

ville de Malakoff

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LA
VILLE DE MALAKOFF

SOMMAIRE



MISSIONS ET MOYENS DU CCAS



PÔLE SOLIDARITÉS

- 2.1 L'accès aux droits sociaux et aux aides
- 2.2 Les interventions sociales du Pôle Solidarités
- 2.3 Le travail en transversalité du Pôle Solidarités
- 2.4 La démarche de Qualité de Vie au Travail



PÔLE SENIORS

- 3.1 L'aide sociale
- 3.2 Le maintien de l'autonomie
- 3.3 Le lien social à travers les loisirs et la prévention



PÔLE RÉSIDENCES AUTONOMIES

- 4.1 Les résident.e.s
- 4.2 L'occupation des logements
- 4.3 Le fonctionnement des établissements de Malakoff

Un CCAS est un établissement public administratif doté d'un budget propre, présidé de plein droit par le maire de la commune et administré par un conseil d'administration. 6 séances ont été organisées et se sont tenues en 2024. Un CCAS peut créer et gérer en services non personnalisés des établissements et services sociaux et médico-sociaux - E.S.M.S - (Code de l'action sociale et des familles art. 123-5 et 123-6). C'est le cas à Malakoff, le CCAS est gestionnaire de 2 résidences autonomie depuis 2020.

La loi confie aux Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) l'animation d'une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. Ils interviennent sous forme de prestations remboursables ou non remboursables. Ils participent à l'instruction des demandes d'aide sociale dans les conditions fixées par voie réglementaire.

Jacqueline BELHOMME, Maire, Présidente du CCAS	
8 administrateurs élus par le conseil municipal	8 administrateurs nommés par la maire
Saliou BA Maire adjoint - Action sociale, Hébergement d'urgence et Jeunesses Vice-président du CCAS	René ASSIBAT Représentant des associations de personnes handicapées (Les amis de Karen)
Fatiha ALAUDAT Maire adjointe – Droits des femmes, Lutte contre les discriminations, Culture de paix, Solidarités internationales et ville accueillante	Habib BÉJAOUI Représentant des associations de personnes handicapées (CFDT-retraités 92)
Michel AOUAD Maire adjoint Vie de quartier - adjoint quartier centre	Annick BELLESSORT Représentant des associations œuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion (Confédération Nationale du Logement)
Jocelyne BOYAVAL Conseillère municipale déléguée à la Mémoire, aux Anciens combattants et aux Séniors	Eva DIAW Personne qualifiée participant à des actions de prévention, animation ou développement social. Etudiante dans le domaine de l'éducation, impliquée localement dans des actions jeunesse/santé
Julie MURET Conseillère municipale déléguée à la Ville et Genre	Roland NAGEOTTE Représentant de l'Union Départementale des Associations Familiales (Association Membre de droit)
Charlotte RAULT Conseillère municipale	Gilbert NEXON Représentant des associations œuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion (Les restos du cœur)
Carole SOURIGUES Conseillère municipale déléguée à l'Accessibilité	Sylvie LE BRET Représentante des associations œuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion (Secours catholique)
Martin VERNANT Conseiller municipal délégué à la Lutte contre les pollutions (air, eau, bruit, visuelles)	Monique ZANATTA Personne qualifiée participant à des actions de prévention, animation ou développement social (Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie)

Les ressources humaines

ORGANIGRAMME CCAS - VILLE DE MALAKOFF



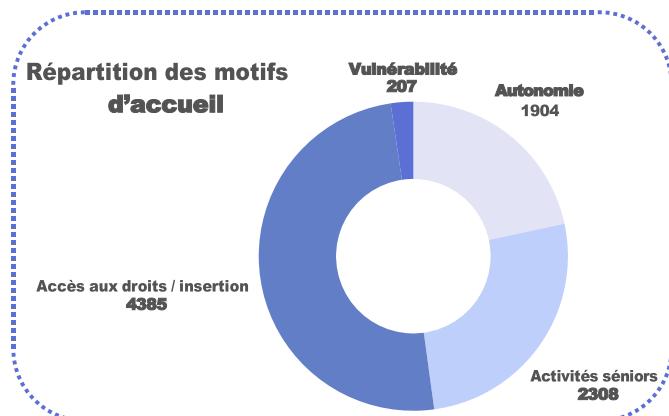
En 2024, 58 formations ont été demandées, 41 ont été réalisées (69 jours).

Accueil commun

En 2024, le CCAS a reçu 8 804 personnes à son accueil commun, en mairie (8 886 en 2023). Le pôle Séniors a organisé 3 permanences hebdomadaires d'accueil du public et le pôle Solidarités, 6.

Au-delà de l'accueil de rdv déjà fixés, de renseignements simples ou de retrait de courrier par des domiciliés, un travail d'accueil plus approfondi et plus long a été réalisé (prise de rdv, instruction ou orientation) pour les motifs suivants :

- Autonomie (825): maintien à domicile, mobilités (titre Améthyste, Pass local)
- Activités séniors (537): lien social convivialité
- Accès aux droits/insertion (924): Logement - sans domicile, budget-emploi, famille, étrangers, MDPH
- Vulnérabilité (84): santé mentale, femmes victimes de violences, précarité, signalement fragilité





Le pôle Solidarités du CCAS a pour mission prioritaire de faciliter l'accès aux droits et aux aides, qu'elles soient légales ou facultatives. Il effectue à cette fin un travail d'accueil, d'écoute, voire d'évaluation, afin d'identifier les multiples difficultés rencontrées par ses usagers, qu'il s'agisse de familles ou de personnes seules. A travers un travail d'instruction, d'orientation et de coordination, le pôle Solidarités œuvre alors pour prévenir les situations de non-recours, de grande précarité, d'exclusion, voire de désaffiliation.

Il s'appuie pour cela sur une équipe constituée d'un chargé d'accueil et de secrétariat dédié, d'un chargé d'accueil et d'accès aux droits, d'une chargée des aides légales et facultatives (secrétariat de la commission d'aide), de deux coordinatrices sociales, d'une chargée de Mission Handicap, d'une chargée d'Accompagnement Social Lié au Logement et d'une responsable de pôle, qui mobilisent différents leviers pour favoriser quotidiennement l'accès aux droits des malakoffiots.

2.1 L'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX ET AUX AIDES

2.1.1 L'accueil, l'écoute et l'orientation du public

Les demandes exprimées à l'accueil commun du CCAS

	2023	2024
Passage à l'accueil du CCAS	8886	8804
Dont Accès aux droits/insertion Sans domicile, logement, emploi, budget, séjour, MDPH, etc.	/	4385
Dont Vulnérabilité Santé mentale, précarité, signalement, fragilité, violences, etc.	/	207
Passages dans le box Solidarités (rendez-vous, remise d'aide, etc.)	755	874
Passages à la Mission Handicap (avec ou sans rendez-vous)	1106	1023
Passages en ASLL	298	307

En 2024, sur 8 804 demandes formulées à l'accueil du CCAS, un peu plus de la moitié relevaient du Pôle Solidarités. Si certaines sont traitées directement à l'accueil (informations simples, remise de documentation, etc.), d'autres sont orientées vers les permanences dédiées, lors desquelles les personnes sont reçues dans des bureaux confidentiels pour une aide aux démarches, l'instruction d'un dossier (domiciliation, aide légale ou facultative), une évaluation de leur situation, ou un suivi.

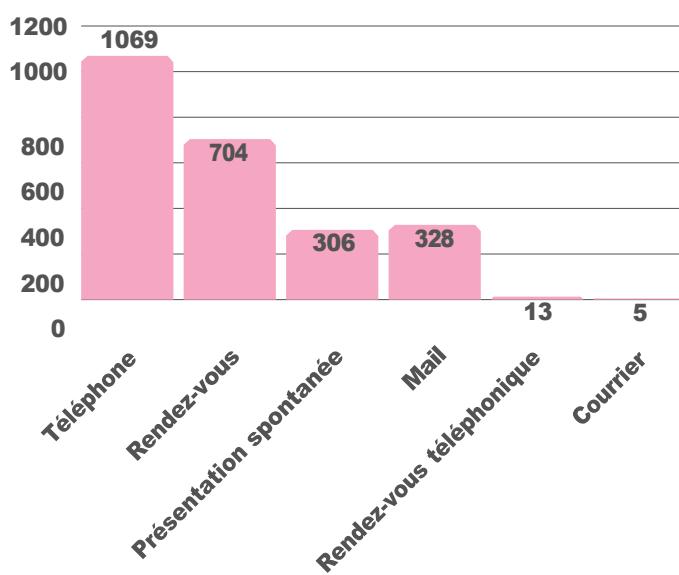
Les demandes exprimées à la mission handicap



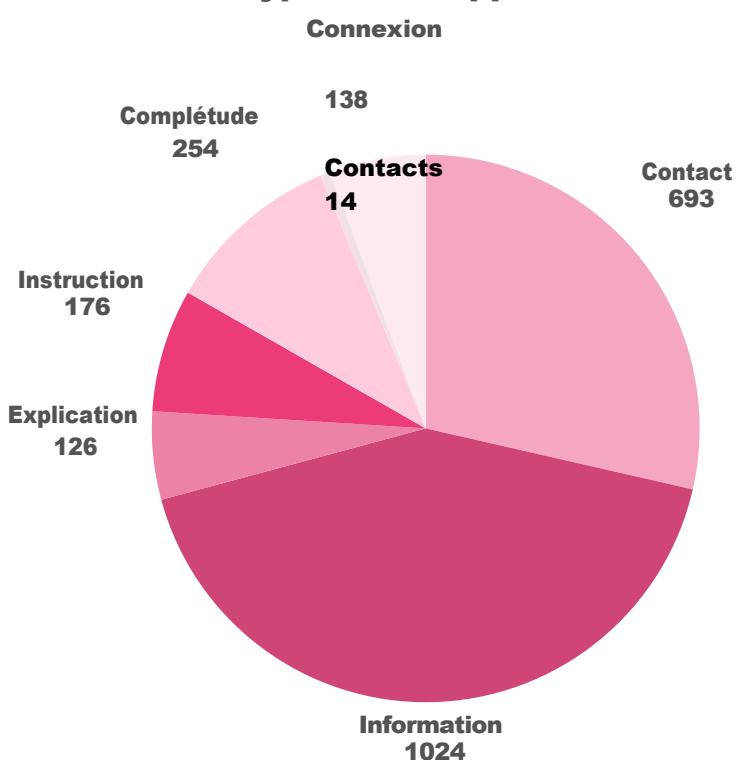
On note une augmentation de 14 % du nombre de personnes soutenues par rapport à 2023

L'aide apportée peut aller de la simple information ou explication, à l'instruction et au suivi d'un dossier d'aide (prestations sociales de la MDPH, de la CAF, du département, etc.), en passant par de l'aide aux démarches papiers et numériques (ex : activation ou accès aux comptes en ligne, rédaction de courriers de recours, etc.).

Mode de sollicitation et d'accueil



Type d'aide apportée



Contact : prise de rendez-vous (tél.,

mail),

Information : réponse générale sur des dispositifs, suivi de dossier, délais...,

Explication : éclaircissement des décisions, mise en place de prestations...,

Instruction : dossier intégralement renseigné avec le demandeur,

Complétude : finalisation de dossiers, transmission de pièces complémentaires,

Rédaction : courriers de recours, projets de vie, demande d'adaptation...,

Connexion : démarches en ligne, accès au compte de la personne.

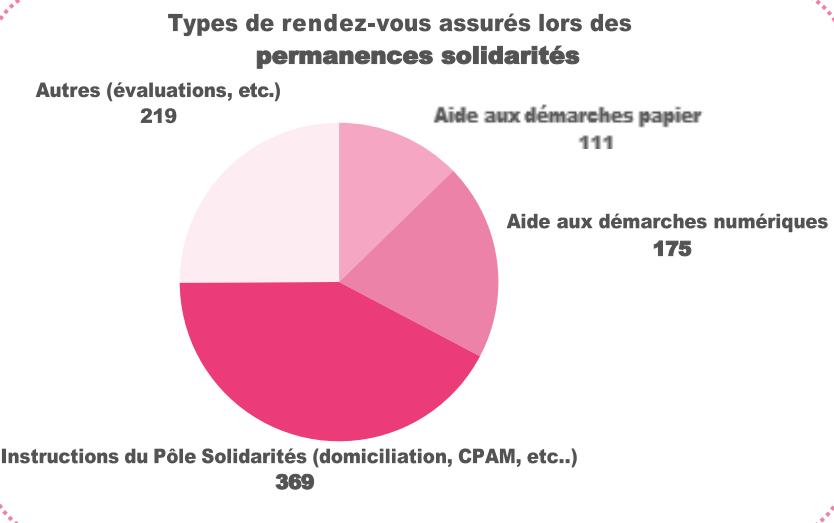
Demandes Principales des usagers	
Accès aux droits et prestations	57.8%
Logement	7.3%
Ressources	10.8%
Aide humaine	6.3%
Emploi	7.5%
Mobilité / accessibilité	2.5%
Aide technique / matériel	1.9%
Accompagnement spécialisé	1.9%
Santé	0.4%
Scolarité	1.0%
Etablissement spécialisé	1.4%
Droit / Legislation	0.5%
Fiscalité	0.4%
Autre	0.0%
Activités	0.3%

Si dans la majorité des cas, les usagers se rendent à la Mission Handicap pour accéder à leurs droits (explications sur des dispositifs, instruction de dossiers, etc.), nombre d'entre elles ont des demandes relatives à la vie quotidienne (emploi, logement, aide humaine, etc.).

L'accompagnement de certains usagers se fait nécessairement en lien avec des partenaires (services de la ville, institutions telles que Maison Départementale des Personnes Handicapées, service social départemental et centre médico-psychologique, associations, etc.) que ce soit pour une simple orientation, ou pour une coordination et/ou un suivi de la situation. En 2024, 441 liaisons ont été faites par la Mission Handicap, soit 37% de plus par rapport à 2023.

L'aide aux démarches (papiers et numériques)

Que ce soit dans le cadre de l'accueil du CCAS, des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL), des rendez-vous à la Mission Handicap ou lors des permanences Solidarités, le pôle accompagne les usagers dans leurs démarches papier et numériques : demande de logement social, prise de rendez-vous auprès d'autres institutions (ex : sous-préfecture), déclaration de ressources en ligne (ex : Caf), impression d'attestations, etc. En 2024, l'activité des permanences Solidarités a augmenté de 15%.



Suite à la numérisation de certaines démarches de la sous-préfecture via le site de l'ANEF en 2023, le pôle a continué de s'investir dans l'aide aux démarches liées au séjour, qui correspondent à 56 rendez-vous en 2024.

Lors des permanences, les agents sont de plus en plus amenés à faire de la médiation numérique (création d'adresse mail, récupération de mot de passe, création d'une identité numérique France Connect, etc.), devenue un incontournable de l'accès aux droits. Ils se positionnent également régulièrement comme intermédiaires entre usagers et institutions, devenues moins accessibles du fait de la dématérialisation de leurs accueils.

Nouveau

En 2024, afin de réduire l'exclusion numérique des personnes qu'il soutient, le pôle a élaboré différents outils visant à faciliter et sécuriser les démarches administratives et sociales :

- **Médiation numérique** : état des lieux des acteurs du numérique, outil de diagnostic de l'autonomie numérique permettant d'adapter l'aide apportée (« faire à la place de » vs. « faire avec »), fiche pour créer des mots de passe sécurisés, outil permettant de recenser les identifiants et mots de passe de façon sécurisée.
- **Sécurisation des démarches** : charte de l'aide aux démarches numériques en langage simplifié.

Les agents continuent par ailleurs de se former à la médiation numérique pour les démarches sociales afin d'adapter leur posture d'aidant, par exemple via les formations en ligne des Bons Clics. Un travail sur la pertinence et les moyens du déploiement d'« Aidant Connect » devra être réalisé en 2025/2026.

Dans le cadre de l'ASLL, l'aide aux démarches est l'un des axes d'un travail plus global d'accompagnement éducatif et budgétaire, visant à conduire progressivement les personnes accompagnées vers l'autonomie : tri et organisation des papiers, mise en place d'un agenda et organisation de la vie quotidienne, ouverture des comptes en ligne, aide à l'ouverture de droits, etc.

Au regard des besoins, un service complémentaire d'aide aux démarches a été testé en Résidence Autonomie, où une personne a pu être accompagnée dans ses démarches administratives à domicile.

2.1.2 L'instruction et le suivi des aides sociales légales

L'élection de domicile pour les personnes sans domicile stable

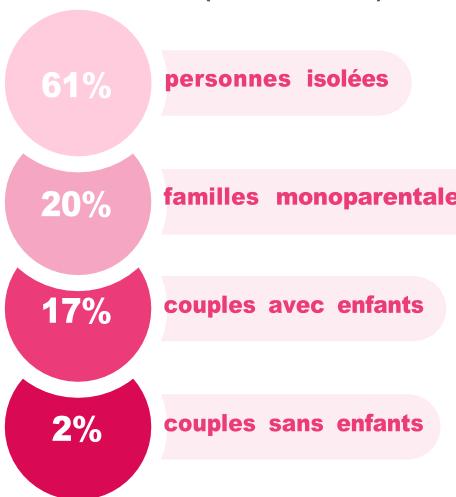
La loi DALO de 2007 confie aux CCAS la gestion de la domiciliation administrative pour les personnes sans domicile stable. Celle-ci leur garantit le droit à disposer d'une adresse leur permettant d'ouvrir et de maintenir leurs droits civils et/ou sociaux. En 2018, le schéma départemental de la domiciliation fixait un objectif cible de 53 domiciliés à la ville de Malakoff.

En 2024, le pôle Solidarités a reçu 172 demandes de domiciliation, dont 89 premières demandes.

Nombre de domiciliés (au 31 décembre 2024)		
	2023	2024
Nombre de domiciliés	141	154
Nombre d'ayants-droits	95	78
Total	236	233

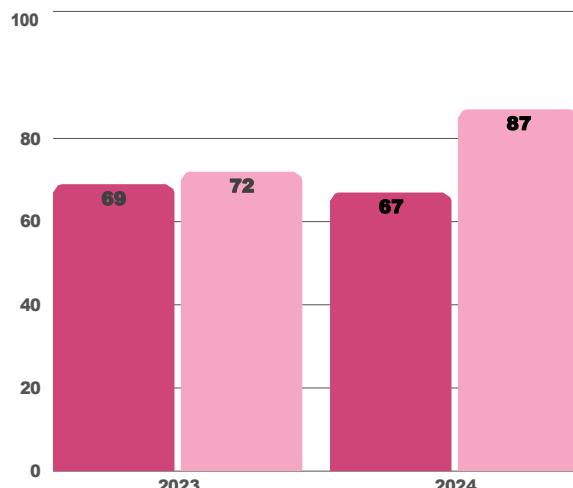
En 2024, on note que la part des personnes isolées est passée de 50 à 61% des personnes domiciliées

Composition familiale des foyers domiciliés (au 31/12/2024)



Nombre

● Femme ● Homme



Le nombre actuel de domiciliés génère une activité dense au niveau de l'accueil et de la gestion du courrier. En 2024, ce sont :



C'est souvent à l'occasion de passages pour retirer leur courrier que les domiciliés expriment des demandes d'aide. La domiciliation génère ainsi un nombre important de visites : 3 233 en 2024, soit une augmentation de 22% par rapport à 2023.

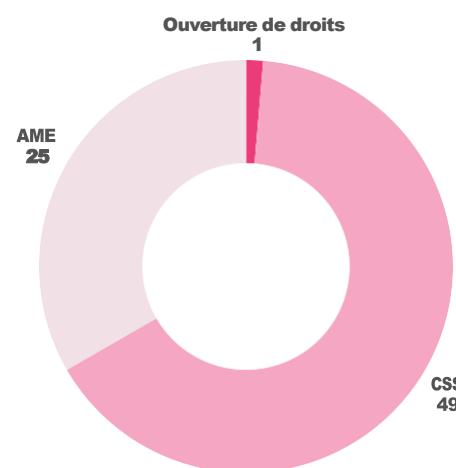
Les aides légales de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie

Dans le cadre d'une convention de partenariat avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), et afin de favoriser l'accès aux soins et la continuité des droits des personnes en situation de précarité, le pôle Solidarités tient depuis 2018 une permanence CPAM bi-hebdomadaire.

En 2024, 75 rendez-vous d'instruction ont été assurés dans le cadre de cette permanence.

Si l'instruction de dossiers de couverture santé (Complémentaire Santé Solidaire, Aide Médicale d'Etat, etc.) constitue la majorité des demandes exprimées lors de ces permanences, il arrive que les agents aident les usagers à ouvrir des droits à l'Assurance Maladie, consulter, compléter ou éditer leur dossier (ex : rattachement d'ayant droit, etc.).

Type de dossiers CPAM instruits



Les aides légales à destination des personnes handicapées

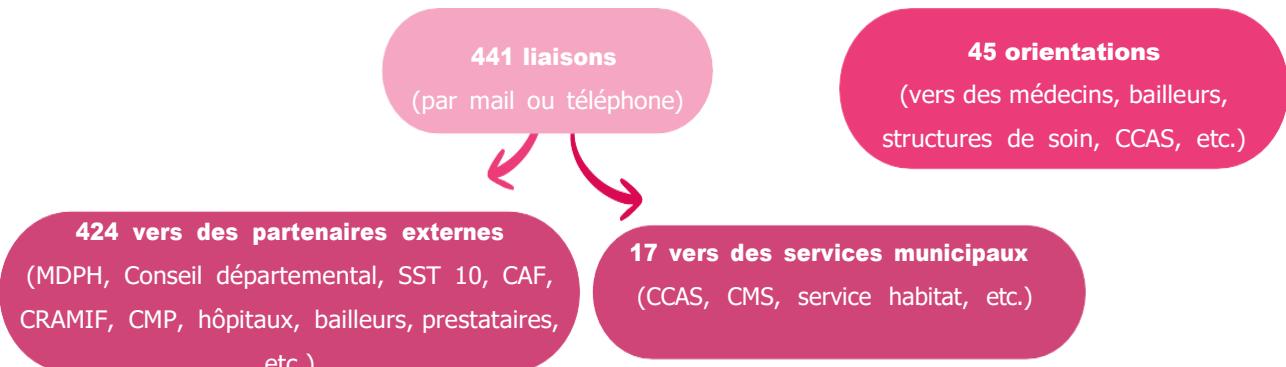
Afin d'aider les personnes handicapées à faire valoir leurs droits, la chargée de Mission Handicap les accompagne dans l'instruction ou la complétion de demandes d'aides auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). En 2024, ce sont 201 dossiers, soit 381 demandes, qui ont été adressées à la MDPH par la Mission Handicap.

	2023	2024
Allocation Adulte Handicapé (AAH)	74	82
AAH - Complément de ressources	0	0
Allocation Enfant Handicapé (AAEH)	2	4
Carte Mobilité Inclusion (CMI) Invalidité / priorité	144	152
Duplicata anciennes cartes CMI	26	7
CMI Invalidité / Priorité - 20 ans	4	4
CMI stationnement	109	111
Hébergement adulte handicapé	6	5
Reconnaissance Qualité Travailleur Handicapé (RQTH)	59	78
Prestation de compensation du handicap (PCH)	21	17
Fonds de compensation	2	3
Nombre total de demandes	447	381
Nombre total de dossiers instruits	193	201

Un nombre croissant de personnes formulent désormais leur demande directement en ligne. On note cependant que de nombreux usagers présentent des freins importants (physiques, matériels, psychologiques, etc.) à la numérisation de ces démarches, et continuent de se sentir sécurisés par l'envoi d'un dossier papier.

Par ailleurs, 29 dossiers d'aides (Aide Sociale à l'Hébergement, aide sociale aide-ménagère, Prestation de Compensation du Handicap, Allocation Compensatrice pour Tierce Personne) ont été adressés au département en 2024 (21 en 2023).

Les orientations vers la Mission Handicap se font par : d'autres personnes handicapées, des travailleurs sociaux, des médecins de ville ou du travail, et des partenaires locaux. Il en découle un nombre important d'échanges pour le suivi et l'accompagnement des usagers qui s'est traduit en 2024 par :



En 2024, l'augmentation de 37 % du nombre de liaisons avec des partenaires externes souligne l'importance croissante du travail de médiation et de coordination, notamment avec des institutions qui déterritorialisent et/ou dématérialisent leurs accueils.

L'avis de la Maire sur les demandes de regroupement familial

L'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) est le guichet unique pour le dépôt des demandes de regroupement familial. Depuis 2012, l'OFII confie l'instruction des demandes aux maires volontaires, qui vérifient notamment que les conditions de ressources et de logement sont remplies, et émettent leur avis sur les enquêtes.

En 2024, dans le cadre des demandes de regroupement familial, 40 informations de l'OFII ont été réceptionnées par le CCAS, dont 23 demandes d'avis de la maire sur les enquêtes.

A effectif plein dans l'équipe du pôle, ce dispositif pourrait servir d'appui à des actions d'insertion : instruction des enquêtes logement et ressources, accueil des nouveaux arrivants, actions d'information et de prévention en lien avec la direction Solidarités Vie des Quartiers et le tissu associatif local, etc.

La permanence du Défenseur des Droits

Depuis novembre 2023, un délégué du Défenseur des Droits assure une permanence au CCAS les samedis matins. Cette dernière accueille principalement des demandes de recours auprès des administrations publiques, notamment liées au droit au séjour. Le pôle Solidarités est chargé du suivi du partenariat et du secrétariat de cette permanence. En 2024, il a fixé 83 rendez-vous avec le délégué.

Les perspectives

En 2024, et suite au constat de l'absence d'interlocuteur local pour soutenir les malakoffiots dans leurs démarches liées à la retraite (ABS 2021), le pôle a travaillé au montage d'une permanence dédiée, en lien avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV). En 2025, deux sessions de sensibilisation à la retraite seront organisées par la CNAV à destination des agents du CCAS. La coordinatrice sociale référente explorera également les possibilités de tutorat auprès de l'ADIPR (association parisienne spécialisée).

2.1.3 L'instruction et le suivi des aides sociales facultatives

Afin de prévenir les situations d'exclusion et de contribuer à la politique locale d'action sociale, le pôle Solidarités réceptionne tout au long de l'année des demandes d'aide sociale facultative (aide financière ou alimentaire, secours d'urgence, etc.).

Instruites par des travailleurs sociaux de différentes institutions (Département, CRAMIF, CMP, etc.) ou des agents du CCAS, ces demandes sont étudiées de façon anonyme et bimensuelle par la commission des aides, qui les octroie en fonction des conditions d'attribution détaillées dans le « Règlement intérieur des aides du CCAS » (modifié en décembre 2023 par le Conseil d'Administration).

La typologie des aides et des secours

En 2024, 101 demandes d'aides facultatives et de secours ont été étudiées par le pôle Solidarités : **72 aides individuelles** (étudiées hors impératif d'urgence) (+ 16 %) :

Nombre de demandes étudiées par type d'aide facultative			
		2023	2024
ALIMENTAIRE	CAP - Chèques Accompagnement Personnalisés	18	20
	Carte Cohésia	/	8
ENERGIE	Aide financière	3	0
FAMILLES	Fonds SIPPEREC	6	10
ACCES AUX SOINS	Fonds Veolia	2	0
INSERTION	Fonds CCAS (Engie, Gaz de France, etc.)	6	10
DEPENDANCE	Dispositif d'Aide Suivie	3	3
ACCES AUX SOINS	Révision du Quotient Familial	2	2
INSERTION	Frais médicaux	3	3
DEPENDANCE	Appareillage auditif/dentaire/optique	0	0
ACCES AUX SOINS	Nettoyage d'un logement (incurie, « Diogène »)	0	0
DEPENDANCE	Equipement d'entrée en formation/emploi	0	0
ACCES AUX SOINS	Frais de garde	0	0
DEPENDANCE	Timbre fiscal	2	2
ACCES AUX SOINS	Cours d'alphabétisation	0	0
DEPENDANCE	Dérogation - prestations pôle Seniors	1	1
ACCES AUX SOINS	Aide au paiement de prestations pôle Seniors	1	1
DEPENDANCE	Frais restauration accueil de jour Lannelongue	0	0
ACCES AUX SOINS	Répit pour les aidants familiaux	0	0
DEPENDANCE	Frais d'emménagement / déménagement	0	0
ACCES AUX SOINS	Evaluation à domicile d'un ergothérapeute	5	5
DEPENDANCE	Séjours spécialisés pour personnes handicapées	0	0

Frais d'obsèques	5	4
Prêt	0	0
Aides exceptionnelles (prothèse auditive, hébergement pendant désinsectisation du logement, expertise médicale pour mesure de protection, etc.)	3	2
Total	62	72

- **29 secours d'urgence** (octroyées en urgence, en cas de nécessité absolue) (- 44 %):

Nombre de foyers bénéficiaires par type de secours	2023	2024
Secours en C.A.P.	5	1
Secours financier (hébergement)	3	2
Colis alimentaire	26	15
Kits hygiène	7	4
Titre de transport	4	1
Serviette hygiéniques lavables	2	0
Ampoules basse consommation	3	2
Kit installation logement	1	1
Puces et/ou recharges téléphonique	1	0
Total	52	29



Nouveau

Suite au travail d'amélioration des dispositifs de soutien alimentaire en 2023, le pôle Solidarités a expérimenté en 2024 le remplacement des Chèques Alimentaires Personnalisés par des **cartes prépayées Cohésia**. Une note d'évaluation de ce dispositif a été réalisée, avec les conclusions suivantes :

- **Coût supplémentaire** : Les cartes Cohésia introduisent des frais de service et de gestion supplémentaires comparés aux CAP (165€ de plus en 2024).
- **Avantages** : Les cartes Cohésia sont plus discrètes pour les bénéficiaires, et leur offre une plus grande flexibilité d'achat comme en témoigne :
 - Le nombre de transactions par carte,
 - La diversité des commerces où elles ont été utilisées (toute enseigne équipée du réseau Mastercard).

Enfin, les aides attribuées sur les cartes Cohésia peuvent être dépensées après le 31/12 de l'année de remise, contrairement aux CAP.

Les montants attribués

En 2024, 15 341 € ont été versés sous forme d'aides facultatives (13 107 € en 2023), 68% desquels étaient dédiés au soutien alimentaire et l'aide aux fluides (électricité).

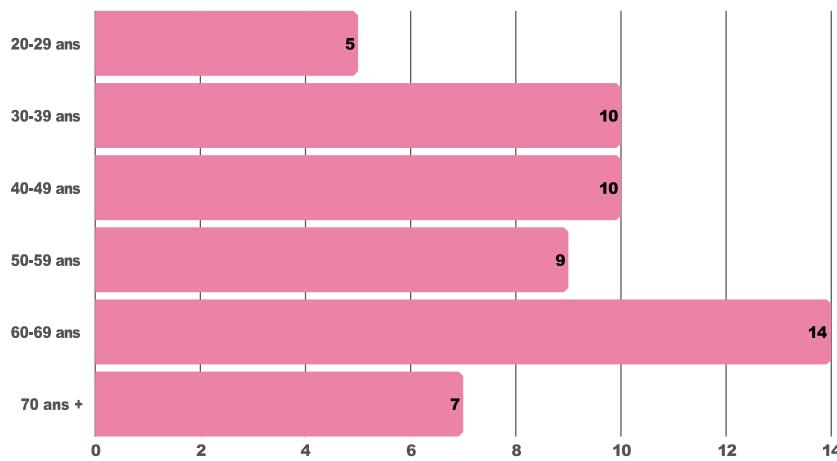
Répartition des montants par type de besoin

De même, **1 646 €** ont été accordés sous forme de secours financiers, soit 36% de plus que les montants attribués en 2023 (1 207 €) :

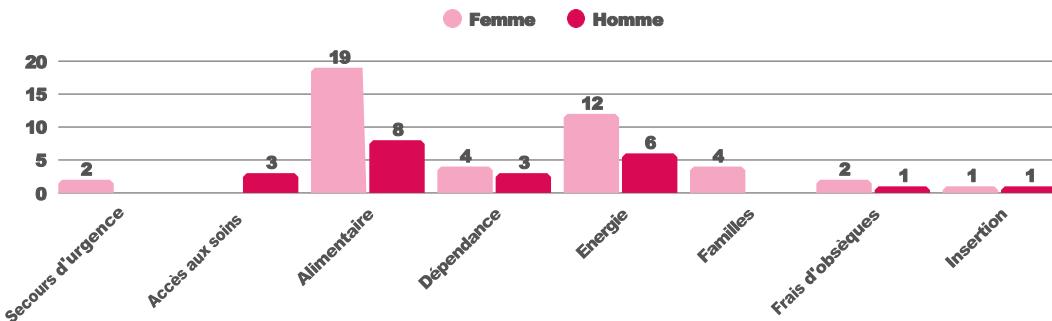
- 2 hébergements d'urgence, respectivement de 2 et 11 nuitées (1 566 €),
- 1 CAP d'urgence (80 €).

Le profil des demandeurs

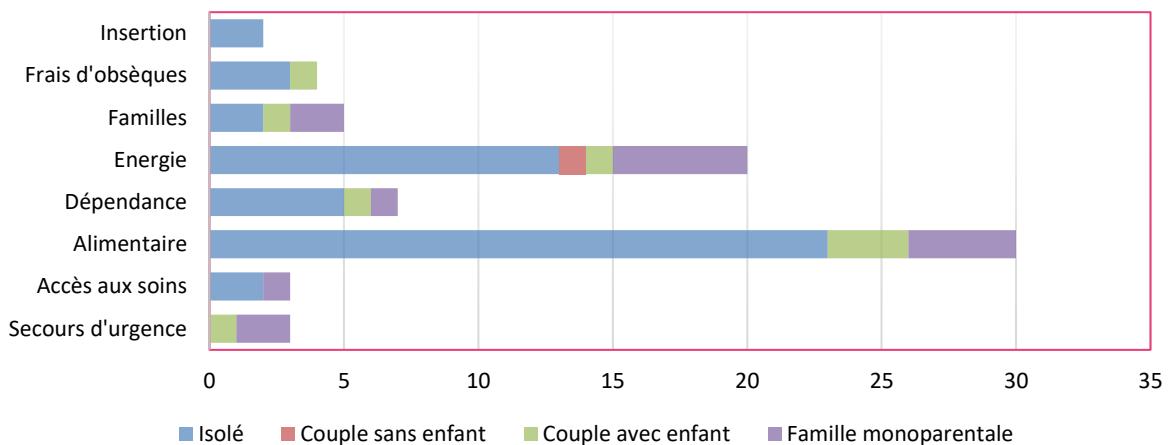
Répartition des demandeurs d'aide par tranches d'âge (hors domiciliation)



Répartition générée des demandeurs d'aides par domaine d'intervention (hors domiciliation)



Répartition des demandeurs d'aides par composition familiale (hors domiciliation)



2.2 LES INTERVENTIONS SOCIALES DU PÔLE SOLIDARITÉS

Dans un contexte marqué par la déterritorialisation des institutions (suppression des points d'accueil locaux de la CAF, de la Sécurité sociale, de France Travail, etc.), les crises successives (pandémie, guerre, etc.) et l'inflation globale du coût de la vie, notamment des biens « primaires » (alimentation, énergie, etc.), le rôle du CCAS dans l'accueil et l'aide des publics fragilisés est plus que jamais primordial.

Afin de s'adapter aux différents changements conjoncturels et aux besoins des malakoffiots en difficulté, le pôle Solidarités fait constamment évoluer ses projets et dispositifs.

Parallèlement à ce projet, et en lien avec les divers partenaires institutionnels et associatifs, le pôle intervient tout au long de l'année sur différents champs afin de prévenir les situations d'exclusion.

Guide de la Solidarité à Malakoff

Suite au travail de recherches et d'actualisation des données du territoire en 2023, et en lien avec l'association Solinum, le CCAS et la direction de la Communication ont édité la première version du Guide de la Solidarité à Malakoff en 2024.

Conçu pour des personnes en situation de précarité et de fracture numérique, ce guide papier bilingue vise à simplifier leur repérage dans le paysage institutionnel et associatif, et ainsi faciliter l'accès à leurs droits.

Remis à certains usagers du CCAS comme les personnes domiciliées ou en grande précarité, quelques exemplaires ont été mis à disposition pour consultation dans les Maisons de Quartier, les Centres Municipaux de Santé et les associations caritatives.

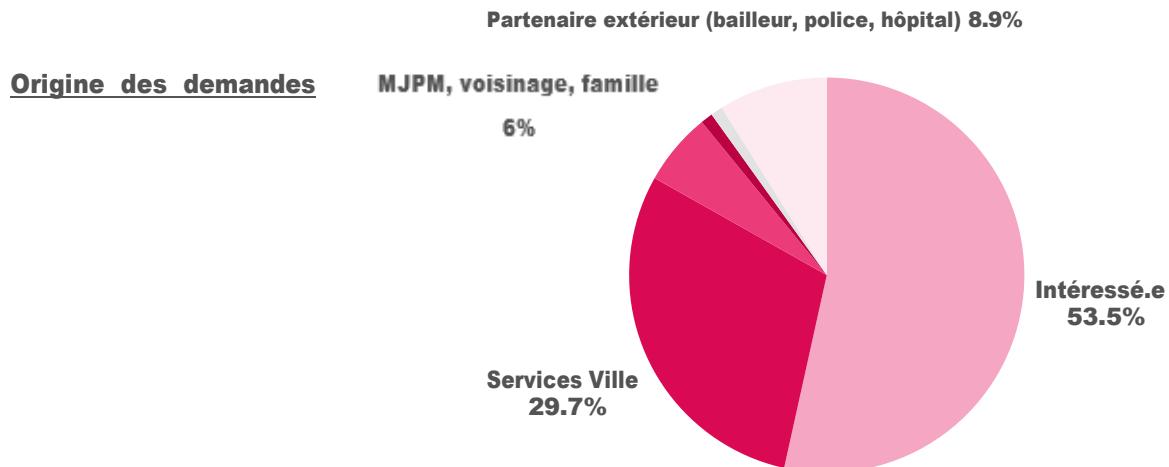
Chaque année, les partenaires actualiseront leurs informations sur le « Soliguide » dématérialisé de Solinum, afin qu'une version mise à jour du guide malakoffiot puisse être rééditée.

2.2.1 Les domaines d'intervention principaux du pôle

L'origine des demandes d'interventions sociales

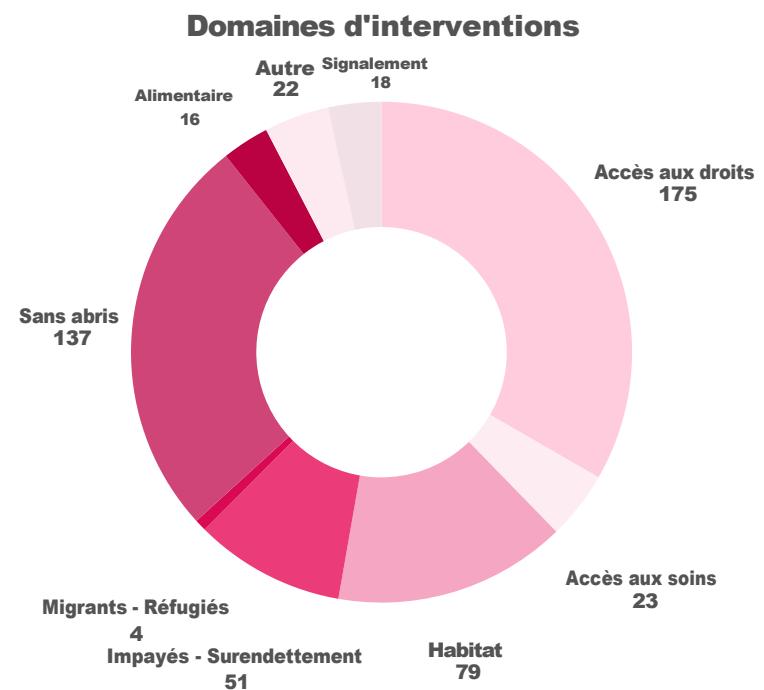
En 2024, **525** interventions sociales ont été menées par les coordinatrices sociales. Certaines découlent de demandes directes des usagers, d'autres de signalements de partenaires.

Ce chiffre, non exhaustif, ne reflète pas le travail de coordination mené autour de chaque situation : multiplication des entretiens physiques, des liaisons téléphoniques/emails, etc.



Les problématiques identifiées

Problématiques principales identifiées	
Aide aux démarches administratives	208
Accès - maintien dans le logement	92
Hébergement d'urgence	39
Veille maraude	33
Prévention des expulsions	23
Accès aux soins généralistes	30
Besoins alimentaires	19
Sinistre - insalubrité	10
Violences conjugales	8
Accès aux soins psychiatriques	6
Protection de l'enfance	2
Signalements et visites sur site	15
Autres	40



Les coordinatrices restent majoritairement sollicitées pour de l'accès aux droits ou de l'aide aux démarches, notamment pour joindre ou débloquer des dossiers auprès des institutions, qui pour beaucoup ont déterritorialisé, voire dématérialisé, leur accueil.

Les **réponses** apportées par le pôle sont toujours individuelles et dépendent de l'évaluation de la situation.

Lorsqu'une personne en difficulté interpelle directement le pôle :

- Les coordinatrices **évaluent** le(s) besoin(s) (primo-accompagnement). A cette occasion, elles peuvent effectuer des visites sur site ou à domicile.
- Lorsqu'il s'agit de signalements de collègues, de partenaires ou d'élus, elles peuvent émettre des **préconisations, faire le lien** avec les services ou partenaires positionnés et fluidifier les échanges au besoin (évaluation avec intervention).

Pour les situations les plus dégradées et éloignées des institutions chargées de leur accompagnement social, les coordinatrices assurent également un **suivi social** (ex : accompagnement dans les démarches de régularisation et/ou d'ouverture des droits des personnes sans abri).

Le CCAS peut également être sollicité lors de **sinistres** pour soutenir les familles et faire les coordinations nécessaires avec les partenaires. En 2024, il est notamment intervenu suite à un important incendie :

- Accueil des résidents sur la Résidence Autonomie Joliot Curie,
- Commande et service d'une trentaine de repas,
- Ecoute et mise à disposition du pôle Solidarités,
- Lien entre personnes sinistrées, pompiers, Cellule d'Urgence Médico-Psychologique du Samu,
- Soutien dans les démarches a posteriori, médiation avec le Syndic, les assurances, etc.

En 2024, aucune décision de Soin Psychiatrique par Décision du Représentant de l'Etat (Maire) n'a été coordonnée par le CCAS.

Accueil et orientation des personnes victimes de violences conjugales

En 2024, le pôle a continué de structurer la mission d'accueil et de coordination autour des situations de femmes victimes de violences conjugales, confiée en 2023 :

- Formations et conférences :
 - « In-Vivo : Violences et vulnérabilités, comprendre et prendre en charge », avec La Maison des femmes de Saint-Denis (2 jours – 2 agents),
 - « Les violences conjugales : du repérage à l'accompagnement » avec le CNFPT (3 jours – 1 agent),
 - « Lutte contre les violences faites aux femmes et les enfants co-victimes », rencontres interprofessionnelles de la MIPROF (1 agent).
- Rencontre des partenaires du territoire et formalisation des modalités de coordination :
 - Associations : CIDFF, Flora Tristan, Aidovie.
 - Acteurs publics : Service des Solidarités Territoriales 10, Caf (agences de Montrouge et de Châtenay-Malabry), CCAS de Montrouge et de Vanves. Synthèse des actions de chacun réalisée et partagée.

Elaboration d'une fiche pratique à destination du service pour l'accueil des personnes victimes de violences conjugales.

2.2.2 La prévention des impayés et des expulsions locatives

Tout au long de l'année, les coordinatrices interviennent auprès de ménages rencontrant des difficultés à s'acquitter de leurs factures (d'énergie, de cantine, etc.), afin de prévenir au mieux les impayés, voire l'endettement. En fonction des situations rencontrées, elles peuvent mener des entretiens physiques ou téléphoniques, pour évaluer leurs difficultés et les orienter vers les partenaires pertinents, voire instruire une demande d'aide. En 2024, cela représentait **51 interventions sociales**, soit **plus d'un tiers de plus** qu'en 2023.

Nouveau

En 2024, le recrutement d'une coordinatrice sociale référente sur la prévention des impayés et des expulsions a permis d'élaborer un projet de **permanence de conseil budgétaire**, s'appuyant sur les besoins ci-dessous :

- Difficultés à capter et repérer des publics rencontrant des difficultés budgétaires naissantes,
- Nécessité de prévenir les situations d'endettement, voire de surendettement,
- Volonté de proposer un espace de sensibilisation à la gestion budgétaire, de repérage précoce des impayés, et de relai vers les accompagnements et dispositifs existants (accompagnements sociaux du SST 10, dossiers Banque de France, etc.).

En 2024, le pôle a ainsi pu réaliser un **état des lieux** et organiser des **rencontres** avec les acteurs impliqués dans le soutien aux impayés et au surendettement, participer à des **ateliers et sensibilisations** à l'accompagnement éducatif et budgétaire, etc. Le cadre de la permanence et la formation de la coordinatrice référente pourront être finalisés en 2025.

Les aides aux fluides

Afin de prévenir l'augmentation des dettes d'énergie de foyers en situation d'impayés, le CCAS, en partenariat avec EDF et Véolia, peut recevoir ou instruire des demandes d'aides financières. Il envoie notamment des **courriers de mise à disposition**, proposant aux ménages de rencontrer une coordinatrice sociale. L'envoi de ces courriers a été suspendu en raison d'une vacance de poste jusqu'en mai 2024. **45 courriers** de mise à disposition ont été envoyés, dont 4 ont abouti à un échange physique, téléphonique ou par mail avec la coordinatrice sociale.

Nouveau

En 2024, afin de repérer et d'orienter au mieux les personnes en situation de précarité énergétique, le pôle a :

- Etabli un état des lieux des dispositifs et acteurs existants sur la ville de Malakoff,
- Elaboré des outils de repérage et d'orientation à destination des chargées d'accueil, des coordinatrices sociales et plus largement des agents du CCAS.
- Intégré les réseaux partenariaux (newsletter et espace collaboratif du réseau RAPPEL, webinaire Smile et Croix-Rouge Insertion, etc.)

Les Commissions de Préventions des Impayés Locatifs (CPL)

Réactivée en 2023 d'une volonté partagée entre le CCAS, le Service des Solidarités Territoriales, les principaux bailleurs sociaux de Malakoff et le bailleur municipal, cette instance se donne pour objectif d'intervenir plus en amont dans la résolution des difficultés rencontrées par certains locataires, et d'ainsi limiter le **nombre de personnes en procédure d'expulsion**. En recréant un espace d'échanges et de concertation partenariale dédié, et en favorisant les dynamiques d'« aller vers », les membres de cette CPL espèrent améliorer la prévention précoce des impayés, et ainsi limiter les risques de précarisation ou d'exclusion sociale.

En 2024, **5 CPL** se sont tenues, durant lesquelles **61 situations** ont été abordées.

Le Fonds de Solidarités pour le Logement (FSL)

Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) est un dispositif du Département visant à soutenir les ménages éprouvant des difficultés à accéder à un logement décent, ou à s'y maintenir. Il peut à cette fin accorder des mesures d'accompagnement social liées au logement (ASLL), ou des aides financières, par exemple :

- Accès au logement : aide au paiement du premier loyer, du dépôt de garantie, des frais de déménagement, à l'achat de mobilier, etc.
- Maintien dans le logement : aide au paiement d'une dette locative, d'un impayé d'énergie (eau, gaz, électricité), etc.

Le Conseil d'Administration du CCAS fait le choix de réabonder ce fonds.

En 2024, le CCAS a participé à hauteur de **8 410 €**

4 924 € au titre du "volet logement"

3 486 € au titre du "volet énergie"

L'accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)

Depuis 2001, dans le cadre d'une convention annuelle avec le Département des Hauts-de-Seine, une Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) met en œuvre des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) auprès de ménages malakoffiots. Volet humain du FSL, ce poste est partiellement financé par le Département, qui définit ses modalités d'intervention.

Accompagnements sociaux de proximité, les mesures d'ASLL ont vocation à faciliter l'accès ou le maintien dans le logement. Elles sont principalement orientées par le Service des Solidarités Territoriales 10, ou par les travailleurs sociaux des bailleurs.

31 accompagnements

(dont 19 nouvelles mesures)

20 mesures "maintien dans le logement"

11 mesures "accès au logement"

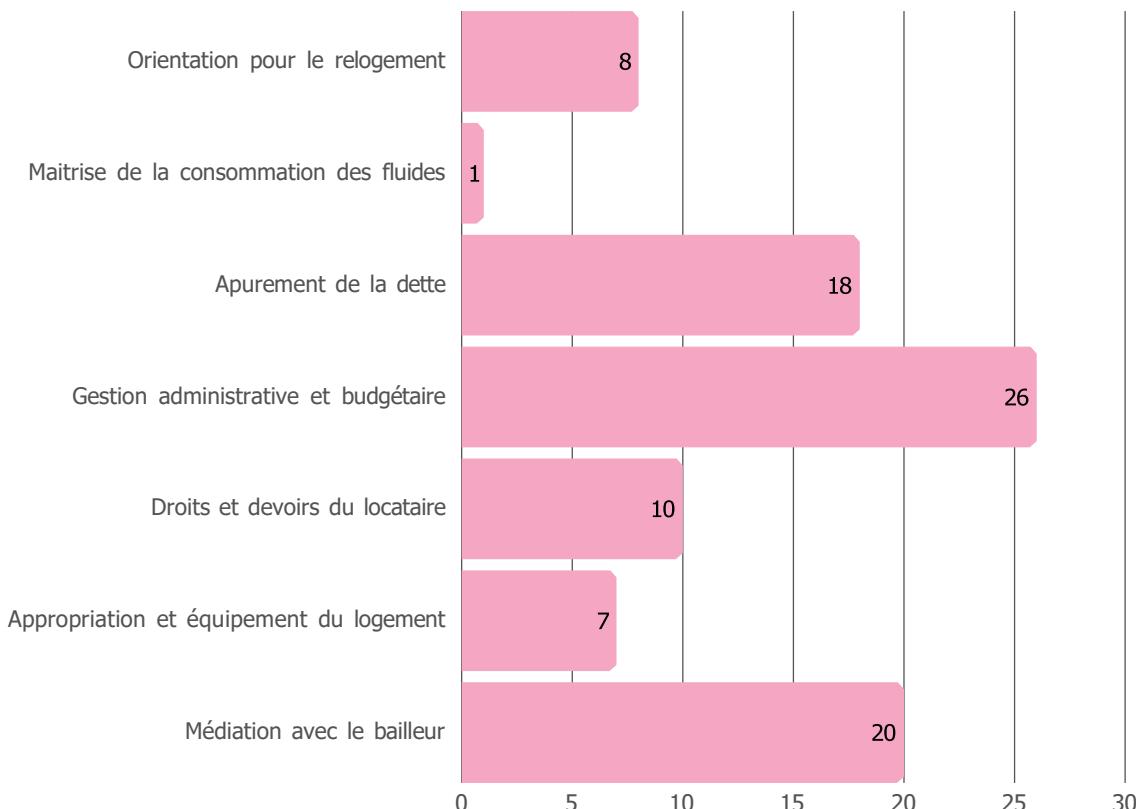
Au cours de ces accompagnements, la CESF apporte aux ménages suivis une aide concrète à visée éducative dans toutes les démarches liées au logement :

- Démarches administratives et numériques, gestion budgétaire, ouverture ou maintien de droits, organisation de la vie quotidienne, résorption de la dette locative, médiation juridico-administrative, etc.,
- Sensibilisation sur les droits et devoirs du locataire, accompagnement dans l'appropriation du logement, etc.

Les **objectifs de ces accompagnements**, fixés par le SST 10 puis retravaillés par la chargée d'ASLL avec les ménages, sont multiples :

- L'autonomisation, la responsabilisation, voire l'insertion des personnes suivies,
- La facilitation de leur parcours résidentiel, la lutte contre le surendettement et la prévention des expulsions au niveau communal.

Objectifs fixés par le SST10



En termes d'activité, cela représente :



L'accompagnement éducatif et budgétaire représente une partie importante du travail effectué auprès des ménages, qui rencontrent quasiment tous des difficultés de gestion administrative et/ou budgétaire :

Domaine	Type de difficulté	Nombre de ménages concernés
Budgétaire	Déséquilibre budgétaire	23
	Surendettement	16
	Plan Banque de France préexistant	6
	Situation budgétaire non évaluable	3
	Barrière linguistique	7
Administrative	Freins à l'autonomie administrative	16
	Freins à l'autonomie numérique	13

Etant données les problématiques multi-dimensionnelles rencontrées par les personnes accompagnées, et le retrait de plusieurs partenaires institutionnels au niveau local, l'opératrice ASLL est souvent amenée à accompagner les ménages sur des problématiques de santé, d'emploi, etc. (auxquelles sont intrinsèquement liés l'accès et le maintien dans le logement). Ce travail d'accompagnement nécessite d'instruire, de coordonner, d'accompagner vers, et s'inscrit nécessairement dans un temps long.

Exemples de démarches longues entreprises



Les actions au stade de l'exécution effective des expulsions

Chaque année, la sous-préfecture d'Antony envoie à la maire la liste des ménages inscrits à la commission annuelle des expulsions, qui réunit villes, travailleurs sociaux référents, bailleurs et services de police, et constitue la dernière strate de concertation avant la mise en œuvre de l'expulsion. Le pôle Solidarités étudie cette liste et se coordonne avec les différents acteurs autour des situations. Lors de cette réunion, le pôle apporte des éléments sur les situations connues du CCAS, et contribue à la prise de décision. En 2024, 30 dossiers y ont été étudiés.

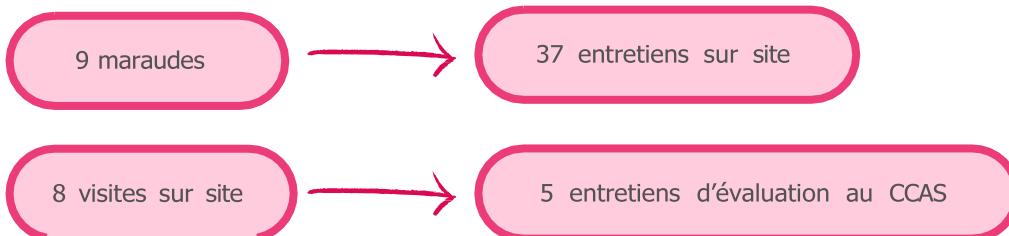
Décisions prises lors de la commission des expulsions 2024					
Bailleur	Accord du Concours de la Force Publique	Mise en demeure	Suspension de la procédure	Classement du dossier	Total
SAIEM Malakoff Habitat	7	5	7	2	21
Paris Habitat	1	0	4	2	7
CCD Habitat	1	0	0	0	1
Bailleurs privés - particuliers	0	0	1	0	1
Total	9	5	13	4	30

Tout au long de l'année, le pôle Solidarités réceptionne les avis nominatifs de réquisition du Concours de la Force Publique (CFP) adressés à la maire : en 2024, **33 CFP** ont été octroyés par la préfecture et réceptionnés au CCAS, soit presque **2 fois plus** qu'en 2023. Dès la fin de la trêve hivernale (au 1^{er} avril hors mesures exceptionnelles), le pôle reçoit également les appels du commissariat informant de la programmation d'une **expulsion** (12 en 2024).

Les outils et procédures mis en place permettent désormais de traiter ces informations et proposer des actions coordonnées en lien avec les travailleurs sociaux référents des situations et les bailleurs : appels téléphoniques, visites à domicile, intervention des élus. En 2024, **10 personnes ont été domiciliées** au CCAS suite à une expulsion.

2.2.3 Le public sans domicile

Tout au long de l'année, le pôle assure une veille sur les sans-abris installés dans la rue à Malakoff : **maraudes** mensuelles (bimensuelles l'hiver), **recueil de signalements, visites sur sites**, entretiens physiques au CCAS, etc.



En lien avec les institutions et les associations locales (Samu Social 115, Secours Catholique, Auxilia, etc.), le pôle Solidarités réalise un travail d'accroche de ce public avec l'accès aux droits sociaux comme objectif d'intervention : domiciliation administrative s'il n'y en a pas, accès aux prestations et aux soins, mise à l'abri, accès à l'hébergement, aide à la régularisation du séjour, etc.

Interventions liées au public sans domicile fixe		
Veille dans le cadre des maraudes	Signalement installations SDF, remise kit hygiène, coordination médicale ou sociale, etc.	31
Accès hébergement d'urgence	Suite expulsion, coordination 115 pour mise à l'abri d'urgence, etc.	32
Accès logement / hébergement	Publics reconnus DAHO ou DALO, coordination avec travailleurs sociaux et service logement, etc.	10
Soutien administratif	Lecture de courriers, perte carte vitale, déclaration trimestrielle de ressources CAF, etc.	31
Accès aux soins	Orientation vers et coordination avec les CMS, PASS ambulatoire, DAC Osmose, etc.	12
Total		116

2.2.4 L'accès - le maintien dans le logement des personnes handicapées

La question du logement des personnes handicapées comporte des problématiques multiples et souvent cumulées : faibles ressources, adaptations onéreuses, petites surfaces, accessibilité physique limitée voire impossible des parties communes ou du logement, nécessité d'un rez-de-chaussée ou d'un ascenseur aux normes. Un important travail d'information et de coordination est réalisé par la Mission Handicap sur ces questions.

19 personnes soutenues dans leurs démarches d'adaptation du logement

5 personnes accompagnées dans l'accès ayant obtenu un logement accessible

62 interventions liées à l'adaptation et l'équipement du logement

99 interventions liées à l'accès au maintien dans un logement adapté

Focus sur les demandes d'adaptation de salle de bain :

Quand le handicap survient ou qu'il s'aggrave du fait de l'évolution de la maladie, la première des demandes pour le maintien dans le logement est l'adaptation de la salle de bain avec la transformation de la baignoire en douche de plein pied ou le remplacement d'un bac à douche ancien par un bac accessible. Depuis quelques années, ce type de travaux est mieux pris en charge par le bailleur ou plus facilement financé par des dispositifs spécifiques. Lorsqu'une solution efficace et raisonnable ne peut être trouvée, la personne peut être contrainte de déménager.

En 2024, **19 demandes de travaux** planifiées par Malakoff-Habitat **ont été assistées**, dont **6 ont fait l'objet d'un accompagnement complet** (de l'information initiale à la transmission du dossier, au suivi de la réalisation).

2.3 LE TRAVAIL EN TRANSVERSALITÉ DU PÔLE SOLIDARITÉS

Pour s'adapter aux recompositions et incertitudes du paysage territorial, le pôle œuvre pour un maillage institutionnel et associatif du territoire afin de travailler en réseau avec tous ceux qui interviennent auprès des publics en difficultés

2.3.1 L'animation du réseau local des partenaires sociaux

L'instance partenariale des acteurs sociaux et médico-sociaux

Compte tenu de la complexité des situations et des enjeux institutionnels, le pôle Solidarités travaille en étroite collaboration avec les partenaires institutionnels et associatifs locaux pour assurer les relais nécessaires et prévenir le délitement des situations.

Pour entretenir ce partenariat mais également réinterroger les modalités d'intervention sociale, le pôle anime depuis 2017 un espace d'échange qui réunit des services municipaux, des institutions et des associations locales :

- c'est un espace ressource qui partage sur les dispositifs, les aides et services sur le territoire communal, assure une veille sur les évolutions réglementaires, légales, partenariales, œuvre à l'élaboration d'une culture commune autour de professionnels et bénévoles issus du réseau local d'intervenants sociaux,
- c'est aussi un espace d'expertise constitué de participants pluridisciplinaires, qui favorise les échanges autour de cas d'école et contribue à coordonner les intervenants sociaux et médico-sociaux du territoire, esquisse un maillage institutionnel et associatif par lequel le recensement et l'observation des besoins sociaux sur la ville peut aussi être assurés.

En 2024, deux réunions étaient programmées :

- Le programme **EMILE (Engagés pour la mobilité et l'insertion par le logement et l'emploi)** – 14 octobre : Présentation des données liées au logement social en Ile-de-France, du programme EMILE proposant un accompagnement vers l'emploi et le logement en régions à des personnes mal logées et en difficulté en Ile-de-France.
- **L'hébergement : quelles alternatives possibles au logement classique ?** – reportée à 2025 : Présentation du contexte actuel de l'hébergement, des dispositifs existants par le SIAO 92, et intervention de la PASH 92 accompagnant les ménages hébergés en hôtel social.

La réunion de régulation des "personnes sans-abris"

Parallèlement à ce temps de coordination partenariale élargi, le pôle anime une réunion de «régulation sans-abris» où sont évoquées les situations individuelles des personnes sans-abris installées sur la commune. Ce temps réunit le CCAS, l'association Auxilia (Point d'Accueil de Jour de Malakoff) et les associations en charge des maraudes sur le territoire : équipe mobile de la Croix Rouge, Samu Social 115, Secours Catholique, Ordre de Malte, la Protection civile. En 2023, le CCAS de Vanves a également rejoint la coordination.

En 2024, en raison de la vacance d'un poste de coordinatrice sociale jusqu'en mai 2024, aucune réunion de régulation ne s'est tenue. Les coordinations partenariales par mail et téléphone se sont en revanche intensifiées.

L'animation de la commission communale pour l'accessibilité

Depuis 2005, l'obligation est faite aux communes de plus de 5 000 habitants de créer une Commission Communale pour l'Accessibilité (CCA) des personnes handicapées. Malakoff a créé sa commission en 2008. Dans ce cadre, la Mission Handicap établit le rapport annuel d'accessibilité transmis au préfet, sur la base des informations fournies par les Services techniques Voirie et Bâtiments communaux ainsi que par les bailleurs Malakoff Habitat et Paris-Habitat.

Dans l'attente de retours de la part des services municipaux, le rapport d'accessibilité 2024 n'a pu être rédigé. Les réalisations 2023 et 2024 devront être intégrées au rapport 2025.

2.3.2 La participation aux instances institutionnelles

En 2024, le pôle Solidarités a participé à plus de 50 réunions organisées par des partenaires institutionnels (Préfecture, Département, services municipaux, bailleurs, etc.). Ces derniers lui permettent tantôt de rencontrer et de se coordonner avec d'autres acteurs du territoire sur des thématiques telles que le logement, la santé mentale, la jeunesse, etc., tantôt d'apporter son regard sur des situations individuelles.

Les instances préfectorales

Organisées par la DRHIL (Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement), ces instances rassemblent l'ensemble du réseau régional et interdépartemental positionné sur la question de l'hébergement et du logement. Participer à ces instances permet au pôle Solidarités de construire son réseau pour la traiter au niveau local, en agissant de façon complémentaire avec les services de l'Etat, le département et le tissu associatif.

Ces rencontres permettent également d'élaborer des outils d'évaluation et de suivi, mobilisables dans l'analyse quotidienne des besoins sociaux du territoire : répartition des lieux d'hébergement et de domiciliation administrative, critères d'entrée/sortie SIAO, initiatives innovantes dans l'accompagnement des publics sans abris, etc.

En 2024, outre la commission des expulsions, le pôle Solidarités a participé à 4 instances régionales sur la domiciliation : Cotech, groupes de travail, etc. (DRIHL).

La CCAPEX

Organisées par le Département des Hauts-de-Seine, les Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives offre un espace d'études et d'échanges autour de situations de ménages menacés d'expulsion. Réunissant des acteurs du logement et de l'accompagnement social (bailleurs, Etat, Département, organismes sociaux, ADIL, mandataires judiciaires, etc.), la CCAPEX émet généralement des recommandations pour trouver une solution adaptée aux ménages, et leur permettre de se maintenir dans leur logement. En 2024, le CCAS a participé 3 CCAPEX.

Les CLIJ

Organisées par le Service des Solidarités Territoriales 10, les Commissions Locales d'Insertion Jeunes (CLIJ) permettent de rassembler différents acteurs du social et de la jeunesse, afin d'étudier des demandes d'aides financières de jeunes en difficulté. En 2024, le pôle a participé à **8 CLIJ**.

Les CALEOL

Le CCAS a participé à **7 Commissions** d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) de la SAIEM MALAKOFF HABITAT sur l'année 2024. Présent à titre consultatif, le pôle Solidarités y apporte son expertise sociale.

Le CLSM (*Conseil Local de Santé Mentale*)

Le pôle Solidarités du CCAS est membre du comité de pilotage du Conseil Local de Santé Mentale, porté par la direction de la Santé. Membre permanent de l'instance, le CCAS est directement impliqué, tant par les situations individuelles qu'il traite et par les dispositifs et prestations qu'il gère, que par son travail en réseau avec les partenaires impliqués dans le CLSM.

En 2024, le pôle Solidarités a participé à **4 temps organisés par le CLSM** :

- 1 groupe de travail (Semaine d'Information sur la Santé Mentale)
- 2 cellules de veille et de suivi des situations complexes,
- 1 ciné-débat sur le thème de la santé mentale.

2.3.3 Le travail en réseau

Le pôle Solidarités travaille tout au long de l'année à entretenir et/ou tisser des liens avec les partenaires publics et associatifs (connus et nouveaux). En fonction de la structure rencontrée, les échanges visaient à :

- mieux faire connaître le rôle du CCAS dans l'accès aux droits, l'instruction d'aides, la coordination sociale locale, et partager le règlement intérieur des aides légales et facultatives,
- mieux comprendre l'offre de services, les missions et publics touchés par les partenaires,
- faciliter l'orientation et améliorer la prise en charge des malakoffiots en difficultés en fonction de leurs besoins,
- identifier des pistes de travail communes.

Parmi les structures rencontrées, on compte :

- Services publics et organismes sociaux : l'Assurance retraite, l'Assurance Maladie, la Caf de Montrouge - le SST 10 – les CCAS de Montrouge et Châtillon (violences faites aux femmes), le programme EMILE, la médiathèque et le conservatoire (activités accessibles), la Maison de Quartier Prévert, le service habitat (logements ville), le DAC Osmose, le GIP Emploi, etc.
- Associations : Reborn, CIDFF, Entourage, Flora Tristan, La Tréso, Auxilia, Solideb, Aidovie, etc.

2.3.4 La sensibilisation au handicap

Tout au long de l'année, la chargée de Mission Handicap partage son expertise avec les services du CCAS et de la ville (direction des bâtiments, de l'urbanisme, etc.) dans un but de faciliter l'orientation, l'aide des personnes handicapées, et la prise en compte de leurs besoins.

En 2024, ce travail quotidien a été complété par :

- La coanimation de **2 sensibilisations au handicap auprès d'élèves de 5ème**, avec un professeur d'histoire-géographie du collège Paul Bert. Ces ateliers seront reconduits en 2025.
- L'élaboration et la mise en route d'une **démarche interservices Facile à Lire et à Comprendre**,
- La **mise à jour et simplification des onglets « handicap »** du site de la ville, notamment en y intégrant du texte ou des documents FALC

La démarche interservices Facile à Lire et à Comprendre (FALC).

Cette démarche vise à **rendre l'information plus accessible** et ainsi **faciliter l'accès aux droits** à l'échelle de la municipalité, en démocratisant l'utilisation de la méthode « FALC », permettant de traduire un langage classique en **langage simplifié compréhensible par tous**.

1. Deux sessions de présentation de la méthode et de la démarche ont été organisées avec tous les services municipaux accueillant du public, et les services supports (Communication, Ressources Humaines).
2. Les services associés ont recensé les documents remis au public à transcrire prioritairement.
3. L'ESAT de l'Unapei 92 a été choisi pour transcrire les 32 documents retenus.

Une session de sensibilisation au FALC de 3 jours sera proposée aux agents des services concernés par le service formation, en lien avec le CNFPT, au 2^{ème} semestre 2025.

2.3.5 La veille sociale et juridique

En parallèle de la veille sociojuridique hebdomadaire, les agents du pôle participent tout au long de l'année à des webinaires de partenaires (Caf, Banque de France, CPAM, MDPH, CD92, etc.) ainsi qu'à des colloques, sur des thématiques comme « L'accès aux droits des personnes réfugiées », « Les aides pour les victimes de violences conjugales », etc. afin d'enrichir leur connaissance des dispositifs mobilisables pour les usagers.

2.4 LA DÉMARCHE DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT) DU PÔLE SOLIDARITÉS

Soucieux d'améliorer continuellement la qualité du service apporté aux usagers, le pôle Solidarités s'investit également dans l'amélioration de ses pratiques professionnelles, tant collectives qu'individuelles, et tente de favoriser le bien-être et l'épanouissement au travail. A cette fin, il s'est engagé depuis 2023 dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une démarche Qualité de Vie au Travail.

« Dans le secteur public, l'amélioration de la qualité de vie au travail est donc une démarche qui regroupe toutes les actions qui permettent de combiner qualité des conditions de vie et de travail des agents et qualité du service public. Elle s'appuie fortement sur l'expression et la participation des agents. Il s'agit d'un processus social concerté, centré sur l'amélioration des conditions du travail (contenu, organisation, ...) à des fins de développement des personnes et des services. »

– *Guide de la qualité de vie au travail - Outils et méthodes pour conduire une démarche QVT (2019) Agence Nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact)*

Suite à plusieurs temps de réflexion collective en 2023, le pôle a identifié trois axes de travail privilégiés :

- L'amélioration des pratiques et le partage des compétences,
- L'optimisation des méthodes et outils de travail,
- Le développement des dynamiques collectives.

2.4.1 L'amélioration des pratiques et le partage des compétences

Objectifs	Propositions
<ul style="list-style-type: none"> • Actualiser régulièrement les connaissances pour orienter et accompagner les usagers de façon pertinente, • Faciliter l'interconnaissance, s'appuyer sur l'expertise de chacun, et partager ses compétences, • Innover dans les pratiques d'accompagnement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier la veille administrative et juridique, • Faciliter les immersions entre postes, • Proposer des temps individuels et collectifs de tutorat et de formation.

Dans un souci de favoriser le bien-être au travail, et d'améliorer les pratiques professionnelles, tant individuelles que collectives, le pôle a mis en place des ateliers « zen », visant à :

- Identifier les besoins individuels et collectifs en termes de gestion du temps, stress, organisation du travail,
- Mobiliser les ressources de chacun, partager des outils et bonnes pratiques,
- Effectuer les missions respectives plus sereinement et de façon plus efficiente.

En 2024, dans la continuité des réflexions menées en 2023, **4 ateliers** ont été mis en place pour partager des outils et bonnes pratiques permettant de :

- modérer les sollicitations internes et externes,
- gérer efficacement son temps et prioriser ses tâches,
- le tout afin de pouvoir gérer sereinement un quotidien de travail dense.

Ces réflexions aboutiront à la rédaction d'une « **charte de bonnes pratiques** » en 2025.

2.4.2 L'optimisation des méthodes et outils de travail

Objectifs	Propositions
<ul style="list-style-type: none"> Partager l'information efficacement au sein de l'équipe, Optimiser les procédures, outils, et la gestion des données, Faciliter la coordination sur des situations complexes. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborer un cadre et un calendrier pour la conservation, l'archivage et la destruction des documents, Editer un protocole de mise à jour des documents, et méthode de classement commune Elaborer une nomenclature commune pour les objets de mails

En 2024, le pôle a poursuivi ses recherches auprès de l'UNCCAS, des archives nationales, etc. afin d'élaborer un document cadre sur l'archivage et l'élimination des documents, qui soit conforme aux obligations légales. Ce dernier sera présenté à l'équipe puis mis en œuvre début 2025.

Le pôle s'est également investit sur l'élaboration d'une méthode de nommage et de classement des documents, afin de :

- Structurer les dossiers partagés de manière cohérente et intuitive,
- Adopter des règles uniformes pour la dénomination des fichiers et des dossiers,
- Mettre en place des processus pour la mise à jour et l'archivage des documents numériques,
- Le tout afin de faciliter la navigation et la recherche de contenus.

Cette dernière sera mise en place au 1^{er} semestre 2025, puis pérennisée selon un calendrier annuel.

2.4.3 Le développement des dynamiques collectives

Objectifs	Propositions
<ul style="list-style-type: none"> Travailler sur la transmission d'information et les sollicitations, Favoriser la cohésion d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborer un référentiel commun de transmission de l'information, Créer des espaces d'expression et de décharge, Encourager l'attention et la bienveillance à chacun, Favoriser la convivialité d'équipe sur des temps formels et informels

Afin de favoriser la cohésion d'équipe au sein de la direction du CCAS, le pôle a créé une « Happy Team », qui impulse des dynamiques interservices et propose des moments conviviaux et/ou ludiques tout au long de l'année.

En 2024, un questionnaire de recensement des envies et besoins a été partagé à l'ensemble de la direction, et 3 évènements conviviaux ont été organisés sur des temps informels.

Enfin, le CCAS s'est investi dans un projet QVT interservices, en élaborant et animant deux demi-journées de présentation ludique de ses missions aux Centres Municipaux de Santé (CMS). La direction de la santé animera en retour une session de présentation de ses services aux agents du CCAS en 2025.



3.1 L'AIDE SOCIALE

3.1.1 L'accueil, l'écoute et l'orientation du public

Les aides légales à destination des personnes âgées

Les prestations d'aide sociale légale sont des aides destinées à compenser certains déséquilibres financiers dus à la maladie, à la vieillesse ou aux handicaps des personnes.

Le pôle Seniors du CCAS est chargé de constituer le dossier de demande et de le transmettre au Conseil départemental ou à l'institution concernée, pour instruction et décision.

Type de demande	2022	2023	2024
ASH - Aide Sociale à l'Hébergement	28	19	22
ASH- 1ère demande	20	14	14
ASH- Renouvellement	8	5	7
OA - Obligation Alimentaire			
Liée à l'ASH de malakoffiots	15	8	16
Liée à l'ASH de personnes extérieures	23	12	5
APA - Allocation Personnalisée d'Autonomie	23	12	17
ASPA - Allocation Solidarité Personnes Agées	5	11	4
Aide sociale à l'aide-ménagère	2	8	0
Total des dossiers instruits	95	79	63

3.2 LE MAINTIEN À DOMICILE

3.2.1 La restauration

Le pôle Seniors propose aux retraités trois formules de restauration : repas à table, à emporter et portage à domicile. Il gère les inscriptions, la facturation et le bon fonctionnement de la prestation.

Les objectifs sont :

- fournir une alimentation saine et équilibrée, au domicile ou en proximité,
- permettre aux personnes âgées isolées de se retrouver dans la convivialité autour d'un repas au sein des deux restaurants des résidences autonomie.

Une prestation de restauration améliorée en 2024

Jusqu'en septembre 2024, les repas étaient préparés par la cuisine centrale de Bagneux et la livraison à domicile assurée par des agents sociaux du CCAS. Depuis octobre 2024, dans le cadre d'un marché public, c'est la société Saveurs et Vie qui assure la préparation et la livraison des repas. Le CCAS reste en charge de l'inscription des retraités et de leur suivi.

Dans ce cadre, une nouvelle formule dîner et des adaptations de repas sont désormais possibles : sans sel /sucre ajouté, mixé, haché, sans viande, végétarien, sans porc. De plus, les aversions de chaque retraité peuvent être prises en compte.

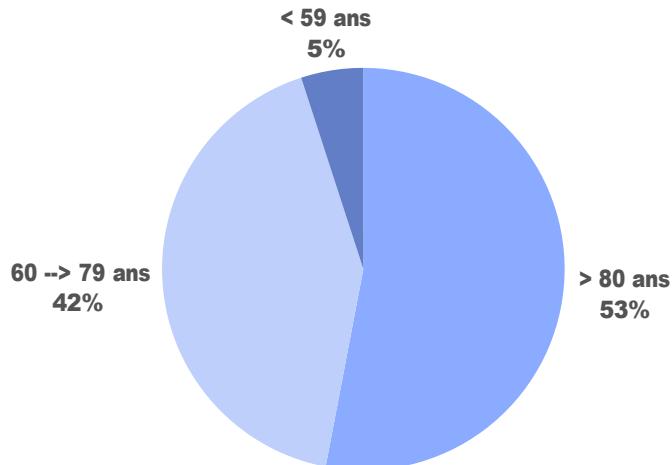
55 retraités étaient inscrits à la prestation restauration sur table et à emporter en 2024.

Ils étaient 56 en 2023 et 59 en 2022.

Restaurant		Retraités inscrits			Dont résidents des résidences autonomies		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
Laforest		25	29	28	14	22	17
J. Curie		34	27	27	12	9	8
Total		59	56	55	26	31	25

11 personnes déjeunent régulièrement sur table à la résidence Laforest et 9 à la Résidence Joliot-Curie, les autres bénéficiaires préfèrent prendre des repas à emporter.

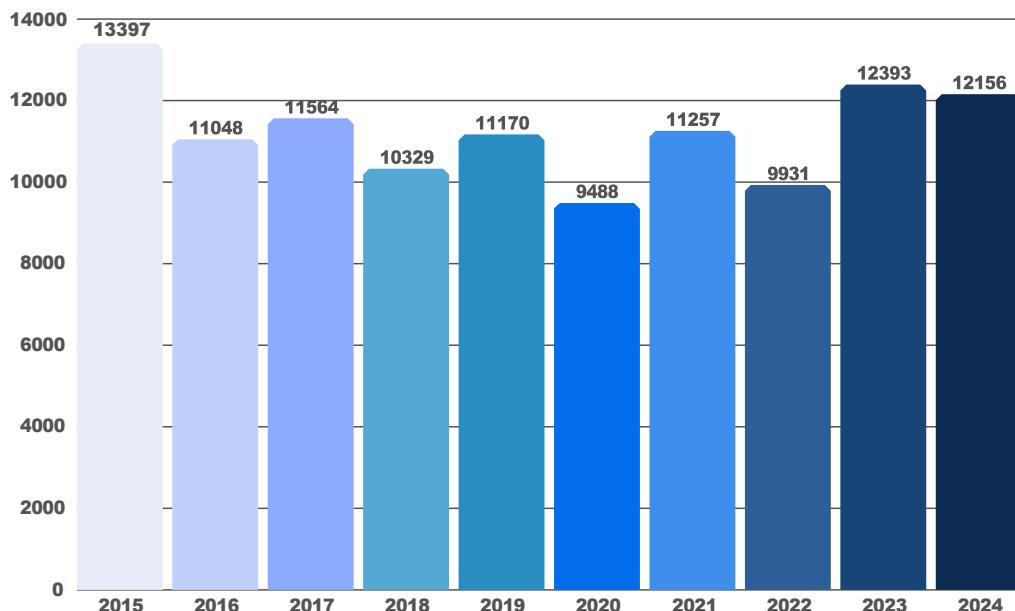
Répartition des inscrits à la restauration par tranche d'âge en 2024



L'application d'un barème de participation permet aux retraités qui disposent de faibles revenus de pouvoir accéder aux restaurants du CCAS et de bénéficier d'un repas complet.

Tranche	Quotient familial	Nombre de bénéficiaires
1	237€ à 709€	12
2	709€ à 1035€	11
3	1035€ à 1283€	6
4	1283€ à 1589€	10
5	1589€ à 2130€	7
6	2130€ à 2663€	9
Invité ponctuel 8.90 €		17

Evolution du nombre annuel de repas commandés de 2015 à 2024



Le portage des repas à domicile

Cette prestation s'adresse aux personnes en perte d'autonomie, qui rencontrent des difficultés pour la préparation de leur repas.

Les livraisons s'effectuent dans le respect des règles sanitaires, tout en veillant au bien-être général des retraités. A ce titre, les agents de livraison informent le service de toute dégradation de l'état de santé physique/psychique ou de la situation sociale des bénéficiaires.

Durant l'année 2024, 108 personnes ont bénéficié du portage de repas à domicile contre 105 en 2023.

Le nombre de bénéficiaires servis mensuellement oscille entre 53 et 76 en 2024 contre 53 et 69 en 2023.

Une moyenne de 53 personnes bénéficie du repas du week-end.

En décembre 2024, on comptait 78 usagers bénéficiaires de la prestation (67 en 2023).

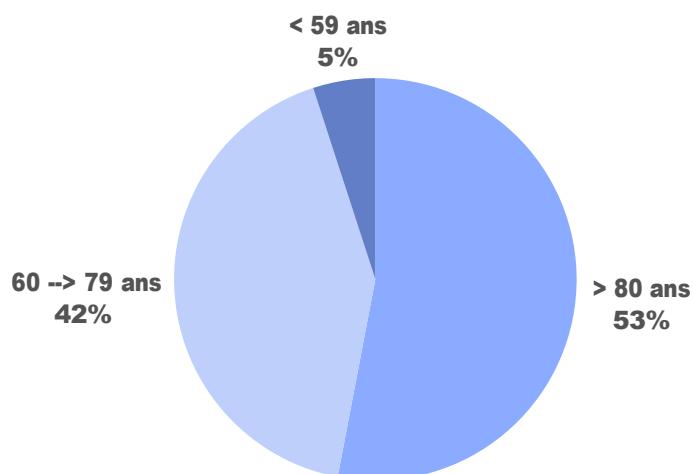
Les entrées et sorties de la prestation sont fréquentes en raison de la fragilité de la population ciblée.

31 personnes ont interrompu la prestation durant l'année (41 en 2023):

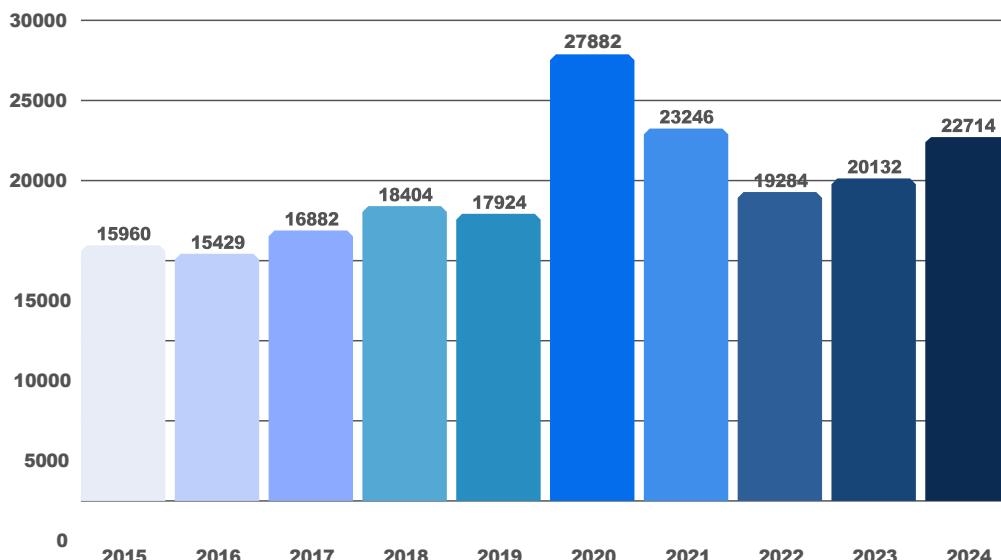
- 8 personnes sont décédées,
- 5 sont entrées en EHPAD (ou soins palliatifs),
- 2 personnes ont déménagé,
- 15 personnes ont stoppé la prestation en cours d'année car leur état de santé s'était amélioré ou parce qu'elles n'en avaient plus l'utilité.

Parmi les bénéficiaires, on compte 74 femmes et 34 hommes, dont 7 couples et 2 enfant/parent

Répartition des inscrits à la restauration par tranche d'âge en 2024



Evolution du nombre annuel de repas commandés de 2015 à 2024



Tranche	Quotient familial	Nombre de bénéficiaires
1	237€ à 709€	12
2	709€ à 1035€	5
3	1035€ à 1283€	10
4	1283€ à 1589€	15
5	1589€ à 2130€	23
6	2130€ à 2663€	13
Invité 8.90 €		0

66 usagers sont non imposables : ils paient la livraison 2.37 Euros.

37 usagers sont imposables : ils paient la livraison 4.79 Euros.

La téléassistance

Cette prestation de maintien à domicile s'adresse aux personnes âgées et handicapées. Il s'agit d'un service d'assistance à distance et d'intervention à domicile 24h/24 en cas de chute, malaise ou tout autre accident. La prestation comprend : plateforme d'écoute avec personnel qualifié, fourniture des boitiers, colliers, bracelets, détecteurs de chutes et leur maintenance.

Une demande de subvention a été faite auprès du département pour financer en partie cette prestation. L'attribution de celle-ci est calculée sur la base des tarifs mensuels pour les bénéficiaires (non-imposables et imposables sur le revenu) en référence à l'état nominatif des bénéficiaires de l'année 2023.

Les tarifs sont adossés au quotient familial et cette subvention permet de les rendre encore plus accessibles.

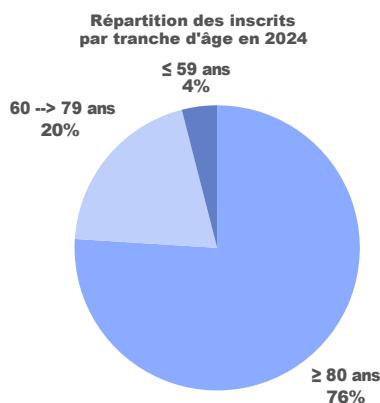
Au cours de l'année 2024, 236 usagers ont bénéficié de cette prestation contre 229 en 2023.

Au 4ème trimestre 2024, on comptait 201 bénéficiaires contre 209 bénéficiaires en 2023.

Parmi, les 236 bénéficiaires, 123 ont opté pour un détecteur de chutes contre 109 en 2023.

Seuls 12 personnes ont pris l'option « sans ligne fixe ».

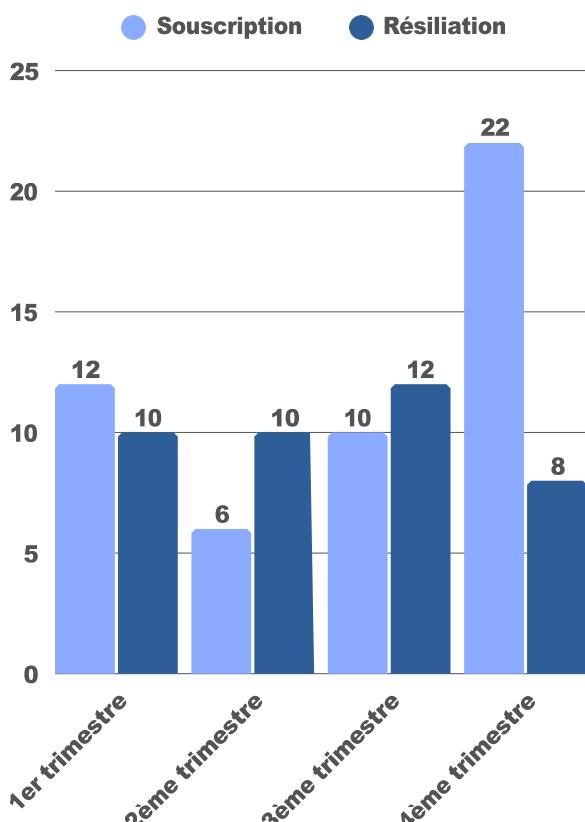
82 personnes ont un abonnement simple (soit 34.75 %).



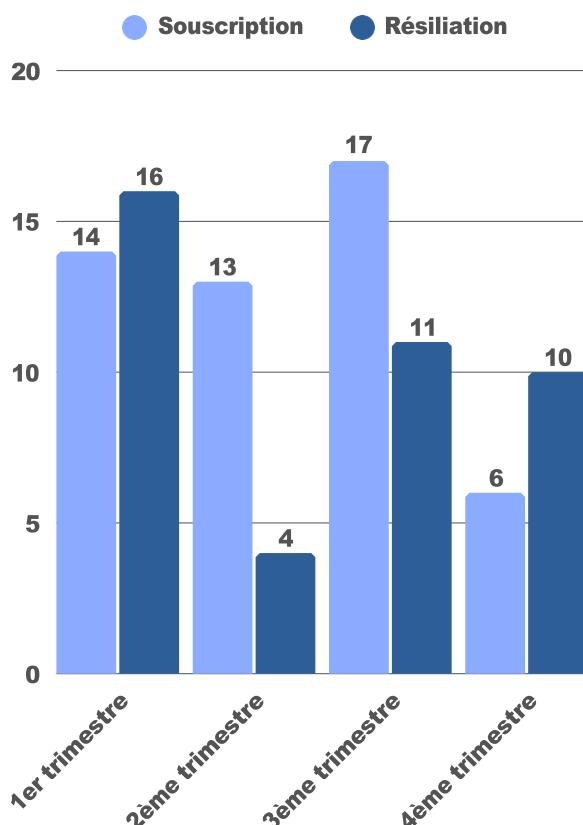
Parmi les plus de 80 ans, on compte 6 bénéficiaires de 100 ans et plus. 76 % des bénéficiaires sont des femmes et 22 % sont des hommes.

Courant 2024, 50 mises en place ont été organisées, contre 53 en 2023, et 41 fins de prestation ont été gérées par le service, contre 37 en 2023.

Fluctuation du parc des abonnés à la téléassistance en 2023



Fluctuation du parc des abonnés à la téléassistance en 2024



Le nombre d'abonnés est fluctuant car il est soumis aux aléas des situations individuelles : 16 décès, 12 entrées en EHPAD, 8 déménagements et 5 bénéficiaires n'ayant plus l'utilité de la prestation.

Ce service est facturé par le CCAS entre 4.12 € et 14.00 € par mois, selon un barème de participation adossé aux ressources des usagers, qui est réévalué tous les ans par les membres du conseil d'administration.

56 % des bénéficiaires se trouvent dans les 2 tranches de ressources supérieures contre 54 % en 2023 et 62 % en 2022.

115 bénéficiaires étaient imposables et 110 non imposables

Tranche	Quotient familial	% de bénéficiaires
1	237€ à 709€	6.73%
2	709€ à 1035€	9.84%
3	1035€ à 1283€	9.32%
4	1283€ à 1589€	18.14%
5	1589€ à 2130€	29.54%
6	Supérieur à 20130€ et inférieur ou égal à 2663€	26.43%

Europ assistance a reçu 2030 appels d'urgence en 2024 contre 1 478 en 2023. Une grande majorité d'entre eux sont des alarmes involontaires des bénéficiaires (51%). Les parrains ont été sollicités 87 fois cette année contre 68 en 2023. On a relevé 78 interventions du service départemental d'incendie et de secours (SDIS) et 38 du SAMU.

3.2.3 La mobilité

Le transport à la demande

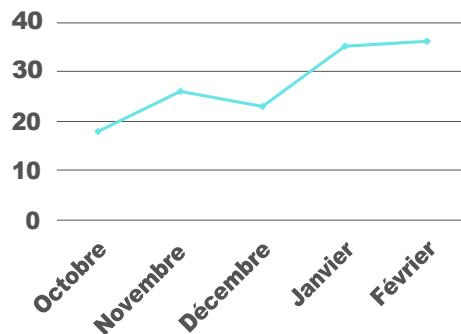
Une nouvelle prestation : le transport à la demande

Ce service, mis en place en octobre 2024 est assuré par des agents du CCAS. Il permet aux personnes dont le niveau d'autonomie est insuffisant d'être véhiculées sur de courtes distances (5 km autour de Malakoff). Il s'adresse aux personnes âgées en perte d'autonomie ainsi qu'aux personnes à mobilité réduite. Il est conçu pour pallier les difficultés de mobilité qui surviennent au cours de l'âge et pour lutter contre l'isolement des personnes concernées. Il permet également au pôle Seniors du CCAS d'affiner et de renforcer ses missions de repérage et de coordination des situations de fragilité médico-sociale.

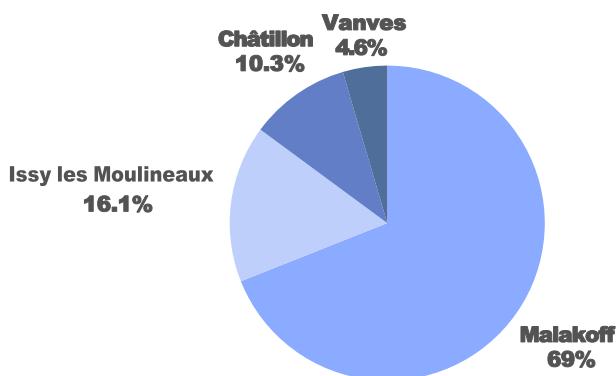
Un accompagnement à la montée en compétence dans leurs nouvelles missions a été proposé aux agents du CCAS qui assurent ce nouveau service. En effet, ils assuraient auparavant la livraison des repas à domicile : les tâches administratives qui leur incombent sont désormais plus nombreuses et plus complexes.

Les chiffres clés pour les 1ers mois de déploiement de cette prestation sont les suivants :

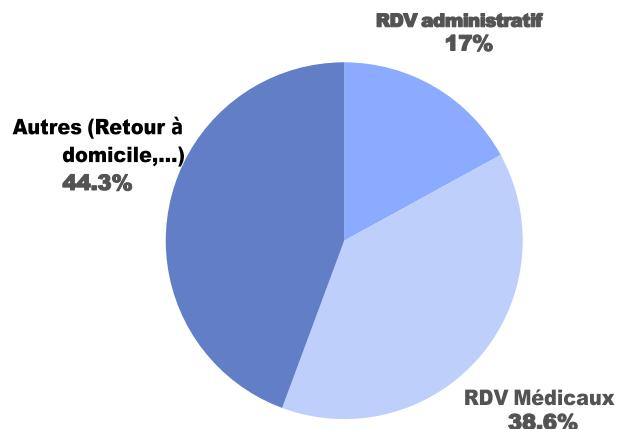
- Une montée en charge progressive : de **6** trajets en octobre 2024 à **31** en février 2025 (cf. graphique)
- Une moyenne de **17,8** trajets par mois
- Typologie des rendez- vous : **38,6 %** médical
- Moyenne d'âge des utilisateurs : **81** ans
- Destinations: **66,7 %** Malakoff



Répartition des trajets par destination 2024-2025



Répartition des trajets par typologie 2024-2025



En 2025, les évolutions suivantes sont prévues :

- Ouverture du service à un plus large public
- Elargir les destinations
- Réflexion sur la notion d'accompagnateur(-trice)
- Livraison du véhicule de Transport des Personnes à Mobilité réduite (T.P.M.R) et formation du personnel - été 2025

Déploiement de la réservation en ligne pour les usagers – décembre 2025

Le titre améthyste

Le CCAS est guichet instructeur de cette aide gérée par le Conseil Départemental et Île-de-France Mobilités.

	1ère demande		Renouvellement		Total	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Personnes âgées de 65 ans et plus	77	85	529	550	606	635
Retraite anticipée	0	0	0	0	0	0
Invalidité (MDPH) à 80%	11	9	/	0	11	9
Veuves de Guerre	0	/	/	/	0	0
Médaillé(e) de la famille	0	/	/	/	0	0
Veuves de combattants	1	/	/	/	1	0
Anciens combattants	1	/	/	/	1	0
Dossiers refusés (ex. plafond dépassé)	35	10	4	4	39	14
Total	90	94	529	550	619	644

Le Pass'local

Le Pass'local est un dispositif mis en place par Vallée Sud-Grand Paris (VSGP) en janvier 2023. Il permet aux habitants de prendre gratuitement, sous certaines conditions, la navette circulant sur le territoire communal (l'Hirondelle pour les malakoffiots).

	1ère demande		Renouvellement	
	2023	2024	2023	2024
Personnes âgées de 60 ans et plus	225	69	122	45
Demandeur d'emploi et bénéficiaire du RSA	8	2	3	1
Personne en situation de handicap	15	11	9	2
Enfant scolarisé, collégien, lycéen et étudiant	2	4	1	1
Dossiers refusés (Doublon ou non respect des critères)	6	0	0	0
Total	255	86	135	49

Près de 60% des premières demandes du dispositif du Pass'local proviennent des personnes âgées de 60 ans et plus.

Les renouvellements des Pass'local sont peu nombreux car la plateforme prévue à cet effet a subi une refonte - ne permettant pas de réaliser le renouvellement des titres dans le délai imparti, soit en fin d'année 2024.

3.2.4 Le dispositif canicule

Un travail de recensement et de mise à jour du registre des personnes fragiles vivant à domicile est effectué tout au long de l'année. Ce document peut être transmis à tout moment au Préfet, à sa demande, en cas de crise le nécessitant.

Le nombre de personnes inscrites diminue depuis 2019. En 2024, une réunion préparatoire a été organisée par le pôle Seniors avec les partenaires et bailleurs sociaux : Paris Habitat, Malakoff Habitat, Petits frères des pauvres, CLIC, SSIAD, directeur des résidences, chargée de Mission Handicap et responsables des pôles Solidarités et Séniors, etc.

Il s'agissait de présenter :

- le dispositif de vigilance de « Gestion sanitaire des vagues de chaleur » (Etat, ARS, Météo France)
- le rôle particulier des CCAS
- l'organisation du pôle Seniors du CCAS de Malakoff pour assurer cette gestion

L'objectif était d'échanger sur la coordination partenariale locale à mettre en place dans ce cadre.

	Nombre de nouvelles personnes inscrites au registre	Nombre total de personnes inscrites au registre
2024	13	71
2023	8	70
2022	7	82
2021	11	86
2020	16	91
2019	22	99

En 2025, dans un objectif d'amélioration continue, cette réunion sera reconduite en y incluant les structures d'aides à domicile travaillant sur le territoire communal.

En 2024, 1 déclenchement a été activé le 12 août à 10h50 et a été levé à 17h10.

Actions déclenchables - bilan 2024 :

1. Ouvertures des salles rafraîchies dans les résidences autonomies
 - Résidence Laforest : Lundi 12 Août - 20 personnes
 - Résidence Joliot Curie : Samedi 9 septembre - 11 personnes
2. VAD (visite à domicile)] Aucune visite à domicile n'a été effectuée.
3. Appels passés] Aucun appel passé pour l'année 2024.
4. Appels reçus sur téléphone Canicule] Plusieurs appels liés aux sorties pôle séniors, seul 1 appel pour une inscription canicule.
5. Prêt de ventilateur] 1 ventilateur a été prêté pour 10 jours

3.3 LE LIEN SOCIAL À TRAVERS LES LOISIRS ET LA PRÉVENTION

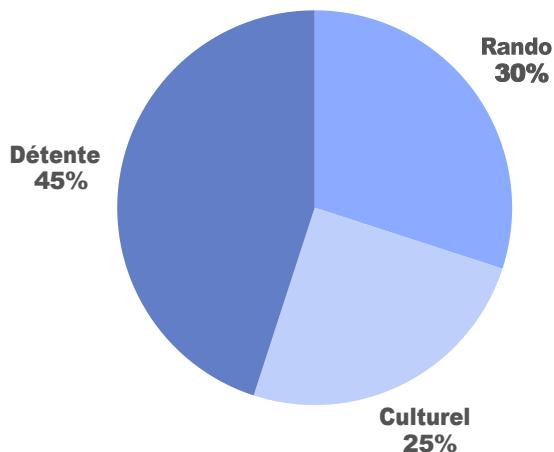
Une inscription annuelle au pôle Seniors, d'un montant de 8 euros permet :

- d'accéder à l'ensemble des activités proposées par le service (les manifestations organisées par le CCAS pour la Ville ne sont pas concernées : banquet, colis)
- de recevoir la Gazette trimestrielle à domicile,
- de recevoir toutes les actualités du service tout au long de l'année.

L'offre de loisirs est diversifiée : sorties culturelles ou distractive, sorties d'été, conférences, marches, bowling, aquagym, atelier de prévention sport santé ...

Cette année, le pôle Seniors a proposé 45 sorties et activités (44 en 2023). Certaines sorties, fortes de leur succès, ont été reprogrammées ou ont fait l'objet de proposition de plusieurs dates pour permettre à un maximum de seniors de s'inscrire : visite guidée du Panthéon (4 dates 2023-24) et visite guidée des illuminations de Paris (2 dates).

Catégorie des sorties proposées en 2024



En 2024, 480 retraités se sont inscrits au pôle séniors.

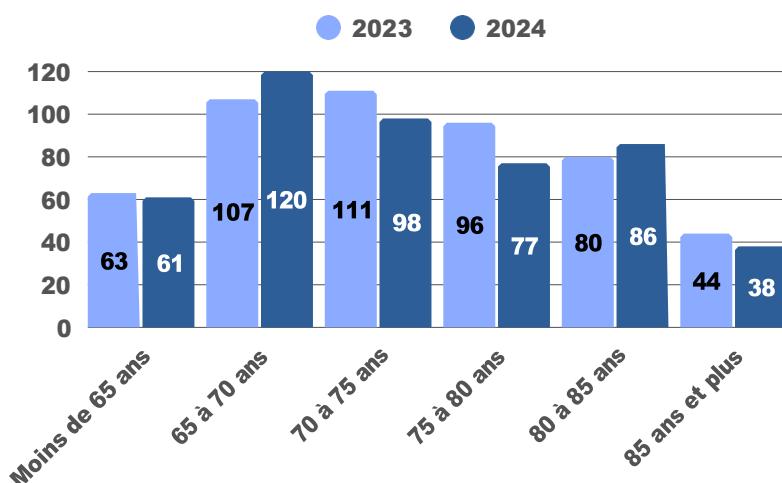
2023 et 460 en 2022. On comptait parmi eux :

- 6 extérieurs
- 30 nouveaux retraités
- 368 femmes et 112 hommes.

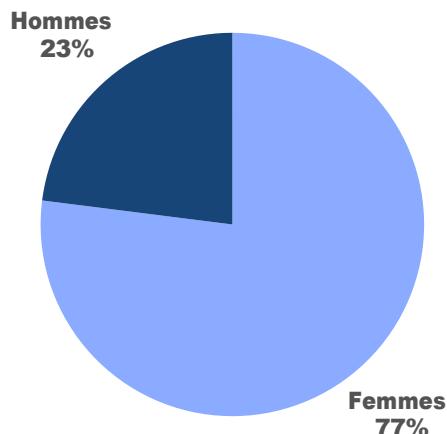
En 2024, la majorité des personnes inscrites au pôle séniors avait entre 65 et 70 ans (120 personnes), suivis des 70 à 75 ans (98 personnes). C'est un inversement de tendance par rapport à 2023 : 70 à 75 ans (111 personnes) suivie des 65 à 70 ans (108 personnes).

On compte environ 90 couples inscrits.

Répartition des inscrits au pôle Seniors par tranches d'âge : comparaison 2023/2024



Inscrits au Pôle Seniors : Répartition par genre en 2024



3.3.1 Les activités sportives - la prévention santé

Le pôle Seniors a organisé des activités visant à prévenir la perte d'autonomie et à améliorer la qualité de vie des seniors au quotidien :

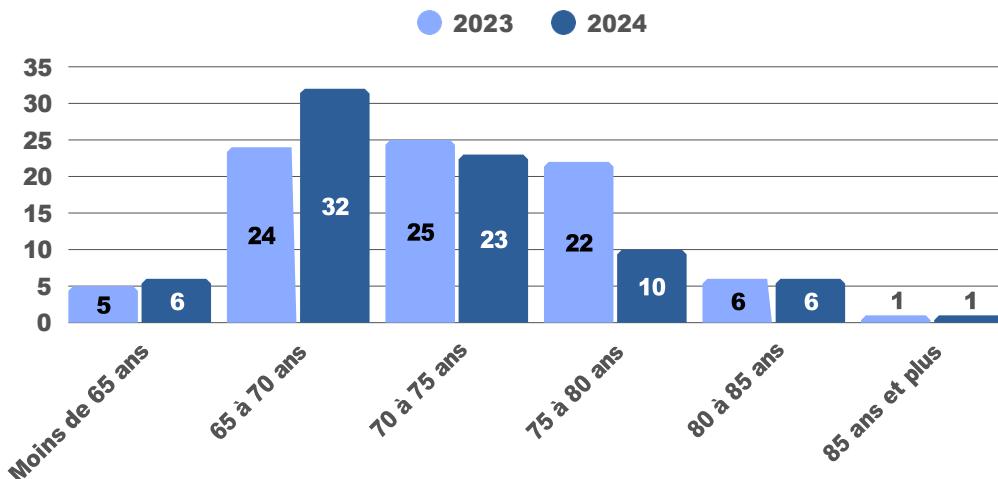
- Bien commencer sa journée (sommeil) : 16 participants
- Un chez soi plus agréable à vivre (adaptation logement) : 10 participants
- Bien dans son assiette (nutrition) : 12 participants

Les marches

Le service a organisé 8 rando-marches cette année. Cette activité est encadrée par deux agents du pôle Seniors. Toutes les randonnées ont été effectuées par un car municipal. Une trousse de secours a été achetée par le pôle.

En 2024, 78 personnes différentes ont participé à l'activité rando-marche, avec une moyenne de 28 participants par sortie. 11 personnes ont arrêté les randonnées en cours d'année, essentiellement pour des raisons médicales. 19 nouvelles personnes se sont inscrites en 2024. Les participants effectuent en moyenne 7 à 8 km par rando-marche en demi-journée se déroulant en Ile-de-France, dans les parcs ou les bois.

Répartition de la participation par tranche d'âge aux "rando-marche 2023-2024"



Les activités aquatiques

136 personnes se sont inscrites aux cours d'aquagym sur la période 2023-2024, soit en moyenne 23 à 25 personnes pour 5 séances hebdomadaires.

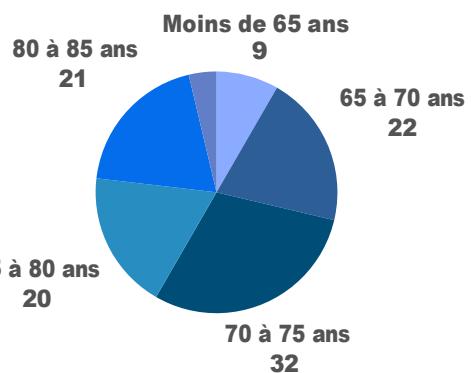
Les cours ont lieu au bassin de l'école Jean Jaurès. Le tarif annuel est de 35 € à régler au CCAS pour une moyenne de 25 cours à l'année.

4 hommes et 132 femmes

5 personnes ont abandonné en cours d'année.

Répartition de la participation par tranche d'âge à l'aquagym - saison 2023-2024

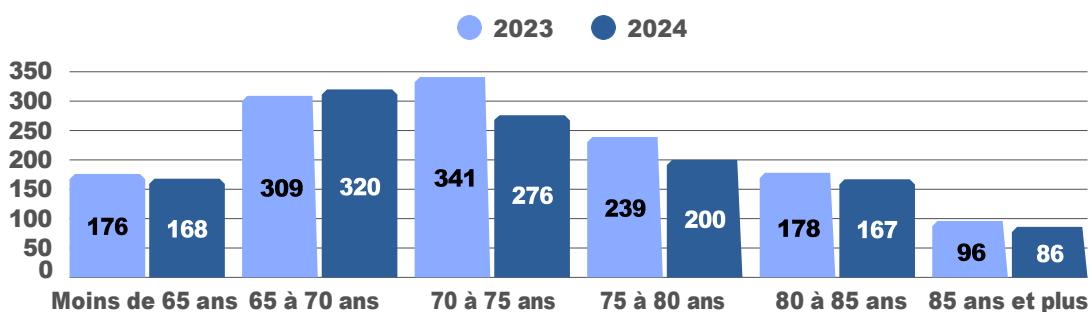
La tranche d'âge la plus représentée dans ces cours est celle des septuagénaires.



3.3.2 Les sorties

Le service a programmé 45 sorties en 2024, contre 44 sorties en 2023. On compte en moyenne 27 personnes par sortie, contre 30 l'année passée.

Répartition de la participation par tranche d'âge comparaison 2023/2024



Sur l'ensemble des sorties, on constate la participation d'une majorité femmes 946 contre 271 hommes.

Un séjour de 2 jours au Mans a été organisé par le pôle Seniors les 10 et 11 juillet. 26 personnes étaient inscrites (dont 4 hommes et 22 femmes).

3.3.3 Les activités dans les Résidences Autonomie et autres structures municipales

Tout au long de l'année, le pôle Seniors propose aux retraités des activités conviviales de proximité dans les résidences Autonomie (Laforest et Joliot Curie) et dans différentes structures municipales (Maison de la Vie Associative). Ces activités sont animées par l'équipe du pôle Seniors : activités manuelles, karaoké,

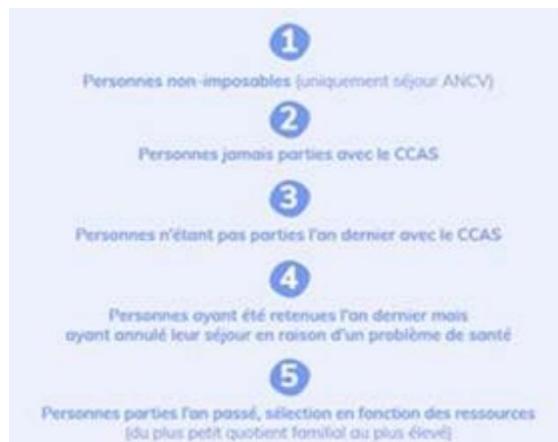
Le pôle Seniors collabore également tout au long de l'année avec le Théâtre 71. En 2024, **48** personnes ont pris la carte théâtre. Les activités culturelles proposées par le CCAS sont doublées d'actions de médiation culturelle. Une proposition de concerts et de conférences via un partenariat avec l'association VSART (Volontariat et Soutien par l'ART) réunit en moyenne 20 participants. 2 à 3 concerts et conférences sont organisés par trimestre.

3.3.4 Les séjours de vacances

Chaque année le CCAS organise des séjours vacances. Leurs avantages sont :

- séjour tout compris avec transport de Malakoff jusqu'à l'aéroport dans un car de la ville,
- présence d'un accompagnateur tout au long du séjour,
- subvention municipale accordée selon les ressources, jusqu'à 70 % du montant du séjour.

Critères de priorité :



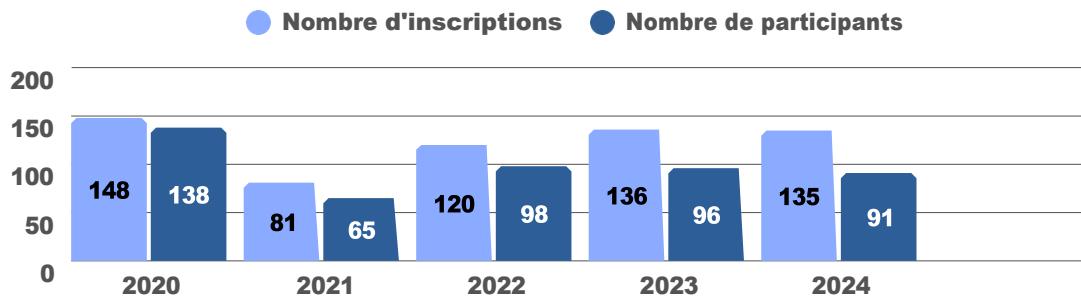
En 2024, le pôle Seniors a organisé 3 séjours.

Destinations	Saint-Jean-de-Luz	Port Manech (ANCV)	Forges-les-Eaux (ANCV)	TOTAUX
Prix et durée du séjour	1279€ (11 jours)	504€ IMP* et 280€ NI* (8 jours)	394€ IMP* et 239€ NI* (5 jours)	71
Participants	32	29	30	91
Liste d'attente totale	6	23	8	37
Annulations	7	3	1	11
Rattrapage	1	2	1	4

*IMP : Imposables ; *NI : Non – imposables

Le CCAS subventionne les participants selon leurs ressources via un barème de tarification adossé au quotient familial. Concernant le séjour à Saint-Jean-de-Luz, 12 participants se trouvaient dans la plus haute tranche de ressources, les 20 autres ont bénéficié d'une subvention allant de 32.44 € à 816.11€ soit un total de subvention de 4 113.27€ contre 3 460.07€ l'an passé. Pour 59 participants, l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV) a attribué une enveloppe d'un montant de 4 678€ contre 4 941 € en 2023.

Evolution de la répartition du nombre d'inscrits et de participants de 2020 à 2024



61 participants étaient des femmes. 15 couples ont participé. 11 personnes ont pu bénéficier d'un double séjour ANCV à Forges-les-Eaux.

7 personnes ont annulé leur participation au séjour à Saint-Jean-de-Luz, 3 personnes à la Tremblade et 1 à Forges les Eaux.

3.3.5 Les manifestations municipales

Le pôle Seniors du CCAS organise plusieurs manifestations chaque année à destination des seniors de la Ville. Ces initiatives, qui touchent un grand nombre de retraités, permettent aux élus, administrateurs et retraités de se rencontrer et d'échanger. Au-delà de leur forte portée symbolique, elles sont l'occasion de faire connaître les différentes actions proposées par le CCAS.

Le colis - cadeau

La remise du colis gourmand a eu lieu le mercredi 3 décembre 2024. Après la distribution, 204 colis non reliés sur les 4 sites ont été retournés en mairie (retards, oublis...) contre 209 retournés en 2024.

	Nombre de colis	Nombre de colis remis le Jour J
Maison de la Vie Associative (MVA)	609	539
Angela Davis	540	413
Maison de Quartier Barbusse (MQB)	586	524
Résidence Joliot-Curie	400	349
Livraison par le portage des repas	X	53
Livraison par le CTM Colis remis en Mairie	X X	53 204
TOTAL	2135	1931

Le banquet de Printemps

Un repas festif avec après-midi dansant a été organisé le samedi 27 Avril 2024 au gymnase Marcel Cerdan de Malakoff.

Ages	Participants 2019	Participants 2022	Participants 2023	Participants 2024
- 65 ans	36	27	32	34
65-69 ans	115	60	76	92
70-74 ans	108	97	114	101
75-79 ans	107	97	111	104
80-84 ans	77	61	80	72
85 et plus	73	39	56	70
TOTAL	516 soit 157 hommes et 359 femmes	374 soit 102 hommes et 279 femmes	469 soit 131 hommes et 338 femmes	473 soit 145 hommes et 328 femmes

Cette année, 473 participants ont été recensés pour 526 inscrits. On constate une augmentation du nombre de participants. Les septuagénaires sont les plus représentés.

Par ailleurs, l'accès au lieu du banquet a été facilité pour les personnes qui ne pouvaient s'y rendre :

- Un agent du portage des repas a conduit 5 personnes du domicile vers le lieu de réception.
- Deux accompagnateurs du Foyer Michelle Darty sont venus avec 12 résidents
- Deux animateurs de l'EHPAD, la maison des poètes ont accompagné 4 résidents de la structure

Le personnel mobilisé pour cette manifestation s'évalue sur 3 jours :

Vendredi	Samedi	Samedi (soir)	TOTAL
1 Gardien de stade Ville	1 Gardien de stade Ville	1 Gardien de stade Ville	3
8 agents techniques Ville	14 agents CCAS	8 agents techniques Ville	16
2 agents CCAS	2 chauffeurs Ville et 1 CCAS		17
	1 photographe Ville		
11	19	9	39

Evolution de la participation au banquet de printemps, toutes personnes confondues, de 2016 à 2024 :

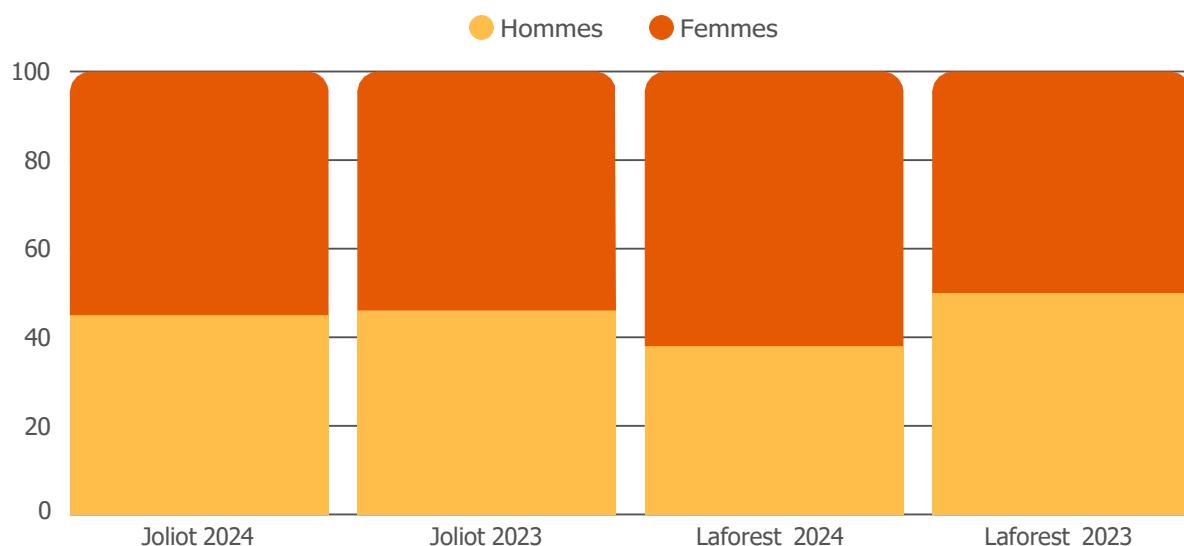
	2016	2017	2018	2019	2022	2023	2024
Retraités	488	487	497	516	317	469	473
Municipalités et invités	35	35	28	26	19	29	26
Croix Rouge	4						
Personnes de l'animation	3	3	3	4	5	5	5
Agents garde urbaine	0	0	2	2	2	2	2
CCAS	10	10	12	12	11	15	15
Chauffeurs	2						
Photographe	1						
Personnel technique	8						
Gardien du gymnase	1						
Accompagnateur Darty, EHPAD et service jeunesse	0	0	3	3	1	2	4
TOTAL	552	551	561	579	428	538	541

Les célébrations

Le service a célébré une centenaire à son domicile le 30 septembre 2024.

4.1 LES RÉSIDENT.E.S

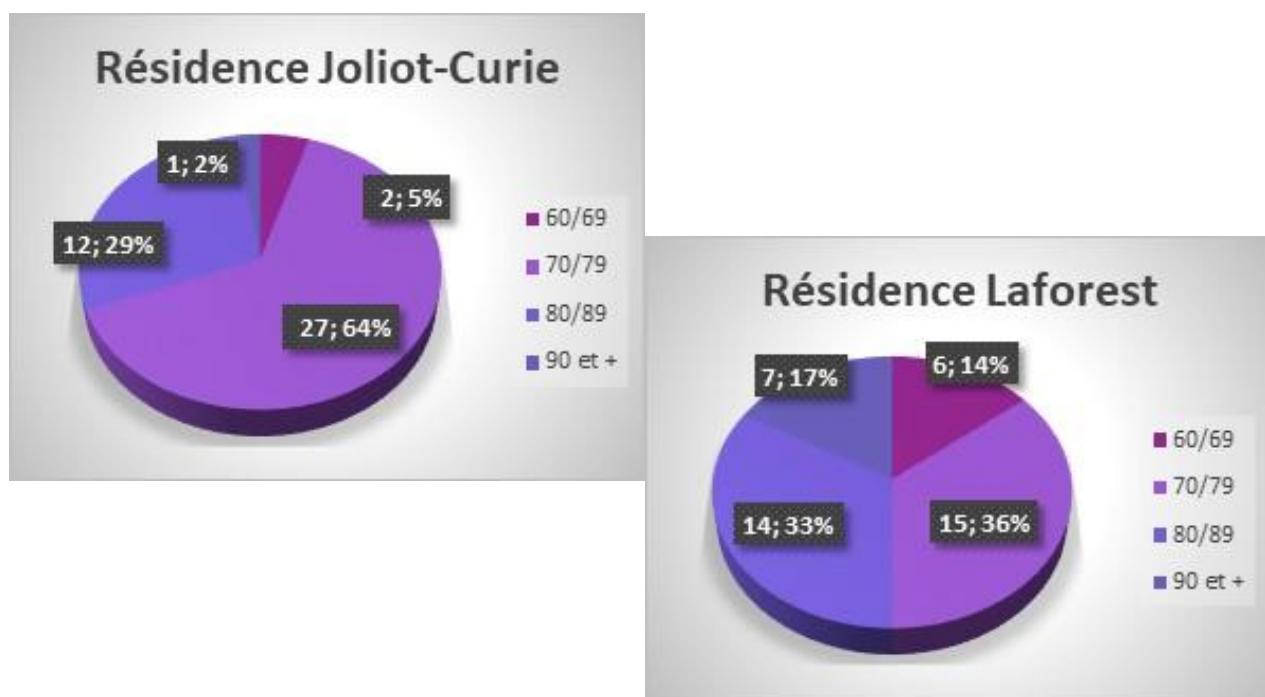
4.1.1 Répartition des résident.e.s par genre en 2024



La répartition par genre à la résidence Joliot Curie est quasiment identique à celle de 2023.

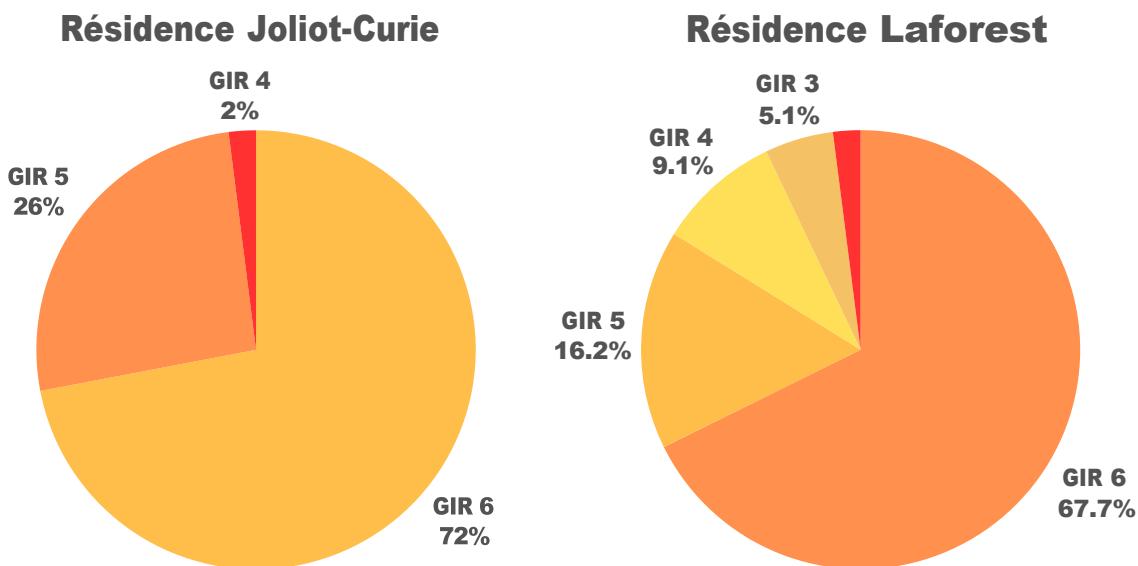
Pour la résidence Laforest, les chiffres indiquent que davantage de femmes ont intégré la résidence au cours de l'année.

4.1.2 Répartition des résident.e.s par tranche d'âge en 2024



A Joliot-Curie, la moyenne d'âge est de 72 ans contre 80 ans à la résidence Laforest. La résidence Laforest, étant située en cœur de ville, est la résidence privilégiée lors des demandes d'admission des personnes les moins autonomes et/ou les plus âgées.

4.1.3 Répartition des résident.e.s par G.I.R (Groupe Iso Ressources) en 2024



98% des résidents de Joliot Curie sont en GIR 6 ou 5, donc (très) autonomes dans leur vie quotidienne contre seulement 84% à Laforest. Cette répartition était identique en 2023.

4.1.4 Les ressources résident.e.s

Dans les 2 résidences, la majorité des résidents perçoit des ressources se situant entre 1 000 € et 1 600 €.

Les aides au logement de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) :

- 18 personnes, soit 45%, perçoivent l'Aide Personnalisée au Logement (APL) à la résidence Joliot-Curie
- 13 résidents, soit 37%, perçoivent l'Aide au Logement (AL) à la résidence Laforest

A ce jour, aucun résident n'est encore bénéficiaire de l'Aide Sociale à l'Hébergement (ASH) du département. L'équipe communique régulièrement sur ce dispositif auprès des résidents. Cependant, le fait que les enfants soient systématiquement sollicités par le département semble freiner les demandes.

Il est prévu de communiquer davantage et de façon plus adaptée auprès des résidents isolés et éligibles.

4.2 L'OCCUPATION DES LOGEMENTS

4.2.1 Mobilités

En 2024, les mobilités se sont réparties comme suit :

Joliot-Curie	Entrées	2
	Départs	2
Laforest	Entrées	7
	Départs	8

Typologie des départs

Résidence Joliot-Curie :

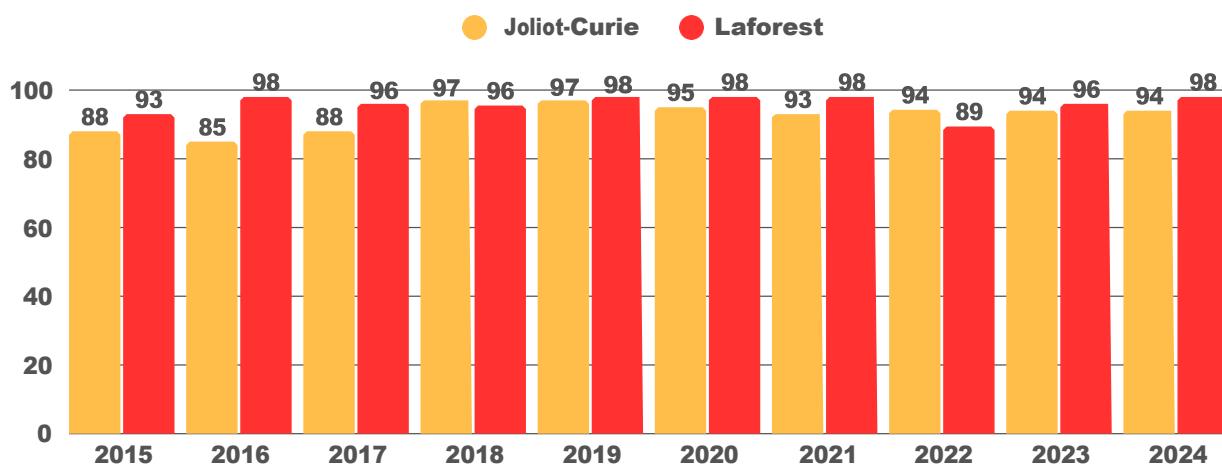
- Décès : 2
- Déménagement : 1

Résidence Laforest :

- Décès : 3
- EHPAD : 4
- Déménagement : 1

4.2.2 Evolution du taux d'occupation des logements

Evolution du taux d'occupation depuis 2015



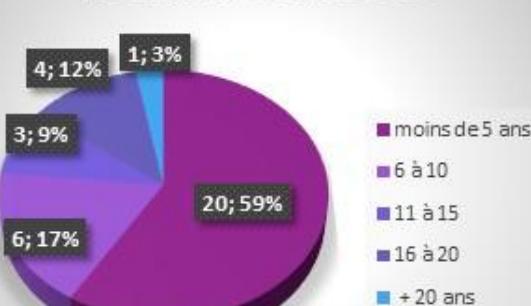
Le délai de relogement entre deux résidents doit être réduit au minimum car les vacances impactent le budget de la résidence. Elle est principalement contrainte par les délais de travaux de remise en état/ aux normes par les services techniques. De plus, il arrive régulièrement que l'équipe doive travailler à la relocation dans le cadre de successions vacantes, gérées avec les services du tribunal de grande instance.

4.2.3 Nombre de résidents par tranches d'âges en 2024

Résidence Joliot-Curie



Résidence Laforest



La durée de séjour des seniors en résidence est majoritairement inférieure à 10 ans, comme en 2023.

Depuis quelques années, une meilleure orientation des personnes vers des lieux de vie plus adaptés (EHPAD) à leur perte d'autonomie, les critères d'autonomie préconisés par le département et ceux mis en place par le CCAS (moins de 80 ans au moment de l'entrée), ont permis l'arrivée de personnes plus jeunes.

4.2.4 Animaux de compagnie

3 chats vivent avec des résident.e.s : deux à la résidence Joliot Curie, un à Laforest.

4.3 LE FONCTIONNEMENT DES ETABLISSEMENTS DE MALAKOFF

L'essentiel du temps de travail des agents de l'équipe du pôle est consacré à l'accompagnement médico-social et administratif des résidents. Ils agissent aussi en faveur de la prévention de la perte d'autonomie et sont régulièrement amenés à intervenir au sein du collectif de la résidence ou auprès de l'entourage personnel des résidents. Ces accompagnements peuvent être réalisés :

- au domicile (des résidents),
- dans les espaces communs des rez-de-chaussée,
- ou hors de la résidence.

Concernant les locaux des résidences, les maître.ss.e.s de maison sont également positionnés sur des missions de gardiennage, entretien et surveillance des locaux. Ils garantissent notamment le respect du règlement de fonctionnement et des contrats de séjours et réalisent à ce titre états de lieux, visites de logements, accueil en loge, etc.

Ces tâches quotidiennes ont vocation à être formalisées (cf. infra : logiciels) et professionnalisées dans le futur, dans une nécessaire perspective de renforcement de l'équipe.

Elles n'ont pas pu, jusqu'à présent, faire l'objet de statistiques.

4.3.1 L'offre d'animations

En 2024, l'équipe a souhaité diversifier les activités et animations proposées en résidence.

Les activités subventionnées dans le cadre du Forfait Autonomie

La fin de la saison 2023 (janvier à juin 2024) a été rythmée par les sessions de **tai chi et de théâtre**. Comme l'an dernier, l'activité théâtre a donné lieu à une représentation publique. Pour l'année 2024, l'activité théâtre n'a pas été renouvelée au regard d'un très faible nombre de résidents impliqués.

Comme les années précédentes, une demande de financement a été adressée au département des Hauts-de-Seine au titre du Forfait Autonomie. En 2024, la somme allouée aux deux résidences était de 25 927 €.

Cette aide a permis de reconduire l'activité Tai chi, très demandée, mais aussi d'organiser 30 séances d'**Activité Physique Adaptée**.

Différents ateliers ont également été déployés à partir d'octobre 2024 (avec une fin de planification en juin 2025). En lien avec la création des deux espaces bien-être réalisées en 2023, des ateliers de **socio-esthétique** ont été mis en place. Ils devaient être individuels, mais en lien avec des contraintes du prestataire, seuls des ateliers collectifs ont finalement pu être mis en place.

Toujours dans cet esprit de bien-être, des ateliers de **médiation animale**, de nutrition et d'arts créatifs ont été mis en place.

Globalement, et ce quelle que soit l'activité, la **participation des résidents reste minoritaire**. Ils représentent en moyenne 20% des participants. Le reste des groupes étant constitué de seniors de la ville.

Autres activités et temps conviviaux des résidences

Sur chacune des résidences, des **petits déjeuners partagés** sont proposés aux résidents. Ils ont lieu les jours de marché, ce qui permet aux résident.e.s de s'arrêter prendre un café avant ou après leur courses.

L'été est propice aux jeux en extérieur : les résidents profitent des terrains de **pétanque** accessibles à la résidence Joliot-Curie. Des seniors de Malakoff ont également formulé une demande d'accès aux terrains auprès de la Direction. Ainsi, 3 à 4 après-midis pétanque ont été organisées.

A la résidence Joliot-Curie, un rituel est bien ancré depuis quelques mois : le film du vendredi après-midi ! Une petite dizaine de résidents se retrouve afin de choisir et regarder un film collectivement.

Les résidences ont eu le plaisir d'accueillir une classe de CE2 et une classe de 5^{ème}, ainsi que leur professeur de musique, dans le cadre d'un **concert de chants** à destination des résidents. Ce projet **intergénérationnel** devrait être renouvelé en 2025.

Pour la première année, les résidences autonomie ont conventionné avec l'association Silver Geek qui propose des animations autour des **jeux vidéo**. Ces temps sont animés par des jeunes volontaires en service civique et permettent aux résidents de pratiquer une activité physique, de façon ludique. C'est ainsi qu'ils ont pu s'entraîner, sur une quinzaine de séance, au e-bowling, au e-golf et même à Mario Kart !

Activités organisées par le Pôle Séniors du CCAS, en résidences autonomies

L'année 2024 a été marquée par l'intégration de deux bénévoles du Pôle Seniors au planning d'activité des Résidences, entérinée et cadrée par la signature d'une charte du bénévolat et un contrat d'engagement bénévole.

Ainsi, l'une a animé des **ateliers créatifs** tous les jeudis après-midi sur la résidence Joliot Curie, quant à l'autre, elle a fait chanter au **karaoké** les résidents des deux résidences tous les 15 jours. Les karaokés, ouverts aux seniors de la ville, rencontrent un franc succès et réunissent de 20 à 30 participants.

Le pôle seniors a organisé deux sorties à la journée (à Lisieux et Honfleur) accompagnées par les maîtres.sse.s de maison des résidences. Si aucun résident n'a souhaité participer à ces sorties, ces moments ont permis aux maîtres.sse.s de maison de communiquer sur ce que sont les résidences autonomie et ce qu'on y propose.

Le pôle seniors a conventionné avec l'association VSArt. Ne disposant pas de locaux propres, le pôle résidences autonomie s'est proposé pour accueillir ces manifestations. Ainsi, 3 à 4 **concerts** de musique et 3 à 4 conférences se sont tenues dans les locaux des résidences. Quelques résidents ont été intéressés et y ont participé.

Journées portes ouvertes

En mai 2024, les résidences autonomies ont inauguré une expérience des « **portes ouvertes** », dont l'objectif était de leur donner une visibilité auprès de leur public cible. En effet, elles sont souvent mal connues ou mal perçues (« c'est un EHPAD ») des séniors de la Ville qui n'y résident ou ne les fréquentent pas.

Ces deux temps fort ont eu lieu les 24/05 pour la résidence autonomie Laforest et le 31/05 pour la résidence autonomie Joliot-Curie, avec une communication volontairement limitée pour maîtriser l'affluence.

Au cours de ces deux journées :

- un appartement occupé et meublé a pu être présenté en photo à Laforest et en visite réelle à Joliot-Curie, une résidente ayant accepté de faire visiter son logement.
- à la résidence Laforest, un « coin des artistes » a été installé afin de présenter aux visiteurs les différentes créations des résidents, qu'ils soient artistes confirmés ou débutants. A Joliot-Curie, les travaux d'arts créatifs réalisés avec une des bénévoles ont été présentés.
- ont également été mis en avant, sur des stands et avec supports de communication :
- les autres services et prestations du CCAS, tels que la restauration et la téléassistance,
- le CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique),
- l'association Petits frères des pauvres, et en particulier leur mission de visite de convivialité pour les personnes âgées isolées (conventionnée avec le CCAS),
- L'association Initiative Emploi (association d'insertion par l'économie), qui propose notamment la réalisation de menu travaux pour les aînés à prix attractifs, a tenu un stand tout au long des 2 journées,

Les maîtres.sse.s de maison des résidences étaient également présents pour répondre aux questions des visiteurs mais aussi à celles des résidents.

Au total, ce sont 15 à 20 personnes qui ont poussé les portes des résidences afin d'en découvrir les locaux et le fonctionnement.

4.3.2 Bilan des perspectives 2023

Le rapport d'activité 2023 se concluait sur les deux perspectives suivantes :

Convention tripartite Résidences autonomie / Centre municipal de Santé / EHPAD

La collaboration avec le CMS et l'EHPAD de Malakoff (La maison des poètes) existe déjà de manière informelle et fonctionnelle. Un grand nombre de résidents sont suivis par un médecin traitant du CMS. Ce partenariat est d'autant plus à privilégier, puisque les médecins du CMS, peuvent réaliser des visites à domicile.

Concernant l'EHPAD la Maison de Poètes, un résident a choisi de l'intégrer durant l'été.

Aussi, l'objectif du CPOM à l'horizon 2025 reste l'élaboration d'une convention avec ces deux entités.

Outils de la loi du 2 janvier 2002

Les trames du contrat de séjour, du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement ont déjà été revues et validées en Conseil d'Administration. Ces documents, dont la mise à jour peut être faite autant de fois que nécessaire, devraient être à nouveau mis à jour début 2026.

4.3.3 Perspectives et projets pour l'année 2025

Réaliser l'évaluation Haute Autorité de Santé et assurer le suivi de tous les axes d'amélioration

Les résidences autonomies doivent faire réaliser leur évaluation HAS d'ici la fin du second trimestre 2025. Après la réalisation de celle-ci, l'enjeu pour l'équipe des résidences sera de travailler à l'amélioration des critères impératifs qui n'atteindront pas la note de 4 (= le maximum), mais également des critères supplémentaires choisis par le Conseil Départemental des Hauts-de-Seine.

L'acquisition d'un logiciel métier et la mise en place du prélèvement automatique des loyers

L'acquisition d'un logiciel métier reste un des axes de travail prioritaire de la direction des résidences et du CCAS. En effet, cela permettra de fluidifier le travail de l'équipe, de sécuriser les données des résidents et de contribuer à professionnaliser et tracer les accompagnements et services proposés mais aussi de mettre en valeur les actions quotidiennes de l'équipe (statistiques d'activité des professionnels). Ces objectifs sont des impératifs pour tout Etablissement Social et Médico-Social (ESMS). Un éditeur de logiciel a été rencontré fin 2024 et l'objectif est d'en rencontrer deux autres durant le premier semestre 2025. L'acquisition d'un logiciel métier est à réaliser par le biais des financements SEGUR de l'ARS Ile-de-France.

L'automatisation du prélèvement des loyers, très attendue des résidents, n'est toujours pas mise en place sur les deux résidences et reste un des enjeux majeurs face à des complexités comptables qui sont actuellement bloquantes. Le déploiement d'un logiciel résident devra permettre de résoudre cette problématique.

Sécurisation des résidences

Un des objectifs du CPOM est de garantir aux résidents **l'ouverture continue des espaces collectifs** tous les jours de la semaine et du week-end. Cette demande émane également des résidents des deux sites. Ceux-ci ne souhaitent pas particulièrement d'activités, mais pouvoir se réunir dans un espace collectif. Ce sujet amène à repenser l'organisation en termes de ressources humaines et de sécurisation des locaux et des personnes.

En lien avec ce sujet, le pôle résidences autonomie investigue la possibilité d'installer un système de téléalarme dans les espaces collectifs des deux résidences.

Adaptation des locaux

Les travaux initiés en 2023 se sont poursuivis, avec une réfection des **bacs de douches**, pour une dizaine de salle de bain refaites par résidence.

Développement des actions intergénérationnelles

Les résidences autonomie ont accueilli deux **jeunes volontaires en services civique** en conventionnant avec l'association Service civique Solidarité Séniors (SC2S). Cette association a pour vocation de développer massivement et qualitativement le Service Civique auprès des personnes âgées. Si l'un d'eux a mis fin à sa mission après 3 mois, pour des raisons personnelles, l'autre jeune volontaire a pu mener à terme son contrat.

Les retours des résidents sont très positifs quant à cette immersion et la direction souhaite poursuivre ce partenariat en 2025 en accueillant à nouveau, un jeune volontaire dans chacune des deux résidences.

Envoyé en préfecture le 27/10/2025

Reçu en préfecture le 27/10/2025

Publié le



ID : 092-269200432-20251023-2025_38-DE