



ADMINISTRATION GÉNÉRALE

MISSIONS

Le service de l'administration générale réunit les fonctions supports rattachées à la direction, assure le suivi des dossiers transverses, gère les dispositifs d'aide aux familles et organise l'accueil général des usagers.

Services aux usagers :

- Organisation de l'accueil général du Pôle Solidarité
- Gestion du Point Justice et des permanences associatives
- Pilotage de la campagne du Quotient familial
- Gestion des dispositifs d'aides facultatives aux familles (Rueil Pass'Loisirs, Bons Cap Loisirs, Kits de rentrée scolaire, Opération Lire à Rueil), Carte mobilité Améthyste)
- Partenariat « Médailles de la Famille »

LES CHIFFRES

2 698 usagers reçus dans le cadre des permanences du Point Justice

6 126 quotients calculés sur la ville

1 460 kits rentrée scolaire distribués

2 614 enfants bénéficiaires du Rueil Pass'Loisirs

CONTACT

Téléphone : **01-47-32-67-67**

E-mail : **actionsociale@mairie-rueilmalmaison.fr**

FAITS MARQUANTS

Réalisation de l'Analyse des Besoins Sociaux du territoire

Création d'un groupe de travail sur la question des invisibles.

Lancement de l'observatoire sur la précarité

PERSPECTIVES

Développer les actions du Point_Justice

Mettre en œuvre les suivis statistiques des permanences auprès du CDAD.

Développer l'offre des permanences

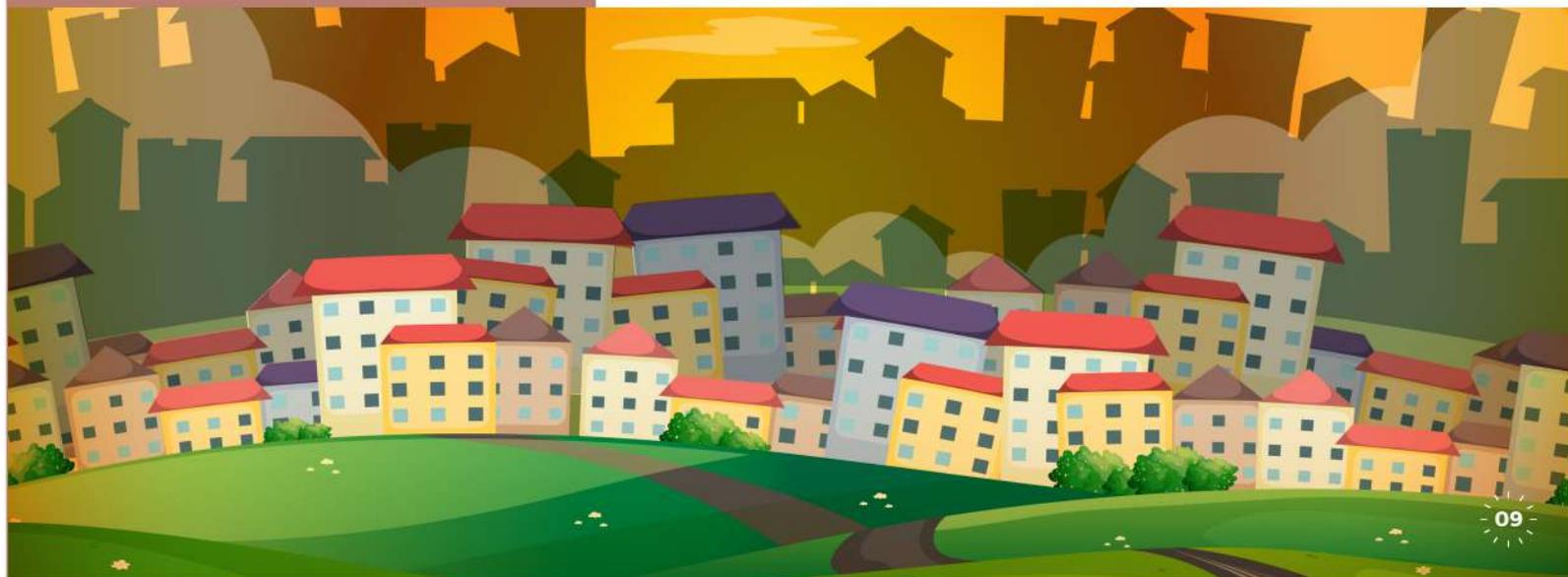
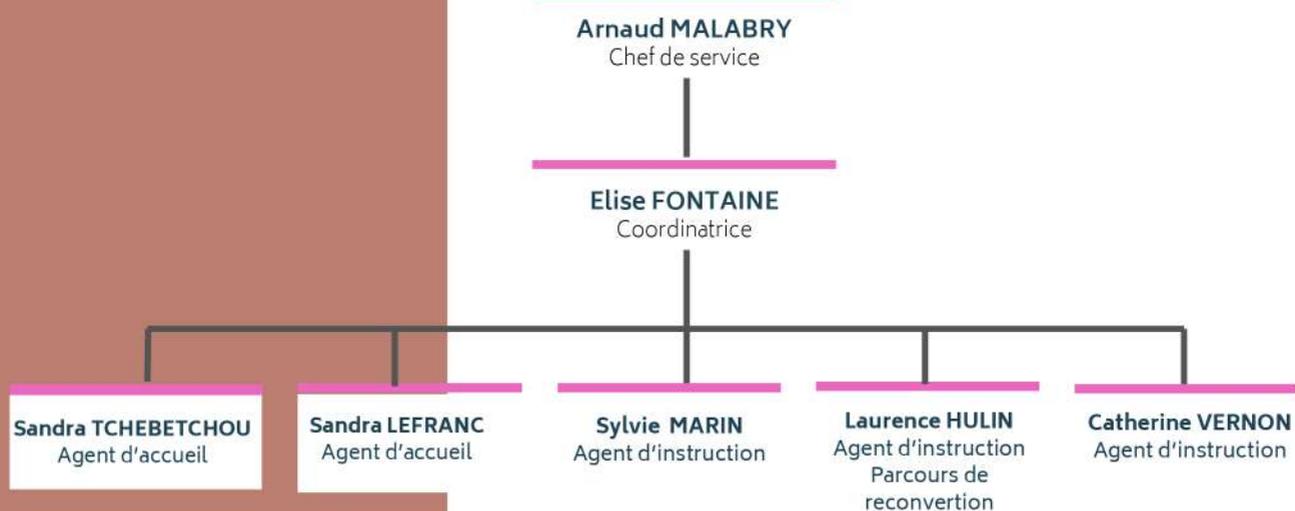
Renforcer les actions avec nos partenaires dans le cadre de journées thématiques

Développer l'accompagnement aux services dématérialisés pour les usagers

Mettre en place et développer le programme "numérique pour tous" destiné à accompagner les usagers dans leurs pratiques de l'outil numérique

Développer les indicateurs de suivi de l'observatoire de la précarité

ORGANIGRAMME





ACCUEIL DES USAGERS

PRIMO-ACCUEIL

L'accueil général du Pôle Solidarité est un lieu de convergence.

En contact direct et permanent avec les usagers et les partenaires, les agents d'accueil contribuent au quotidien à donner au Pôle Solidarité une image positive et cohérente avec sa vocation.

L'accueil général est un poste clé, compte tenu du rôle multiple et transverse de ses fonctions :



LES CHIFFRES

14 744 usagers accueillis en primo accueil

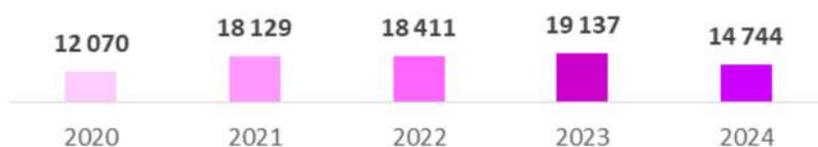
4 731 usagers accueillis par téléphone

ACCUEIL PHYSIQUE DES USAGERS

La mutualisation de la fonction d'accueil au sein du Pôle Solidarité permet l'accueil unique en lien avec les domaines d'intervention des services de l'action sociale et de l'insertion, de la prévention santé, du logement et de la cohésion sociale mais également l'accueil du Point-Justice.

Une forte diminution de l'accueil physique est constatée cette année, justifiée notamment par l'ouverture de France Services.

Evolution de l'accueil physique 2020-2024



ACCUEIL TELEPHONIQUE

L'accueil téléphonique du Pôle Solidarité est un élément essentiel de la relation avec les usagers. Souvent utilisé comme premier contact, il permet d'obtenir des réponses et des orientations sur les questionnements des usagers. L'accueil téléphonique a également pour vocation le suivi des rendez-vous des permanences. A l'instar de l'accueil physique, l'accueil téléphonique a très significativement diminué et ce pour les mêmes raisons.

Evolution de l'accueil téléphonique 2020-2024



ACCUEIL EN BUREAU

Trois agents instructeurs reçoivent les usagers en bureau individuel pour une information personnalisée, l'instruction de leur demande et la remise des aides auxquelles ils sont éligibles (PASS'Loisirs, CAP'Loisirs, Quotient Familial, Kits scolaires). Ils disposent d'outils d'information adaptés, respectent des procédures spécifiques et maîtrisent des logiciels métiers



AIDES AUX FAMILLES

UN COUP DE POUCE

Parmi l'ensemble des dispositifs mis en place par le CCAS, des aides facultatives sont proposées aux familles se situant dans les tranches de quotient les plus basses.

Ces aides visent à aider ces familles à financer des activités culturelles, sportives, de loisirs, des biens culturels ainsi que l'achat de matériel scolaire.

Ces dispositifs sont le Rueil Pass'Loisirs, l'opération Lire à Rueil et l'opération Kit scolaire.



LES CHIFFRES

2 614 enfants bénéficiaires du Rueil Pass'Loisirs, pour un budget de **209 160 euros**

331 adultes bénéficiaires du Rueil CAP Loisirs, pour un budget de **25 920 euros**

1 460 kits scolaires ont été distribués

19 fournitures scolaires de base composent ce kit. Afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des bénéficiaires, un questionnaire pour évaluer la qualité de ce dernier a été proposé aux familles

226 Demandes de titres améthyste réalisées

PASS'LOISIRS

L'opération Pass'Loisirs vise à aider les enfants des familles en tranche 1, 2 ou 3 à financer des activités culturelles, sportives et de loisirs à Rueil-Malmaison.

Evolution des Pass Loisirs 2020-2024



CAP LOISIRS

Ce dispositif s'adresse aux bénéficiaires des minima sociaux. et peut être utilisé auprès des mêmes prestataires que le Rueil Pass'Loisirs. Une hausse des demandes est constatée cette année suite à la proximité nouvelle avec l'Espace Insertion.

Evolution des CAP Loisirs 2020-2024



KIT DE RENTRÉE SCOLAIRE

Le kit scolaire comprenant des fournitures scolaires de base pour tous les âges à destination des enfants scolarisés de 6 à 18 ans en tranche 1 et 2. Aide distribuée pendant l'été

Evolution des Kits de rentrée scolaire 2020-2024



LIRE A RUEIL

Des Chèques d'Accompagnement Personnalisé d'une valeur de 15 euros par enfant permettant d'acquérir des livres, manuels, cahiers dans différentes enseignes, et notamment dans plusieurs commerces rueillois. Dispositif proposé aux familles en tranche 1 et 2 dont au moins un enfant est âgé de 6 à 18 ans. Opération jumelée avec celle des kits de rentrée scolaire.



QUOTIENT FAMILIAL

MISSIONS

Le service de l'Administration Générale pilote la mise en œuvre de la campagne de calcul du Quotient Familial à travers :

- La mise en œuvre de la campagne annuelle de calcul du QF sur la ville (communication, coordination...).
- L'information et support technique aux agents pour l'harmonisation de leurs pratiques
- La veille au respect des règles de saisie et de calcul par les agents des différents services.
- La participation au calcul du QF, principalement pour les tranches 1,2 et 3.
- Le traitement des demandes des usagers en matière de QF (régularisations et dérogations)
- Le suivi des déclarations d'erreurs auprès du DPO et de la CNIL

LES CHIFFRES

6 126 quotients 2024 calculés sur la ville

60 % de quotients réalisés par voie dématérialisée

33 % des quotients pour les 3 premières tranches

20 % des familles en tranche 5

CAMPAGNE DE QUOTIENT FAMILIAL

Répartition des tranches de quotient.

6 087 quotients familiaux calculés pour 2024 / 6 137 pour 2023 / 6 261 pour 2022). -0.82%.

La répartition des tranches de quotient a changé légèrement de physionomie avec une part plus importante pour les tranches 5 et 6 qui représentent à elles deux presque 40% de l'ensemble des tranches.

Les tranches 1,2 et 3 représentent 33 % du total des QF soit le tiers des quotients.

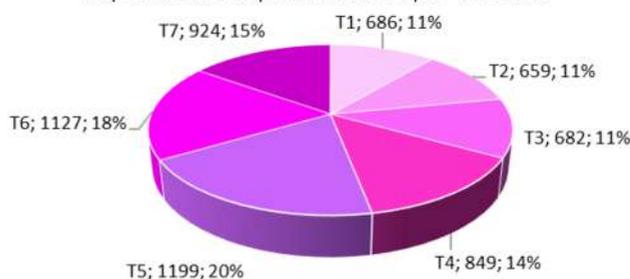
Instruction des demandes dématérialisées

Ce mode de calcul tend à être de plus en plus utilisés par les familles ainsi en 2024, ils **représentent 60.20 % des quotients calculés sur la ville**

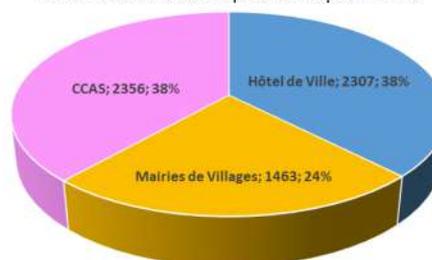
Plus d'une famille sur deux a donc opté pour un calcul dématérialisé depuis la mise en place de cette possibilité ce qui montre une réelle mobilisation autour de ce nouveau mode d'échange.

Ce nouvel outil dématérialisé a permis une répartition différente des calculs des quotients par les instructeurs Ainsi cette année, nous avons observé une hausse des réalisations pour le CCAS avec 38 % des calculs de l'ensemble des quotients effectués.

Répartition du quotient 2024 par tranches



Réalisations des quotient par sites





POINT JUSTICE ET PERMANENCES



POINT JUSTICE

Le Point Justice est un lieu d'accueil gratuit, permanent et confidentiel, permettant d'apporter une information de proximité sur leurs droits et obligations aux personnes confrontées à des problèmes juridiques ou administratifs. Sa vocation est de contribuer à l'égal accès de tous les citoyens au droit, et notamment les publics les plus en difficulté.

Ce lieu s'articule autour des axes suivants :

- Accueil et (ré)orientation du public
- Information et/ou conseil juridique(s)
- Résolution amiable de conflits
- Aide à la concrétisation de l'Accès au Droit

Toutes les permanences sont tenues en présentiel, avec prise de rendez-vous obligatoire excepté pour les permanences de l'espace numérique. Il est demandé aux personnes de confirmer leur présence 48h avant le rendez-vous.

LES CHIFFRES

2 698 usagers reçus dans le cadre des permanences du Point Justice en 2024 (2 469 en 2023)

LES PERMANENCES DU POINT JUSTICE

Depuis plus de vingt ans maintenant la ville de Rueil-Malmaison propose des permanences d'accès au droit pour ses usagers.

Labellisé Point Justice en 2022, le CCAS n'a de cesse de proposer des offres de permanences en adéquation avec les besoins de sa population. C'est pourquoi cette année encore notre offre s'est enrichie de permanences dans le domaine du droit des successions assurées par une avocate.

Une attention particulière a été portée cette année sur les problématiques liées à l'accompagnement de nos usagers dans la dématérialisation des actes administratifs afin de lutter contre la précarité numérique.

Dans cette optique, le CCAS a participé aux comités de pilotages et groupes de travail sur la lutte contre la précarité numérique et s'engage pour l'année 2025 à participer au dispositif initié par la Métropole du Grand Paris " Numérique pour tous"

L'implantation de la structure France Services a proximité a grandement contribué à un meilleur suivi des usagers par la complémentarité de nos intervenants.

Par ailleurs, le Point Justice de Rueil-Malmaison a bénéficié cette année encore de 50 heures de permanences en droit du travail menés par des avocats spécialisés grâce à la collaboration du CDAD et du barreau des Hauts-de-Seine

Nombres de personnes reçues en 2024





SITE INTERNET ET MEDAILLE DE LA FAMILLE

LES CHIFFRES

2024 en quelques chiffres

36 018 sessions ouvertes sur le site

3 068 sessions ouvertes en moyenne par mois

41 articles publiés

13 697 utilisateurs actifs



FOCUS SUR LA MEDAILLE DE L'ENFANCE ET DES FAMILLES

La médaille de la famille, créée en 1920, est une **distinction honorifique**.

Elle est décernée aux mères et aux pères de famille qui élèvent ou ont élevé **au moins 4 enfants**

Elle rend hommage à leurs mérites et leur témoigne la reconnaissance de la Nation.

Elle peut également être délivrée à toute personne ayant rendu **des services exceptionnels** dans le domaine de la famille.

SITE INTERNET DU CCAS

Le site internet regroupe toutes les actions ainsi que les plannings des divers événements qui concernent l'activité du Pôle et des partenaires (santé, seniors, insertion, famille...).



MÉDAILLE DE L'ENFANCE ET DES FAMILLES

Cette année 10 personnes ont été récompensées de la médaille de l'enfance et des familles sur la ville de Rueil-Malmaison en 2024.

La cérémonie a eu lieu le vendredi 24 mai 2024 au pavillon de Vlamincq dans le parc des Bords de Seine.

Les familles des récipiendaires étaient présentes avec également :

L'association de la Médaille de la Famille Française antenne de Rueil-Malmaison, l'Union Départementale des Associations familiales d'Île de France, l'association des représentants des commerçants de Rueil-Malmaison ainsi que la vice-présidente du CCAS et des élus de la ville pour remettre les distinctions.

