



Rapport d'activité – Année 2024

Résidence Accueil 37

COORDONNEES : 6 Avenue de l'Europe, 37100 TOURS – 06 11 47 12 24

STATUT : Union territoriale soumise aux dispositions du Livre III du Code de la Mutualité

PRESIDENT : Bernard VIGOUROUX

DIRECTRICE GENERALE REGIONALE : Aude CHEREAU

DIRECTEUR/ICE : Jean-Baptiste PONTOUX

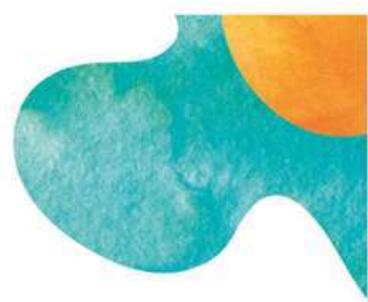
N° FINESS : 370009698

N° SIRET : 775 347 891 01850

Jean-Baptiste Pontoux – Direction Pôle Handicap Psychique

13/06/2025

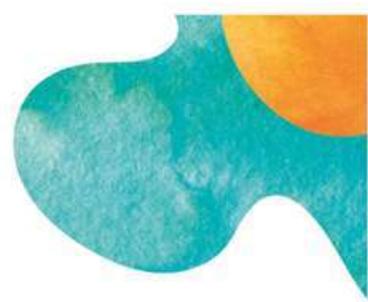




Sommaire

1. Management	3
1.1 Management stratégique et gouvernance	3
1.2 Management de la Qualité et Gestion des Risques - RSE	5
1.2.1 Qualité et Gestion des Risques	5
1.2.2 Responsabilité sociétale des entreprises	8
2. Parcours de l'utilisateur	9
2.1 Données sociodémographiques	9
2.2 Vie sociale et animation	12
2.3 Les relations avec les services de soin et les référents sociaux.....	17
3. Supports	19
3.1 Service technique	19
3.2 Gestion des Ressources Humaines	20
3.3 Système d'Information	23
4. Annexes	24
4.1 Les partenariats	24
4.2 Enquête de satisfaction auprès des usagers	25





1. Management

1.1 Management stratégique et gouvernance

PRÉSENTATION SERVICE

- **Activité** : Hébergement social de type Résidence Accueil (sous-catégorie des Pensions de Famille faisant partie de la famille des Résidences Sociales) à destination d'un public en situation de handicap psychique
- **Arrêté d'autorisation** : Arrêté préfectoral portant agrément pour l'activité Intermédiation locative et à la gestion locative sociale du **13 octobre 2020**
- **Nombre de places** : **38**
- **Projet de service** : **2024-2028**

INDICATEURS ET CHIFFRE CLÉS DE L'ANNEE N-2, N-1 et N

- **Réunions du personnel** (hors transmissions)

	N	N-1	N-2
Réunions cliniques (hebdo)	49	47	19
33Réunions institutionnelles	11	11	3
Commission d'admission	2	2	2

- **Taux d'occupation moyen (TO)** : 76.5 %

Ce taux peut paraître faible. Il s'explique par les éléments suivants :

- La moitié de nos places sont en co-location ce qui complexifie le process d'admission car les co-locataires doivent adhérer à cette proposition et cela est de moins en moins fréquent
- Nous avons dû « geler » pendant plusieurs mois :
 - 2 places du dispositif en raison d'un locataire continuant à occuper un logement dédié à la co-location malgré une fin de bail et empêchant tout emménagement sur ce logement à la vue de l'envahissement et de la salubrité de celui-ci. Le lien avec l'UDAF et le CHRU est entretenu afin de solutionner la problématique.
 - 4 places du dispositif en raison d'un locataire continuant à occuper un logement dédié à la co-location malgré une fin de bail et empêchant tout emménagement sur ce logement à la vue de la salubrité des lieux. Une solution de relogement en interne faisant suite à une hospitalisation a solutionné la problématique du locataire sans permettre la remise en location de l'appartement à la vue des dégradations subies mais aussi de la présence persistante de nuisibles.
- En occultant ces deux logements, nous arrivons à un TO de 92 %



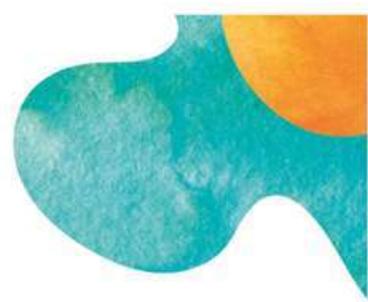


REALISATIONS ET FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE N

- Mise en place d'une planification de synthèses annuelles pour l'ensemble des locataires afin de mieux coordonner l'accompagnement avec les partenaires du soin et sociaux
- Refonte des réunions de service
- Stabilisation de l'équipe de professionnels
- Changement de direction. Départ de Mme Champeil remplacée par Mr Pontoux
- Poursuite du travail sur la transformation/extension du dispositif :
 - o Etude d'implantation sur Château Renault en lien avec la mairie : Coûts de réhabilitation non supportables par le service
 - o Etude de réhabilitation d'un bâtiment sur Tours en lien avec TMH

PERSPECTIVES DE L'ANNEE N+1

- Mise en place d'un comité de résidants et d'un conseil de concertation
- Poursuite du travail sur la transformation/extension du dispositif :
 - o Etude de réhabilitation d'un bâtiment sur Tours en lien avec TMH : Statuer sur la faisabilité du projet
 - o Etude de la faisabilité d'un projet de construction sur l'agglomération Tourangelle en lien avec la Ruche Habitat



1.2 Management de la Qualité et Gestion des Risques - RSE

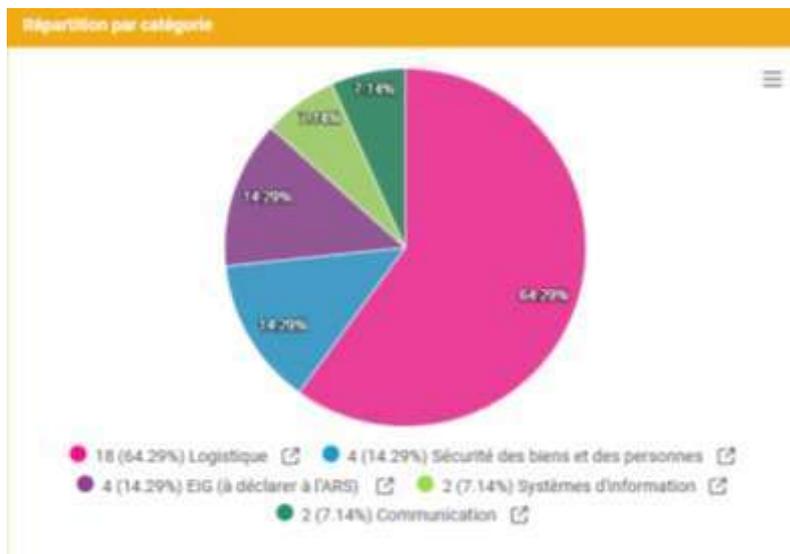
1.2.1 Qualité et Gestion des Risques

PRÉSENTATION SERVICE

Le management qualité, la gestion des risques et la responsabilité sociétale des entreprises est portée par la direction de l'établissement et son référent qualité. Un soutien méthodologique est apporté par la Direction Qualité et Gestion des Risques-RSE du siège. Sur le Pôle Handicap Psychique, un coordinateur qualité est en charge de la coordination et de la planification de la démarche. Aussi, les documents présentés peuvent parfois faire référence à d'autres services du pôle.

INDICATEURS ET CHIFFRE CLÉS DE L'ANNEE N-2, N-1 et N

- Évènements Indésirables (EI) et Événements Indésirables Graves (EIG)



	N	N-1	N-2
Nombre d'EI	28	17	3
Nombre d'EIG	4	2	0

Commentaire :

La culture de la déclaration semble « prendre »



- **Plan d'actions Qualité**

	N	N-1	N-2
Nombre d'actions	46	42	41
Nombre d'actions en cours	22	13	11
Nombre d'actions traitées	8	20	21

- **COFIL Qualité**

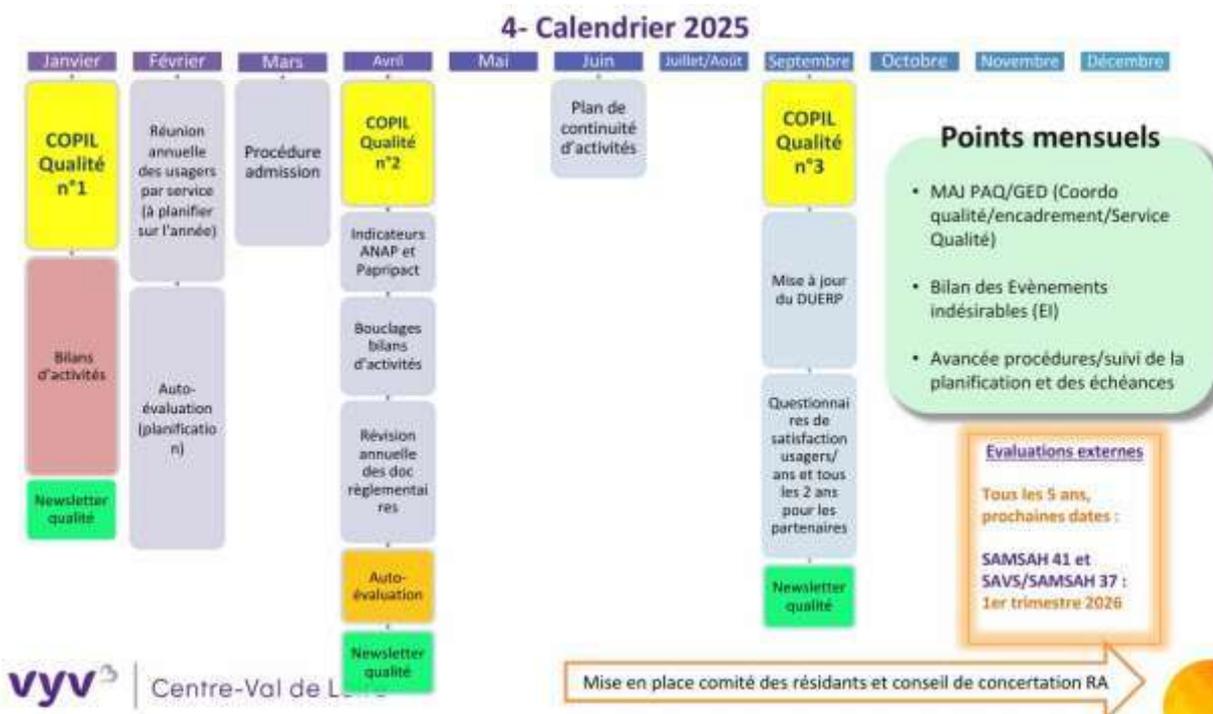
	N	N-1	N-2
Nombre de réunions du COFIL Qualité	3	1	0

REALISATIONS ET FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE N

- Planification de temps réguliers (hebdomadaires avec les secrétariats, mensuels avec l'encadrement et avec le service qualité) afin d'organiser et suivre les actions en cours, le Plan d'Amélioration de la Qualité, la gestion des Evènements Indésirables, etc...
- Suivis partagés avec les différents services
- Planification et déroulement de 3 COFIL qualité sur l'année
- Actualisation du DUERP
- Organisation d'une réunion annuelle des locataires avec présentation du questionnaire de satisfaction, bilan des activités de la N-1 et perspectives de l'année N.
- Mise à jour d'un PAQ commun RA37 et RA41
- Création de deux newsletters



PERSPECTIVES DE L'ANNEE N+1



- Accompagner la mise en place d'un logiciel métier
- Mettre en place un suivi des actions en liens avec les travaux et la maintenance en lien avec le service des Moyens généraux
- Planification et déroulement de 3 COPIL qualité sur l'année
- Actualisation du DUERP
- Organisation d'une réunion annuelle des locataires avec présentation du questionnaire de satisfaction, bilan des activités de la N-1 et perspectives de l'année N.
- Mise à jour d'un PAQ commun RA37 et RA41

1.2.2 Responsabilité sociétale des entreprises

PRÉSENTATION SERVICE

La responsabilité sociétale des entreprises est portée par la direction de l'établissement et son référent RSE. Un soutien méthodologique est apporté par la Direction Qualité et Gestion des Risques et RSE.

REALISATIONS ET FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE N

- Proposition de participation aux salariés et promotion de la clean walk



- Promotion et mise en avant du challenge collectif ma petite planète



- Participation à l'action Grand Ménage Numérique
- Réalisation du 1^{er} auto-diagnostic RSE sur le Pôle Handicap Psychique
- L'équipe opère un tri sélectif des déchets

PERSPECTIVES DE L'ANNEE N+1

- Participation à l'action de collecte d'hiver en lien avec la croix rouge française
- Mise en place d'un plan climat sur le Pôle Handicap Psychique

2. Parcours de l'utilisateur

2.1 Données sociodémographiques

PRÉSENTATION SERVICE

La Résidence Accueil répond aux difficultés d'accès au logement en milieu ordinaire, prévisibles et durables, compte tenu d'une situation sociale, psychologique et/ou psychiatrique handicapante.

Un accompagnement social et un programme d'animation sont assurés par les professionnels du service. Ce dispositif s'adresse à des personnes en souffrance psychique et en difficulté d'accès à un logement autonome. La reconnaissance du handicap par la CDAPH n'est pas nécessaire pour entrer en Résidence Accueil.

Selon l'âge, l'état de santé et l'autonomie, la Résidence Accueil peut être soit un logement durable, soit un tremplin pour accéder à un logement autonome.

Créée en 2009, la Résidence Accueil 37 – VYV 3 CVL propose depuis février 2018 38 places réparties sur Tours et sa périphérie (extension de 12 places au 1er février 2018).

Cinq professionnels accompagnent les locataires dans leur vie quotidienne et sociale. Un psychologue et une secrétaire interviennent également sur le dispositif.

Un accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h. Des astreintes téléphoniques sont organisées le soir et le week-end pour la gestion des situations d'urgence.

La Résidence Accueil :

- Offre un logement sans limite de temps
- Adresse l'offre à des personnes pour qui l'accès au logement ordinaire constitue une réelle difficulté
- Dynamise un espace à taille humaine, propice au développement d'un cadre de vie chaleureux, sécurisant et restructurant
- Favorise l'autonomie de la personne dans une logique d'insertion sociale
- Développe et travaille avec un réseau partenarial favorisant l'ouverture sur la ville et l'accessibilité à la vie socioculturelle, à la formation ou à l'emploi
- Développe et maintient les relais avec les services sanitaires (publics et privés), sociaux et médico-sociaux travaillant dans le domaine de la santé mentale

Les **38 places** sont réparties de la manière suivante :

- 9 places rue Descartes à Joué Les Tours
- 4 places rue du général Chanzy à Tours
- 4 places rue Jean Roy à Tours
- 3 places rue de Roubaix à Tours Nord
- 3 places rue Dorgelès à Tours Nord
- 2 places rue de Jemmapes à Tours Nord
- 10 places rue des Anciens d'Afrique du Nord à Tours Nord
- 2 places avenue de Stendhal à Tours Sud

- 1 place rue Byron à Tours Sud

Les différentes configurations des logements permettent de répondre aux besoins et attentes des locataires.

Les maisons de Joué-lès-Tours et de Dorgeles II permettent de recentrer l'intervention des professionnels sur ces lieux qui sont les points de rassemblement des locataires du dispositif. Ces bâtiments permettent à l'occasion de réunir les locataires (repas, animations, ...).

La colocation concerne 6 appartements pour un nombre de 2 à 4 colocataires par appartement.

Ils sont situés sur Tours et son agglomération, ce qui permet de s'inscrire dans la vie de la cité, en bénéficiant de tous les services (transports, commerces...).

La colocation permet aux locataires d'apprendre à vivre ensemble en partageant des espaces communs, tout en gardant une intimité propre. La promiscuité de ce type de logement peut parfois être difficile. En effet, lorsqu'un des colocataires va moins bien, il est plus difficile pour les autres de se mettre à distance.

INDICATEURS ET CHIFFRE CLÉS DE L'ANNEE N-1 et N

- **Age moyen des usagers sur l'année**

	N	N-1
Âge moyen	47	48

- **Répartition par sexe**

	N	N-1
Taux hommes	69.2 %	75.8 %
Taux femmes	30.8 %	24.2 %

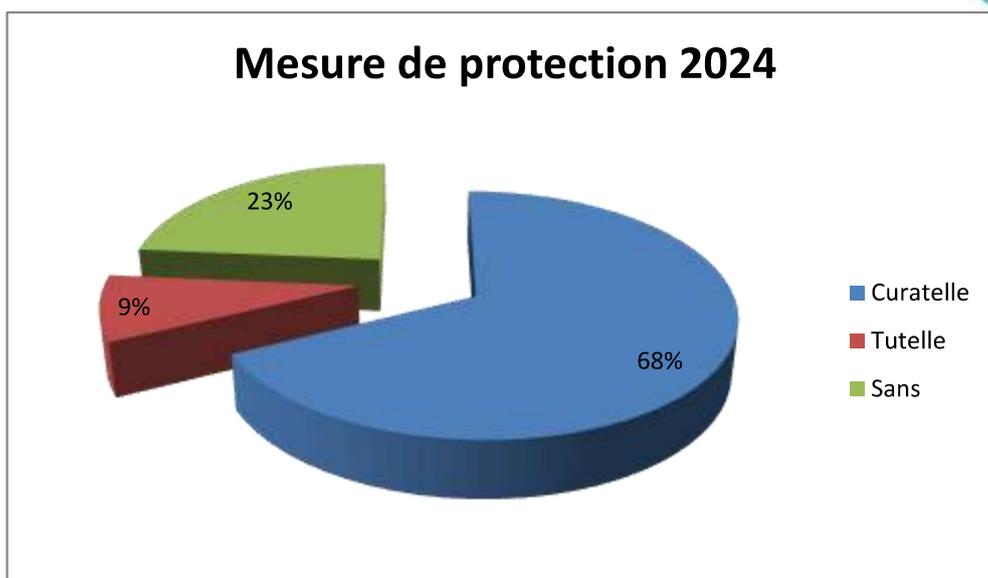
- **Durée du séjour moyen**

	N	N-1
Durée du séjour moyen	5.9 ans	6 ans

- **Mouvements sur l'établissement**

	N
Nombre d'entrées	3
Nombre de sorties	6

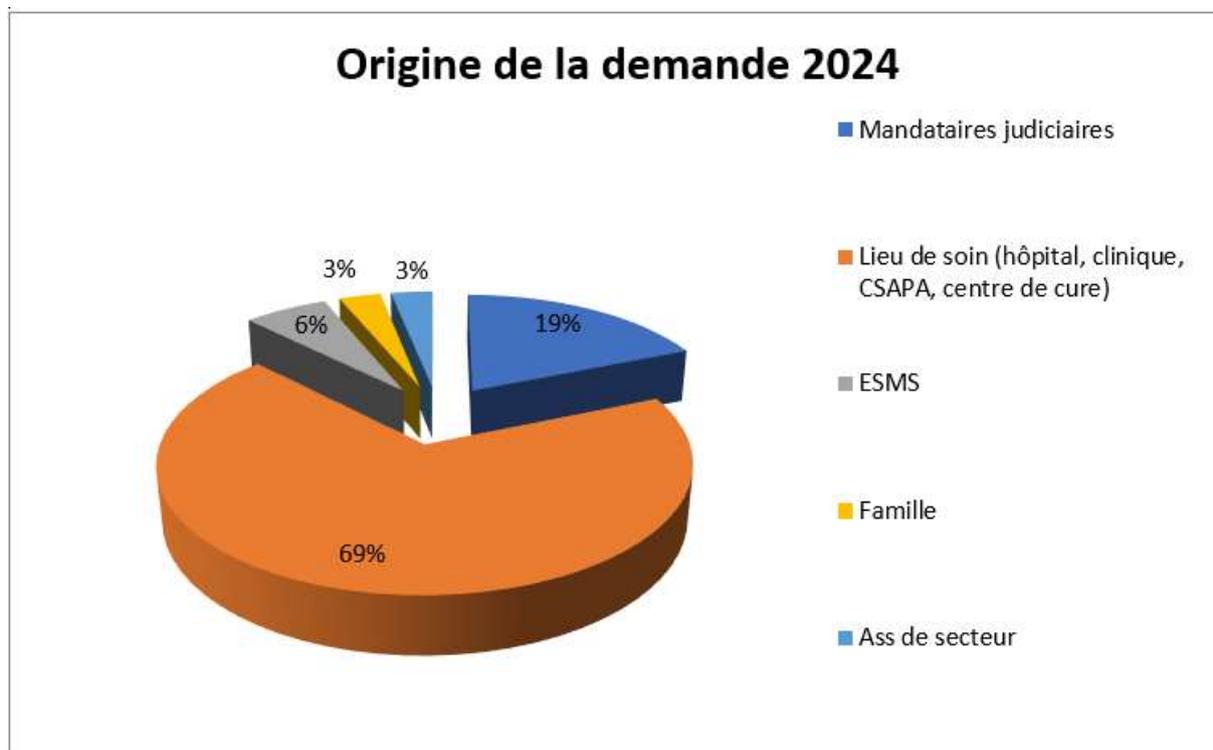
- **Mesures de protection**



- **Ressources**

Plus de 90 % des locataires bénéficient de l'AAH (seulement par deux fois couplée à un salaire). Cela illustre bien la spécificité de la Résidence Accueil 37 qui s'adresse aux personnes en situation de souffrance psychique. Par ailleurs, très peu de personnes sont en capacité de travailler.

- **Origine de la demande**



2.2 Vie sociale et animation

PRÉSENTATION SERVICE

Le service a vocation à soutenir le lien social auprès des locataires qui ont pour point commun de présenter de nombreux empêchements sur la question du lien à l'autre.

Afin de renforcer le lien entre locataires mais aussi afin de permettre une approche différente pro/locataire, des activités collectives sont organisées et/ou soutenues (séjour, repas collectif, pique-nique, visite de musée, ...). L'idée n'est pas de créer et d'animer un planning d'ateliers qui « aliénerait » les gens à notre dispositif mais plutôt de soutenir l'émergence d'idées, d'envies en créant un cadre favorable à cela et en « tuilant » avec les acteurs de la Cité.

REALISATIONS ET FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE N

- **Le collectif BTL « Bouge Tes Loisirs » :**

Collectif co-créé en partenariat avec la Résidence Accueil 37 – Vyv3 Centre Val de Loire en vue de créer une émulation entre usagers et locataires. Depuis 2018, certaines activités se sont pérennisées à la demande des personnes : les randonnées, le bowling, la nuit des séries, ... Pour autant, depuis le confinement la dynamique s'était ralentie. Aussi, un travail en lien étroit avec les personnes accompagnées a été mené avec des rencontres tous les 15 jours afin de définir le cadrage, l'avenir du BTL. Une enquête a été créée, menée, dépouillée, analysée et restituée par les usagers avec des pros en appui. Ce travail de longue haleine a pris fin en janvier 2023 et a abouti au maintien du BTL dans une formule revisitée. Cette espace permet, chaque fin de mois, de réunir ceux qui le souhaitent afin de proposer des activités pour les mois suivants, avec la présence des professionnels.

Exemple d'activités mises en place dans le cadre du BTL sur 2024 :

- Activité jeux de société : Temps mensuel
- Expositions, Visites de musées, châteaux
- Sorties guinguette
- Sorties festivals, concerts, spectacle, cinéma
- Blind test, Karaoké
- Atelier création de produits ménagers « maison »
- Atelier création « boules à neige »
- Atelier écriture, musique/chant : Temps hebdomadaire
- Sortie Marché de Noël, fête foraine, foire à l'ail
- Sortie resto / pique-nique
- Match de volley et de hockey
- Sortie pêche
- Journée mer
- Activité fléchettes, pétanque

- **Les repas collectifs :**

Une fois par mois, nous organisons un repas collectif sur les deux collectifs (Descartes et DII). Ces rencontres à l'ambiance conviviale ont permis de faire émerger des envies d'actions collectives et de sorties. Les courses et la confection du repas sont réalisées avec les locataires. C'est également l'occasion de sensibiliser sur la possibilité de manger sainement et à moindre coût. Ces actions sont parfois également organisées sur les appartements diffus car il est souvent compliqué pour ces locataires de se rendre sur les collectifs à la vue des empêchements générés par leurs troubles.

- **Ateliers cuisine :**

En fonction de la saison, nous proposons des ateliers de type galettes des rois, crêpes, chocolat chaud de Noël ... Parfois, des ateliers plus individualisés sont réalisés afin de soutenir un locataire en particulier.

- **Repas de fin d'année au restaurant**



- **UFOLEP : activité hebdomadaire**

La Résidence Accueil a souhaité continuer son investissement dans ce dispositif qui correspond aux besoins et demandes des locataires. Les objectifs de cette action sont :

- La redynamisation corporelle et la mobilisation physique
- L'inscription dans une activité hebdomadaire gage d'un rythme régulier
- La création de lien social et d'échanges entre les différents participants
- La favorisation de la mixité sociale et des rencontres avec différentes structures
- La découverte de sports émergents



- **Le GEM :**

Cet espace de vie sociale et d'échange est fréquenté par plusieurs locataires. Ce lieu permet de rompre l'isolement social. C'est un des dispositifs du Pôle Handicap Psychique.





- **Les randonnées Fea** : *activité bi-mensuelle*

Depuis plusieurs années, nous proposons des temps de marche aux personnes que nous accompagnons. Il y a quelques années, une professionnelle avait emmené sa chienne, avec accord des personnes présentes. Au fil du temps, sa présence s'est pérennisée. Cela permet des temps d'échanges également avec l'animal. Nous marchons une à deux fois par mois, souvent entre 3 et 5 km, parfois des randonnées sur la journée avec pique-nique. Le rythme de marche est en adéquation avec les personnes présentes, en fonction de leur niveau sportif. Cela favorise la mise en mouvement, la reprise d'une activité physique. C'est aussi un temps qui permet l'échange et la discussion. En effet, en cheminant en dehors du cadre du bureau, de la chaise, de la table, la parole se libère.

- **Le bowling** : *activité mensuelle. 5 personnes de la RA37 présentes en moyenne*

En lien avec les Pensions de Famille des Capucins et de la Bazoche mais aussi du SAVS SAMSAH 37, s'organise une activité Bowling chaque semaine. Cette activité est un excellent prétexte à l'échange et à la découverte de ce que peut être une Pension de Famille.

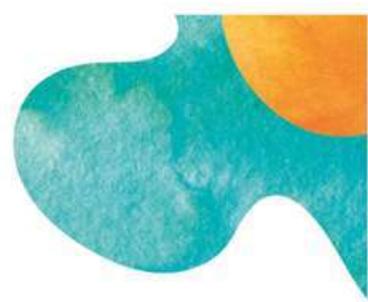
- **La nuit des séries** : *activité mensuelle*

Ce temps mensuel émane de la proposition d'un petit groupe ayant un attrait particulier pour la découverte et le partage autour des séries, des animés, des jeux vidéo, Ces rencontres à l'ambiance conviviale ont permis de faire émerger de l'envie et de la créativité pour un petit groupe de jeunes (inventer la suite d'un manga, organisation d'une après-midi jeux vidéo, projet de création d'un jeu de société, ...). Nous avons pu constater l'importance pour les gens de maintenir ce temps en soirée, car cela situe différemment le temps de l'accompagnement et leur permet un "en dehors de chez soi". Cet objet culturel a découlé sur une autre forme d'échange entre les personnes permettant une circulation des connaissances et la création d'une dynamique de groupe. Au fil du temps, une amitié s'est formée entre certains membres du groupe, les autorisant à créer des liens en dehors de la nuit des séries et ainsi à bouger les lignes de ce qui, pour certains, relevait d'une phobie sociale.

- **Médiation animale** : *activité mensuelle. 4 à 5 participants*

Action à destination des personnes les plus isolées. Elle a pour but de :

- Mobiliser et faire participer avant tout la personne, stimuler celle-ci : concentration, motricité, verbalisation, coordination...
- Responsabiliser les participants en les inscrivant dans le soin aux animaux et donc travailler autour de la valorisation et l'estime de soi
- Générer détente, plaisir et apaisement via une ambiance d'atelier agréable favorisant le lien social et l'échange



- **Atelier musique et chant** : *Activité hebdomadaire en alternance musique/chant.*

A toujours lieu les jeudi après-midi , musique et chant en alternance. Le nombre de participants s'est stabilisé autour de 4 à 5 personnes, présentes sur les deux ateliers.

Il s'agit de locataires du collectif de Tours Nord, mais aussi des colocations. Cela permet une mixité des publics, et de créer des connivences, pour d'autres moments de partages (repas organisés, sorties communes).

Le Répertoire en chant s'étoffe et se diversifie, et en musique, le groupe s'étant élargi, il y a davantage de travail sur la cohésion de groupe, le but étant de faire la place à tous. La place de chacun s'étoffe et s'affine progressivement ; des thèmes reviennent, et, en lien avec l'atelier radio, nous avons accompagné un participant dans l'écriture d'une chanson.

- **Projet radio** :

Deux émissions radios ont été diffusées sur Radio Béton en 2024, fruits de deux ateliers menés avec la Résidence Accueil 37. Ce projet a réuni 8 participants et 4 professionnels.

La première émission avait pour thème la maladie mentale, à l'initiative des participants. Elle a été diffusée en juillet 2024 sur les ondes radio béton.

La deuxième émission est un projet qui a bénéficié d'une subvention dans le cadre de l'appel à Projet DRAC-ARS. Il s'agissait de faire une émission « reportages/interviews » menée durant le festival « Aucard de Tours ». Deux émissions ont été diffusées en direct durant le temps du festival.

- **Activité fléchettes. Hebdomadaire**

Jouer aux fléchettes exige beaucoup de concentration. Qu'il s'agisse d'établir un score ou de penser à la zone du tableau que vous voulez que vos fléchettes atterrissent et de se mettre en position de le lancer, être capable de se concentrer et d'éviter la distraction est clé. Le contrôle physique de soi, lancer une fléchette avec précision, nécessite un bon contrôle du corps.



- **Atelier écriture**

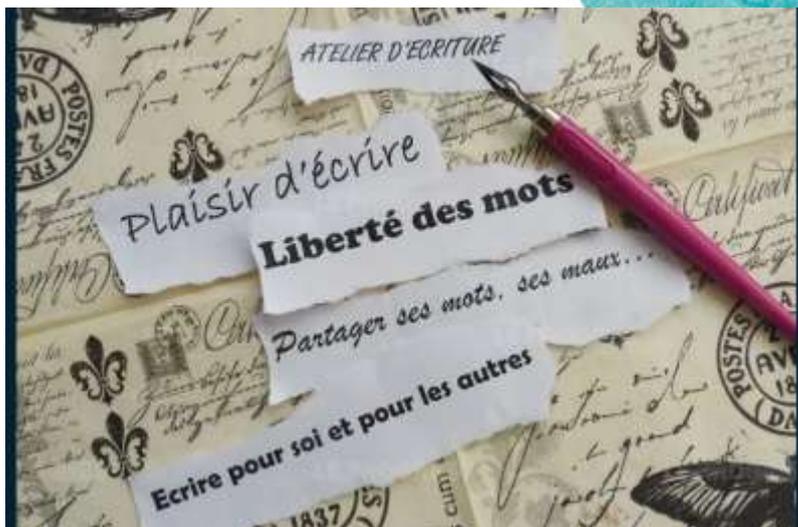
Objectifs :

- ✓ Cognitifs (capacité à maintenir et investir l'écrit, motricité, expression orale, concentration et mémoire),
- ✓ Travail sur les émotions,
- ✓ Renforcer l'estime et la confiance en soi,
- ✓ Ecoute, partage, non-jugement,

- ✓ Création collective, Développer l'imaginaire,
- ✓ Socialisation (échange, lien social, exposition, partenariat extérieur).

Moyens :

- ✓ Une salle ou en extérieur selon le thème
- ✓ Un jour fixe qui permet une meilleure adhésion grâce à un repère temporel,
- ✓ Une séance construite en deux temps :
 - Un temps d'écriture autour d'une table (consignes strictes ou libres sur différents thèmes : poésie, haïkus, association d'idées, de mots, de photos, dialogues, histoires, brainstorming, texte libre, émotions...),
 - Pause de 5 mn
 - Un temps de lecture et partage de ses écrits avec échange sur les thèmes abordés, les ressentis face à l'exercice, les propositions d'idées à travailler pour la séance suivante.
- ✓ Une création collective qui peut prendre plusieurs séances.
- ✓ Recherche de partenaires extérieurs pour enrichir l'échange, favoriser le lien, alimenter l'esprit et élargir les champs d'action.



Quatre personnes sont présentes régulièrement à cet atelier.

Points positifs :

- Jour repère dans la semaine qui permet une régularité de participation à l'atelier,
- Aucune relance si ce n'est un sms la veille pour un participant,
- Participants actifs et force de proposition,
- Une écriture en commun est en cours,
- Un panel de 4 personnes très différentes dans leur création.

Points à améliorer :

- Nécessité de s'accorder plus de temps de préparation en amont des ateliers,
- Quand création collective, voir à ce qu'elle ne dure pas trop longtemps, chaque personne n'étant pas aussi à l'aise dans cet exercice (risque de la perdre), ou bien faire des pauses par des séances récréatives d'exercices d'écriture plus individuelles,
- Commencer à aller vers l'extérieur pour rechercher des actions d'écriture avec d'autres partenaires pour diversifier l'atelier, le lieu et développer l'imaginaire.

Tous sont partants pour sortir faire des visites jardins, musées, expositions afin de nourrir l'inspiration et écrire dans un autre cadre, voir aussi partenariat possible (bibliothèque, librairie...). Il reste à finaliser et imprimer l'histoire co-écrite à quatre et voir ce que l'on en fait.

PERSPECTIVES DE L'ANNEE N+1

- Continuité de la dynamique
- Projet radio : Réalisation d'un podcast en lien avec Radio béton et le Temps machine



2.3 Les relations avec les services de soin et les référents sociaux

PRÉSENTATION

Depuis l'ouverture de la Résidence Accueil, un partenariat s'est créé entre les services de soins et les professionnels permettant un accompagnement pluridisciplinaire et complet. La coordination entre les services de soins et les intervenants sociaux facilite l'intégration et le maintien des locataires dans leur logement. Lorsque des situations de mal être, d'enfermement sur soi, de glissement ou encore de décompensation sont repérées, le lien avec le service de soin permet une prise en charge rapide du locataire garante de la poursuite du projet de vie sur la Résidence Accueil.

Le principal partenaire de soins est le CHRU de Tours et notamment les services de psychiatrie intra hospitalier, les hôpitaux de jour ainsi que les CMP. Ce partenariat est grandement facilité par les travailleurs sociaux de l'hôpital.

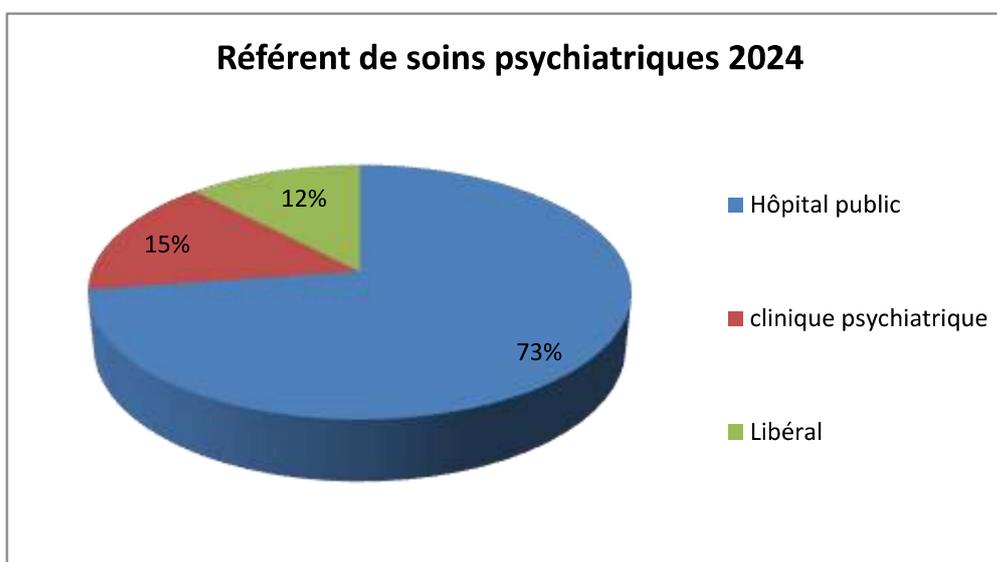
La plupart des locataires bénéficient du passage d'infirmiers libéraux 1 à 2 fois par jour, pour la supervision de leurs traitements.

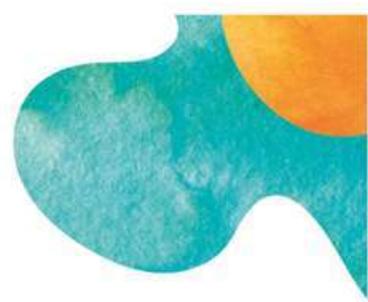
Certains locataires ont besoin d'une aide dans leur vie quotidienne pour l'entretien de leur logement, la réalisation des courses ou encore leur hygiène. Des aides à domicile interviennent alors.

Par ailleurs, les travailleurs sociaux de la Résidence Accueil sont un soutien auprès des locataires pour les prises de RDV avec les différents professionnels de soin, des accompagnements peuvent être réalisés afin de faciliter le parcours de soins.

REALISATIONS ET FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE N

- **Le lien avec les services de soins**

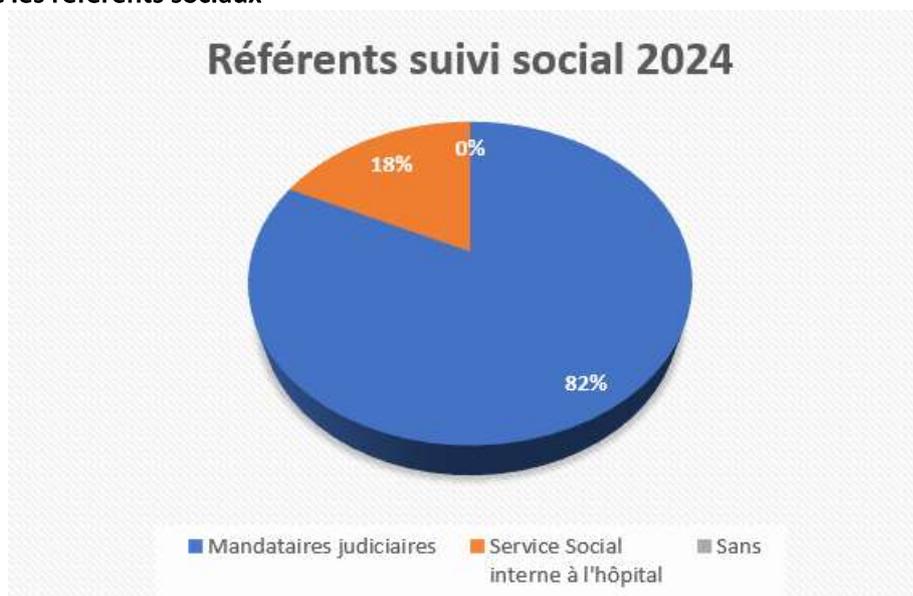




Le partenaire référent du suivi des soins psychiatriques est majoritairement l'hôpital public. Ce suivi peut-être également assuré par des cliniques psychiatriques et les psychiatres libéraux pour les personnes les plus stabilisées.

Nous constatons que la présence active d'un service de soins impliqué dans l'accompagnement du locataire est un gage de réussite du projet de la personne car cela favorise la stabilisation avec des allers/retours possibles entre le logement et le lieu de soin en fonction de l'état psychique de la personne et cela sans remise en cause de son projet de vie.

- **Le lien avec les référents sociaux**



Les partenaires référents du suivi social sont principalement les organismes tutélaire (UDAF-ATIL-ATRC). Aucun locataire est sans relais quant à son suivi social.



3. Supports

3.1 Service technique

PRÉSENTATION SERVICE

Assurer les diverses opérations techniques pour permettre le bon fonctionnement de l'établissement pour le bien-être des salariés et des usagers dans le respect des exigences des parties intéressées et conformément aux exigences réglementaires. Actuellement, nous faisons appel à des prestataires extérieurs ainsi qu'au service des moyens généraux de Vyv3 Centre Val de Loire.

REALISATIONS ET FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE N

- Révision du contrat « espaces verts » afin d'améliorer la qualité du service rendu
- Réfection de plusieurs appartements dans le cadre de départs de locataires et cela en amont de l'entrée de nouveaux locataires
- Création d'un plan pluriannuel d'entretien
- Mise en place d'un tableur de suivi des maintenances annuelles
- Contrôle annuel des équipements de lutte contre l'incendie réalisé
- Contrôle annuel des installations électriques effectué
- Contrôle annuel des installations de chauffage réalisé
- Révision annuelle des véhicules de service réalisée
- Création d'un outil de suivi de la réalisation des maintenances annuelles
- Mise en place d'un tableur de suivi du parc informatique

PERSPECTIVES DE L'ANNEE N+1

- Mise en place d'un nouveau logiciel achat (OKAVEO)

3.2 Gestion des Ressources Humaines

PRÉSENTATION SERVICE

A partir de la politique RH de VYV 3 Centre Val de Loire, les ressources humaines sont gérées par l'établissement en lien avec les services supports sur les volets :

- Recrutement et parcours d'intégration
- Développement du capital humain
- Gestion des temps et activités
- Gestion de la paie

Cette organisation permet la bonne gestion des contrats de travail, des rémunérations et des formations afin d'apporter à nos usagers les meilleures compétences professionnelles dans les conditions de travail optimales.

INDICATEURS ET CHIFFRE CLÉS DE L'ANNEE N

- **Effectifs en ETP**

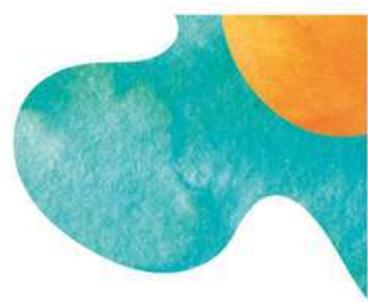
	N
ETP	4.1

- **Effectif physique moyen par type de contrat**

	N
Nombre moyen de CDI	8
Nombre moyen de CDD	0
Nombre moyen de Apprentissage/alternance	0
Nombre moyen de Service civique	0

- **Evolution des effectifs physiques par métier**

	N
Chargé d'accompagnement social et locatif	4
Psychologue	1
Chargé d'accompagnement social et locatif mission coordination qualité	1
Secrétaire	1
Direction	1



- **Répartition des sexes au 31/12/24**

	N
Taux de femmes	37.5%
Taux d'hommes	62.5%

- **Ancienneté moyenne dans la structure**

	N
Année moyenne d'ancienneté	5.8

- **Absentéisme**

	N
Arrêt maladie	107
Congés maternité/paternité	0
Accident du Travail/Trajet	0
Congés spéciaux dont congés sans solde	4

Commentaire :

Un arrêt représente, à lui seul, 100 jours d'absence.

	N
Taux d'absentéisme	5.28%

- **Mouvements de personnels (CDI)**

	N
Nombre d'entrées	1
Nombre de sorties	0

- **Turn-over**

	N
Taux turn-over	6.25%

- **Formations**

	N
Nombre de stagiaires* formés	8
Nombre de stagiaires* formés réglementaire	4
Nombre de stagiaires* en formation Développement des Compétences	2
Nombre de salariés formés	7
Nombre d'heures de formations internes/externes	99

* **stagiaire** : salarié suivant une formation.



REALISATIONS ET FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE N

- Absence longue durée d'une salariée (0.5 ETP)
- Départ de la directrice remplacée par un directeur (ancien chef de service)
- Mise en place du coffre-fort numérique notamment pour les fiches de paie

PERSPECTIVES DE L'ANNEE N+1

- Passage à la gestion des temps de travail en cycles de 12 semaines
- Mise en place de Coline Care. Le Groupe VYV va lancer Coline Care, un dispositif gratuit innovant dédié aux collaborateurs confrontés à une maladie, un handicap ou une situation de vulnérabilité.

Plan de développement des compétences 2025

Intitulé de l'action de formation	Nbr de stagiaires à former
AFGSU 1	1
Manipulation extincteur	2
Exercice d'évacuation	2
Accompagner les personnes logées	4
Analyse de la pratique professionnelle	7



3.3 Système d'Information

PRÉSENTATION SERVICE

- Ageval est notre logiciel Qualité et Gestion Des Risques
- Octime est notre logiciel planning
- Hellowork est notre logiciel recrutement
- ASTech Solutions est notre logiciel traitant les demandes d'interventions techniques
- Outlook est notre solution mail
- Vyv3 it est notre prestataire mail, ligne fixe et accès internet
- SFR est notre prestataire lignes téléphoniques mobiles
- Konica est notre prestataire copieur

REALISATIONS ET FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE N

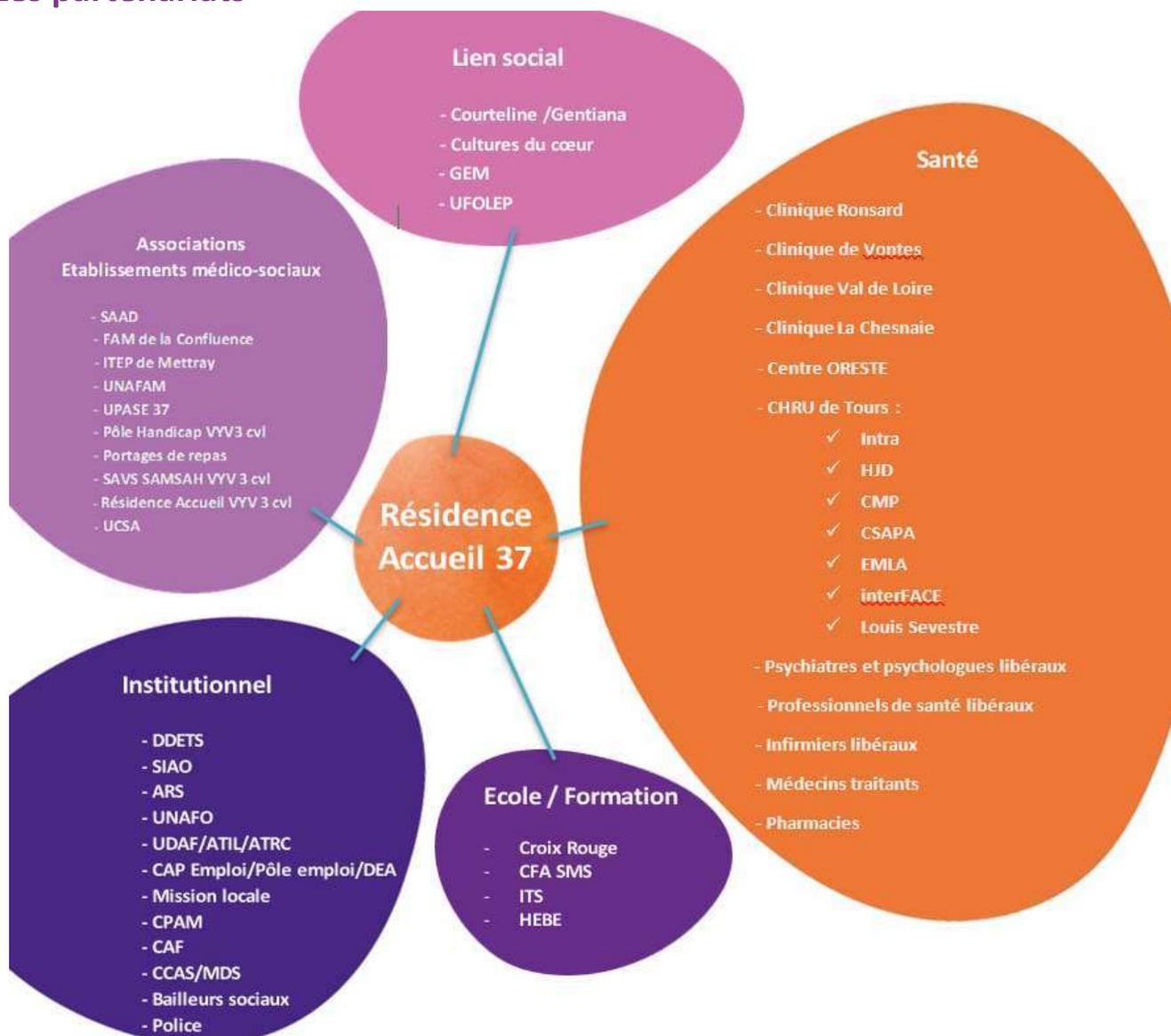
- Déploiement d'un intranet (l'Oasys)
- Changement de prestataire copieur (TIS vers Konica)
- Changement de prestataire téléphonie mobile (Orange vers SFR)
- Changement de fournisseur Internet et téléphonie fixe (TIS vers VYV3 it)
- Mise en place d'un logiciel afin de traiter de manière dématérialisée notre facturation (Basware)

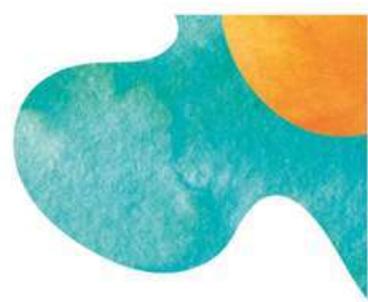
PERSPECTIVES DE L'ANNEE N+1

- Déploiement d'un logiciel métier (netvie)
- Changement de logiciel achat (OKAVEO)

4. Annexes

4.1 Les partenariats





4.2 Enquête de satisfaction auprès des usagers

2024- Résidence Accueil 37 - Enquête de satisfaction des locataires

3.2.2.1 RESIDENCE ACCUEIL 37

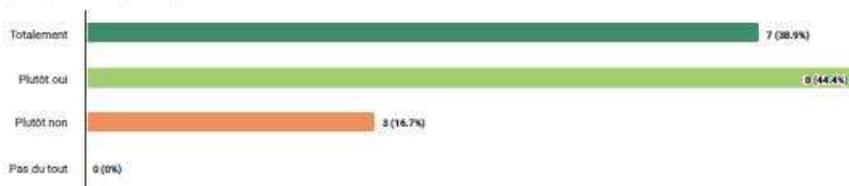
18 réponses (69.23% du nombre de réponses attendues)

Amélioration du taux de réponse par rapport à l'année dernière (54 %), les personnes n'ayant pas répondu sont absentes du dispositif (hospi) ou difficile à rencontrer

Votre lieu de vie

1. Votre logement vous convient-il ? (surface, équipements, ...)

18 réponses (100% des répondants)



Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Un peu juste en surface mais sinon c'est bien.
- -sauf RDC
- c'est trop petit
- trop petit
- trop petit
- Détecteur présence dans le couloir (électricité)
- Petit bémol: moisissure dans la salle de bain
- la chambre est trop petite
- C'est un espace pas grand mais agréable. Les 28m² de mon logement compensent mes difficultés à devoir entretenir une grande surface.

Les locataires sont satisfaits du logement à 84%, avec un retour sur la taille du logement jugée trop petite

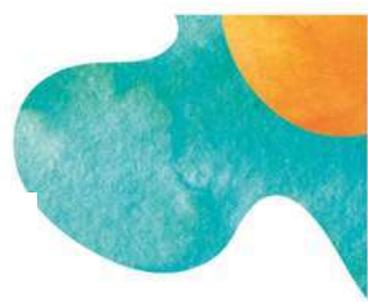
2. La localisation de votre logement vous convient-elle ? (environnement, proximité des lieux d'activités, de commerces, de soin ...)

18 réponses (100% des répondants)



Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Proche du travail quand j'en ai, des soins médicaux, et pas très loin des gens importants pour moi
- Nuisance sonore et la sécurité
- il n'y a pas de boulangerie et bureau de tabac dans le coin
- tapage nocturne, tv et musique des voisins trop forte
- trop excentré du centre de Tours
- Rareté des tramway-bus en début de nuit/vacances. Hygiène du quartier
- Beaucoup de choses accessibles à pied
- proximité des commerces, docteurs, kiné etc...
- Oui, il y a beaucoup de commerces à proximité



Les locataires sont satisfaits de la localisation des logements à 88%, pour autant des remarques sont remontées concernant :

- * L'accessibilité commerces/centre ville
- * Nuisances sonores

3. Quelles améliorations souhaitez-vous ?
13 réponses (72.22% des répondants)

- Que chacun se prenne en main pour la propreté car ma santé ne s'améliore pas avec le temps
- logement individuel
- Avoir une nouvelle cuisinière/ Besoin d'une armoire
- ras
- rien pour le moment
- non
- une amélioration de commerce
- Que la police circule dans le quartier
- ajouter une banquette
- changer de Maire?
- Meilleure salle de bain
- Il faudrait changer les carreaux de la douche et acheter un yucca car l'autre il est mort
- J'aimerais participé à une activité jardinage

Ces demandes d'amélioration seront reprises en réunion collective avec les professionnels

Colocation ou logement individuel

4. A votre admission sur le dispositif, qu'avez vous choisi ?
18 réponses (100% des répondants)

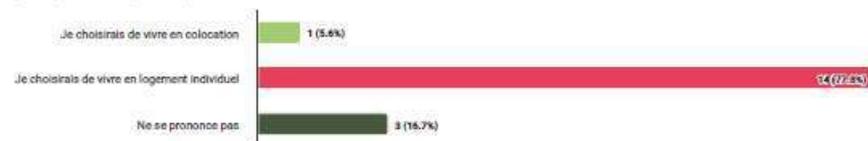


Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Je souhaitais vivre dans un logement comme je suis avec plus de surface. Je suis cependant très bien où je suis
- pas cette réponse car pas ma réponse à moi, je n'avais pas de préférence sur le types de logement, colocation ou individuel peut m'importer
- content
- pour me sentir bien
- Cela dépend du colocataire
- Je ne me souviens pas, j'étais trop shooté aux médocs, à l'époque!!!

Pour les locataires actuels ayant répondu, seulement 33 % souhaitaient vivre en colocation. Actuellement le dispositif propose 50 % de ses places en colocation

5. Si demain vous aviez le choix :
18 réponses (100% des répondants)

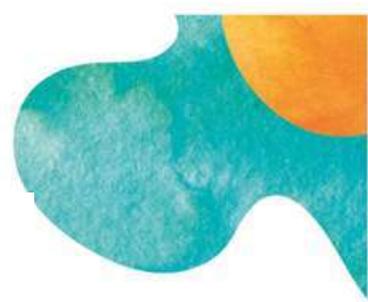


Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- parce que c'est mieux
- pour passer une retraite tranquille
- Tout dépend de l'emplacement et du prix du logement

Les 3/4 des locataires souhaitent vivre en logement individuel (65% en 2023). Les projets de la Résidence Accueil vont dans le sens d'un plus grand nombre de logements individuels proposés.





Le cadre global du dispositif

6. Le règlement intérieur vous paraît-il adapté ?

19 réponses (100% des répondants)



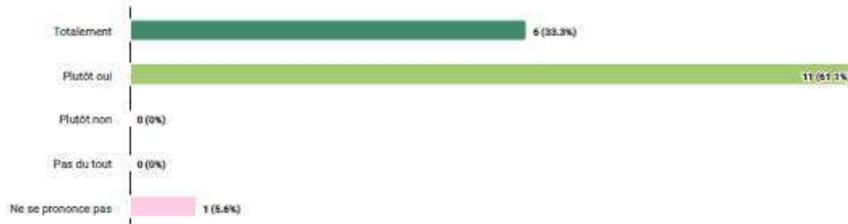
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Ne recevant guère ne buvant et ne fumant pas. La seule règle est d'aller a une réunion à laquelle je ne peux pas aller quand je travaille. J'y vais sinon.
- J'ai rien à dire sur ça
- "Quel règlement intérieur?"
- Le règlement veille à bien préserver au mieux l'intimité, le bien-être du locataire. La réunion collective des locataires qui se tient tous les mois est une excellente choses, ça permet à chacun de faire savoir aux autres s'il y a tel ou tel problème

Le règlement intérieur est bien accepté.

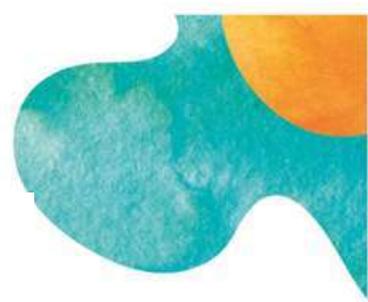
7. Le fonctionnement de l'astreinte vous paraît-il adapté ?

18 réponses (100% des répondants)



Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Mieux adapté qu'avant
- ils sont toujours disponible
- je n'en ai pas eu besoin



L'accompagnement social

8. Vous sentez-vous suffisamment en confiance avec les professionnels pour exprimer vos demandes ?

18 réponses (100% des répondants)



Historique des commentaires "Précisez votre réponse si nécessaire" :

- Suivant le professionnel et suivant la situation et les évènements.
- les relations avec les cadrants ne son toujours pas bons

Le lien au professionnels s'est renforcé depuis l'année (2023 : 66%), 90 % en 2024. La stabilité de l'équipe des professionnels et de leur présence plus ancrée sur les sites peuvent expliquer ce constat.

9. Etes-vous satisfait du temps de présence des professionnels sur votre lieu de vie ?

18 réponses (100% des répondants)



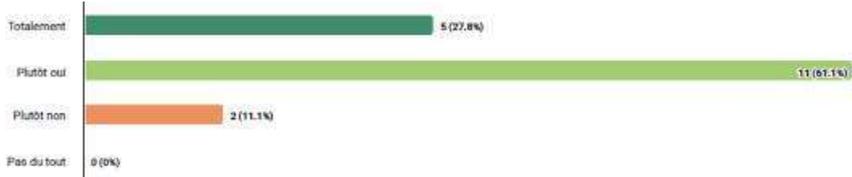
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Ça va ils ne peuvent pas être partout
- desfois on est suffisamment tranquille
- j'aimerais qu'ils soient plus présents
- pas assez nombreux
- j'aimerais qu'ils soient plus présents pour plus de vie
- Souvent le lundi y a personne ou 2 à 3 fois dans la semaine, ce qui m'empêche de demander des renseignements.

La stabilité de l'équipe des professionnels et de leur présence plus ancrée sur les sites peuvent expliquer ce constat. (2023 : 63% - 2024 : 89%)

10. Les réunions collectives avec les professionnels vous satisfont-elles ?

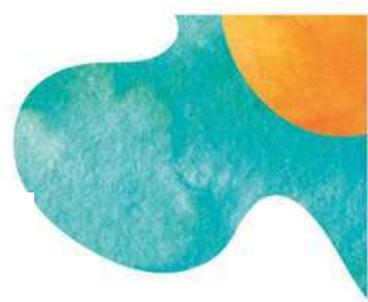
18 réponses (100% des répondants)



Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

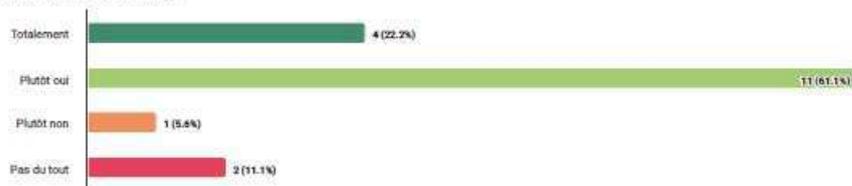
- Ça s'est amélioré
- tout le monde a son mot à dire
- parfois trop long
- parfois ces réunions sont un peu de "nature brutale"
- Pas de temps accordé aux questions des résidents

Ces temps sont repérés et plutôt bien acceptés. La place laissée à la parole du locataire sera à rediscuter en réunion collective



11. Etes-vous satisfait des synthèses (rencontres avec vous, la Résidence Accueil, les mandataires judiciaires, les services d'aide à domicile, vos référents de soin ...) ?

18 réponses (100% des répondants)



Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

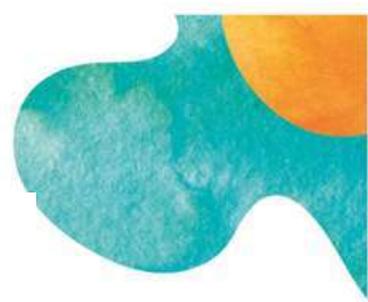
- Quelle Synthèse ? Une synthèse devait être faite avec ma curatelle mais je ne l'ai pas reçu depuis.
- sans commentaire
- N'en a pas eu
- une seule synthèse depuis une dizaine d'années
- Demande d'aide à domicile en cours
- Etant nouveau résidant, je ne peux pas répondre pour le moment mais cette réunion m'intéresse et me plaît bien
- Il faudrait en faire plus car ce sont des moments positifs car tous ceux qui s'occupent de ma situation se rencontrent

Les locataires qui ont pu participer à des synthèses en sont satisfaits. Certains remontent une absence de synthèse réalisée. Pour rappel la mise en place de synthèses annuelles est effective depuis janvier 2024, ce qui explique que tout le monde n'ait pas encore expérimenté ce temps de rencontre.

12. Comment les professionnels de la Résidence Accueil pourraient-ils vous aider dans vos projets ?

11 réponses (61.11% des répondants)

- Marche quand je suis au chômage ou en arrêt
- Aider plus rapidement sur les démarches pour l'ESAT (2ème stage à venir)
- Travailler
- ils m'aident déjà dans certaines démarches
- je sais pas
- peut-être pour la recherche d'appartement en lien avec la curatrice



- Aider au choix et à l'achat d'une box TV (connexion, fournisseur...)
- réfléchir à un projet professionnel
- se réunir dans une activité "projet"
- En étant peut-être plus au courant de ma problématique
- M'accompagner plus souvent dans mes demandes (santé, médecin...)

Les locataires sont en demande d'accompagnement. L'entretien annuel permet de formaliser les demandes et de suivre leur mise en place. N'hésitez pas à nous adresser vos demandes.

13. Au cours de votre accompagnement, la Résidence Accueil vous a-t-elle mise en lien avec d'autres services/partenaires ?

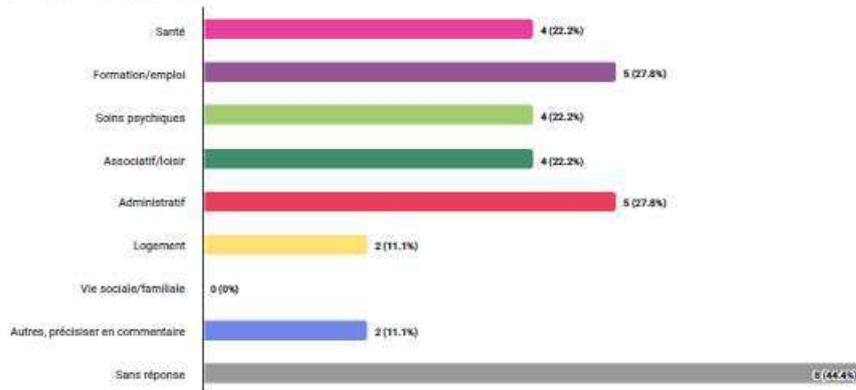
18 réponses (100% des répondants)



Notre accompagnement est basé sur la veille et la coordination avec les autres partenaires selon les demandes exprimées.

14. Si oui, lesquels ? (plusieurs réponses possibles)

10 réponses (55.56% des répondants)



Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Sport inadapté au début
- ESAT La Thibaudière/ MDPH
- le facilité pour les autres services
- HDJ/UDAF Joué les tours
- UFOLEP - Radio Béton-SAVS-SAMSAH - Franck Ternier (film) - Paiement du loyer (comptable)
- Non car avant mon arrivée j'étais déjà en lien avec le SAVS de la mutualité

L'accompagnement proposé est très global et s'adapte à la demande.

15. Depuis le début de votre accompagnement par la Résidence Accueil, notez-vous une diminution de vos difficultés (par ex : relation à l'autre, sortie sur l'extérieur ...) ?

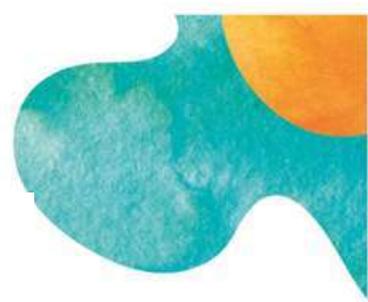
18 réponses (100% des répondants)



Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

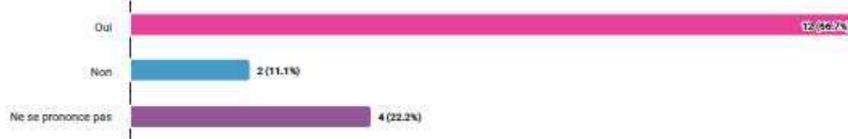
- Chutes nombreuses, bénéfique sur la dépression
- ça dépend des jours
- sans commentaire
- parce que j'ai retrouvé un emploi
- meilleure santé psychique
- Plus de sociabilité, moins d'angoisse
- J'ai connu une brève période avec du tapage (diurne comme nocturne) mais cela semble s'être arrêté après avoir évoqué lors de la réunion des locataires et j'espère que ce la ne se reproduira plus

Seulement 2 locataires ne constatent aucune amélioration quant à leurs difficultés



16. Depuis le début de votre accompagnement par la Résidence Accueil, notez-vous une amélioration de votre qualité de vie ?

18 réponses (100% des répondants)



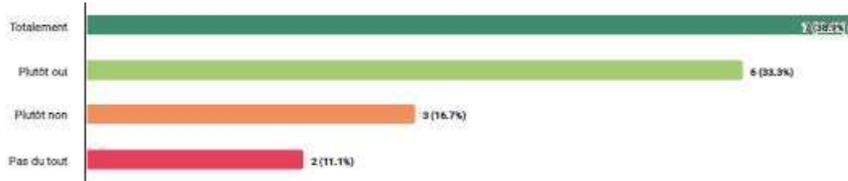
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Oui dernièrement le lavabo a été réparé il a enfin un pied.
- sans commentaire
- je mange mieux, je m'habille, j'ai retrouvé un rythme
- allocation trop faible
- Dans l'ensemble, en comparaison avec là où je me trouvais avant, je constate une amélioration à tout point de vue

Les activités

17. Connaissez-vous le BTL (Bouge Tes Loisirs) ?

18 réponses (100% des répondants)



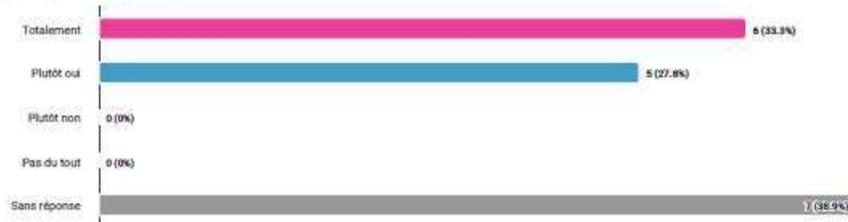
Historique des commentaires "Commentez et exprimez vos souhaits." :

- Pas assez au chômage ou en vacances pour en profiter. Tout est déjà prévu et généralement les activités ne prévoient pas ma santé ou ne m'intéressent pas.
- J'y participe à toute les réunion, j'ai même participé à l'amélioration de ce dernier
- Permet de s'occuper de diverses manières en fonction de nos envies et des possibilités de la RA
- j'ai fait un petit peu de BTL pour l'instant
- Il serait nécessaire de faire venir plus de bénéficiaires
- J'en ai pas envie. Le bowling m'intéresse

Le BTL est l'espace qui organise des activités en lien avec le SAVS-SAMSAH tous les mois sous forme de réunion pro et locataires, pour définir le programme d'activité du mois suivant. Cette instance semble bien repérée par les locataires.

18. Si oui, êtes-vous satisfait des activités mises en place ?

11 réponses (61.11% des répondants)



Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Satisfaite du repas du soir en commun enfin une activité que je peux faire et que j'apprécie.
- ça occupe quand il n'y a rien à faire chez soi
- J'aime bien l'activité musique-chant et la pêche

19. Si non, pourquoi n'y participez-vous pas ?

7 réponses (39.99% des répondants)

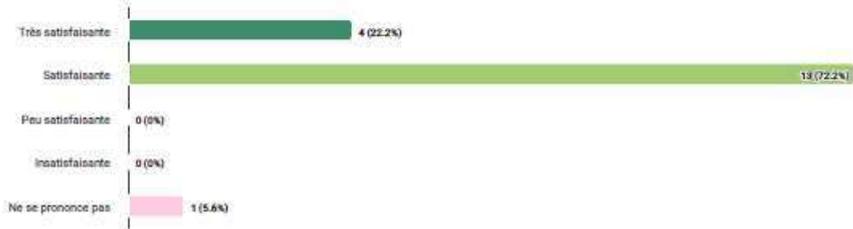
- Absente, inadapté, manque d'envie parfois quand il s'agit du chant (événements font que l'on a pas forcément envie de chanter le jour du chant).
- Pas le temps
- ne connaît pas
- pas le temps, fatigué
- Manque de motivation ("apragmaccie")

- L'extérieur ne me rassure pas et j'ai beaucoup de pensées intrusives et cela m'empêche de me concentrer et de me sentir en confiance pour effectuer de longs trajets
- Pas envie de me bouger

Conclusion

20. Globalement quelle est votre appréciation sur la Résidence Accueil ?

18 réponses (100% des répondants)



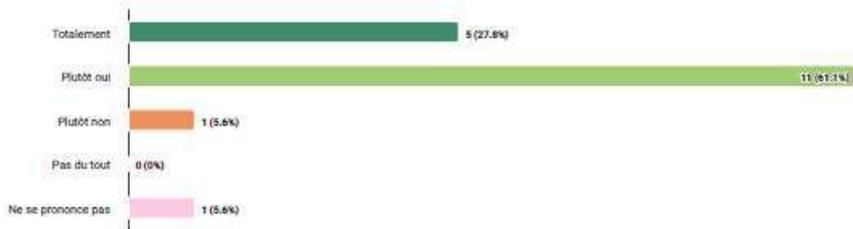
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- C'est un cadre qui me convient mieux et j'espère que les choses iront en s'améliorant de plus en plus au fil du temps

On note une augmentation de la satisfaction des locataires.

21. Recommanderiez-vous la Résidence Accueil ?

18 réponses (100% des répondants)



Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Selon cas des personnes
- je sais pas

