



RAPPORT D'ACTIVITÉ DU PÔLE ACTION SOCIALE ET SOLIDARITÉS 2023

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024

Sommaire

I. Introduction	3
II. Action sociale et logement	5
A. Action sociale	5
a) L'accueil.....	5
b) Les missions des travailleurs sociaux	5
➤ L'accompagnement social.....	6
➤ Les actions collectives.....	8
➤ L'aller vers	10
➤ Les aides légales.....	10
➤ Les aides facultatives.....	11
c) Le Conseil Local de Santé Mentale (CLSM)	14
d) Le Conseiller numérique	14
e) Le partenariat.....	16
B. Hébergement, Logement accompagné, Logement social et Habitat dégradé	17
a) L'hébergement et logement accompagné.....	17
b) Le logement social.....	18
c) L'habitat dégradé.....	23
III. Missions Séniors	32
A. Le Pôle sénior	32
➤ Les activités proposées en 2023	32
➤ Portage de repas à domicile.....	34
➤ La Ville Amie des Aînés	35
B. La résidence autonomie du parc	38
IV. Les ressources mutualisées	43
V. Les perspectives	45

I. Introduction

Le rapport d'activités du pôle action sociale et solidarités / CCAS de la ville de Louviers que vous tenez, présente le bilan des actions obligatoires et facultatives dans le cadre de ses missions et compétences qu'il exerce sous la gouvernance du Président de son conseil d'administration et Maire de Louviers, Monsieur François-Xavier PRIOLLAUD, de Madame Anne TERLEZ, Vice-présidente et 1^{ère} adjointe au Maire et des membres du conseil d'administration ; tout le long de l'année 2023, dans une situation de morosité économique qui touche la population française, notamment les plus démunis.

Pour animer la politique sociale et de solidarité communale, le Centre Communal d'Action Sociale s'appuie sur une trentaine d'agents, qui, malgré un contexte socioéconomique contraint et imprévisible ont continuellement su adapter l'organisation, le fonctionnement et l'action du CCAS et de la résidence autonomie du parc avec agilité et dans un soucis constant d'efficacité et d'efficience.

Le CCAS propose une offre diversifiée de services pour favoriser l'inclusion sociale, lutter contre le non recours aux droits, la précarité et l'exclusion sociale tel que le lui confère, le code de l'action sociale et des familles, dont voici un extrait :

Article L. 123-5 du Code de l'action sociale et des familles : "Le centre communal d'action sociale anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. Il peut intervenir sous forme de prestations remboursables ou non remboursables. Il participe à l'instruction des demandes d'aide sociale dans les conditions fixées par voie réglementaire. Il transmet les demandes dont l'instruction incombe à une autre autorité. L'établissement du dossier et sa transmission constituent une obligation, indépendamment de l'appréciation du bien-fondé de la demande. Le centre communal d'action sociale peut créer et gérer en services non personnalisés les établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article L. 312-1. Le centre communal d'action sociale peut, le cas échéant, exercer les compétences que le département a confié à la commune dans les conditions prévues par l'article L. 121-6".

Quelques évolutions depuis notre dernier rapport d'activités

Depuis le dernier rapport d'activités du pôle en 2018, pendant et après la période COVID, notre institution a connu des changements importants.

En 2020, pendant la crise de la Covid avec les restrictions qu'elle imposait, le CCAS a été fermé pendant un moment. Mais l'organisation mise en place a permis de répondre aux urgences en ce qui concerne les aides alimentaires, la domiciliation, le portage de repas, à travers une permanence téléphonique et la présence à tour de rôle d'un ou deux agents pour assurer la continuité du service public.

Pendant cette période, les contacts réguliers avec l'ARS (l'agence régional de santé) ont permis, grâce à l'engagement d'une équipe dévouée de permettre aux résidents de la résidence du parc de passer l'angoisse de la période Covid dans une certaine sérénité. Aucun cas de Covid n'a été relevé, ce qui montre l'implication quotidienne qu'a été celle de l'équipe au sens large

Mairie de Louviers - en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



Le pôle sénior a su également se réinventer pendant cette période, afin de rester au plus près des lovériens âgés et s'enquérir de leur bien-être. Un travail en transversalité avec les équipes de la ville s'est mis en place ainsi que du phoning au quotidien. C'est à cette période précisément que le JHB (journal de la bonne humeur) est né et poursuit son œuvre à ce jour. Cette dernière action a d'ailleurs été récompensée par le réseau francophone ville amie des aînés.

Contrairement à la tendance qui prévalait pendant cette période, le CCAS n'a pas connu une augmentation de demandes concernant des difficultés financières, certainement du fait que l'impact financier a été moins rude pour les bénéficiaires de minimas sociaux.

En revanche, nous constatons depuis août 2023, une recrudescence des demandes d'aides financières en raison de l'inflation (hausse des prix de l'alimentaire, des factures d'énergie, etc.).

Face à l'augmentation du nombre de personnes reçues au CCAS présentant des troubles psychologiques, voire psychiatriques depuis 2016, constat repéré également chez différents partenaires, l'agglomération Seine-Eure, lors de l'écriture du contrat local de santé a souhaité mettre un accent sur cette problématique en créant une fiche action portant sur la création d'un Conseil local santé mentale. Le CCAS a souhaité être porteur de ce projet qui s'est matérialisé par le recrutement à mi-temps d'un Coordonnateur, en 2021.

Dans le même ordre, la démarche de dématérialisation engagée par l'état s'est ressentie auprès des personnes que nous accueillons laissant voir une détresse et une exclusion sociale renforcée. C'est pourquoi, afin de combattre la fracture numérique et de prévenir l'exclusion numérique, le CCAS a recruté un conseiller numérique dès le mois de septembre 2020.

En terme de personnel, le CCAS a connu des changements importants : départ de l'infirmière coordinatrice de la résidence autonomie en juin 2021, arrivée du directeur de pôle en février 2023, après 6 mois de vacance du poste, départ du coordonnateur du CLSM, départ et arrivée de deux travailleurs sociaux, arrivée d'une nouvelle responsable sur la résidence autonomie, en octobre.

Malgré cela, le pôle a continué de remplir ses missions et l'arrivée de nouvelles personnes a permis une redynamisation de l'équipe.

Conscients que l'inclusion sociale est un facteur clé du vivre ensemble, l'aller vers et des permanences d'accueil ont été mis en place pour garantir l'accueil inconditionnel des usagers et la gestion immédiate des urgences. Un cap à maintenir dans un esprit d'agilité et d'innovation.

Pour répondre toujours et au mieux aux demandes sociales, il est important d'analyser et de comprendre les besoins locaux, de développer le partenariat et d'encourager l'innovation.

Bien évidemment, nous tenons à remercier chaleureusement les équipes du CCAS et son réseau de partenaires dont l'engagement aux côtés de celles et ceux qui en ont le plus besoin est à saluer et à encourager.



II. Action sociale et logement

L'action sociale et le logement deux missions importantes dans l'activité du pôle n'ont pas souvent fonctionné de façon intégrée. Néanmoins, cette année nous avons introduit quelques aménagements pour favoriser la collaboration.

A. Action sociale

a) L'accueil

Point d'entrée du CCAS, l'accueil demeure un maillon essentiel de la prise en charge des personnes. Il garantit une réponse à toute demande, un accès aux services sociaux, basée sur les principes d'inconditionnalité et de non-jugement.

Dans la relation avec les usagers, nous constatons un niveau d'exigence plus élevé par rapport aux réponses apportées et des comportements agressifs souvent liés à l'état psychologique des personnes. Une menace de mort envers l'équipe a conduit à un dépôt de plainte et à l'éloignement d'un individu.

Au total, **11 208 personnes ont sollicité le CCAS au courant de cette année**. Le nombre d'appels téléphoniques qui est de **5 726** est légèrement supérieur au nombre de personnes qui se sont présentées physiquement, **5 482**.

3 540 parmi elles ont été orientées vers un travailleur social. **867** l'ont été vers le référent logement, **609** vers le second accueil et **507** auprès du conseiller numérique.

3038 courriers ont été reçus au titre de la domiciliation.

b) Les missions des travailleurs sociaux

Comme décrit dans le projet de service, toute nouvelle personne se présentant au CCAS pour une demande sociale est reçue le jour-même par un agent administratif de l'accueil de second niveau, dans un bureau fermé.

L'objectif de ce premier contact est de permettre à la personne d'être entendue sur sa demande et d'apporter un cadre rassurant. Les renseignements collectés lors de cet entretien permettent de pouvoir orienter la personne vers un travailleur social (TS) référent.

Après deux ans et demi d'expérimentation, nous avons repéré 3 difficultés :

- difficulté pour l'agent d'accueil d'assurer un rôle purement administratif
- délai important pour obtenir un rdv auprès d'un TS

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



- incompréhension des bénéficiaires sur le rôle du second accueil (expression limitée, nécessité d'une première réponse d'ordre social, ...)

Ce qui nous a amenés à partir du mois de mai 2023, à supprimer l'accueil de second niveau et à mettre en place des permanences tenues par les TS. Elles ont lieu une fois par jour sur des créneaux de deux heures.

Toute nouvelle personne se présentant au CCAS est orientée sur une permanence. En fonction de la demande, cette personne peut, soit avoir une réponse dans l'instant et/ou se voir proposer un accompagnement social global avec un TS référent.

➤ *L'accompagnement social*

Les personnes rencontrées par un TS bénéficient d'un accompagnement social ponctuel ou renforcé.

Un accompagnement renforcé se définit selon la régularité des rendez-vous (minimum 1 fois par mois) et nécessite des modes d'interventions multiples (visite à domicile, accompagnement extérieur, entretien au bureau, visio, téléphonique, ...).

Les problématiques rencontrées sont généralement multifactorielles.

Un accompagnement ponctuel se définit par l'irrégularité des rendez-vous et il s'agit souvent d'une difficulté qui peut être récurrente (déclaration CAF, impôts, ressources variables...) et/ou de plusieurs difficultés à un instant T.

La finalité de ces accompagnements, pour rappel, est l'autonomie de la personne.

En 2023, le CCAS a effectué **278** accompagnements renforcés et **372** accompagnements ponctuels. Soit un total de **650 personnes suivies par un travailleur social au CCAS**.

Les difficultés principales repérées :

	2022	2023
Accès aux droits	312	374
Logement	142	184
Difficultés financières	142	169
Santé	21	50
mobilité	8	26

On note en 2023, une augmentation des demandes en ce qui concerne l'accès aux droits et le non recours, en particulier concernant l'accès aux soins (Complémentaire santé solidaire, notamment (CSS), la problématique logement (impayé de loyer et procédure d'expulsion) et les difficultés budgétaires dues principalement à l'augmentation des charges énergétiques et à l'instabilité des ressources.



On constate quelques évolutions par rapport aux personnes reçues :

- Une proportion importante de personnes présentant des troubles d'ordre psychologique voire psychiatrique. Les travailleurs sociaux doivent s'adapter et changer quelque peu leur façon d'interagir avec le bénéficiaire.
- Une population étrangère en hausse, d'où une communication plus compliquée et des temps d'entretien plus long. Les demandes concernent principalement l'obtention de titre de séjour et de régularisation.
- Une croissance également du public sénior due en partie à la présence d'un travailleur social à mi-temps sur la RADP.
- Nous avons aussi accompagné 9 personnes victimes de violence intra familiale.

❖ Focus sur l'accompagnement social sur la résidence autonomie du Parc

Aide administrative (impôts, dossier de surendettement, coup de pouce énergie, assurances...)	15
Accès aux droits (CAF-MDPH-CPAM)	14
Orientation logement social	1
La dépendance (APA-CARSAT-MOBILITE)	24
Réorientation EHPAD	7
Isolement social	13

Ce sont **35 situations** au sein de la résidence qui ont amené un travail partenarial essentiel pour le maintien à domicile et/ou la réorientation. Ce travail s'est effectué avec les Services d'aides à domicile, les familles des locataires, les services tutélaires, les hôpitaux, le conseil départemental (CLIC) et par des échanges lors des réunions de coordination avec l'équipe de la résidence.

Les travailleurs sociaux participent à différentes instances afin d'assurer une veille sociale, d'orienter les personnes vers les structures adaptées à leurs besoins et de structurer l'accompagnement individuel :

Nous participons au réseau VIF et au réseau parentalité, dont le groupe de travail famille allophones, réseaux pilotés par les centres sociaux de la ville, ainsi qu'à plusieurs réunions.

- CCAPEX (commission de prévention des expulsions) à raison d'une tous les 15 jours.
- CTO (commission d'orientation vers les structures d'hébergement et de logement adapté) à raison d'une par mois.
- CAEF (commission dans le cadre du PRE) à raison d'une par mois.



➤ *Les actions collectives*

❖ *Les sorties / séjours*

Tous les ans depuis la période du COVID, le CCAS propose aux usagers repérés en situation d'isolement de participer à un séjour. L'objectif de cette action est de favoriser le lien social, de rompre l'isolement, et permettre aux personnes qui disposent de peu de moyens matériels et financiers de s'offrir un moment d'évasion.

En 2023, **2 séjours** ont été proposés par le CCAS :

- **Du 27 au 29 juin 2023**, 11 personnes accompagnées par deux travailleurs sociaux, ont participé au séjour organisé au bord de la mer à Saint-Pierre-en-Port. Les participants ont séjourné dans un gîte et ont profité de plusieurs activités telles que la baignade en mer, balade, ...).
- **Du 11 au 15 septembre 2023**, 6 personnes ont bénéficié du séjour organisé au Center Parc de Verneuil sur Avre sous la coordination de deux travailleurs sociaux. Les participants se sont retrouvés autour d'activités ludiques et de bien-être comme le pédalo, le bowlings, spa et soins, ...

Ce sont **17** personnes qui ont bénéficié des sorties séjours proposés par le CCAS en 2023. Le retour d'expérience montre que des relations amicales se sont créées à la suite de cette action. Deux femmes se voient régulièrement et partagent ensemble des activités de loisirs.

Les professionnels constatent une bonne cohésion au sein des groupes, de l'entraide quant à la participation aux tâches (entretien du logement, préparation des repas...). La différence de génération n'a pas entravé les interactions, bien au contraire la proximité a permis de « lâcher prise ». Les personnes ont manifesté de l'intérêt les uns pour les autres.

L'objectif de rendre l'utilisateur acteur en l'impliquant à la préparation des séjours a été atteint, puisque l'ensemble des participants étaient présents en amont, aux différents ateliers. Ils se sont investis dans la confection des menus, la réalisation des courses, ...

Cette action favorise le « vivre ensemble » faisant se côtoyer plusieurs générations, et des personnes de différentes cultures...

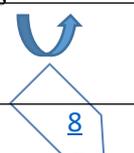
❖ *Les ateliers bien-être*

Le public accueilli au CCAS représente une majorité de personnes isolées qui sont sujettes à des problématiques affectant leurs quotidiens et renforçant leur vulnérabilité psychologique et physique.

L'objectif est d'accueillir un public en état d'anxiété, de stress ou vivant une situation douloureuse (deuil, maladie, séparation, ...) afin d'offrir un temps de répit et d'aider à se reconstruire.

Depuis, quelques années des ateliers de sophrologie et de socio esthétique sont proposés une fois par mois afin de répondre à ces problématiques, et accompagner les personnes fragilisées

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



par les accidents de la vie, vers un mieux-être. **4 ateliers de sophrologie** ont bénéficié à **12 personnes**.

Parallèlement, des ateliers de socio- esthétique ont également été proposés dans le but de permettre aux personnes de reprendre confiance en elles, de retravailler autour de l'estime de soi, et de favoriser un bien-être global. **25 personnes** ont participé aux **6 ateliers** proposés.

❖ Bien vivre dans son logement

Cette action a été menée en partenariat avec le Conseil Départemental, Soliha et la CAF. Elle s'est déroulée au cours du mois de juin, étalée sur plusieurs jours. L'objectif était d'apporter une information globale sur la thématique du logement à travers les ateliers suivants :

- La fabrication de produits ménagers
- La visite de la maison écologique
- La visite du centre de tri à Dreux
- Un atelier intitulé KIJOULOUT.

Hormis la visite de la maison écologique à laquelle 8 personnes ont participé, les autres ateliers ont connu une faible fréquentation.

Cela étant, les professionnels ont engagé une réflexion sur les adaptations à faire pour les d'actions à mener en 2024.

❖ Buffet / spectacle de Noël

Depuis quelques années, à l'occasion des fêtes de fin d'année, le CCAS proposait une opération *cinéma pour tous* à destination du public en situation de précarité. En 2023, nous avons opté pour un buffet-spectacle animée par « la Mariebelle compagnie », qui a réuni une trentaine de personnes (familles avec enfants et personnes seules), dans les caves du Moulin. Ce fût un moment convivial à l'occasion des fêtes de fin d'année pour un public en situation d'isolement social et de vulnérabilité.

Dans la perspective de rendre l'utilisateur acteur, les personnes ont été impliquées en amont dans la préparation du buffet.

Tant du point de vue des participants que des professionnels, cette action a été fort appréciée. La satisfaction a pu être évaluée à travers une enquête menée auprès des participants, mais également qualitativement par la force des interactions, la fluidité des échanges, la participation active des personnes présentes.

Pour l'année 2024, nous travaillerons sur un projet associant certains partenaires locaux, notamment le Secours Catholique, le Secours Populaire, les restos du cœur et Épineuil avec qui nous définirons les contours de l'action à mener.



➤ *L'aller vers*

❖ **Les visites à domicile (VAD)**

Afin d'être au plus proche des personnes et d'aller au-devant de celles qui ne peuvent se déplacer, nous avons décidé d'intervenir à domicile de façon plus régulière. **158 VAD** ont ainsi été réalisées.

❖ **La présence en ville (PEV)**

Dans le cadre du projet de service, une démarche de « l'aller vers » a été initiée et mise en pratique à partir de 2021, à la sortie du COVID afin d'aller à la rencontre de personnes en rupture de droits, en situation de vulnérabilité ou à la rue et de répondre aux signalements des services de la ville, des élus, des partenaires, et des particuliers concernant des personnes en difficultés.

Les PEV mobilisent deux travailleurs sociaux par sortie, trois fois par semaine à raison d'une à deux heures par sortie sur des créneaux alternés (matin, midi et fin d'après-midi).

Compte tenu du faible nombre de personnes rencontrées lors de celles-ci, dès le mois de septembre, nous n'intervenons que sur des signalements.

Suite à quoi, nous avons renforcé le partenariat avec les acteurs ci-après : Accueil Service, CAARUD, associations caritatives, éducateurs de prévention.

Un travail de communication sur les missions du CCAS auprès des partenaires permettrait un meilleur repérage des situations dites vulnérables et en rupture de lien social et de droits.

➤ *Les aides légales*

❖ **La domiciliation**

La domiciliation permet aux usagers d'avoir une adresse administrative. Ils ont ainsi la possibilité de procéder à l'ouverture de leurs droits et de recevoir leurs courriers. L'entretien de demande de domiciliation est effectué par un travailleur social, la remise du courrier se fait à l'accueil. Les personnes, suivant leurs situations, bénéficient d'un accompagnement social.

Nous avons réalisé **221 domiciliations**, dont **125 nouvelles élections de domicile**, cette année. **19 personnes sont sans solution réelle** de logement ou d'hébergement (rue, voiture ou squat). Un quart des domiciliations concernent les gens du voyage.

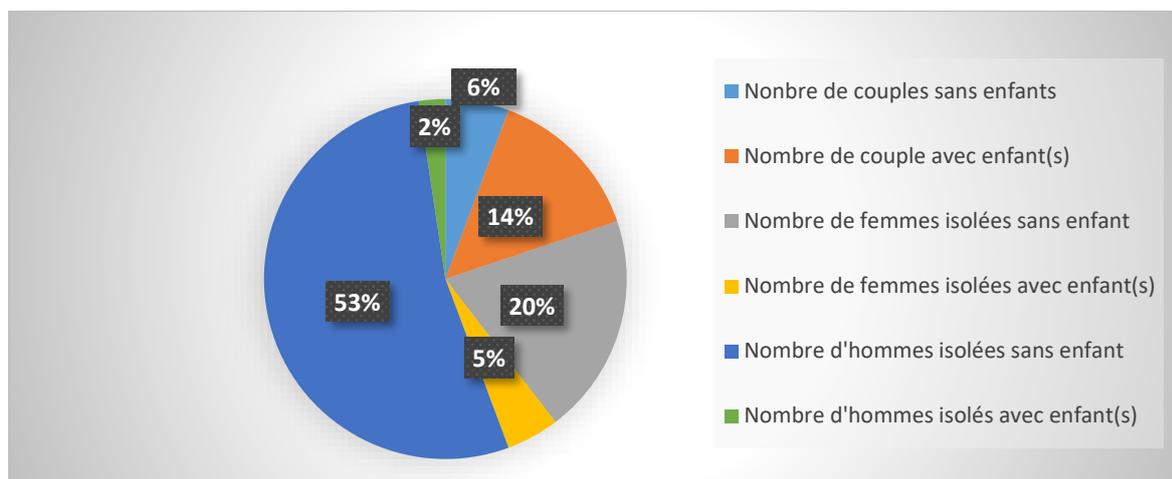
Composition familiale

On peut noter que **79%** des personnes domiciliées n'ont pas d'enfants à charge. D'autre part, plus de la moitié des domiciliations concernent des hommes.

Nous avons également procédé à **65 radiations** dont **43 personnes pour non-respect du règlement** (absence au-delà de 3 mois), **9 pour accès à un logement stable**.

de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024





❖ Le placement en établissement

Il concerne des personnes âgées et des personnes en situation de handicap en vue d'un accès à un établissement spécialisé ou une famille d'accueil. **35 dossiers** nous ont été transmis par le Conseil départemental.

❖ L'obligation alimentaire

C'est l'aide financière qu'une personne a l'obligation d'apporter à son ascendant ou son descendant qui est dans le besoin. Les dossiers qui nous sont soumis par le département, concerne essentiellement une participation au financement d'un placement en Ehpad. **17 dossiers** nous ont été transmis par le département. Les ayant droits sont reçus par un travailleur social pour instruction du dossier.

❖ L'allocation solidarité personnes âgées

5 dossiers ont été traités en lien avec la Caisse des dépôts et consignation principalement des mères de familles qui ont peu travaillé ou des personnes d'origine étrangères.

➤ Les aides facultatives

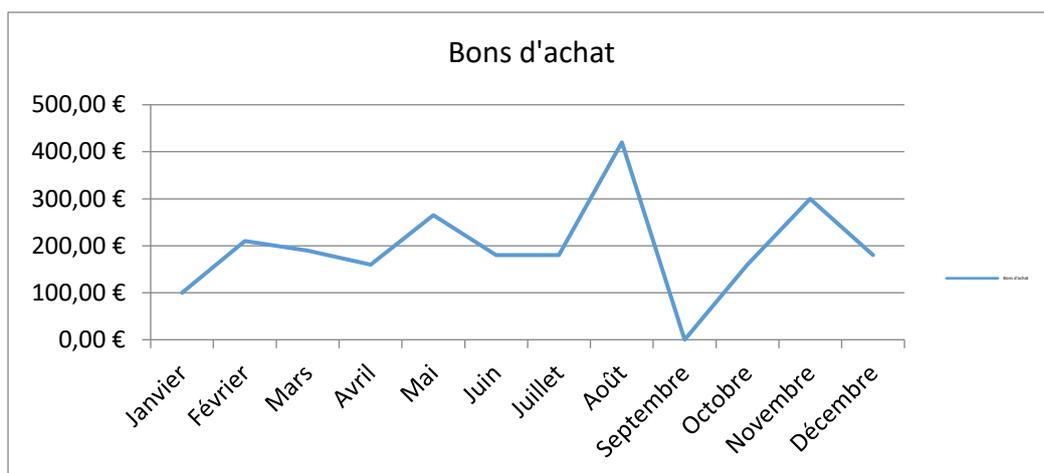
❖ Les bons d'achat

77 bons d'achat ont été délivrés pour un montant total de **2 345 €**. Nous constatons une légère augmentation par rapport à l'année 2022, (**61 bon d'achat** pour un montant de **1 900 €**.)

Les bons d'achat sont délivrés principalement dans l'attente d'ouverture de droits ou lors de dépenses exceptionnelles incontournables et déstabilisant le budget des personnes.



Les personnes, suivant leurs situations, sont également orientées auprès des associations caritatives et d'Epireuil.



En raison de la fermeture estivale des associations caritatives, nous notons un pic sur le mois d'août.

❖ Les secours

La totalité des **147 demandes** de secours (aides financières) reçues, qui ont concerné **107 familles** ont été étudiées en commission permanente. On constate une augmentation importante des demandes par rapport à 2022 (**105**), notamment à partir du mois d'août. **5** des demandes reçues ont été refusées alors que **26** d'entre elles concernaient le **fond eau de l'agglo**.

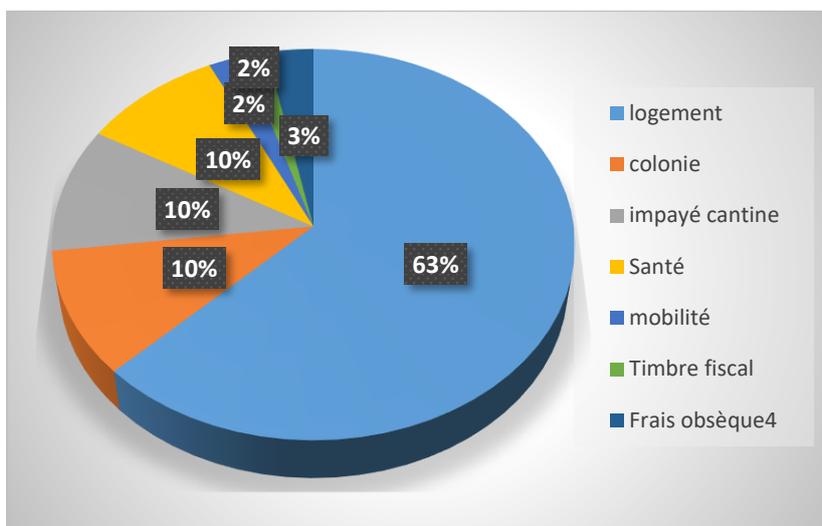
Rappel concernant le Fond Eau

À partir de 2022, l'agglomération en partenariat avec Véolia a mis en place "un fond social eau" intégré aux deux nouveaux contrats d'eau potable. Ce fond est mis à disposition des Maires et CCAS des communes de l'agglomération afin de venir en aide aux ménages ayant des difficultés financières. Il peut être utilisé comme une aide curative ou comme aide préventive. La durée du dispositif est de 7 ans : 2022-2028.

Les Montants accordés

	2022	2023
Secours	23 521.83€	31 167.07€
Fond Eau Agglo	4 215.30 €	7 164.68€

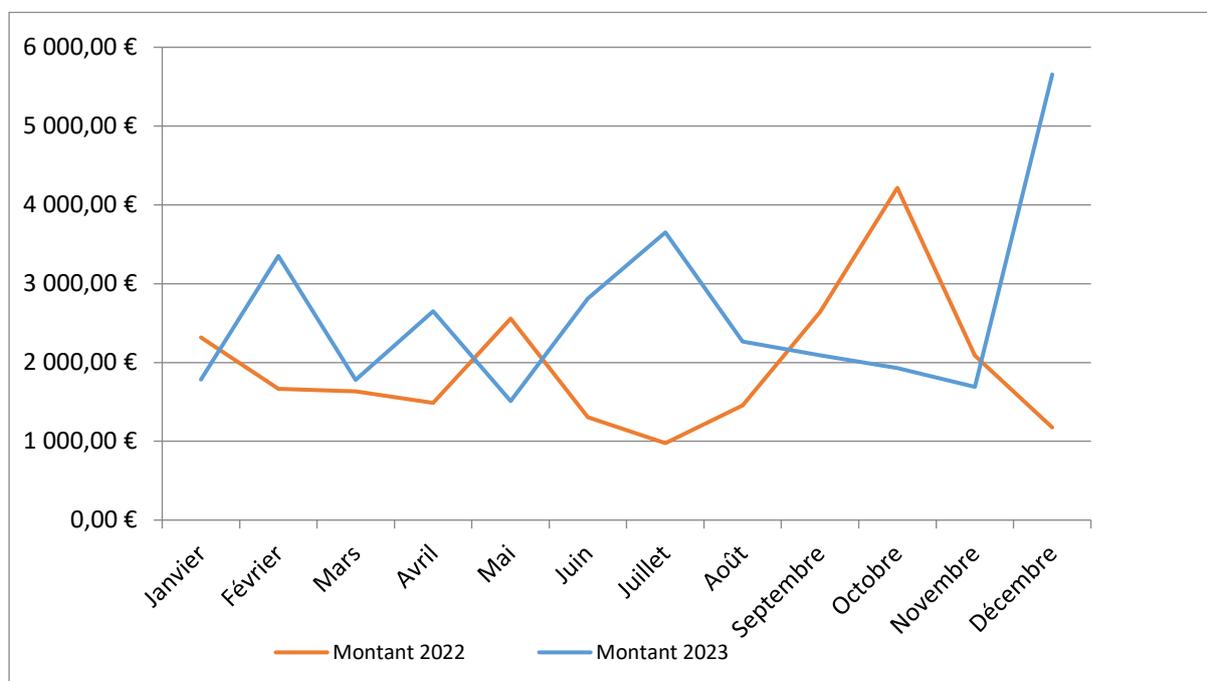




Motifs des demandes

On constate que plus de la moitié des demandes concernent une problématique logement. Les demandes concernant les factures d'énergie et les impayés de loyer sont les plus importantes.

Répartition des montants par mois



❖ La gratuité de cantine

	2022	2023
Nombre d'enfants	133	263
Nombre de repas	1 564	3 007
Montant	5 126.56 €	12 974.50 €

Nous constatons une forte augmentation, proche du double, du nombre d'enfants ayant bénéficié de la gratuité de cantine. Cette augmentation s'explique en partie du fait du nombre de demandes dont les familles sont sans ressources ou en attente d'ouverture de droits ou de régularisation.

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



❖ L'aide aux transports

Nous participons au paiement partiel (tarification en fonction de l'avis d'imposition) de la carte de bus « mouv'séniors » pour les personnes âgées de plus de 65 ans. **57 personnes** ont pu en bénéficier **dont 13 nouvelles** personnes. Nous avons effectué **540 rechargements** pour un **montant total de 10 260 €**.

En ce qui concerne l'aide à la mobilité accordée en commission permanente :

- **3 personnes ont bénéficié de la carte « mouv'10 voyages » pour un montant de 24.00€**
- **37 personnes ont bénéficié de la carte « mouv'mensuel adulte » pour un montant de 962.00€**

Nous constatons qu'aucune demande n'a été formulée pour l'obtention de la carte mouv'jeune mensuel ou annuel. Il semble important de communiquer à nouveau aux différents partenaires sur ce type d'aide.

❖ La régie en espèce

Cette régie permet de répondre à une demande d'aide financière en délivrant de l'espèce. Il s'agit de montants minimes (achat de timbre, recommandé, essence, ...). Sept personnes en ont bénéficié pour un montant total de 150.00€

c) Le conseil Local de Santé Mentale (CLSM)

Émanant d'une fiche action du Conseil local de santé, le conseil local santé mentale est porté par le CCAS depuis 2019. Le poste de coordonnateur financé partiellement par l'Agence Régionale de Santé (ARS) est resté vacant toute l'année. Une campagne de recrutement a été lancée en fin d'année.

d) Le conseiller numérique

507 usagers ont été accompagnés pour des motifs différents qui se répartissent comme suit :

❖ Démarches administratives

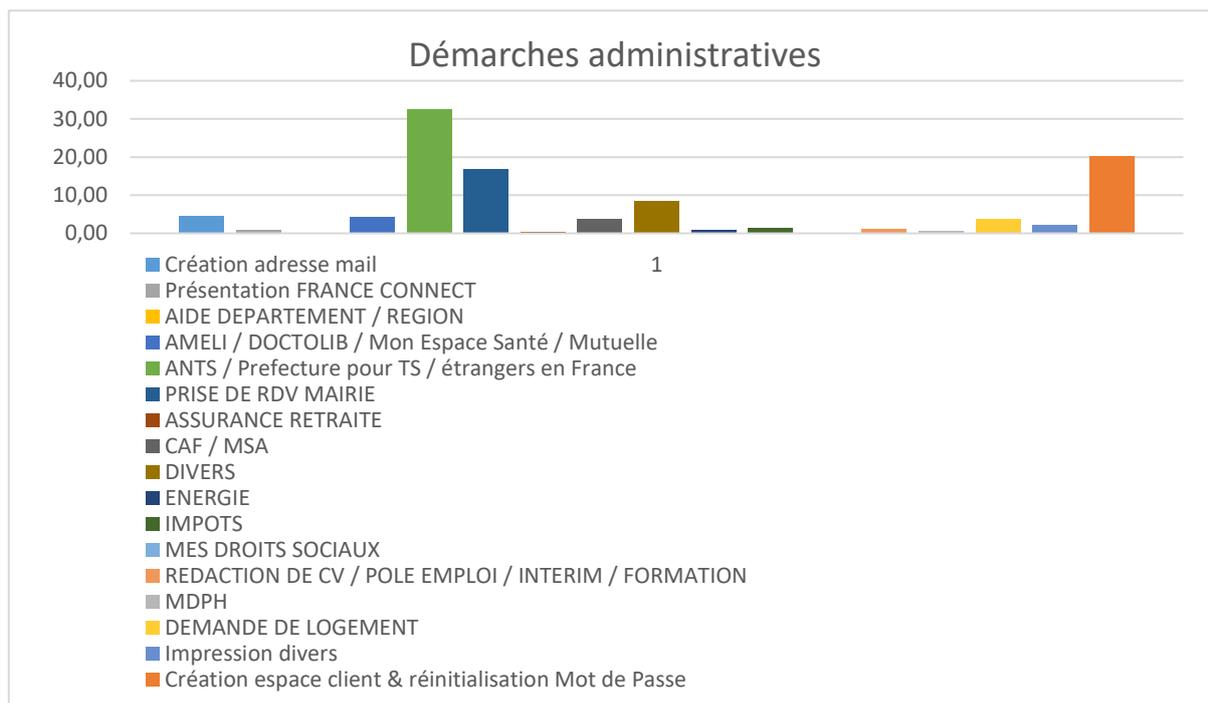
569 actions ont porté principalement sur des démarches administratives dont :

- 32% sur ANTS / Préfecture / Étrangers en France

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



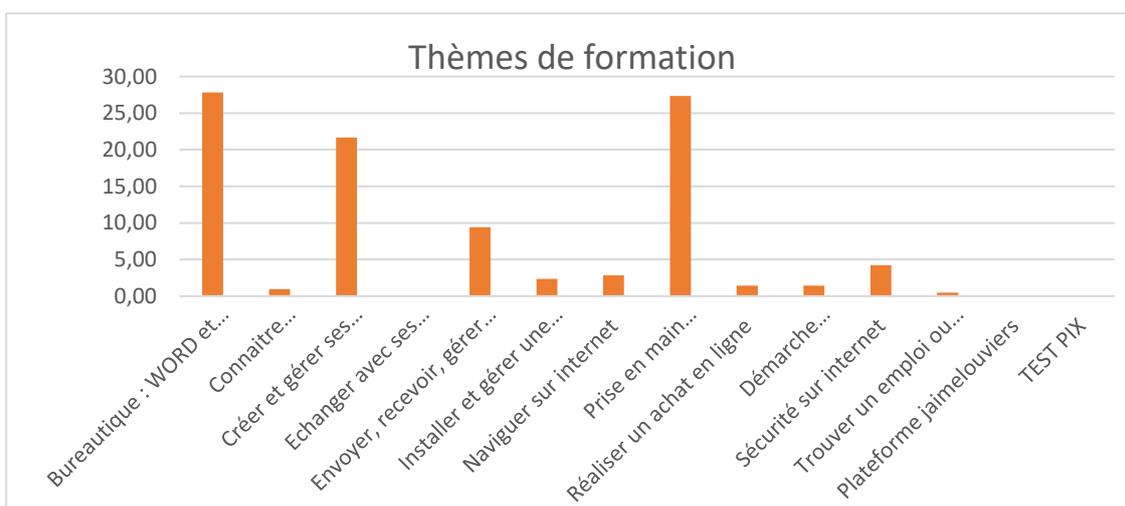
- 20% pour la création d'espace client ou réinitialisation de mots de passe.



❖ Formations individuelles

212 formations d'une durée moyenne d'une heure et trente minutes ont été développés et dispensées.

- **28% sur le thème de la bureautique** (Word et Excel) en augmentation de +78.8% par rapport à 2022.
- **27.5% sur la prise en main de l'outil numérique** (ordinateur, téléphone, tablette) en baisse de -46.3% par rapport à 2022.
- **22% sur la gestion des contenus numérique** (transfert de photos du téléphone vers un ordinateur ou sauvegarde des dossiers et fichiers sur clé USB ou disque dur) également en augmentation de **+58.6% par rapport à 2022.**

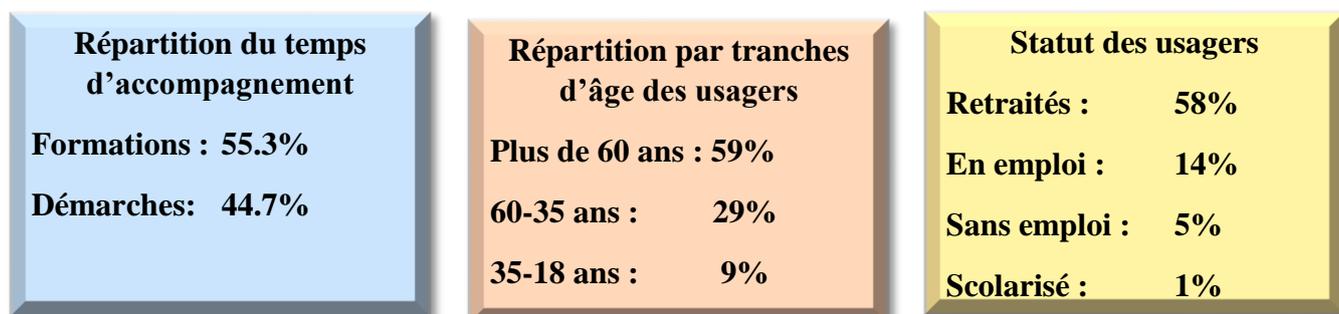


Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



Ces différences s'expliquent de la manière suivante :

Dans le cadre d'un cycle de formation beaucoup d'usagers formés sur la découverte de l'outil numérique en 2022 sont passés au niveau supérieur en 2023 à la découverte de thèmes plus spécifiques comme la bureautique, le stockage, la sécurité sur internet.



e) Le partenariat

Les missions du pôle action sociale et solidarités nécessitent de travailler en partenariat avec les acteurs territoriaux afin d'accompagner de façon pertinente les personnes suivies ou logées dans nos structures (RADP, ALT, IML, pension de familles).

Il existe un partenariat en interne avec les différents services de la ville (centres sociaux, service technique, ...) et de l'agglomération, (CLS, maison de l'habitat, ...) qui se décline en actions et projets communs, en réunions thématiques ou en informations et échanges sur des situations de bénéficiaires.

Nos partenaires extérieurs sont principalement, le conseil départemental, la PASS (permanence d'accès aux soins de santé), les organismes tutélaires, le SIAO (service intégré d'accueil et d'orientation), les associations caritatives, Epireuil, les prestataires d'aide à domicile, les bailleurs sociaux, la DDETS (direction départementale de l'emploi du travail et des solidarités, l'ARS (agence régionale de santé), le NHN (nouvel hôpital Navarre, ...)

En ce qui concerne l'accompagnement social, le travail partenarial s'est étoffé par le développement d'entretiens tripartites, de réunions de synthèses, de personnes ressources et de l'implication d'acteurs dans certains projets (logement en 2023 et perspective 2024, logement et fêtes de fin d'année).

Nous disposons d'espaces partenaires qui nous permettent des accès directs sur les plateformes de la CPAM, ENGIE, EDF, CAF.

Ce partenariat qui peut aller jusqu'à la coopération entre structures ou associations est indispensable. Il permet une ouverture d'esprit et un enrichissement de nos pratiques.



B. L'hébergement, le logement accompagné, Le logement social et l'habitat dégradé

a) L'hébergement et le logement accompagné

❖ L'Allocation logement temporaire (ALT)

Dans le cadre de l'hébergement, nous disposons de deux logements (1 T2 et 1 T3). Deux ménages ont bénéficié du dispositif. Ils ont été accueillis sur des durées différentes (9 et 12 mois).

Une personne seule est restée toute l'année. Exceptionnellement le séjour de cette personne s'est prolongé au-delà de la durée réglementaire du fait de difficultés administratives. Le couple accueilli dans le T3 en avril est encore présent au 31/12/2023.

❖ Intermédiation locative (IML)

Pour ce dispositif de logement accompagné nous disposons d'un T2 et d'un T4.

Trois ménages ont été accueillis sur des durées différentes allant d'un à neuf mois. Sur le T2, nous avons accueilli deux personnes seules. L'une d'elle est toujours présente.

Sur le T4 une femme et ses deux enfants ont été accueillis en juillet. La famille est présente au 31/12/2023.

Nous avons mis fin à l'accueil d'un des trois ménages pour non occupation des lieux. La personne est repartie sur de l'hébergement amical. Les deux autres ménages ont pour projet de s'orienter vers du logement autonome. Le CCAS les accompagne dans ce sens.

Constat sur les deux dispositifs :

Sur l'ALT et l'IML, on remarque que l'accompagnement social n'est pas toujours aisé pour certains soit en raison de leur activité professionnelle ou du manque d'implication dans la concrétisation du projet personnel.

❖ Pension de famille "Villa Calderon"

Ce dispositif de logement accompagné pour familles avec enfants, sans durée déterminée de séjour est composé de cinq logements (1 Studio, 2 T2 et 2 T3). Un accent particulier est mis sur la vie collective.

Six ménages ont été accueillis (une personne seule en reprise de liens avec ses enfants, une femme seule avec un enfant à charge, un homme seul avec un enfant à charge, un couple avec deux enfants à charge, un couple avec un enfant à charge, une femme seule avec deux enfants en droit de visite et d'hébergement (DVH)).

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



Deux arrivées ont été enregistrées en cours d'année. Au 31 décembre, 5 ménages sont présents. Deux familles sont présentes depuis début 2019. Deux des ménages sont présents depuis 2022. Un ménage a été réorienté vers du CHRS pour cause de troubles de voisinage.

L'ensemble des ménages présents au 31/12/2023 souhaite s'orienter vers du logement autonome. Pour deux ménages des freins importants ont été décelés.

Le collectif :

Dans le cadre de la 3ème édition de la semaine nationale des pensions de familles et résidences accueil, les premières portes ouvertes de la pension de famille ont eu lieu le 10 octobre. Nous avons enregistré 33 visites (agents de la ville, partenaires sociaux, habitants de Louviers, élus...). Un article de presse est paru dans le Paris Normandie.

Suite à ces portes ouvertes, nous avons été contactés pour d'éventuelles candidatures et aussi par des associations pour des échanges de pratiques.

Afin de créer une dynamique collective inter dispositifs, nous avons organisé une sortie à Biotropica. Trois ménages y ont participé.

Deux des ménages ont participé aux séjours proposés par le CCAS.

La dynamique collective est toutefois difficile à mettre en place en raison du manque de moyens logistiques (espace de vie collective, véhicule 9 places) et de ménages peu investis.

Durée d'occupation sur les trois dispositifs

Logement	Durée d'occupation en mois	Taux d'occupation sur l'année
Log 1 ALT	12	87,5%
Log 3 ALT	9	
Log 2 IML	10	62,5%
Log 4 IML	5	
Log 1 Villa	12	78,33%
Log 2 Villa	3	
Log 3 Villa	8	
Log 4 Villa	12	
Log 5 Villa	12	

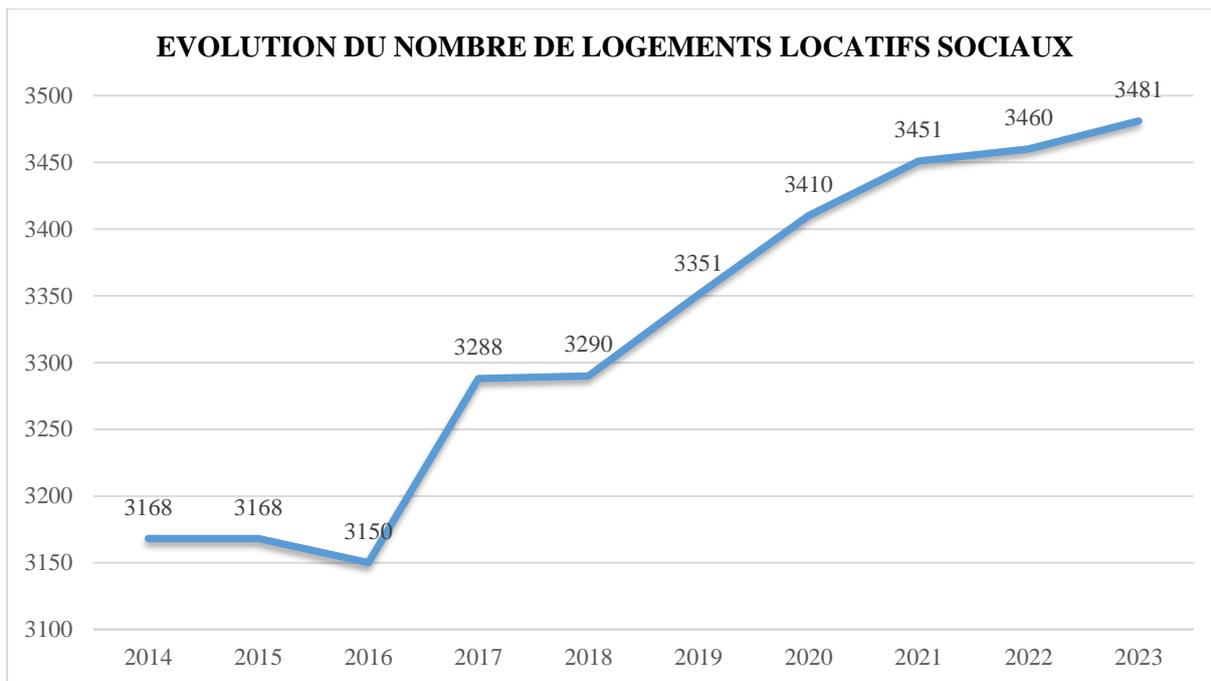
Sur les différents dispositifs, nous dénombrons un taux d'occupation de 77%. Le dispositif pension de famille est celui pour lequel nous recevons le moins d'orientations de la part du SIAO. Il est également difficile d'avoir des candidatures sur le T4 de l'IML car peu de demandes SIAO concernent des familles avec plusieurs enfants.

b) Le logement social

❖ Les demandes de logement social

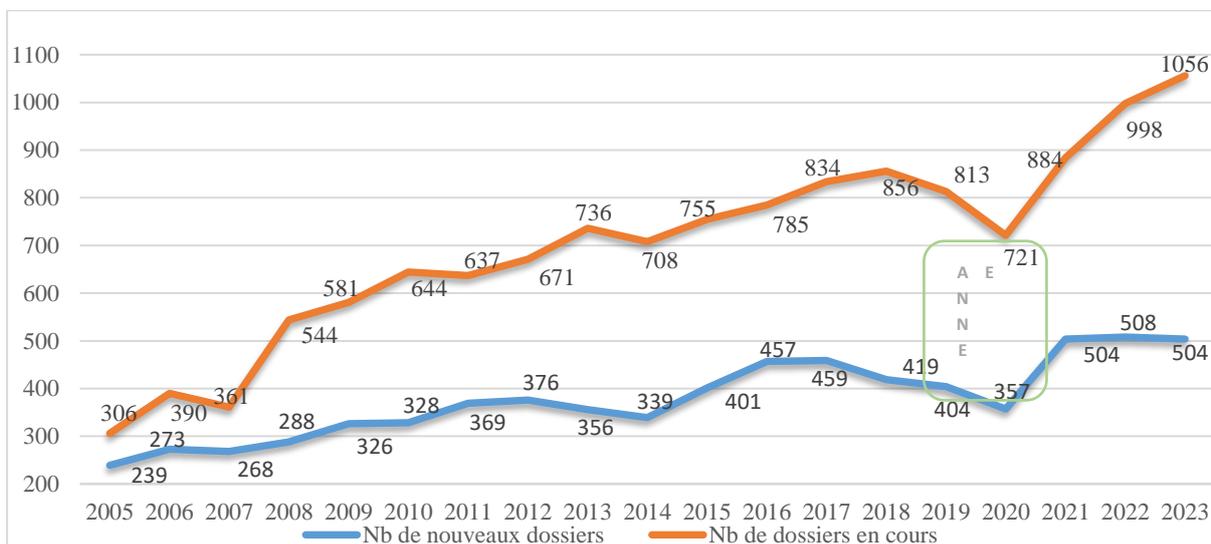
Le taux de logement locatifs sociaux est de 42.4 %. À noter que ce chiffre comprend les logements des organismes HLM, mais aussi les logements privés conventionnés ANAH, les logements foyers, les logements en intermédiation locative et les logements en accession sociale à la propriété (PSLA).





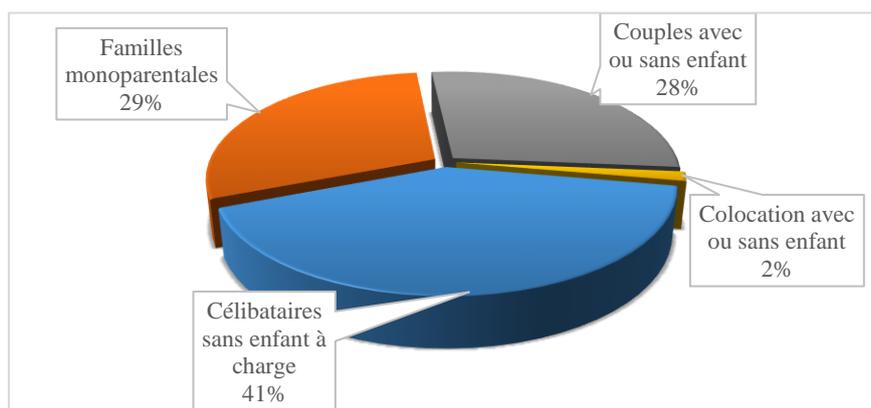
Concernant l'activité du service, nous remarquons que le nombre de nouveaux dossiers reste stable alors que le nombre de dossiers en cours augmente chaque année, ce qui montre que nous avons du mal à satisfaire la demande.

Évolution du nombre de dossiers en cours de validité



Accusé de réception en préfecture
 027-212703755-20240916-24-088-DE
 Date de télétransmission : 19/09/2024
 Date de réception préfecture : 19/09/2024

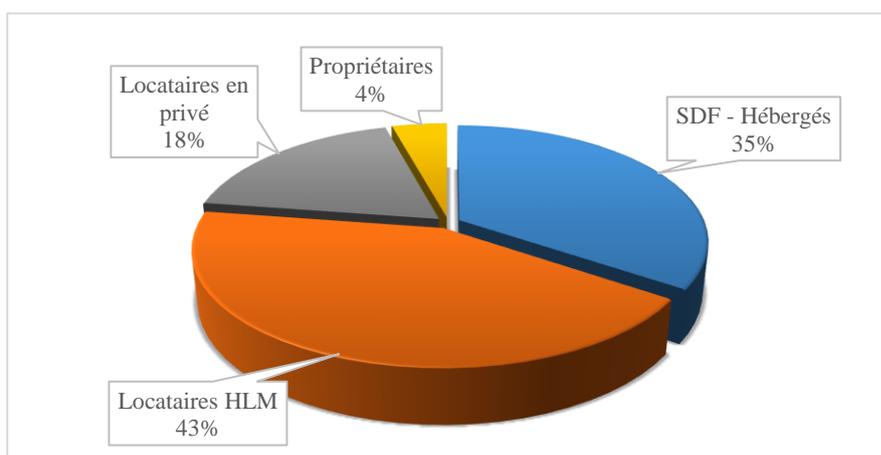
Situation familiale des demandeurs de logement



Nous notons que le nombre de demandeurs célibataires sans enfants à charge représente une part importante des dossiers inscrits auprès du service logement, ce qui confirme le fait que nous avons besoin de petits logements de Type T1 ou Type T2 pour reloger ce public.

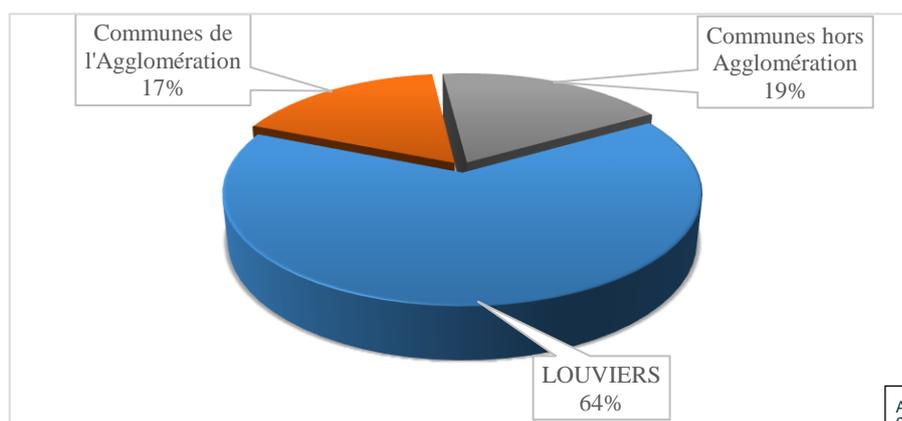
Type d'hébergement des demandeurs de logement

Nous constatons qu'une grande proportion des demandeurs sont déjà locataires sur le parc public (43 %) et que 35 % des demandeurs n'ont pas de logements propres ; ils peuvent être sans logement, hébergés dans la famille ou chez des amis, logés dans des structures d'hébergement, ...



Nous devons avoir une attention particulière sur les demandes de ce type de public, car avoir son propre logement est un besoin vital pour l'être humain et permet de se construire et de participer à la vie collective. Pour certains demandeurs, l'accès au logement conditionne toute possibilité d'insertion sociale, mais aussi professionnelle.

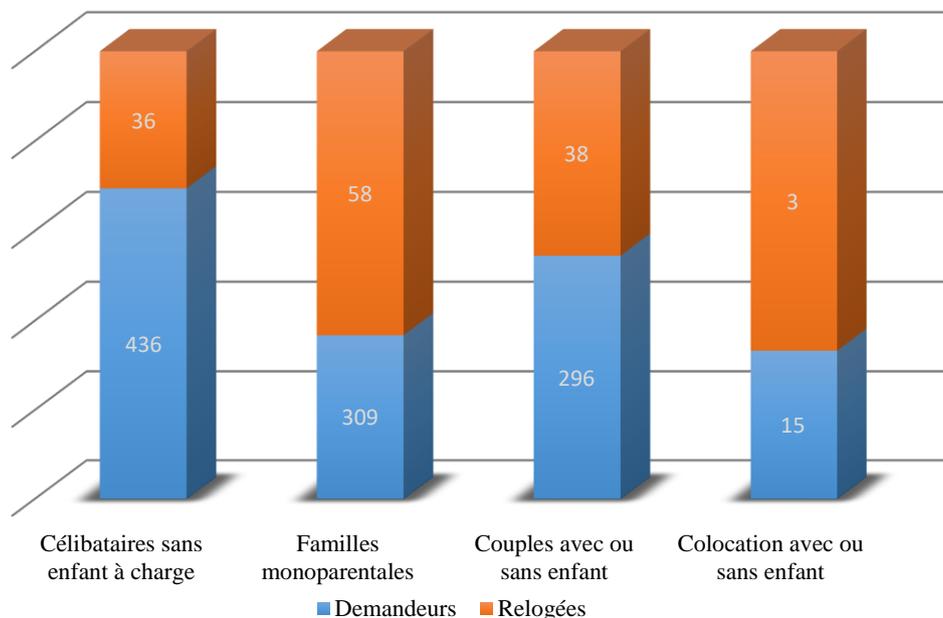
Ville d'origine des demandeurs



Les demandeurs de logement inscrits auprès du service logement sont majoritairement des Lovériens.

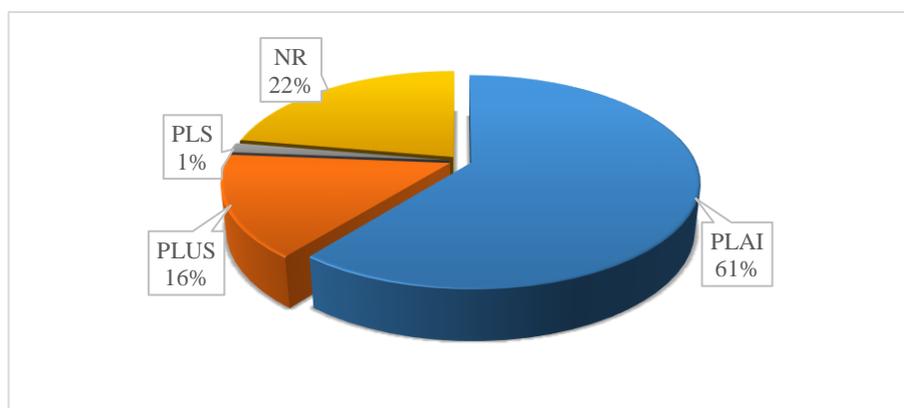
Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024

Quelques chiffres sur les personnes inscrites auprès du service logement et relogées à Louviers en 2023 :



Alors que la part des demandeurs célibataires sans enfant à charge était importante (41%), nous pouvons remarquer que ce n'est pas ce type de public que nous relogeons le mieux (27 %) du fait entre-autres du manque de logements adaptés à leur composition familiale (Type 1 et Type 2). 19% des familles monoparentales demandeuses ont été relogées.

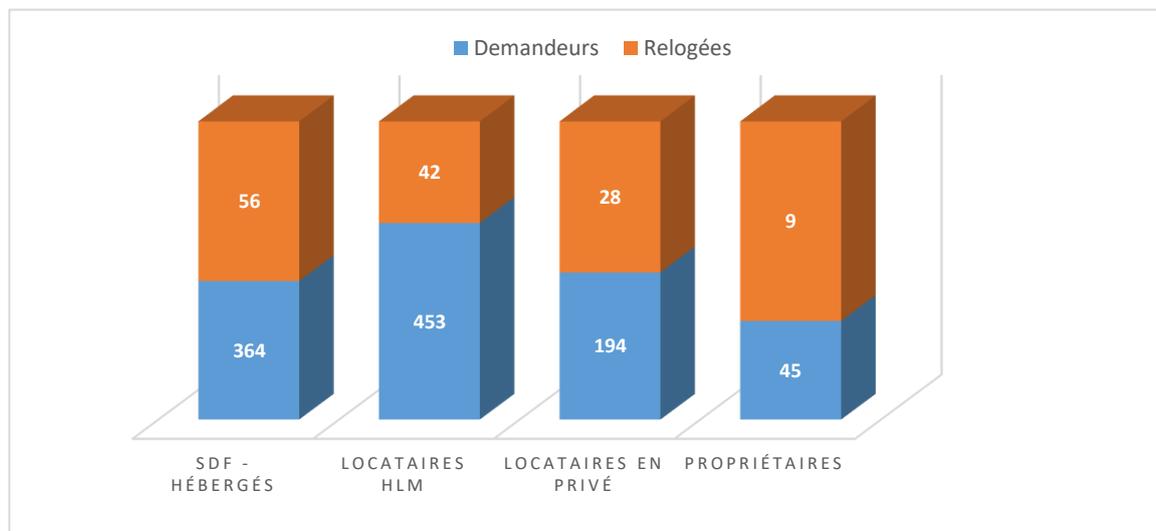
Plafonds de ressources des personnes relogées à Louviers



Les personnes relogées dans la commune relèvent des plafonds PLAI ; plafond correspondant aux personnes à faibles revenus

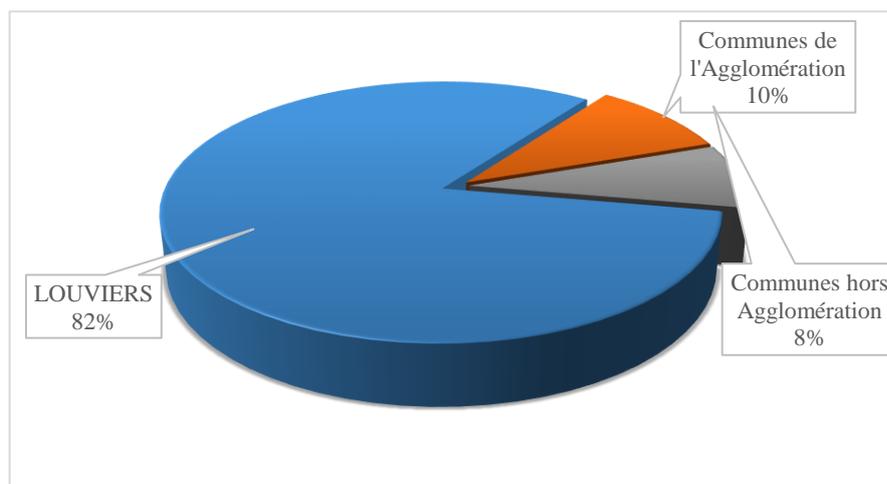


Comparaison de la situation d'hébergement entre les demandeurs et les personnes relogées à Louviers



Lors des propositions de candidatures sur un logement vacant, sont privilégiées les personnes n'ayant pas leur propre logement.

Ville d'origine des personnes relogées à Louviers



La majorité des personnes relogées à Louviers vivaient déjà dans la commune.

❖ Activités du Service

Le service logement a enregistré **161 nouvelles demandes** et **343 dossiers rapatriés** (initialement enregistrés soit par les demandeurs sur le Portail Grand Public, soit par les bailleurs sociaux), soit un total de **504 nouveaux dossiers** pris en charge par le service logement.

Sur ces **504 dossiers**, **71 personnes** ont été orientées vers un référent social du CCAS dans le but de lever des freins qui ont été détectés.

125 nouveaux demandeurs ont eu un entretien physique ou téléphonique (soit 24 % des demandeurs) et 221 dossiers ont été instruits (soit 44 % des dossiers).

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024

Enfin, le service logement a fait **201 propositions** sur l'année 2023 ; propositions qui ont concernées **142 demandeurs sur les 1056 dossiers actifs** auprès du service logement et **97 logements**.

136 commissions d'attribution, réparties entre **les 9 bailleurs présents sur la commune**, se sont déroulées. Le bailleur MonLogement27 totalise le plus grand nombre de celles-ci.

Nous essayons de participer à un maximum de commissions, mais de part des agendas tendus et des commissions qui se superposent, nous n'y arrivons pas.

c) L'habitat dégradé

❖ Contexte général

Disposer d'un logement sain, sûr et décent est un des droits élémentaires de tout individu. C'est un aspect essentiel de la vie quotidienne, qui doit permettre aux personnes de s'abriter, de se construire, de participer à la vie collective et de vivre dans de bonnes conditions.

Or de nombreux habitats présentent encore aujourd'hui des dégradations qui peuvent engendrer des risques pour la santé et la sécurité des occupants, d'où le nombre important de plaintes concernant de mauvaises conditions de logement et de demandes de relogement. Les principales motivations de ces plaintes sont : l'humidité, les infiltrations, les moisissures, une ventilation défectueuse, le manque d'isolation, les problèmes de chauffage, une installation électrique dangereuse, la présence de nuisibles,

Certains propriétaires, par négligence ou manque de moyens, n'assurent plus l'entretien des biens qu'ils louent ou qu'ils occupent. Faute d'entretien, les bâtiments et les logements se dégradent et peuvent à terme devenir insalubres.

Le traitement de l'habitat dégradé se limite rarement à un simple diagnostic technique du logement. Les situations sont souvent complexes, car elles comportent plusieurs dimensions (technique, sociale, humaine, financière et juridique) et mettent en scène de nombreux acteurs (locataires, bailleurs, services sociaux, administrations, associations...).

Des mois et plusieurs interventions peuvent être nécessaires pour mettre un terme à une situation d'habitat dégradé. Il s'agit en effet de faire respecter le droit, tout en tenant compte de la situation des propriétaires et des occupants. Cela implique d'organiser l'action et les services en conséquence.

De par son mandat, le Maire est souvent le premier destinataire des réclamations des occupants. Il peut aussi être saisi par d'autres acteurs (ARS, CAF, travailleurs sociaux, opérateurs, etc. ...). En tout état de cause, le Maire doit intervenir suite à toute plainte reçue en vertu de ses pouvoirs de police prévus par les articles L.2212-1 et L.2212-2 du Code Général des Collectivités Territoriales et par l'article L.1421-4 du Code de la Santé Publique.

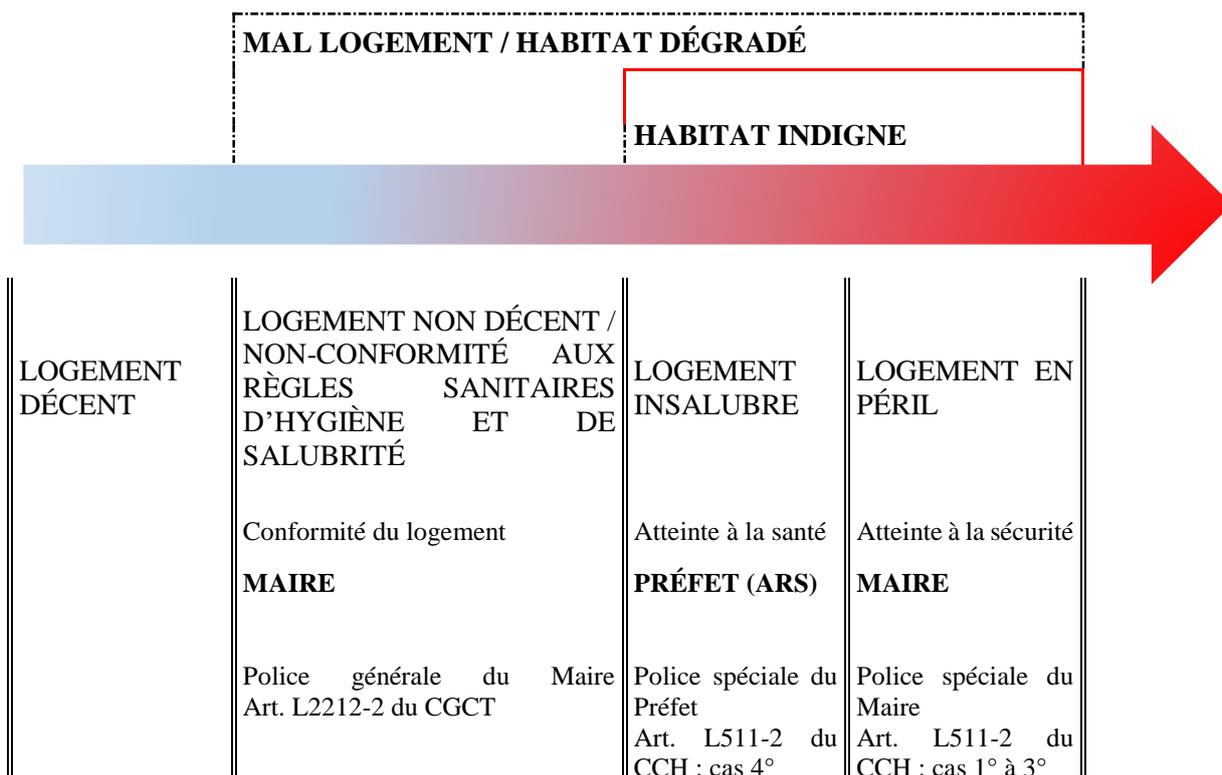
Des dispositifs réglementaires, incitatifs et coercitifs existent pour lutter contre la dégradation des logements et il appartient au Maire de les activer selon le type de désordre repérés.

Néanmoins, l'action du Maire sera rarement isolée car la lutte contre l'habitat dégradé est une compétence partagée avec une pluralité d'acteurs (agglomération, services sociaux communaux et départementaux, CAF, ARS, DDTM, DDETS, ADIL, associations locales...), qui se réunissent au sein d'une instance appelée « Comité Local Habitat Dégradé » ayant pour rôle d'examiner les situations délicates et complexes, de conseiller dans le traitement de ces dernières et de mobiliser les partenaires compétents afin d'engager **des actions adaptées**.

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



Schéma de l'Habitat Dégradé :

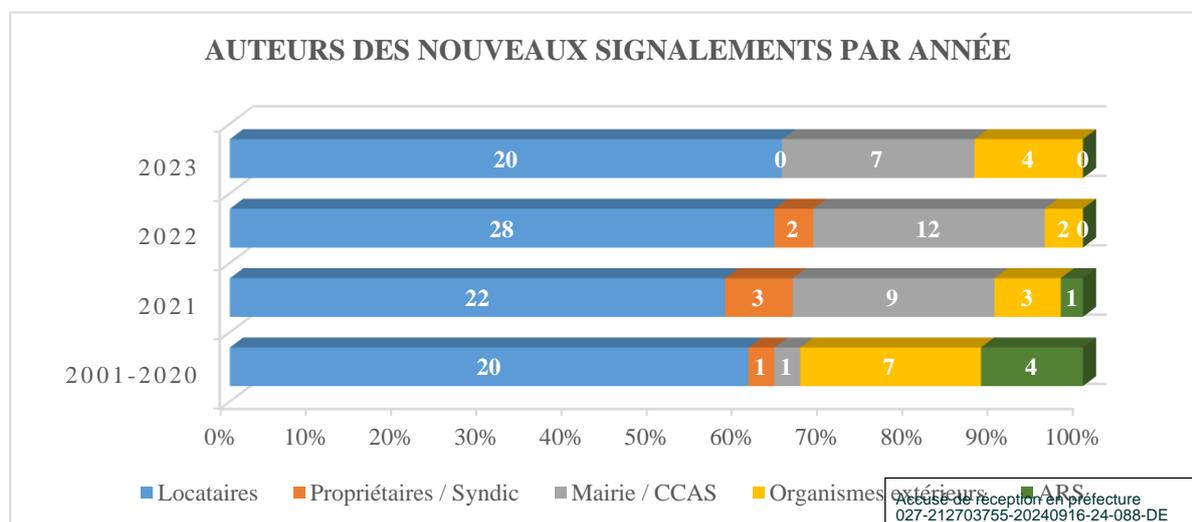


❖ Contexte communal :

Au niveau de la Mairie de Louviers, les signalements pour désagréments rencontrés dans les logements arrivaient de toute part ; certaines lors du dépôt d'une demande de logement social, d'autres lors de rencontres avec différents services de la Ville ou lors de rencontres avec les Élus.

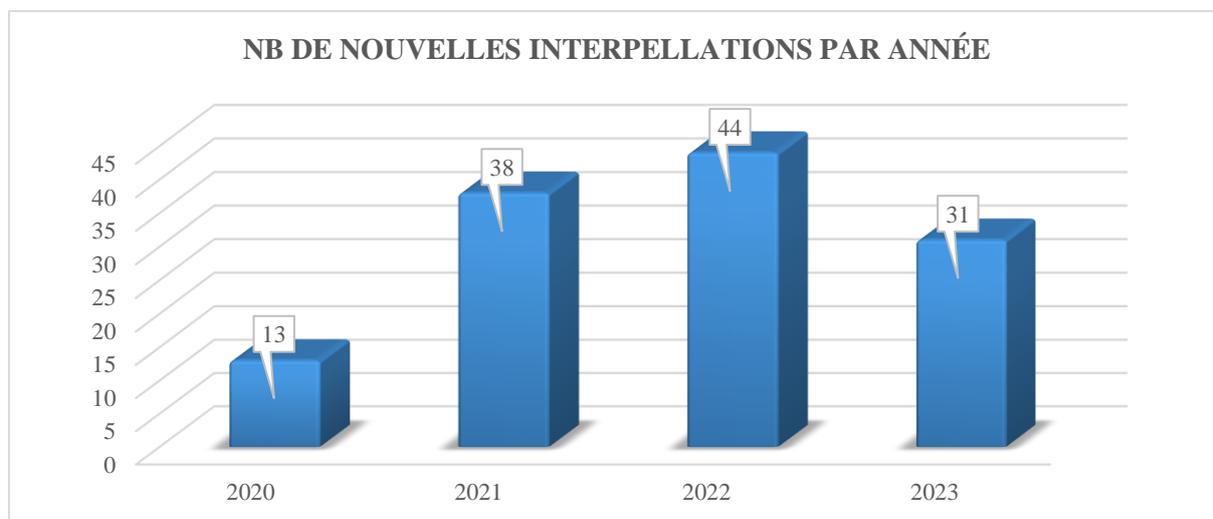
La mission de coordination de l'habitat dégradé a ainsi été intégrée au service logement à compter du 1^{er} janvier 2021.

❖ Quelques chiffres sur les dossiers

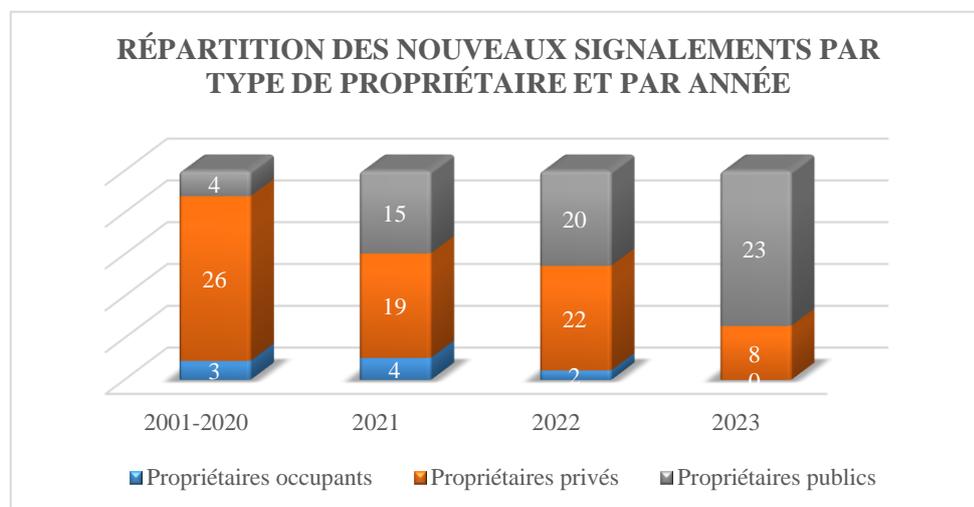


Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024

Toutes les interpellations ne débouchent pas obligatoirement sur l'ouverture d'une procédure d'Habitat Dégradé. Certaines relèvent des rapports locatifs (locataires et propriétaires) ; d'autres n'aboutissent pas (le locataire n'engage pas les démarches adéquates ou le propriétaire est en train de faire le nécessaire pour résoudre les problématiques rencontrées).



La majorité des interpellations émanent des locataires directement. Puis viennent les services de la Ville qui sont de plus en plus saisis de cette problématique.



Contrairement aux idées reçues, nous constatons que la proportion de signalements a augmentée pour le parc public par rapport au parc privé. Par contre, signalement ne veut pas dire reconnaissance.

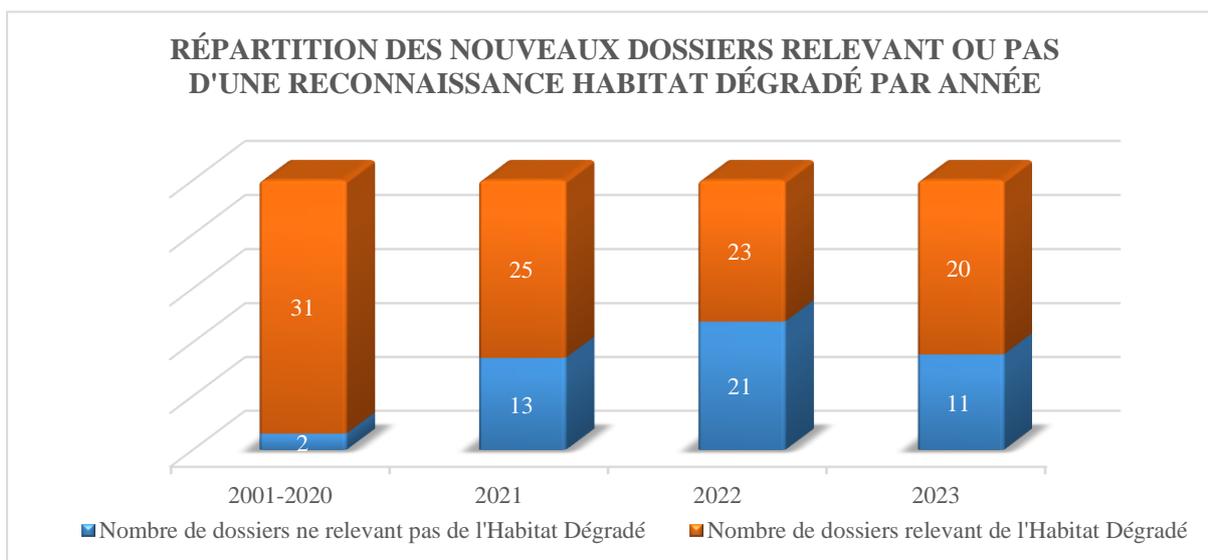
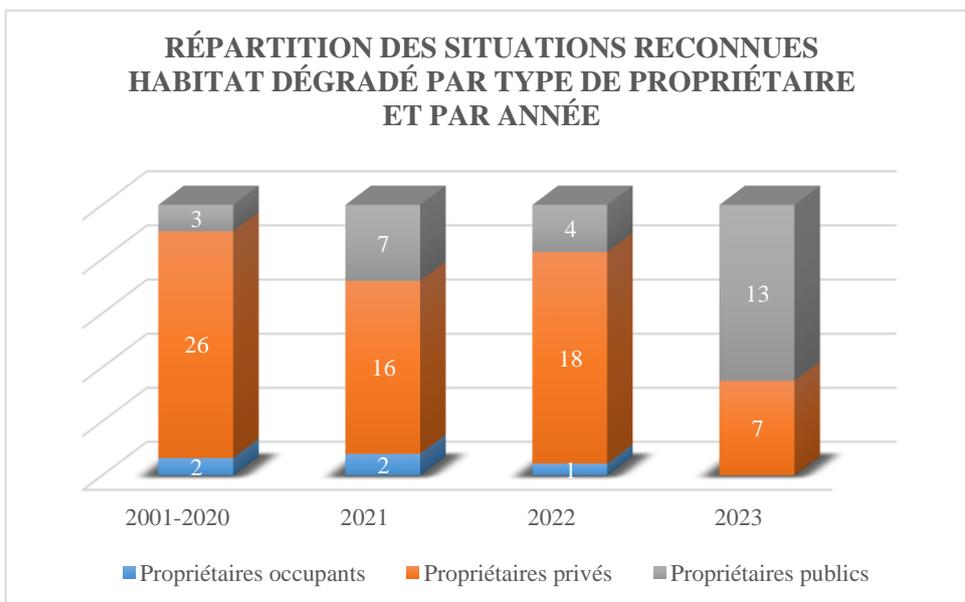
Ces chiffres sont à mettre en corrélation avec le tableau ci-après de répartition des situations reconnues Habitat Dégradé par type de propriétaires et par année.

Cette hausse peut s'expliquer par le fait que les immeubles sont vieillissants et que les installations ne sont plus toujours aux normes (absence de VMC, ...).

En effet, on peut noter qu'en règle générale les signalements émanant des occupants du parc privé sont des situations qui débouchent sur une procédure de reconnaissance Habitat Dégradé.

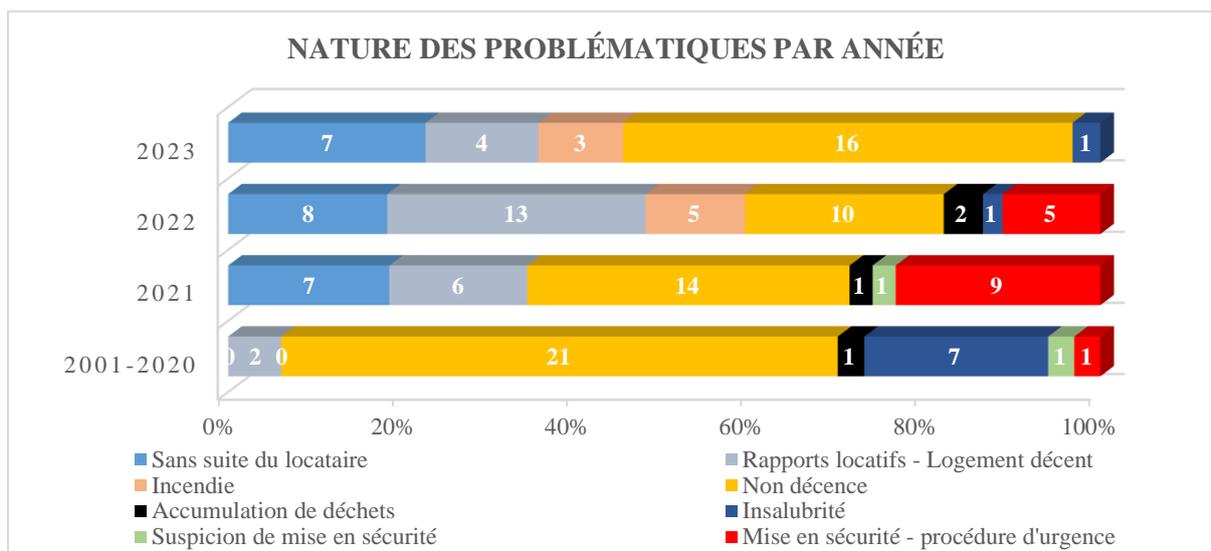
Par contre, tous les signalements

émanant des occupants du parc public ne débouchent pas obligatoirement sur une telle procédure (exemple pour l'année 2023 10 signalements sur 23 n'ont pas débouché sur une reconnaissance Habitat dégradé). Certains occupants confondent entre réparations locatives (à la charge du locataire) et travaux de mise en conformité (à la charge du propriétaire).



Le nombre de dossiers relevant d'une situation d'Habitat Dégradé s'est maintenu entre 2022 et 2023 alors que les dossiers ne relevant pas d'une situation d'Habitat Dégradé ont baissé sur cette même période.



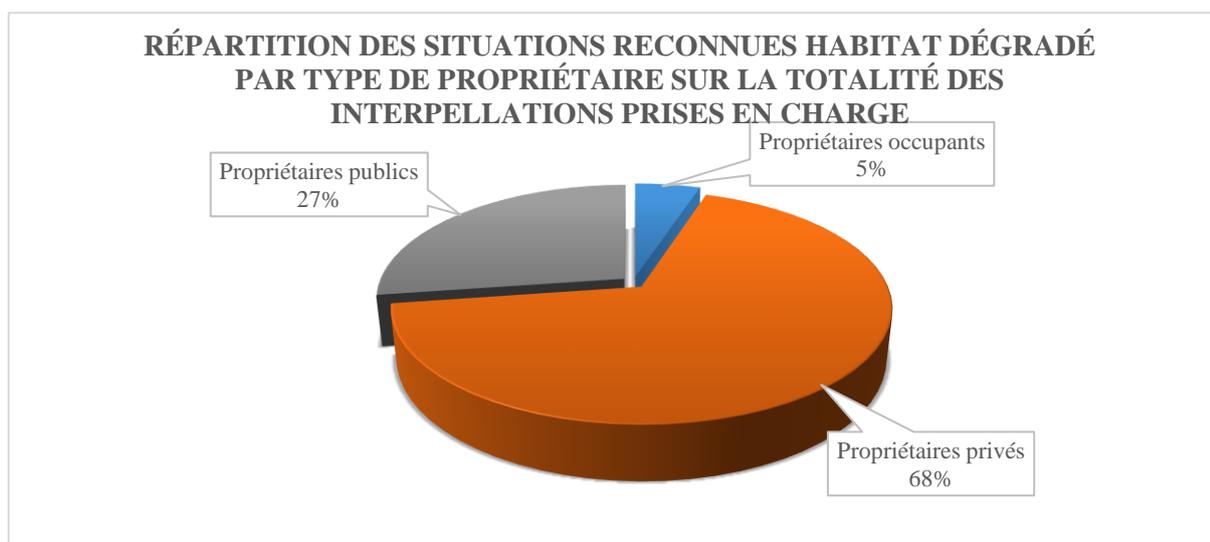


La majorité des problématiques rencontrées relève de la non décence et/ou du manquement aux règles sanitaires d'hygiène et de salubrité. C'est le premier pallier dans le mal logement.

Il est donc important de pouvoir traiter ces situations avant qu'elles empirent et deviennent des situations d'insalubrité, de péril ou de péril imminent.

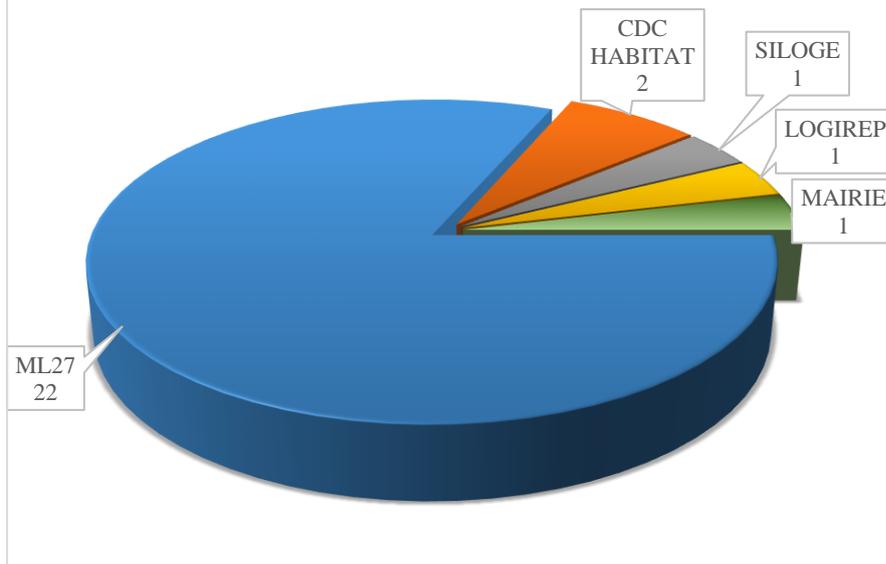
Même si les rapports locatifs ne font pas partie de notre champs d'intervention initial, nous répondons aux sollicitations pour rappeler les droits et devoirs de chaque protagoniste, faire de la médiation entre les parties prenantes pour apaiser les tensions et négocier éventuellement des solutions pour améliorer les conditions de logement des locataires.

Les situations reconnues Habitat Dégradé émanent prioritairement du parc privé.



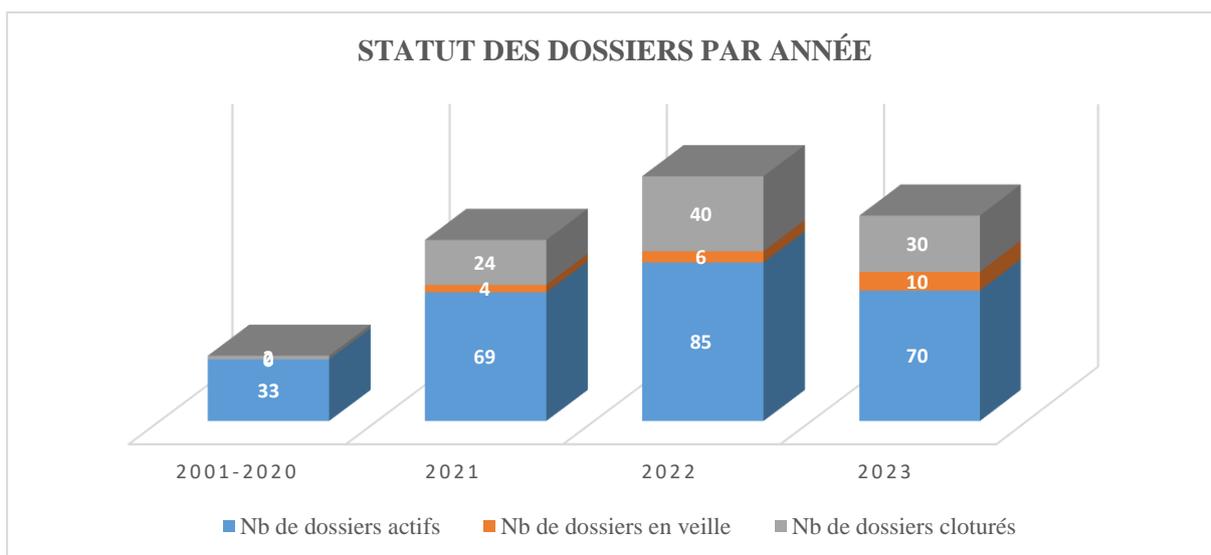
Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024

**RÉPARTITION DES SITUATIONS RECONNUES
HABITAT DÉGRADÉ PAR PROPRIÉTAIRE
PUBLIC SUR LA TOTALITÉ DES
INTERPELLATIONS PRISES EN CHARGE**



La majorité des signalements reconnus habitat dégradé émanent du bailleur principal sur la commune, Monlogement27 qui totalise 66 % des logements locatifs sociaux dont certains datent des années 1930. Un travail partenarial est établi avec Monlogement27 pour faire évoluer favorablement les situations.

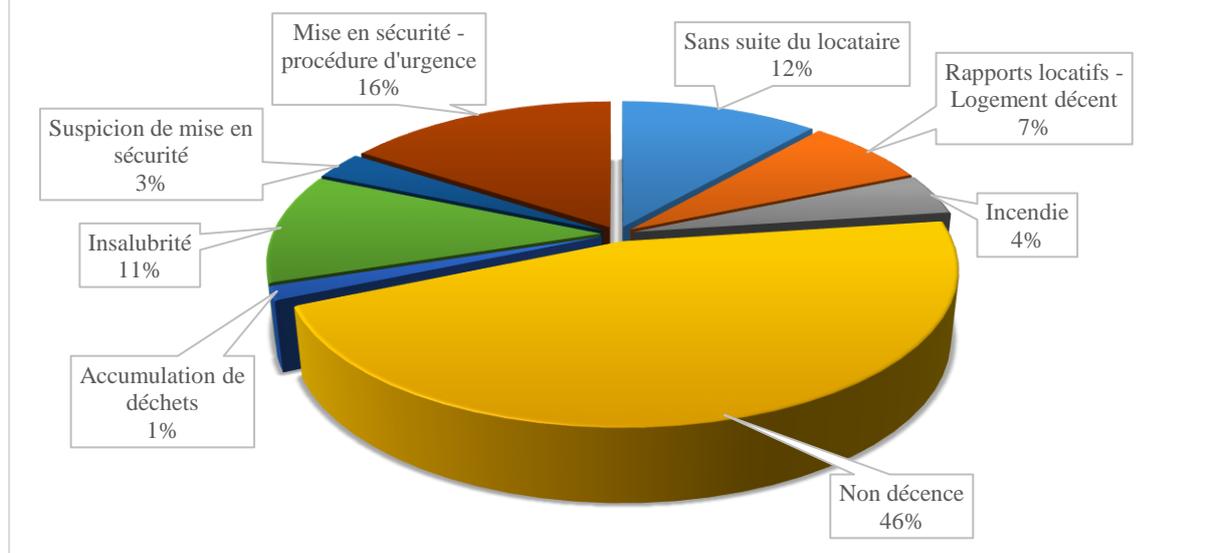
STATUT DES DOSSIERS PAR ANNÉE



On peut noter que le nombre de dossiers actifs chaque année reste important ; les délais de traitement des situations étant très variables selon la nature des problématiques et la coopération des propriétaires mais aussi des locataires.

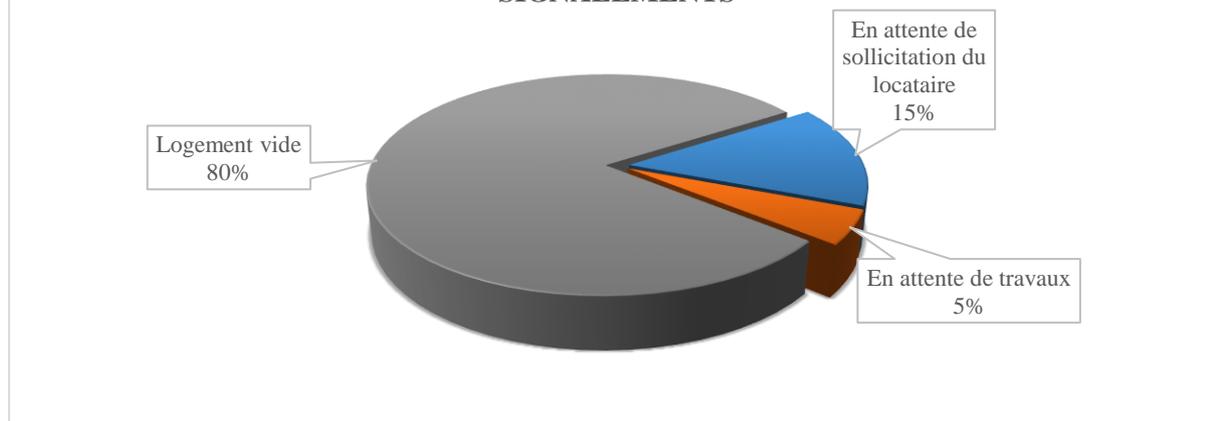
Les dossiers mis en veille correspondent à des situations dont la problématique d'Habitat Dégradé n'est pas résolue (pas de travaux effectués), mais pour lesquelles notre intervention est suspendue (logements vacants par exemple) malgré le fait que nous devons avoir un regard sur ces situations (le logement ne devant pas être à nouveau loué sans la réalisation des travaux).

DOSSIERS ACTIFS EN 2023 : RÉPARTITION PAR NATURE DES PROBLÉMATIQUES



La majorité des dossiers actifs relève de la non décence. Pour certaines situations plusieurs problématiques peuvent coexister. Nous avons donc retenu la problématique la plus importante. Il apparaît désormais des situations d'accumulation anormale d'objets, de meubles, de déchets, voir des situations d'incurie.

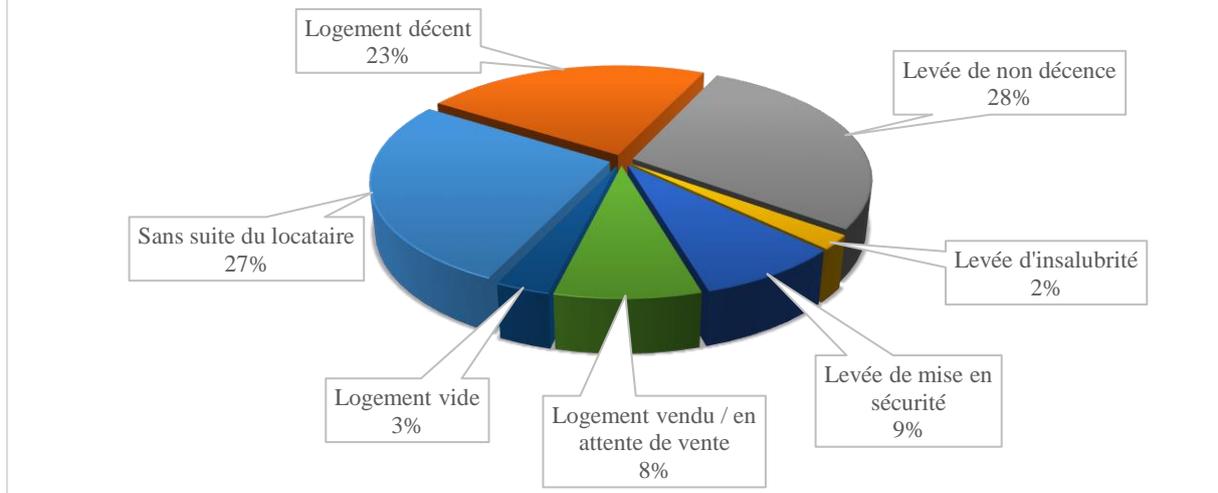
DOSSIERS MIS EN VEILLE : RÉPARTITION PAR MOTIFS SUR LA TOTALITÉ DES SIGNALEMENTS



Les dossiers mis en veille davantage de logements devenus vacants du fait du départ du locataire rendant la procédure de non décence caduque.



DOSSIERS CLOTURÉS : RÉPARTITION PAR MOTIFS SUR LA TOTALITÉ DES SIGNALEMENTS



Les motifs de clôture des dossiers sont principalement la levée de la non décence, c'est-à-dire que le propriétaire a réalisé les travaux demandés pour mettre en conformité son logement. Puis la décence du logement, c'est-à-dire que la situation ne relevait pas initialement d'une reconnaissance d'Habitat Dégradé mais plutôt de rapports locatifs. Et enfin les dossiers pour lesquels les locataires n'ont pas donné suite à leur 1^{ère} interpellation.

En ce qui concerne la durée des procédures et de l'accompagnement des 2 parties, il est difficile de la déterminer car elle est très variable selon la nature des désordres, selon la coopération des propriétaires, mais aussi l'implication des locataires.

On peut donc noter par rapport à toutes les situations prises en charge par le service et clôturer à ce jour que :

- Procédures de non décence vont de 3 mois à 8 ans, soit un délai moyen de 2 ans.
- Procédures d'accumulation de déchets vont de 3 mois à 4 ans, soit un délai moyen de 20 mois (sachant que ces situations peuvent se répéter si une prise en charge médico-sociale n'est pas mise en place avec l'adhésion de l'occupant).
- Procédures d'insalubrité vont de 2 ans à 20 ans, soit un délai moyen de 10 ans.
- Procédures de mise en sécurité (suspicion – ordinaire – urgente) vont de 1 semaine à 2 ans, soit un délai moyen de 1 an et demi. Attention certaines procédures ne sont toujours pas clôturées à ce jour après plusieurs années, ce qui rallongera le délai moyen calculé.

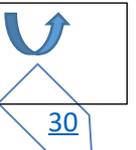
❖ Procédures de prise en charge

La coordinatrice de la lutte contre l'habitat dégradé intervient dès le début de la procédure de reconnaissance habitat dégradé.

Dans un premier temps, elle participe aux 1^{ères} visites que ce soit avec le technicien de l'Agglomération pour le parc privé ou avec le technicien de la ville pour le parc public. 16 premières visites ont été réalisées dans l'année.

Suite aux visites réalisées, un rapport est rédigé avec des préconisations de travaux ; rapport qui est effectué par le technicien de l'Agglo pour le parc privé et par la coordinatrice pour le parc

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



public. Ce rapport est ensuite envoyé au propriétaire ou gestionnaire du bien ainsi qu'au locataire.

Concernant le suivi des situations, l'agglomération n'a pas en charge cette mission de suivi. De ce fait, si le propriétaire ou le gestionnaire se manifeste auprès de l'Agglo suite au rapport envoyé, le technicien de l'Agglo informera ce dernier des différentes aides existantes afin de réaliser les travaux d'amélioration de son bien. Par contre, si le propriétaire ou gestionnaire ne se manifeste pas, la situation peut rester bloquée. C'est pour cette raison que l'intervention de la coordinatrice est nécessaire pour relancer le propriétaire, accompagner le locataire dans les démarches, suivre l'avancée des travaux, mettre en relation les locataires et les entreprises, rédiger des courriers administratifs (relance, mise en demeure, ...), réaliser de la médiation et de la négociation entre les différentes parties, ... Dans le cadre du suivi des dossiers, la coordinatrice est amenée aussi à réaliser des contre-visites pour examiner l'avancée des travaux réalisés et vérifier que ceux-ci résolvent bien les problèmes identifiés. 27 contre-visites ont été réalisées.

Les dossiers sont transmis au Comité Local Habitat Dégradé, qui s'est réuni 5 fois, cette année.

De plus d'autres réunions ont été mises en place pour échanger sur les situations. 9 réunions de travail se sont tenues avec le service Urbanisme / Action Cœur de Ville de la Mairie et 16 réunions avec différents partenaires.

Conclusion

Depuis la prise en charge de la thématique de l'Habitat Dégradé par le Service Logement, nous avons constaté l'importance d'avoir un service centralisateur, pour répondre, informer et orienter la population et pour suivre l'évolution des situations.

Nous avons pu remarquer que beaucoup de locataires rencontraient des problématiques techniques dans leur logement (que ce soit dans le parc privé comme le parc public). Toutes les problématiques ne relèvent pas du domaine de l'habitat dégradé. Néanmoins les locataires ont besoin justement d'obtenir des informations pour savoir si les problématiques rencontrées relèvent des réparations locatives à la charge du locataire, des réparations à la charge du propriétaire ou de l'habitat dégradé. Selon la situation, les locataires pourront être informés sur les démarches à entreprendre et orienter vers les bons interlocuteurs.

En ce qui concerne les demandes de reconnaissance d'un habitat dégradé, la Maison de l'Habitat de l'Agglomération est missionnée par la CAF pour réaliser un constat de suspicion de non-décence dans le cadre du parc privé uniquement. Il manque donc un interlocuteur pour le parc public ; rôle que nous remplissons depuis la prise en charge de cette mission.

Enfin la Maison de l'Habitat n'a pas pour mission de suivre l'évolution des situations et de mettre en place des actions coercitives, ce qui relève de la compétence du Maire. D'où notre intervention si besoin.



III. La Mission Séniors

A. Le Pôle sénior

Le pôle sénior a pour missions d'accompagner les lovériens âgés de soixante ans et plus pour leur permettre de bien vivre leur avancée en âge, de stimuler leur autonomie d'œuvrer à préserver leur santé et en développer le lien social à travers des actions régulières ou ponctuelles de prévention (physiques, sportives ou cognitives, récréatives ou festives, adaptées aux spécificités de chacun). Il met aussi en évidence et valorise le rôle social des seniors.

➤ *Les activités proposées en 2023*

Thème	Fréquence	Objectifs
Bavard'âges	Mensuels	L'objectif est de faire découvrir ou redécouvrir des sites, des services, des associations, aux seniors. Sur chaque site, l'animatrice propose un temps d'accueil autour d'un café et gourmandises puis un professionnel des lieux assure la visite, les explications, et les réponses aux questions des seniors.
Cogit'âges	Hebdomadaires	Proposer des exercices ludiques de stimulation des fonctions cognitives. C'est un moment convivial qui permet à chacun de se sentir à l'aise et d'exprimer parfois les difficultés rencontrées au quotidien avec leur mémoire.
Séniors au volant	Semestriel	En partenariat avec l'association IFAIR, les seniors peuvent s'inscrire sur une session de révision du code la route pour la découverte et la familiarisation avec les nouveaux panneaux Suivie d'une séance de conduite avec un moniteur d'auto-école.
Initiation au vélo électrique	Semestriel	Initiation par IFAIR au vélo électrique et rappel du code de la route.
Les grandes découvertes	annuel	Découvertes d'activités telles que le Qi Gong, Sophrodanse et sophrosommeil qui ont permis aux seniors de développer des techniques pour leur bien-être : relaxation, maîtrise de la respiration, mouvements, coordination, massages ...
Socio esthétique	6 séances	Les seniors ont appris à fabriquer des produits cosmétiques naturels tout en partageant un moment d'échanges. Des moments doux et réconfortants en petits groupes.
Équithérapie	10 séances	Cela concerne des seniors présentant des pathologies particulières impliquant notamment des difficultés relationnelles, dans un centre équestre, pour des séances de thérapie assistée par le cheval.



		Les seniors apportent les soins aux chevaux, poneys ..., réalisent des parcours en guidant l'animal, prennent les rênes d'un attelage le temps d'une promenade.
Ateliers cuisine	6 séances	En partenariat avec l'association <i>Saveurs et Savoirs</i> , il est proposé la confection de plats sortant de l'ordinaire avec des produits locaux de saison, faciles à reproduire chez eux.
Gym douce	Hebdomadaire	L'Association Siel Bleu propose aux seniors des séances de gymnastique adaptée. Travail de l'équilibre, de la coordination, de la respiration et du renforcement musculaire avec matériel.
Aménagement de l'habitat	1 conférence + 2 ateliers	Conseils sur l'aménagement de leur habitat pour mieux vivre à leur domicile, en toute sécurité.
Seniors, gardez la pêche		Animation par la Mutualité Française d'un programme autour de l'alimentation, de l'activité physique et de la santé.

❖ Autres temps forts de l'année 2023 :

- **Clubs des utilisateurs** : Réunions sur des thématiques animées en partenariat avec le gérontopôle de Normandie.
- **Banquet des aînés** : Tous les ans, un peu plus de 400 seniors participent à l'évènement organisé avec l'appui du service évènementiel, en partenariat avec le lycée Decrétot et un traiteur local dans une ambiance festive.
- **Semaine bleue** : Plusieurs actions destinées aux retraités ont été menées (Journée des aidants, pièce de théâtre (ASEPT), repas partagé et soirée dansante, ...).
- **Flash mob Octobre Rose** : Afin de contribuer à la prévention contre le cancer du sein, les seniors se sont mobilisés pour une chorégraphie, présentée un samedi matin sur le marché de Louviers. L'évènement qui a été relayé par le service communication a permis à d'autres personnes de s'y greffer. Cette mobilisation a été relayée sur les réseaux sociaux.
- **Mise en place d'une Brigade seniors** : Des seniors volontaires qui appuient le Pôle Sénior dans l'organisation de certaines activités.
- **Conseil des aînés** : C'est une instance de réflexions sur le bien vieillir des seniors dans la ville de Louviers.

Le Pôle sénior a édité en 2023 sont 1^{er} livret d'animations semestrielles afin que la lecture en soi simplifiée.

Prix coup de cœur du jury : En novembre 2023, le pôle sénior a été récompensé pour l'activité équithérapie par le réseau francophone ville amie des aînés au concours du même nom. Le Prix coup de cœur du jury, lui a été remis le 21 novembre 2023 au salon

de mairies
 Déclaration en préfecture
 027-212703755-20240916-24-088-DE
 Date de télétransmission : 19/09/2024
 Date de réception préfecture : 19/09/2024



Notons que c'est la 3^{ème} fois que le Pôle Senior est récompensé à ce concours après le « JBH » journal de la bonne humeur et « le livre de recettes ».

➤ *Portage de repas à domicile*

8 320 repas ont été distribués pour une moyenne de **40/45 bénéficiaires** sur l'année 2023. (8 878 repas en 2022 pour 50/53 bénéficiaires).

On remarque une baisse progressive du nombre de bénéficiaires depuis 2019 (76 pour 9 372 repas).

Plusieurs tarifs sont proposés en fonction des revenus des bénéficiaires :

Revenus annuels	Prix du portage de repas
de 0 à 8 904 €	2,69 €
de 8 905 € à 11 576 €	3,24 €
de 11 577 € à 13 356 €	4,85 €
de 13 357 € à 17 808 €	6,47 €
au-delà de 17 809 €	8,09 €

Ventilation des repas par mois

1 ^{er} semestre	Nombre de repas	2 nd semestre	Nombre de repas
JANV	684	JUIL	702
FEVR	606	AOÛT	797
MARS	756	SEPT	755
AVR	600	OCT	767
MAI	626	NOV	752
JUIN	640	DÉC	635
	3 912		4 408
TOTAL	8320		

Répartition des coûts

Tarif facturé	% bénéficiaires	Coût pour le CCAS	Delta pour le CCAS
8,09	22	9,15	1,06
6,47	8	9,15	2,68
4,85	6	9,15	4,3
3,24	13	9,15	5,91
2,69	5	9,15	6,46

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



Profil des bénéficiaires

La plupart de nos bénéficiaires ont plus de trois ans d'ancienneté sur le portage de repas.

Ce sont des personnes seules pour une grande majorité dont l'âge moyen est à 87 ans.

Rappelons que le portage de repas se fait en liaison froide du lundi au vendredi toute l'année et que l'agent de livraison à un rôle de prévention et d'alerte.

➤ *La Ville Amie des Aînés*

Le projet Ville Amie des Aînés et son plan d'action n'a pas donné lieu à la création d'un service. Il ne correspond pas non plus à des activités spécifiques et totalement dédiées. Proche et associé au Pôle Senior, il s'en distingue par son rattachement et ses objectifs.

Il recouvre :

- la valorisation d'actions participant à l'objectif de favoriser le bien être des séniors dans la cité selon les recommandations de l'OMS et du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés ;
- la participation du chargé de mission à la conception et à la mise en œuvre des projets de la ville en faveur du bien être des séniors ;
- la sensibilisation de tous à l'intérêt de développer une société inclusive promouvant concrètement l'intergénérationnel ;
- la favorisation de la participation des séniors à la vie de la cité dans tous les domaines qu'elle recouvre ;
- la communication externe : la promotion de l'image de la ville auprès de l'extérieur ; l'établissement de liens avec d'autres collectivités ; la valorisation des objectifs, principes, déontologie, méthodes du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés auprès d'elles.

L'année 2023, première année de labellisation Or Ville Amie des Aînés a été positive, témoin de l'arrivée à murissement de plusieurs actions ou démarches.

1 - De nombreuses actions enregistrées dans les 8 thématiques Villes Amies des Aînés

Les deux tableaux joints présentent les points forts, les actions de la ville menées directement ou indirectement en faveur du bien être des séniors.

La municipalité a une approche globale de l'amélioration des conditions de vie de ses habitants. En témoigne la nature des actions recensées au titre de la démarche VAA de la Ville en 2023. Les 8 thématiques ont été couvertes.

2 - Gouvernance : un fonctionnement optimal des instances

La gouvernance du projet VAA repose sur un Comité de Pilotage (COFIL VAA) Présidé par Monsieur le Maire et composé d'élus, de représentants du Conseil des aînés, de représentants des services de la ville, de représentants des partenaires ; et d'un Comité technique (groupe restreint qui travaille sur les actions en cours, avec le chargé de mission).

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



Si la gouvernance du dossier s'appuie principalement sur ces 2 instances et l'animation du Chargé de mission, d'autres « comités » sont concernés par la démarche VAA dans une logique de réseau.

En particulier, le Conseil des aînés, créé en amont de l'adhésion de la ville au Réseau Francophone Villes Amies des Aînés, est un pilier garant de la démarche. Il est régulièrement mis au fait des actualités, consulté, sollicité, mobilisé. Il est un des relais d'informations auprès des séniors de la ville qu'ils représentent. À ce titre, il a été instruit au plan d'action de la ville courant jusqu'en 2028.

Dans une démarche transversale, le chargé de coopération s'est rapproché d'autres instances, dispositifs, projets et en particulier :

- du chef de projet Action Cœur de Ville, ce qui permettra, en 2024 d'effectuer une présentation commune lors d'un webinaire co-organisé par l'Agence nationale de la cohésion des territoires et le réseau Francophone Ville Amie des aînés ;
- des chargés de coopération du Projet Éducatif et Social Local (PESL) en participant aux travaux des groupes de travail organisés par la Communauté d'Agglomération Seine Eure ;
- de la coordonnatrice de lien social – Coopération Monalisa personnes âgées du département de l'Eure en participant aux rencontres Monalisa ;
- du chargé de mission du conseil local de santé mentale (CLSM) en participant aux réunions et aux événements du CLSM ;
- de la Gestionnaire-Animatrice Cocoon'Ages de Louviers en participant aux événements et réunions du Comité de Pilotage de la maison des projets de la résidence Intergénérationnelle de l'îlot Thorel.

3 - Un retour positif sur investissement

3 – 1 - Le pôle sénior, fer de lance de la politique de la ville en faveur du bien être des séniors

La labellisation vient récompenser le travail effectué par les services et tout particulièrement le Pôle Sénior. De nombreuses actions menées par celui-ci sont arrivées à maturité et obtiennent un retour positif sur investissement :

- le programme des activités proposé, construit selon les principes lovériens d'innovation et d'ouverture, est attendu avec impatience et la plupart d'entre elles sont complètes ; une stagiaire école en alternance a proposé une activité hip-hop qui a connu un engouement sans précédent ;
- les séjours (2 dans l'année) sont appréciés.
- le journal de la bonne humeur diffusé en ligne et par distribution solidaire rencontre un franc succès ;



3 – 2 - Le Conseil des aînés – la conscience de faire partie de la vie de la cité

Comme précisé dans le chapitre gouvernance, le conseil des aînés est un relais d'information et un porteur de projets.

- les séniors du Conseil des aînés créent des supports de communication pour présenter différents projets, actions, dispositifs ; Ils participent à la distribution de ces supports, notamment sur le marché de Louviers et lors d'événements locaux. Ils ont ainsi l'occasion de faire connaître cette instance, expliquer la démarche, recueillir les besoins des habitants séniors, les relayer auprès des agents et des élus ;
- Ils sont invités aux différentes consultations : lors de la création d'une plateforme interactive, lors d'ateliers participatifs ;
- les membres du Conseil des aînés donnent leur avis sur les projets nouveaux développés par les services, font des propositions. Ils participent à la candidature au concours du Réseau Villes Amies. Avec leur participation en 2023, la ville a obtenu en 2023, le prix coup de cœur pour l'activité équitérapie. D'autres dossiers de candidature sont en cours de finalisation.
- En 2023, La municipalité a créé le Congrès de Louviers, instance participative inédite, réunissant les membres du Conseil Municipal, du Conseil municipal des jeunes, du Conseil des aînés. Les séniors ont pu plancher sur la question passionnante : « dans dix ans, à quoi pourrait ressembler Louviers ? »

3 – 3 - La consolidation du positionnement de Louviers

En cohérence avec l'adhésion au Réseau Francophone Villes Amies des Aînés et à la labellisation, concrétisant l'intérêt de longue date de la municipalité, la ville a entériné en 2023:

- l'adhésion au réseau International des villes amies des aînés de l'Organisation Mondiale de la Santé, fondatrice du concept « amies des aînés » ; cela permettra, en 2024, de participer à un séminaire « Programme de mentorat ECHO ». (Boucle continue d'apprentissage, de mentorat et de soutien entre pairs. Les participants apprennent les uns des autres, en testant et en affinant leurs connaissances à travers un exemple local).
- l'adhésion de la ville au gérontopôle de Normandie, ce qui a facilité l'organisation de clubs utilisateurs séniors.

4 - Des actions phares

Avec la responsable du Pôle Sénior et de la Résidence autonomie du Parc, le chargé de mission a co-organisé une conférence sur l'aide aux aidants. Cette conférence a eu lieu le 16 octobre 2023. Elle s'est déroulée sur une journée et a eu plusieurs volets : recueil de témoignages, participation de professionnels et de particuliers aidants, ciné-débat, signature d'une convention entre la ville et l'antenne locale de France-Alzheimer.

Présidée par Monsieur le Maire, Madame Anne TERLEZ, vice-présidente du Département de l'Eure, avec la participation du Réseau Villes Amies des Aînés (RFVAA), du Gérontopôle de Normandie, elle a réuni plus de 60 personnes.

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



Par ailleurs, le chargé de mission a été amené à présenter la démarche et le plan d'action Louviers, Ville Amie des Aînés auprès de villes françaises :

- dans le cadre du réseau RFVAA : organisation d'une visio-conférence avec la ville de Dunkerque qui s'interrogeait sur l'intérêt de créer un conseil des aînés ayant déjà des conseils de quartiers, la ville de Chamalières sur la pertinence de candidater à une labellisation ;

- dans le cadre d'une rencontre entre la municipalité de Bergerac et celle de Louviers : présentation de la démarche Louviers, Ville Amie des Aînés à la maison des projets de la résidence intergénérationnelle de l'îlot Thorel.

5 - En perspective, conserver la dynamique dans une phase de transition

En mai 2023, il a été attribué une nouvelle mission au chargé de mission « Louviers, Ville Amie des Aînés ». Il a pris les fonctions de Chargé de Coopération Convention Territoriale Globale. Néanmoins, il collabore sur le projet VAA avec la responsable du pôle Senior-résidence autonomie du parc.

B- La résidence autonomie du parc

La résidence autonomie du parc est composée de 102 logements (T1, T1 Bis) dédiés à des personnes âgées de soixante ans et plus, seules ou en couples, en GIR 5 et 6. Sa vocation est de leur permettre de continuer à conduire leur vie de manière autonome dans un cadre sécurisé.

Depuis octobre 2023, la responsable du pôle senior assure, en plus de ses fonctions, la direction de la résidence autonomie qui était antérieurement placée sous la responsabilité d'un profil soignant, suite à une vacance prolongée sur ce poste. Elle est garante de la bonne organisation et du bon fonctionnement de la structure.

La résidence autonomie du parc dispose d'un forfait soins courants financé par l'ARS. Ce qui permet une présence de personnel de soins (aides-soignantes, auxiliaires de vie) 24/24h et sept jours sur sept. Cette année le poste d'infirmier coordonnateur est resté vacant. Une procédure de recrutement est lancée. Nous avons conventionné avec la pharmacie des Fontenelles pour la préparation des piluliers.

La résidence autonomie du parc est la seule des trente-trois que compte le département de l'Eure à avoir une offre diversifiée de services et un accompagnement aussi complet, assuré par une équipe pluridisciplinaire de professionnels. C'est une réelle plus-value pour les seniors accompagnés et un atout de la ville de Louviers à leur service.

La résidence autonomie du parc a intégré en octobre 2023, le réseau des résidences autonomie de l'Eure dont le but est de mutualiser les moyens et de travailler sur des sujets communs.

En 2023 deux commissions d'attribution ont siégé donnant lieu à dix nouvelles entrées à la résidence.

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



❖ L'équipe des soins courants

En fonction de l'état des personnes elle administre des soins ordinaires (distribution des médicaments, application des collyres, pommades, patch...). Elle aide aux gestes quotidiens : douches, toilette, habillage, déshabillage, lever et coucher, bas de contention, change, élimination, etc.) mais aussi à la stimulation aux repas, promenades, accompagnements aux activités. Les agents répondent au bip et effectue des rondes de nuit.

L'équipe travaille en interne avec le service ressources mutualisées qui gère l'administratif, la travailleuse sociale qui intervient sur la résidence depuis mars 2022. Un travail partenarial est aussi développé avec des acteurs médicaux, paramédicaux et sociaux (médecins, infirmières libérales, laboratoire, pharmaciens, services d'aides à domicile, (SAAD, SSIAD, HAD...).

L'équipe des soins courants a réalisé en 2023 :

- 35 779 actes de soins,
- 4 247 actes d'hygiène et gestes du quotidien
- 18 861 actes d'accompagnement et de stimulation,
- 561 actes d'entretien du logement,
- 8 356 rondes et visites à domiciles nocturnes,
- 1 241 réponses au bip.

Sur les 82 résidents actuellement présents (depuis la fermeture du bâtiment F), 55 résidents sont accompagnés quotidiennement.

Mouvements sur l'année 2023 :

- 48 hospitalisations.
- 46 chutes.
- 5 personnes réorientées en EHPAD.
- 2 décès ont été enregistrés.

❖ Activités diverses et animations

L'animation en résidence autonomie est très variée et impulsée pour une grande part par les résidents eux-mêmes qui restent au centre de la vie de la résidence et sont force de propositions.

Depuis septembre 2023, nous disposons d'un agent de convivialité et de restauration (transformation d'un poste existant).

THÈME	FRÉQUENCE	OBJET
<i>Arbres à palabres</i>	Mensuelle	Temps de convivialité durant lesquels les résidents peuvent s'exprimer librement, soit sur une thématique précise, soit au gré des envies. Ce temps permet aux résidents de se rencontrer, parfois de faire connaissance et de créer des liens.
<i>Chant</i>	Hebdomadaire	Animé par le médiateur musical de la Ville, l'atelier chant permet aux résidents de se remémorer d'anciennes chansons comme d'en apprendre des nouvelles. L'objectif est le plaisir de chanter et la stimulation.

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024

Atelier mémoire	2 ateliers par semaine	Sont proposés aux résidents des exercices ludiques de stimulation des fonctions cognitives. Moment convivial avant tout, qui permet à chacun de se sentir à l'aise et d'exprimer parfois les difficultés rencontrées au quotidien avec leur mémoire.
La médiathèque à la Résidence	Semestrielle	Un agent de la médiathèque vient proposer des livres afin que les résidents puissent les emprunter. C'est également un moment d'échanges sur les thématiques des livres lus.
Les anniversaires du mois	Chaque mois	Une animation musicale ludique est proposée à l'occasion des anniversaires. Suivie d'un goûter.
Repas partagés	Bimestrielle	Favoriser l'interaction dans une ambiance festive et conviviale. Chacun apporte un plat, un dessert ou une boisson. Ensemble, nous préparons la salle, les tables et partageons le repas.
Repas à thème	Trimestrielle	Organisés en partenariat avec la régie des 2 aires, des repas à thème sont proposés aux résidents. Ce qui donne lieu à des ateliers de décoration en amont. Nous prévoyons ponctuellement des rencontres intergénérationnelles à l'occasion de ces repas à thème. Ambiance festive et conviviale.
Goûters et repas intergénérationnels	Pendant les vacances scolaires	Favoriser l'expression de chacun sur des sujets d'actualité ainsi que des échanges avec les enfants du périscolaire ou avec les membres de l'académie citoyenne.
Gymnastique douce	2 fois par semaine	Travailler la coordination, la respiration, le renforcement musculaire ...
Permanence conseiller numérique	Tous les lundis	Les seniors peuvent bénéficier d'une aide pour apprivoiser l'outil numérique (téléphone, tablette, ordinateur ...) avec l'aide d'un conseiller numérique.
Ateliers manuels	2 à 3 fois par mois	Régulièrement, sont proposés des ateliers manuels permettant aux résidents de décorer les espaces collectifs.
Cafés musicaux	Toutes les 6 semaines	Les résidents se réunissent autour d'un café et d'une écoute musicale. Jeux et discussions sur un thème musical.
Fête de l'été	Juillet / Aout	Jeux en extérieur proposés pour favoriser l'adresse et la motricité dans la convivialité. Goûter en musique partagé.

- **Foire à tout** : La résidence propose aux résidents et à leur famille une foire à tout en septembre. Nous enregistrons environ 20/25 participants et comptabilisons entre 150/200 personnes sur la journée.
- **Marché de Noël** : La résidence propose son marché de Noël en décembre. Nous accueillons 6 exposants hors résidents et 1 résidente. Nous comptabilisons environ une centaine de visiteurs.

❖ La restauration

La restauration est proposée du lundi au samedi midi.

C'est un moment de convivialité, de socialisation et d'échanges. Ce service est le cœur de vie de la résidence autonomie et il nous tient à cœur de veiller à ce qu'il perdure au bénéfice des résidents et de leurs familles.

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



En 2023 le service restauration c'est :

- 30 bénéficiaires par jour, en semaine
- 25 bénéficiaires le samedi
- 7385 repas distribués sur l'année
- 3 repas à thème par an
- 12 commissions menus où participent les résidents et les élus.

Focus sur le repas des élus : Depuis 2022 les élus proposent un repas aux résidents de la résidence autonomie.

Alors qu'en 2022 ils s'étaient attaqués à une paella géante, en 2023, un couscous a ravi l'ensemble des convives.

❖ Le Conseil de la vie sociale

Cette année, a eu lieu l'élection du nouveau conseil de la vie sociale : instance règlementaire de la loi dite de rénovation de l'action sociale de 2002, le CVS a un rôle majeur dans la qualité de vie des résidents et participe aux côtés des agents, de la direction et des élus, aux réflexions permettant la prévention, la bienveillance et le bien vivre ensemble.

❖ Évaluation externe

La loi relative à l'organisation et la transformation du système de santé (OTSS) du 24 juillet 2019 a impulsé une nouvelle dynamique, visant à renouveler, rationaliser et uniformiser l'évaluation des actions des ESSMS dans le cadre de leur démarche qualité.

La loi fait notamment évoluer les missions de la Haute autorité de santé (HAS) en les élargissant au secteur social et médico-social et en lui confiant l'élaboration :

*d'un nouveau référentiel d'évaluation national pour établir une nouvelle procédure d'évaluation nationale, commune à tous les ESSMS ;

*D'un nouveau cahier des charges fixant les exigences requises pour l'habilitation des organismes pouvant réaliser les évaluations

L'objectif de la réforme est de fixer un cycle quinquennal d'évaluation établi par des arrêtés de programmation des autorités de tarification et de contrôle (ATC) permettant aussi de lisser le flux des rapports.

La résidence autonomie du parc a été auditée les 30 et 31 octobre dernier par le cabinet CERTIPAQ.

Au cours de ces deux journées, la gouvernance (Élus et direction du pôle), les agents et des résidents dont le conseil de la vie sociale (CVS) ont répondu à un ensemble de questions thématiques.

Accusé de réception en préfecture
027-212703755-20240916-24-088-DE
Date de télétransmission : 19/09/2024
Date de réception préfecture : 19/09/2024



Au sortir de ces deux journées d'évaluation, le rapport d'évaluation témoigne d'un engagement au quotidien de l'ensemble des équipes et de la gouvernance mais aussi de la qualité de la prise en soin des résidents.

Nous sommes pour autant encouragés :

- À une meilleure traçabilité ou remise à jour dans nos procès
- Mettre en place un certain nombre de documents liés aux évènements indésirables et plaintes des résidents ou de leurs familles, ainsi qu'une traçabilité des réponses.
- À accompagner les agents dans leurs parcours de formation en ciblant des thématiques annuelles par exemple
- À formaliser la numérisation des documents et retranscriptions et donc accompagner les agents sur des formations à la maîtrise de l'outil informatique

Un plan d'actions a été élaboré à la suite de ces recommandations avec un rétro planning permettant de suivre les actions correctrices sur les 11 critères repérés impératifs.



IV. Ressources mutualisées

Créé en 2018, le service des ressources mutualisées est en charge de la gestion administrative, financière et technique pour l'ensemble du pôle Action Sociale et Solidarités.

Il intervient en transversalité sur le CCAS et la Résidence du Parc ; il est également l'interface des services supports de la ville de Louviers (ressources humaines, finances, informatique, technique).

Il est composé aujourd'hui d'une responsable de service, d'une assistante, d'un technicien et d'un agent d'entretien.

L'arrivée en renfort du technicien en 2019 a permis à la responsable et à son assistante de se consacrer davantage aux activités administratives, financières et de ressources humaines.

Quelques chiffres pour 2023 :

- 589 factures traitées dont 75 % dans le délai légal (20 jours)
- 1231 mandats administratifs
- 468 titres de recettes
- 6 séances du Conseil d'Administration
- 42 délibérations (4 affaires générales, 26 affaires financières et 12 personnel d'établissement)
- 3 décisions du Président du CCAS (en dehors des décisions de secours)

❖ Focus sur la gestion du patrimoine

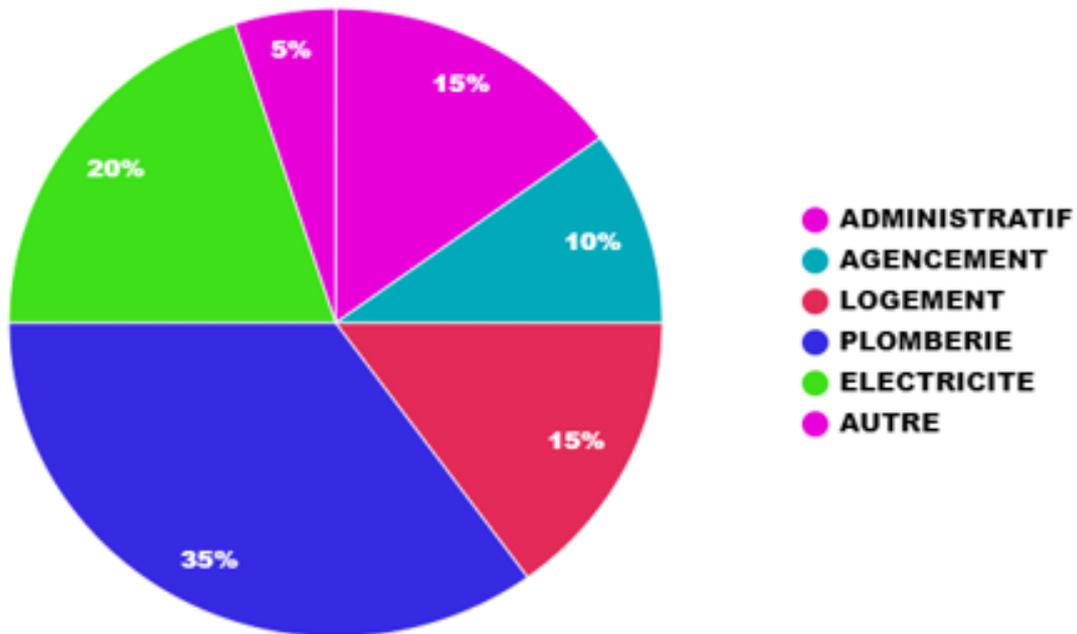
Le périmètre d'intervention du technicien couvre le CCAS, les structures d'hébergement (Villa Calderon, ALT et IML) et la Résidence du Parc. Il contribue au développement d'outils de gestion et de suivi du patrimoine (création d'une procédure de maintenance généralisée, d'un réseau de prestataires, inventaire des matériaux et matériels du patrimoine, mise en place d'une maintenance assistée par ordinateur pour la gestion technique du patrimoine, etc...).

Sur le plan de la sécurité, il prépare la commission sécurité et a pu mettre en place une signalétique des espaces et des locaux ; d'orientation au sein de la résidence ainsi que l'équipement de tous les logements en DAAF (détecteur avertisseur autonome de fumée) conformément à la réglementation.

Sur le plan énergétique, il a équipé les espaces communs d'éclairage LED et installé de nouveaux robinets thermostatiques (radiateurs) dans les différents dispositifs du pôle.



Répartition des interventions techniques



Détail du diagramme :

Administratif 15 % : état des lieux, devis, mise à jour GMAO, relations diverses, réunions

Agencement 10 % : nouveaux équipements, transformations de bureaux ou de local

Logement 15 % : remise en état logements

Plomberie 35 % : fuites, cumulus, robinets, raccordement, etc...

Électricité 25 % : installation/rénovation, luminaires, prises, disjoncteurs, etc...

Autre 5 % : déchetterie, ameublement, petites actions diverses



V. Perspectives

- Bilan du projet de service et réorganisation
- Réécriture du projet d'établissement de la RADP
- Mise en œuvre et suivi des actions correctives du plan d'action issu de l'évaluation unique de la RADP
- Révision du projet social de la pension de famille
- Investir davantage les champs de la santé, du handicap et de l'insertion professionnelle
- Renforcer la formation des agents notamment sur la santé mentale
- Avancer dans le projet de rénovation de la résidence autonomie du parc
- Se déterminer sur l'avenir du bâtiment F.
- Prévoir une analyse des besoins sociaux en vue d'un nouveau projet social.