enfant** : les inquiétudes autour de l'orientation scolaire ou de l'insertion professionnelle sont en retrait par rapport à 2022 (23% contre 33% en 2022) mais restent malgré tout importantes. Cette année ressortent davantage les troubles du comportement/rapport à l'autorité (33%) et les difficultés d'apprentissage (23%).
- **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**.

**Niveau de rupture de l'Espace Parents** : on parle de niveau de rupture pour décrire le degré de gravité de la situation reçue :

- Niveau 0 – pas de risque de rupture : 27%
- Niveau I : parents face aux préoccupations adolescentes « courantes » de leur enfant : 8%
- **Niveau II – risque de rupture : niveau de préoccupation plus important présentant un risque d'aggravation de la situation (sociale, familiale, scolaire, etc.) : 60%**
- Niveau III – rupture avérée : situation préoccupante avec décrochage, rupture de liens familiaux, amicaux, isolement, décompensation : 5%

## **La mission de Déléguée Départementale de l'ANPAEJ, exercée autour de quatre grands axes :**

### **1. Des liens avec l'ANPAEJ**

Les travaux de définition de la Prestation de service PAEJ ont été au cœur des échanges avec l'ANPAEJ en lien avec la CNAF. Ils se sont intensifiés depuis la signature de la convention d'objectifs et de financement 2023-2025 en juillet dernier, où les nouvelles orientations ont été communiquées. Cela a été l'occasion de réunions avec des PAEJ d'Ile-de-France, ainsi qu'avec les Délégués Départementaux et Régionaux de l'ANPAEJ.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024, la mission de déléguée départementale de l'ANPAEJ devient la mission d'animation du réseau des PAEJ du Département des Yvelines.

### **2. La collaboration avec la CAF**

Des temps d'échanges mensuels ont eu lieu avec la chargée de Conseil et de Développement de la CAF, avec un changement de cette professionnelle référente en début d'année. Ces rencontres ont permis d'assurer une remontée d'informations du niveau local, mais aussi de suivre l'évolution des besoins et des réponses proposées par les différents PAEJ du 78.

### **3. L'animation du réseau des PAEJ yvelinois**

Le maillage territorial des lieux d'écoute des Yvelines se compose de 11 structures porteuses et 19 permanences. L'animation de réunions mensuelles par la Déléguée Départementale a favorisé des échanges sur les pratiques professionnelles, des partages d'outils, des mutualisations d'expériences, mais aussi une meilleure connaissance de partenaires par le biais d'interventions (Pôle Enfance Jeunesse du Département, Intervenantes Sociales en Commissariat, Ambassadeurs en Santé mentale de la Fondation Falret). Ces temps permettent de développer une culture commune, mais aussi une dynamique identitaire.

La Déléguée Départementale a rencontré les nouveaux professionnels arrivés sur leur structure comme la responsable du PAEJ municipal de Vélizy et le psychologue du LEJ porté par l'association de la Ligue de l'Enseignement.

Elle a pu également proposer un étayage aux professionnels la sollicitant sur des situations cliniques spécifiques ou des questionnements institutionnels.

### **4. Des actions partenariales à destination de la promotion des PAEJ yvelinois**

La Déléguée Départementale s'est inscrite dans la dynamique partenariale avec la rencontre d'acteurs locaux (ex : la conseillère technique en promotion de la santé de la Direction Territoriale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse 78, l'équipe *Solidarités Nouvelles pour le Logement*).

Elle a animé des stands de prévention en santé mentale, organisés par la CPAM, au profit de publics spécifiques (jeunes avec un parcours ASE, PJJ).

En raison d'une évolution politique de cette fonction souhaitée par l'ANPAEJ, avec des actions renforcées auprès des grandes instances de son territoire (ex : ARS, Conseil départemental, Conseil régional, Pacte des Solidarités), la Déléguée Départementale a cessé cette mission en fin d'année. Elle poursuit en 2024 l'animation du réseau des PAEJ yvelinois, avec le soutien de la CAF. Ce rôle sera réévalué avec la mise en place prochaine du nouveau référentiel d'agrément.

## 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. Cet accueil permet d'évaluer la possibilité d'accueil en foyer à plein de temps de résident. C'est l'opportunité de proposer un répit pour les familles qui en ont besoin.

Depuis 2008, un centre d'accueil de jour (CAJ) est venu compléter la structure. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, ces places ont pris le statut de « semi-internat » et depuis janvier 2019 le nombre de place 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 mars 2024.

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.

Chaque résident possède ainsi un contrat de séjour qui définit les objectifs dès l'entrée dans l'établissement. Un projet personnalisé oriente les axes de travail au quotidien avec les équipes pluridisciplinaires et les ressources externes (la famille, l'entourage proche, les spécialistes, les tuteurs...)

### *B – Activité de l'établissement*

En 2023, 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 2023, 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).

Il n'y a pas eu de changement de résident durant l'année 2023.

Un résident est décédé le 25 décembre 2023. Cette place sera réactivée en février 2024.

Département 78 (en nombre de jours)				DP78 Hospitalisation	
MOIS	Nbre Présence réelle	Absence – 72 h	Absence + 72 h	Hosp – 72 h	Hosp + 72 h
Janvier	696	100			
Février	651	91		2	
Mars	699	93	15		
Avril	632	114	34		
Mai	638	104	64		
Juin	679	100		1	
Juillet	547	115	113	2	29
Août	481	64	253		8
Septembre	659	89	10	2	10
Octobre	712	84		2	8
Novembre	658	84	6	8	26
Décembre	582	106	101	2	9
	<b>7634</b>	<b>1144</b>	<b>596</b>	<b>19</b>	<b>90</b>

Département 28 (nombre de jours)			
MOIS	Nombre Présence réelle	Absence – 72 h	Absence + 72 h
Janvier	31		
Février	28		
Mars	31		
Avril	30		
Mai	31		
Juin	30		
Juillet	31		
Août	23	2	6
Septembre	30		
Octobre	31		
Novembre	30		
Décembre	31		
	<b>357</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

DDCSY des Yvelines (C.P.) (nombre de jours)			
MOIS	Nombre Présence réelle	Absence – 72 h	Absence + 72 h
Janvier	31		
Février	27	1	
Mars	29	2	
Avril	30		
Mai	31		
Juin	30		
Juillet	7	2	22
Août	23	2	6
Septembre	24	2	4
Octobre	31		
Novembre	30		
Décembre	22	2	7
	<b>315</b>	<b>11</b>	<b>39</b>



Département 92 (L.S)		
MOIS	TAUX PLEIN	TAUX REDUIT
Janvier	31	
Février	28	
Mars	31	
Avril	23	7
Mai	30	1
Juin	29	1
Juillet	27	4
Août	9	22
Septembre	30	
Octobre	31	
Novembre	30	
Décembre	24	7
	<b>323</b>	<b>42</b>

Département 92 (C.C)		
MOIS	TAUX PLEIN	TAUX REDUIT
Janvier	31	
Février	28	
Mars	31	
Avril	30	
Mai	31	
Juin	30	
Juillet	16	15
Août	31	
Septembre	30	
Octobre	31	
Novembre	30	
Décembre	31	
	<b>350</b>	<b>15</b>

Semi internat			
MOIS	Nbre Présences facturées	absence - 72h	absence +72
Janvier	196	47	4
Février	155	54	20
Mars	202	43	18
Avril	148	32	38
Mai	145	32	44
Juin	200	29	29
Juillet	101	33	96
Août	33	24	189
Septembre	189	36	11
Octobre	183	26	41
Novembre	167	36	26
Décembre	134	39	55
	<b>1853</b>	<b>431</b>	<b>571</b>

Si l'absentéisme de moins de 72 h et de plus de 72h reste élevé, le taux de présence respecte le nombre de jour autorisés.

Une veille sur cette stabilité sera à maintenir en 2024.

	Nombre de journées fixé par le CD78	Présence réelle	Absence de -72H	Absence de +72H	Total	Taux d'activité
<b><u>Nb de journées internat permanent</u></b>	10373	8670	1203	659	<b>10532</b>	<b>101%</b>
<b><u>Nb de journées internat temporaire</u></b>	219	315	11	39	<b>365</b>	<b>166 %</b>
<b><u>Nb de journées semi-internat</u></b>	2802	1853	431	571	<b>2855</b>	<b>101%</b>

Les taux d'occupation en semi-internat, internat temporaire et internat permanent répondent largement aux journées fixées par le conseil départemental.

L'objectif 2024 est de maintenir ce taux.

### ***C – Rapport annuel d'étape***

L'année 2023 a été un temps de répit pour l'ensemble de l'équipe et des résidents suite à des années difficiles (Covid, Omicron, déménagement, instabilité).

<b>Objectif 1 : Ouverture de l'établissement sur son territoire, dans une démarche d'inclusion</b>
--

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022	2023	2024
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	5/30	Objectif 10/30

Malgré de nombreuses sollicitations, les personnes accompagnées sont peu demandeuses d'activités au quotidien. Les refus réguliers d'activités proposées au sein de l'établissement comme à l'extérieur nécessitent une réflexion de la part des équipes. Les activités sont peu variées depuis plusieurs années et ne correspondent peut-être plus aux attentes des personnes accueillies. Une évaluation est à enclencher. Des démarches sur l'extérieur sont à entreprendre. La nécessité d'accompagnement d'un éducateur sur l'extérieur et les difficultés motrices et physiques chez certains ne favorisent pas ou peu la démarche d'inclusion. L'innovation sera au centre de la réflexion interne à l'équipe.

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

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022	2023	2024
<b>2-1 : Entrer dans la démarche d'intégration pilotée par les Dispositifs intégrés Handicap</b>	Taux de participation aux différents travaux menés par les dispositifs intégrés	X% > ou égal à N-1	Annuelle	0	0	0	0	0
<b>2-2 : Participer à la mise en œuvre du dispositif d'orientation permanent (DOP)</b>	Taux de participation aux Groupes Opérationnels de Synthèse (GOS)	100%	Annuelle	1/1 100%	0/0	0/0	0/0	0/0
	Taux de refus justifiés pour l'accueil des personnes avec un PAG	100%	Annuelle	Aucun refus	Aucun refus / pas de place	Aucun refus	Aucun refus / pas de place	Pas de place
	Nombre de PAG accueillis	Pas de cible	Annuelle	0	0	0	0	0

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022	2023	2024
<b>2-3 : Participer au déploiement du système d'information « suivi des orientations » (SI SDO)</b>	Participer au déploiement de Via Trajectoire			Mis en œuvre	Mis en œuvre	Mis en œuvre	Mis en œuvre	A développer
	Taux d'ESMS utilisant le SI "suivi des orientations"	100%	Annuelle					
	Mettre à jour en temps réel le SI SDO	00%	Annuelle	A mettre en œuvre	Avec encore quelques lenteurs	Difficultés	Difficultés	A améliorer

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022	2023	2024
<b>2-4 : Mettre en œuvre les recommandations régionales et départementales en matière d'admission</b>	Taux d'ESMS ayant déployé le dossier unique de demande d'admission	100%	Annuelle	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Taux de situations prioritaires admises sur l'établissement	/	Annuelle	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
	Nombre de résidents admis par niveau de priorisation	Nombre de résidents admis par niveau de priorisation	Pas de cible	Annuelle	0	0	0	0
	Nombre d'inscription sur la liste d'attente suite à la CORESP	Pas de cible		0	0	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 n'a pas été réajustée sur « via trajectoire », mais des réponses ont été faites aux demandeurs par mail, par téléphone, ou courrier type. Une reprise en main de « via trajectoire » est à remettre en place.

**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	2023	2024
<b>3-1 : Mieux repérer et évaluer les besoins des PHV</b>	Mise au point et/ou utilisation de grilles de dépistage du vieillissement		Annuelle	Non	Non	Non	Non	A développer
	Nombre de personnes ayant fait l'objet de mesures de dépistage du vieillissement	N>N-1	Annuelle	0	0	0	0	0

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022	2023	2024
<b>3-2 : Garantir aux PHV un parcours de vie fluide</b>	Nombre de convention élaborée avec le secteur de la gérontologie (équipes mobiles,...)	Pas de cible retenue	Annuelle	0	0	0	0	0
	Nombre de PHV réorientées vers le secteur PA (UPHV, EHPAD, résidence autonomie, MARPA,...)	Pas de cible retenue	Annuelle	0	0	0	0	Pas de cible
<b>3-3 : Proposer des formations en lien avec la prise en charge des PHV</b>	Nombre de professionnels formés à la spécificité de la prise en charge des PHV	N>N-1	Comité de suivi	0	0	0	0	Ensemble du personnel

Le travail institutionnel autour de la réflexion du vieillissement de la population a été engagé depuis plusieurs années. Un travail de collaboration et de partage des pratiques reste un axe de travail majeur auprès des ESMS de type EPHAD. L'établissement Lépine adjacent au foyer EOLE est un atout majeur. Le médecin coordinateur de Lépine intervient aussi sur le foyer. Des sujets communs seront à co-construire.

#### **Objectif 4 : Développer les partenariats médicaux**

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Renforcer les partenariats existants : RPSM, ATED et services de psychiatrie</b>	Conventions	N>N-1	Annuelle	1	1	1	1	1
	Synthèses et autres rencontres	Pas de cible	Annuelle	10	8	11	10	A développer

La convention avec le RPSM (réseau de promotion de la santé mentale sud Yvelines) n'est plus d'actualité. La pénurie de médecin et des interventions sur plusieurs sites ne permettent plus le maintien de ces instances.

L'ATED (unité de l'Hôpital CHARCOT pour les adultes avec troubles envahissants du développement) est un partenaire très important pour notre établissement. Elle suit cinq de nos internes et deux de nos externes pour les consultations psychiatriques. Des réunions de synthèse ainsi que des propositions de solutions psychiatriques ont été enclenchées en 2023. En 2024, ce partenariat sera renforcé par la place d'accueil temporaire qui permettra de proposer des solutions de répit et d'évaluation.

**Objectif 5 : Adapter l'offre au besoin**

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022	2023	2024
Création de places supplémentaires de type « foyer de vie éclaté »	Présentation d'un avant-projet	2019/2020	Annuelle	En cours	Fait	Fait	En cours	Fait
	Dépôt du projet définitif	2021	Annuelle		Fait	Fait	Fait	Fait
	Effectivité du projet	Création de 6 à 12 places en 2022	mi-parcours		1er janvier 2023	Septembre 2023	Septembre 2023	Mars 2024

**Objectif 6 : Respecter une activité conforme aux besoins du territoire**

Raison sociale ESMS	FINESS géographique		Cible	2020	2021	2022	2023	2024
FOYER DE VIE MAISON D'EOLE	780004560	Internat	10373 journées	10463	10539	10553	10532	
		Semi-internat	2802 journées	2832	2893	2858	2855	
		Accueil temporaire	219 journées	366	365		315	

L'activité est à équilibrer par rapport aux attentes du Conseil départemental. L'ouverture des appartements entraînera des entrées et des sorties sur les différents services de la maison EOLE (CAJ, foyer de vie, appartements).

**Objectif 7 : Assurer la qualité du suivi médical**

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022	2023	2024
Garantir la qualité du suivi médical	Nombre d'évènements indésirables liés à la prise en charge médicale	0	Annuel	0	0	0	0	A travailler
	Suivi des campagnes de dépistage	80%	Annuel	A mettre en oeuvre	A mettre en oeuvre	Fait / à mieux formaliser	Fait et suivi	Comité de suivi
	Organisation d'Actions de prévention/sensibilisation	2 par an	Annuel	0	0	0	0	En réflexion

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Recourir à la téléconsultation</b>	Recours à la téléconsultation	Taux N >Taux N-1	Annuel	A mettre en oeuvre	A mettre en oeuvre	A mettre en oeuvre	A mettre en oeuvre	A mettre en oeuvre
<b>S'assurer du respect du circuit du médicament</b>	Nombre d'évènements indésirables liés à une erreur de traitement	0	Annuel	0	0	0	0	Mise en oeuvre mars 2024

Les procédures d'évènements indésirables liés au circuit du médicament sont peu connues et donc pas mises en place. L'intervention d'une nouvelle prestation de service de pharmacie permettra d'assurer une sécurité tant pour les résidents que pour les agents délégués à la distribution au quotidien.

Une procédure et une instance dédiée à l'analyse des EIGS permettront une amélioration des pratiques et une meilleure qualité du circuit.

Les dépistages sont effectués lorsqu'on reçoit les convocations envoyées par l'assurance Maladie ou sur prescription du Médecin Traitant. Le médecin coordinateur permet d'assurer la continuité de la qualité des soins.

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

Engagement	Indicateur	Cible	Fréquence de suivi	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Poursuivre le travail mené autour de la bientraitance et de l'accompagnement à la vie affective et sexuelle</b>	Réunion mensuelle de la commission bientraitance	10/an	Annuel	3	4	6	6	1 en cours
	Organiser un Séminaire annuel rassemblant l'ensemble des professionnels	1/an	Annuel	0	1	4 demi journées	0	Programmation en cours 3/an
	Accompagnement à la Vie affective et sexuelle	15 résidents/an		0	10	10	0	En réflexion

Les réunions « bientraitance » n'ont pu être pérennisées dans le temps. La délégation de l'animation portée par la psychologue et des référents des différents services assurera le partage des informations descendantes et montantes.

**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	2023	2024
Poursuite du projet managérial	Taux d'absentéisme	<10% (tout type d'absence confondu)	Annuel	11.91%	4.18%	4.16%	4.16%	Objectif inférieur à 2023
	Turn- Over du personnel	<10%	Annuel	3.03%	12.12%	7.81%	7.81%	Objectif inférieur à 7.81%
	Stabilisation par le biais de l'outil Octime							Septembre 2024

Le turn-over reste bien maîtrisé. L'ensemble des postes était pourvu à partir de septembre.

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

Cependant, grâce au changement de direction, un travail sur la question de la lassitude professionnelle pourra être envisagé sur l'année 2024.

De plus l'ouverture des appartements permettra le recrutement de nouveaux agents de jour comme de nuit.

Les évaluations professionnelles programmées en début d'année 2024 seront l'opportunité d'émettre des objectifs ciblés aux encadrants et ainsi redynamiser leur engagement et leurs projets professionnels.



## Annexes

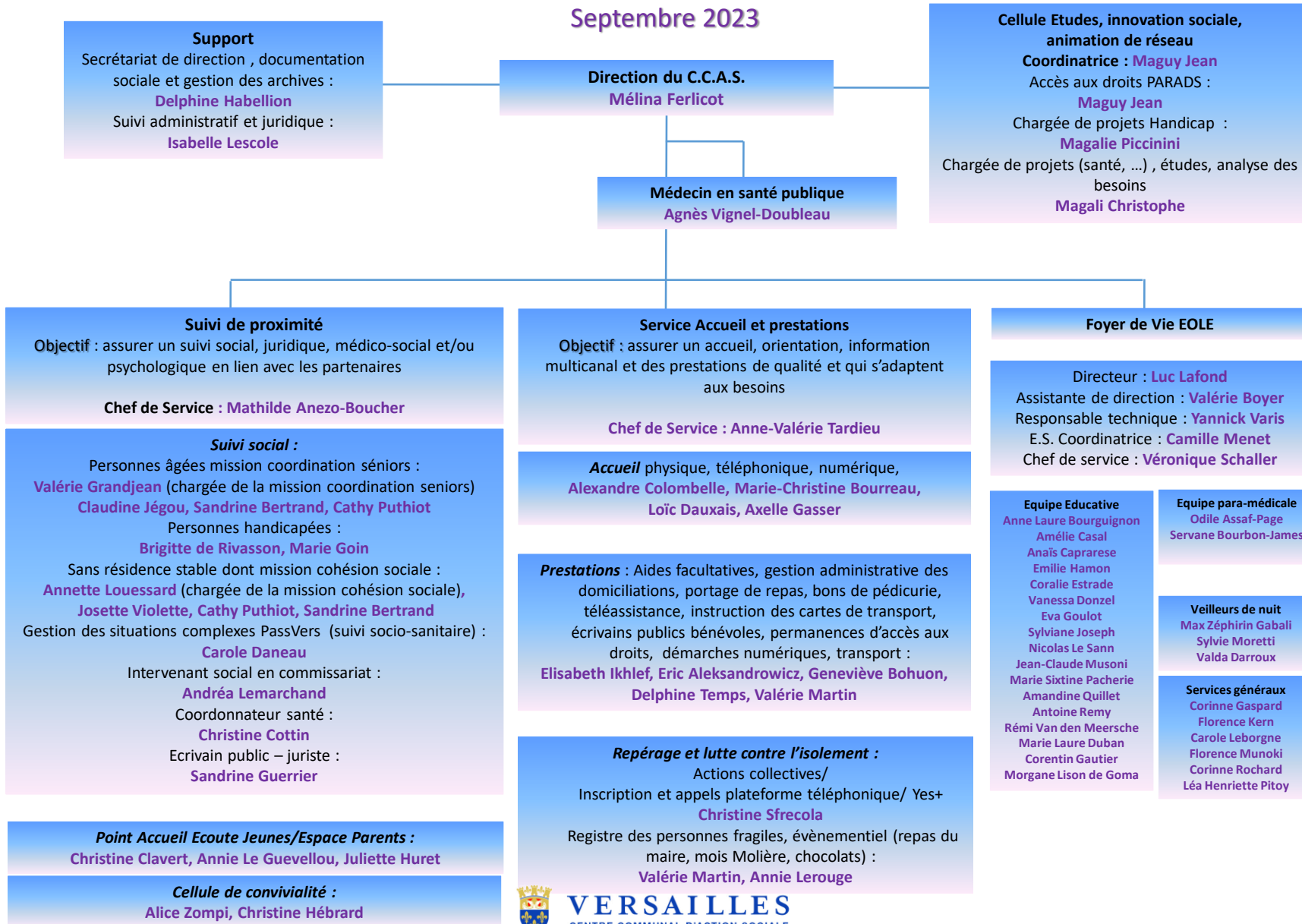
Organigramme

Page 90

Index des sigles utilisés

Page 91 à 92

# ORGANIGRAMME DU C.C.A.S. Septembre 2023



# 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
ATED	Adultes avec Troubles Envahissants du Développement
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
CASF	Code de l'Action Sociale et des Familles
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
CNAF	Caisse Nationale d'Allocations Familiales
CNAV	Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse
CORESP	Commission de Répartition des Situations Prioritaires
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
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
ESMS	Etablissements sociaux et médico-sociaux
ETP	Equivalent Temps Plein
FALC	Facile A Lire et à Comprendre
FJT	Foyer de Jeunes Travailleurs
IAE	Insertion par l'Activité Economique
HDV	Hôtel de Ville
IME	Institut Médico-Educatif

INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
ISC	Intervenante Sociale en Commissariat
ISS	Intervenantes Spécialisées Seniors
LEJ	Lieu d'Ecoute Jeunes
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
MARPA	Maison d'Accueil Rural pour Personnes Agées
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
PAG	Plan d'Accompagnement Global
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
PHV	Personnes Handicapées Vieillissantes
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
UPHV	Unité pour Personnes Handicapées Vieillissantes
VAD	Visites A Domicile
YES+	Yvelines Etudiants Seniors