

CCAS DE LA VILLE DE CAEN

DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION  
45 rue de Bernières – 14000 CAEN  
02.31.15.59.70

## **RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017**



## GLOSSAIRE

## PRÉAMBULE

<b>1 – PRÉSENTATION DE LA DIRECTION</b>	<b>Page 7</b>
1.1 – Organisation	
1.2 – Management	
1.3 – Activités	
1.4 – Faits marquants et temps forts de l'année écoulée	
<b>2 – LA CELLULE DE GESTION ADMINISTRATIVE</b>	<b>Page 10</b>
2.1 – Le secrétariat	
2.2 – La relation partenaires	
2.3 – La régie	
<b>3 – L'AIDE SOCIALE FACULTATIVE</b>	<b>Page 12</b>
3.1 – Règlement d'attribution des aides 2017-2021	
3.2 – Évolution de l'activité	
3.3 – Origine des demandes & délai de traitement	
3.4 – Nature des aides accordées & motifs de refus	
3.5 – Retrait des aides accordées	
3.6 – Caractéristiques sociologiques des ménages bénéficiaires	
3.7 – L'aide aux vacances	
3.8 – Le Fonds Départemental d'Aide aux Jeunes	
3.9 – Le Fonds de Solidarité Etudiants	
3.10 – Les Chèques CHIFFO	
3.11 – Les dispositifs exceptionnels d'aide sociale facultative	
3.12 – Les dispositifs destinés à favoriser l'accès à l'emploi	
<b>4 – LE SUIVI DES ASSOCIATIONS</b>	<b>Page 25</b>
<b>5 – LE PÔLE D'ACCUEIL DU PUBLIC</b>	<b>Page 26</b>
5.1 – Les permanences d'accueil social	
5.2 – L'inhumation des personnes dépourvues de ressources suffisantes	
5.3 – L'entretien des sépultures des donateurs/bienfaiteurs	
5.4 – La domiciliation des personnes sans domicile stable	
5.5 – Le Point Info Budget	
5.6 – Le microcrédit personnel garanti	
5.7 – Le correspondant solidarité emploi	
<b>6 – LE PÔLE D'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES DU RSA</b>	<b>Page 35</b>
6.1 – Caractéristiques du public accompagné	
6.2 – Modalités d'accompagnement du public	
6.3 – Partenariat	
<b>7 – LE PÔLE LOGEMENT D'INSERTION &amp; PRÉVENTION DE L'EXPULSION LOCATIVE</b>	<b>Page 39</b>
7.1 – La prévention des expulsions locatives	
7.2 – Le dispositif "70 logements accompagnés"	
7.3 – Gestion du parc de logements d'insertion	
7.4 – Accompagnement des Caennais victimes d'un sinistre	
7.5 – Médaille de la famille française	
<b>8 – LE PÔLE D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES SANS DOMICILE</b>	<b>Page 46</b>
8.1 – L'établissement d'accueil de jour : la Boussole	
8.2 – L'espace de distribution de repas	
8.3 – Le cabinet médical	
8.4 – Le centre de soins dentaires	

## CONCLUSION

<b>AAH</b>	Allocation Adulte Handicapé
<b>AAJB</b>	Association des Amis de Jean Bosco
<b>ACS</b>	Aide à l'Acquisition d'une Complémentaire Santé
<b>ACSEA</b>	Association Calvadosienne de Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence
<b>AHI</b>	Accueil, Hébergement, Insertion
<b>AISCAL</b>	Agence Immobilière Sociale du Calvados
<b>ALT</b>	Aide au Logement Temporaire
<b>AMCE</b>	Association Médicale Contre l'Exclusion
<b>AME</b>	Aide Médicale Etat
<b>ANPAA</b>	Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie
<b>ANSA</b>	Agence Nouvelle des Solidarités Actives
<b>ARCAL</b>	Association pour les Réfugiés du CALvados
<b>ARS</b>	Agence Régionale de Santé
<b>ASTI</b>	Association de Soutien aux Travailleurs Immigrés
<b>ATA</b>	Allocation Temporaire d'Attente
<b>AUS</b>	Activité d'Utilité Sociale
<b>BOUSSOLE</b>	BOUtique pour la Santé, la Solidarité et la Lutte contre l'Exclusion
<b>BRSA</b>	Bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active
<b>CADA</b>	Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile
<b>CAF</b>	Caisse d'Allocations Familiales
<b>CAO</b>	Coordination Accueil Orientation
<b>CAP</b>	Chèque d'Accompagnement Personnalisé
<b>CAP HORN</b>	Centre d'Accueil Provisoire, d'Hébergement, d'Orientation et de Réconfort Nocturne
<b>CCAS</b>	Centre Communal d'Action Sociale
<b>CHRS</b>	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
<b>CHSCT</b>	Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
<b>CHU</b>	Centre Hospitalier Universitaire
<b>CLIC</b>	Centre Local d'Information et de Coordination
<b>CMP</b>	Centre Médico-Psychologique
<b>CMU</b>	Couverture Maladie Universelle
<b>CNFPT</b>	Centre National de la Fonction Publique Territoriale
<b>CNIL</b>	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
<b>CODESI</b>	Commission d'Examen des Situations
<b>CPAM</b>	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
<b>CPMI</b>	Centre de Prévention des Maladies Infectieuses
<b>CTP</b>	Comité Technique
<b>DASLE</b>	Direction de l'Action Sociale et de la Lutte contre l'Exclusion
<b>DDCS</b>	Direction Départementale de la Cohésion Sociale
<b>DEF</b>	Direction de l'Enfance et la Famille
<b>DIHAL</b>	Délégation Interministérielle pour l'Hébergement et l'Accès au Logement
<b>DRAAF</b>	Direction Régionale de l'Alimentation, l'Agriculture et la Forêt
<b>DRH</b>	Direction des Ressources Humaines
<b>DSRPA</b>	Direction des Services aux Retraités et Personnes Agées
<b>DETRES</b>	DEtection et TRaitement de l'Exclusion Sociale
<b>EHPA</b>	Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées
<b>EMPP</b>	Equipe Mobile Précarité Psychiatrie

<b>EPSM</b>	Établissement Public de Santé Mentale
<b>FAS</b>	Fédération des Acteurs de la Solidarité
<b>FSE</b>	Fonds de Solidarité Energie
<b>FSL</b>	Fonds de Solidarité Logement
<b>FTDA</b>	France Terre D'Asile
<b>GCSMS</b>	Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale
<b>GHL</b>	Gestionnaire d'Hébergement et de Logement
<b>INFREP</b>	Institut National de Formation et de Recherche sur l'Education Permanente
<b>IRSA</b>	Institut inter Régional pour la Santé
<b>IREPS</b>	Instance Régionale pour l'Education et la Promotion de la Santé
<b>IRTS</b>	Institut Régional du Travail Social
<b>METL</b>	Ministère de l'Egalité des Territoires et du Logement
<b>MDA</b>	Maison des associations
<b>OFII</b>	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
<b>OFFRA</b>	Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
<b>OQTF</b>	Obligation de Quitter le Territoire Français
<b>PASS</b>	Permanence d'Accès aux Soins de Santé
<b>PDI</b>	Programme Départemental d'Insertion
<b>PRE</b>	Programme de Réussite Educative
<b>PTI</b>	Pacte Territorial d'Insertion
<b>PVQ</b>	Pôle de Vie des Quartiers
<b>RSA</b>	Revenu de Solidarité Active
<b>SAAS</b>	Service d'Accueil et d'Accompagnement Social
<b>SAJD</b>	Service d'Aide aux Jeunes en Difficulté
<b>SDF</b>	Sans Domicile Fixe
<b>SIAO</b>	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
<b>SPLA</b>	Société Publique Locale d'Aménagement
<b>TDU</b>	Trait D'Union
<b>USH</b>	Union Sociale pour l'Habitat
<b>USDA</b>	Unité de Solidarité Départementale de l'Agglomération

## PRÉAMBULE

Le rôle des C.C.A.S est précisé par la loi n° 86-17 du 6 janvier 1986 : ils animent une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions privées et publiques.

Le CCAS de la Ville de Caen exerce donc pour le compte de celle-ci la mise en œuvre des principales politiques dans le domaine social :

- la politique en faveur de la petite enfance,
- celle en faveur des retraités et personnes âgées,
- celle en faveur des personnes handicapées
- et celle de lutte contre les exclusions.

La politique de santé et celle du logement sont portées par des services municipaux.

Le CCAS est financé par la Ville et dispose d'un budget de 30 M€ et mobilise 600 collaborateurs qui travaillent dans ses services et établissements.

Il gère plus de 25 établissements dans de nombreux quartiers de la ville.

Le présent rapport d'activité, qui ne saurait être totalement exhaustif tant l'activité de la Direction est dense et diversifiée, rend compte de l'activité de chacun des Pôles durant l'année écoulée, et des principales évolutions enregistrées par rapport aux années précédentes.

Il se veut un outil managérial destiné à valoriser l'activité des agents, à rendre compte de leur action quotidienne qu'ils conduisent dans des conditions parfois difficiles tant les situations qu'ils sont amenés à connaître peuvent être complexes et dégradées, heurtant leur sensibilité et leur humanité.

Il constitue l'un des supports d'aide à la décision sur lesquels les instances de l'établissement peuvent s'appuyer. Les informations qu'il restitue doivent permettre de déterminer les axes de la politique municipale de lutte contre l'exclusion qu'il serait souhaitable de développer, les orientations qu'il apparaîtrait nécessaire de lui donner, les ajustements à apporter aux actions poursuivies en matière d'insertion sociale et financière des Caennais en difficulté.

Ce rapport, élaboré avec le concours des agents de la DASLE, a vocation à être communiqué aux instances de pilotage du CCAS, aux autres Directions de la collectivité mais également à l'ensemble des partenaires de la Direction de l'Action Sociale et de la Lutte contre l'Exclusion.

## 1 – PRÉSENTATION DE LA DIRECTION

Créée en 1997 dans le cadre d'une réflexion engagée sur l'accueil des usagers et leur accompagnement dans leurs demandes, la Direction de l'Action Sociale et de la Lutte contre l'Exclusion (DASLE) a vu ses missions évoluer au fil du temps, à la faveur des évolutions législatives et des politiques municipales de solidarité.

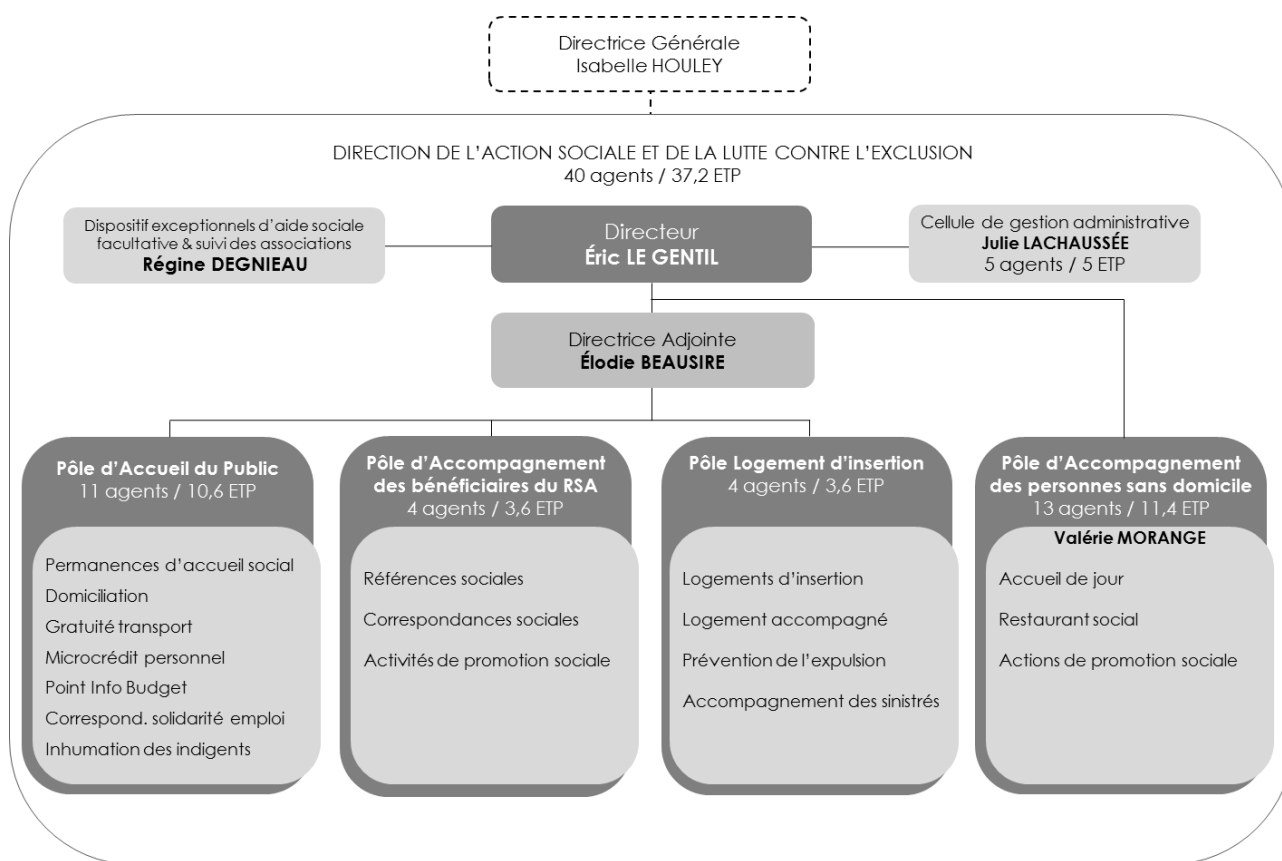
A cette époque, la Direction intervient dans le champ de l'aide sociale légale en instruisant les demandes de dispense de service national au profit des jeunes chargés de famille, les demandes de cartes d'invalidité pour les personnes atteintes d'une incapacité permanente d'au-moins 80%, les demandes d'aide à domicile et les demandes de Revenu Minimum d'Insertion.

En 1988, le CCAS est devenu service instructeur du RMI et a développé une prestation d'accompagnement des bénéficiaires sur les axes que sont la santé, le logement et l'emploi.

La DASLE met en œuvre la politique de solidarité de la Ville en faveur des Caennais les plus en difficulté afin de prévenir la spirale de l'exclusion et préserver la cohésion sociale de la population.

### 1.1 – ORGANISATION

Au 31 décembre 2017, la Direction était dotée de 40 emplois permanents (37,2 ETP) répartis principalement dans quatre pôles d'activités.



### 1.2 – MANAGEMENT

La nature des activités prise en charge par la Direction de l'Action Sociale et de la Lutte contre l'Exclusion, dont certaines lui sont confiées par des partenaires extérieurs dans un cadre conventionnel formel, et l'importance des ressources, notamment financières, mobilisées pour ce faire, justifie de la part de ses responsables de mettre en œuvre une démarche managériale structurée destinée à :

- Garantir la réalisation des missions de service public qui lui sont confiées ;
- Maîtriser les ressources financières importantes qui lui sont allouées ;
- Prévenir les risques psychosociaux auxquels sont particulièrement exposées ses équipes.

Un certain nombre d'outils destinés à optimiser les conditions de pilotage de l'activité, des ressources, et faciliter la circulation de l'information ont été développés et sont utilisés au quotidien par les responsables de la DASLE.

Les cadres ainsi que l'assistante de la Direction se retrouvent, dans la mesure du possible, une fois par mois dans un Comité de Direction, animé par le Directeur, durant lequel tous les axes de pilotage de la Direction sont abordés :

- La gestion des ressources humaines, financières et matérielles
- Les relations avec les instances (Conseil d'administration, Comité technique, CHSCT)
- La stratégie et la gestion de projets
- La communication et les relations publiques
- L'actualité de chacun des Pôles d'activité
- Les affaires générales et la vie de la collectivité

Dans cette même logique d'optimisation du pilotage et de l'action managériale, Ils ont fait le choix de partager un même espace de stockage des données informatiques, une même arborescence qui permet un classement, une navigation et une gestion rationnelle des ressources.

Chacun des Pôles qui composent la Direction se retrouve une fois tous les quinze jours dans le cadre d'une réunion destinée à faire le point sur l'évolution de l'activité et à partager des informations relatives à la vie de la Direction et, de manière plus générale, de la collectivité.

Tous les agents de la Direction sont invités à participer à des réunions d'information collective sur tous sujets en lien avec l'activité de la DASLE.

### 1.3 – ACTIVITÉS DE LA DIRECTION

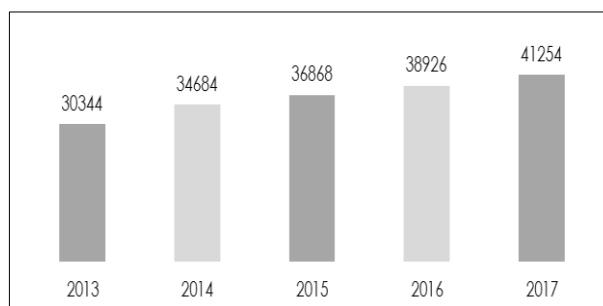
L'activité de la Direction de l'Action Sociale et de la Lutte contre l'Exclusion est naturellement centrée sur l'accueil et l'accompagnement des Caennais qui traversent des difficultés d'insertion sociale et/ou financière.

Le graphique ci-contre montre l'évolution des flux d'utilisateurs enregistrés par l'ensemble de ses Pôles d'activités (hors restaurant social et correspondant solidarité emploi).

L'activité de domiciliation des personnes sans domicile stable ainsi que l'instruction des demandes d'accès gratuit au réseau de transports en commun de l'agglomération caennaise sont les deux missions qui génèrent les flux d'accueils physiques et téléphoniques les plus importants.

Le dispositif d'aide sociale facultative mis en œuvre par la Direction constitue l'autre activité essentielle qui sollicite énormément les ressources humaines et financières du CCAS.

Les flux téléphoniques enregistrés par la Direction se répartissent ainsi :



	Appels entrants	Appels sortants	Total
Direction	3 333 (+44%)	2 790 (-4%)	6 123 (+17%)
Pôle Accueil du public	8 558 (+237%)	6 503 (+1%)	15 061 (+68%)
Pôle Accompagnement RSA	1 802 (-4%)	4 292 (-11%)	6 094 (-7%)
Pôle Logement d'insertion	1 418 (-13%)	5 142 (+4%)	6 560 (-0%)



### **1.3.1 – L'activité de représentation du CCAS**

Compte tenu de la diversité des missions qu'elle exerce, des enjeux de coordination de son activité avec celle de ses partenaires, la Direction de l'action sociale et de la lutte contre l'exclusion est invitée chaque année à participer à plusieurs centaines de réunions.

La DASLE siège également régulièrement dans un certain nombre d'instances partenariales dont les principales sont les suivantes :

- au titre de sa mission d'accueil du public en difficulté
  - Fonds d'Aide aux Jeunes
  - Comité Technique du dispositif Correspondant Solidarité Emploi
  - Comité Technique du Contrat Local de Santé
  - Comité Technique de la convention partenariale entre la Ville, le Département et l'ACSEA relative à sa mission de prévention spécialisée dans les quartiers prioritaires
  - Groupe partenarial du Programme de Réussite Éducative
- au titre de sa mission d'accompagnement des bénéficiaires du RSA
  - Instance Partenariale du Pacte Territorial d'Insertion
  - Comité technique du PTI et ses groupes de travail
  - Equipes pluridisciplinaires des USDA Centre, Nord et Sud
- au titre de ses missions d'accompagnement des ménages dans l'accès ou le maintien dans le logement
  - Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives
  - Commission d'examen des situations (CODESI)
  - Cellule de coordination avec Caen Habitat (logement accompagné)
- au titre de sa mission d'accompagnement des personnes sans domicile
  - Comité technique 115
  - Commission du dispositif de Veille Sociale Départementale
  - Cellule opérationnelle du SIAO
  - Commission de suivi de la Charte partenariale du restaurant social
  - Commission alimentation du dispositif de Veille Sociale

### **1.4 – FAITS MARQUANTS ET TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2017**

#### Janvier

- Mise en œuvre du logiciel d'action sociale MALLÉO et formation des agents
- Mise en œuvre du règlement d'attribution des aides sociales facultatives 2017-2021

#### Mars

- Accueil d'une nouvelle collaboratrice, Madame Claire BEAUVALET, à la Boussole
- Mise en œuvre à titre expérimental d'un Point Info Budget en partenariat avec le Département et l'association AGIRabcd

#### Mai

- Accueil d'une nouvelle collaboratrice, Madame Isabelle LERDU, sur la permanence d'accueil social du siège du C.C.A.S.
- Départ de Madame Juliette VINCENT, agent d'accueil et d'animation à la Boussole
- Accueil d'une nouvelle collaboratrice, Madame Mélina FAUCHON, au Pôle Logement d'insertion

#### Août

- Journée des Oubliés des Vacances à Cabourg

#### Octobre

- Lancement de Ma Commune Ma Santé avec l'association ACTIOM

- Journée Mondiale du Refus de la Misère à l'Hôtel de Ville
- Présentation du Plan Hiver

#### Novembre

- Installation d'un dispositif de contrôle d'accès à la Boussole et fermeture de l'établissement durant 10 jours
- Installation de la commission départementale de lutte contre la prostitution
- Journée régionale de l'ANCCAS sur le thème de l'accès aux droits et de la lutte contre le non-recours

#### Décembre

- Semaine festive à la Boussole
- Repas de solidarité de la Banque Alimentaire au Centre des Congrès
- 1<sup>ère</sup> réunion du Collectif des Acteurs du Logement d'Insertion du Calvados (CALIC)
- Madame Evelyne PAMBOU quitte ses fonctions de Directrice Départementale de la Cohésion Sociale

Restituer dans ce rapport, de manière exhaustive, l'activité des seuls Pôles d'accueil et d'accompagnement des caennais ne saurait suffire pour rendre compte de l'importance de l'activité prise en charge durant l'année écoulée. Le rôle de la Cellule d'Assistance de gestion administrative est en effet tout à fait essentiel au bon fonctionnement de la Direction - et des services qui la composent - et à la réalisation des objectifs qui lui sont assignés.

## **2 - LA CELLULE DE GESTION ADMINISTRATIVE**

Véritable cheville ouvrière de la Direction sans le concours de laquelle les 4 Pôles d'accueil et d'accompagnement de la DASLE ne pourraient fonctionner, la Cellule de gestion administrative prend en charge les activités de secrétariat et de gestion courante en matière de ressources humaines et financières, de moyens généraux et de relations aux usagers et partenaires, et les activités de gestion financière et comptable liées aux dépenses d'aide sociale facultative.

Elle est composée d'une assistante de Direction et de 4 assistantes de gestion administrative.

### **2.1 – LE SECRÉTARIAT**

Outre l'activité d'assistance à la Direction (gestion de l'agenda, des déplacements, organisation des réunions etc.), dévolue spécifiquement à un agent, la Cellule de gestion administrative a pris en charge en 2017 la réponse aux 1359 courriers reçus (-11,9%), et a donné suite aux 4 966 appels téléphoniques reçus sur le standard de la DASLE (+27,8%).

En matière de ressources humaines, le secrétariat a été saisi, en relation avec la Direction des Ressources Humaines, des 620,5 jours d'absence cumulée des agents de la DASLE (-31%) qui se décomposent comme suit (hors congés de longue maladie/longue durée) :

- 481 jours d'absence pour maladie ordinaire (-23%)
- 22 jours de garde d'enfants malades (+26%)
- 34 jours d'autorisation exceptionnelle d'absence (+240%)
- 59,5 jours de formation professionnelle (-41%)
- 24 jours d'absence suite à accident de travail (-66%)

De son côté, la Direction a traité les demandes d'absence et anomalies générées dans le logiciel de gestion des temps :

- 520 demandes d'absence (-13%)
- 232 demandes de badgeage (-57%)
- 24 demandes d'heures supplémentaires (-4%)
- 4544 anomalies

Le secrétariat a également été appelé à gérer la relation avec les 12 stagiaires accueillis dans l'année et avec leurs établissements de rattachement, ainsi que l'accueil des stagiaires de la Police Municipale.

Elle est intervenue lors des agressions subies par des agents dans l'exercice de leurs fonctions, des embauches temporaires, etc.

Elle a également assuré la réalisation des bons de commande et le contrôle des factures qui concernent les déplacements des agents, l'inhumation des personnes sans ressources suffisantes, les repas du restaurant social, les fournitures administratives etc., soit 105 bons de commande en 2016 (+40%).

En matière de moyens généraux enfin, le secrétariat a saisi à 50 reprises (+19%) la Direction des Services Informatiques pour solliciter la résorption de difficultés, le remplacement de matériels etc.

## **2.2 – LA RELATION PARTENAIRES**

La cellule de gestion administrative est l'interlocuteur privilégié des partenaires extérieurs en matière d'aide sociale facultative et assure la saisie, avec le concours des agents du Pôle d'Accueil du public, des demandes transmises par ces services extérieurs.

1 854 dossiers ont ainsi été enregistrés en 2017 (-2,4%), parfois après une ou plusieurs relances lorsque les dossiers sont incomplets ou lorsque des précisions sont demandées par la commission d'attribution des aides.

## **2.3 – LA RÉGIE**

Elle assume la gestion des régies d'avance confiées à la D.A.S.L.E. et participe à la gestion financière et comptable du parc de logements d'insertion animé par la Direction.

### **2.3.1 – Gestion des régies d'avance**

La DASLE s'appuie sur deux assistantes de gestion administrative qui assurent le traitement et le suivi des décisions de la commission d'attribution des aides sociales facultatives, et gèrent les régies d'avances des secours et chèques d'accompagnement personnalisé dans le cadre de l'aide sociale facultative.

En 2017, elles ont effectué 3 121 remises d'aides (-8%), très majoritairement sous forme de chèques d'accompagnement personnalisé (dépenses d'alimentation, d'hygiène, factures énergétiques). 513 secours (-26%) destinés à régler tout ou partie d'un loyer, d'une cotisation d'assurance etc. ont été remis sous forme de chèque libellé à l'ordre d'un créancier. Les secours remis en espèces sont extrêmement rares et ne sont délivrés que pour répondre à une urgence.

A noter qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, les aides au paiement du loyer au profit des locataires de Caen la Mer Habitat sont adressées directement au bailleur sous la forme de virements bancaires.

Cette activité nécessite d'accomplir, au-delà des seules actions de notification des décisions aux usagers et de remise des aides à leurs bénéficiaires, un ensemble de tâches quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles qui requièrent la plus grande rigueur (réajustement de la caisse, report des dépenses dans les différentes applications et états comptables, transmission des bordereaux en vue de la reconstitution des avances, commandes de CAP, retraits de fonds, pointage du compte bancaire, établissement des procès-verbaux de récolement etc).

A noter que 58 aides accordées à des ménages souffrant d'un déficit de mobilité ont été remises à domicile par les assistantes.

La Régie assume également la gestion de la régie d'avances des dépenses diverses du C.C.A.S. D'un montant de 200 euros, cette régie d'avances permet aux Directions du C.C.A.S. d'effectuer ponctuellement de petits achats, réglés en espèces, dans le cadre de manifestations ou cérémonies qu'elles organisent.

Dans le cadre des échanges réguliers avec la Trésorerie Principale, la D.A.S.L.E. a été amenée à revoir les conditions de reconstitution de l'avance des secours, soit au plus près de l'émission des chèques et non après encaissement de ceux-ci.

De la même façon, la Trésorerie a souhaité que nous fassions évoluer les modalités de remises des aides aux principaux créanciers des demandeurs, tels que Caen-la-mer Habitat, pour privilégier le virement bancaire. Cette disposition sera effective dès le début de l'année 2017.

### **2.3.2 - Gestion financière et comptable du parc de logements d'insertion**

Les agents sont chargés, en lien étroit avec la D.S.F., la Trésorerie Municipale, et les agents du Pôle Logement d'insertion, de préparer le quittancement en tenant compte des aides au logement versées par la CAF, de gérer l'envoi des appels de loyers, les prélèvements, les ordres de recettes, et de procéder à l'engagement des loyers et charges.

### **2.2.3 - Gestion des dépenses courantes**

Il s'agit de centraliser les quatre à cinq bons de commandes établis chaque mois par les services, d'engager et liquider les dépenses de fournitures diverses liées au fonctionnement quotidien des établissements et services, aux déplacements des agents, à l'inhumation des indigents etc.

La régie assure en outre, en relation avec le secrétariat, la gestion des titres de transport qu'utilisent les agents lors de leurs déplacements.

## **3 – L'AIDE SOCIALE FACULTATIVE**

L'aide sociale facultative du CCAS s'inscrit dans une volonté municipale de solidarité envers ses concitoyens démunis. Le CCAS de la Ville de Caen s'attache à ce que ses aides soient ouvertes à l'ensemble des bénéficiaires disposant des mêmes revenus rapportées à la composition de leur foyer, en se fondant sur des critères de ressources et non de statut, afin de leur permettre de satisfaire des besoins primaires, physiologiques et/ou de sécurité, ou de financer des projets d'insertion professionnelle, au terme d'une instruction réalisée dans le respect de la dignité de la personne.

Elle se veut une réponse de proximité aux Caennais qui, par manque ou absence de ressources, connaissent des difficultés pour accéder à leurs besoins ou projets. Pour autant, son bénéfice n'est pas un droit et ne doit en aucun cas constituer un revenu de substitution régulier. Il doit par conséquent conserver un **caractère exceptionnel** et **limité dans le temps**. C'est pourquoi le CCAS ne pourra satisfaire plus de trois demandes, sur une période de douze mois, au profit d'un même ménage.

L'attribution des aides s'inscrit dans le cadre du principe de **subsidiarité**, ou en réponse à des besoins non couverts par les dispositifs légaux et réglementaires de droit commun qui doivent être saisis par les demandeurs ou les services instructeurs.

Pour autant, les ménages n'ayant pas fait valoir leurs droits aux prestations légales de droit commun verront leur demande de soutien prise en compte et seront invités à entreprendre les démarches opportunes auprès des institutions et structures compétentes.

Les aides doivent s'inscrire dans une logique de **complémentarité** des financements mobilisés par le demandeur et des aides apportées par d'autres dispositifs.

Elles peuvent revêtir un caractère **transitoire** dans l'attente de l'attribution de celles sollicitées auprès des dispositifs de droit commun ou de l'ouverture / rétablissement des prestations légales.

### **3.1 – RÈGLEMENT D'ATTRIBUTION DES AIDES 2017-2021**

Les aides sociales facultatives attribuées par le C.C.A.S. aux Caennais en difficulté sont régies par un règlement adopté le 23 novembre 2016 par le Conseil d'Administration.

Compte tenu des enjeux budgétaires et sociaux qu'elles emportent, ces aides attribuées font l'objet d'un suivi extrêmement rigoureux dont une analyse est restituée au Conseil d'Administration lors de chacune de ses réunions.

Cette observation régulière de l'évolution des aides sollicitées et attribuées est susceptible de mettre en évidence la nécessité de prendre en compte des besoins que ne permet pas de satisfaire le règlement en vigueur.

En 2017, la Direction a ainsi été amenée à préciser auprès des services instructeurs des aides les conditions d'éligibilité et d'octroi des secours au profit des personnes sans titre de séjour et/ou prises en charge par l'État au titre de l'hébergement d'urgence.

### 3.2 – ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

Le CCAS enregistre une diminution sensible (-11%) du nombre de demandes d'aides sociales facultatives qui lui ont été soumises durant l'année. Cette baisse résulte directement de la diminution très significative des demandes d'aide formulées auprès du C.C.A.S. et de ses partenaires.

AIDES FACULTATIVES	2013	2014	2015	2016	2017	n/n-1
Dossiers examinés	4405	4106	3551	3124	2777	-11,1%
Dossiers par commission	85	79	68	60	53	-11,1%
Dossiers validés	3900	3583	3119	2631	2299	-12,6%
% dossiers validés	89%	87%	88%	84%	83%	-----
Familles aidées	2993	2779	2473	2080	1835	-11,8%
Aide moyenne par famille	158 €	151 €	152 €	155 €	166 €	7,3%
Montant accordés	472 716 €	420 327 €	375 395 €	322 506 €	305 214 €	-5,4%
Montant moyen / commission	9 091 €	8 083 €	7 219 €	6 202 €	5 870 €	-5,4%
Consommation du budget	88,9%	78,6%	76,0%	69,4%	65,9%	-----

Cette diminution, observée par tous les opérateurs locaux gestionnaires de fonds d'aides sociales extra-légales (C.C.A.S., CAF etc.) est de toute évidence multifactorielle.

Elle est tout d'abord la conséquence de la généralisation, depuis une dizaine d'années, des règlements d'attribution des aides et de l'application du principe de subsidiarité qui emporte des orientations plus nombreuses vers les travailleurs sociaux du Conseil Départemental qui accompagnent les usagers dans l'apprentissage d'une gestion budgétaire rigoureuse avant d'actionner le levier des aides financières. Les personnes sont toutefois plus nombreuses à se présenter au C.C.A.S. pour solliciter la remise de l'attestation nécessaire pour l'obtention d'un colis alimentaire.

Il s'agit sans doute également de l'un des effets de la politique extrêmement dynamique de lutte contre le non-recours mise en œuvre depuis trois ans dans le cadre du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

La place de plus en plus importante qu'occupent les associations de solidarité dans le champ de l'aide alimentaire, en raison des conditions d'accès plus souples qu'elles proposent, constitue également un facteur important pour expliquer cette évolution.

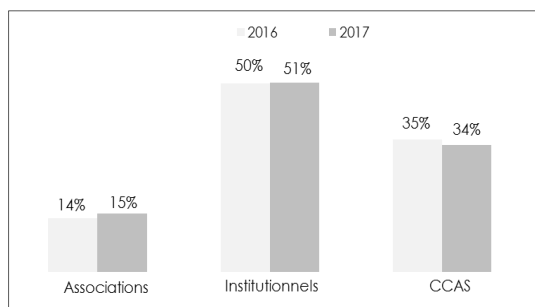
Enfin, l'importance des flux d'usagers liés à la gratuité des transports et à l'activité de domiciliation (24 000 accueils en 2017) contribue sans doute à entretenir chez des administrés pour qui la démarche n'est pas toujours aisée à accomplir, l'image d'un lieu d'accueil saturé dont l'offre de services ne s'adresse qu'aux plus démunis.

### 3.3 – ORIGINE DES DEMANDES & DÉLAI DE TRAITEMENT

Dans un souci d'efficacité des dispositifs locaux de prévention de l'exclusion, le CCAS favorise l'action des structures en charge de publics spécifiques en leur déléguant l'évaluation du besoin et l'instruction de la demande dans le respect des principes généraux d'intervention du CCAS.

Si la fréquentation des permanences d'accueil social du C.C.A.S. connaît une légère baisse en 2017, les visites motivées par une demande de soutien financier reculent de 23% sur la période.

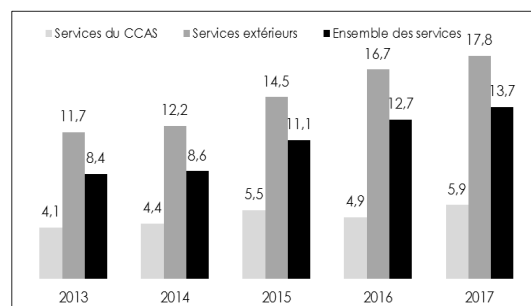
L'analyse de l'origine des demandes montre que tous les services instructeurs, qu'il s'agisse des services du CCAS (-16%), des partenaires institutionnels (-12%) ou associatifs (-6%) ont ralenti le nombre de dossiers soumis à l'examen de la commission d'attribution des aides.



Le délai qui s'écoule entre la date du dépôt de leur demande par les usagers et la date à laquelle la commission d'attribution des aides statue est plus ou moins important suivant que les dossiers sont instruits par des services partenaires ou par des services du

CCAS. Il englobe l'ensemble du processus de traitement du dossier, de son établissement, son envoi au siège du CCAS, sa saisie puis à la décision.

Le graphique ci-contre montre l'évolution du délai de traitement des demandes depuis 5 ans. On observe une légère dégradation de ce délai en 2017, principalement imputable au délai d'acheminement des demandes instruites par les services extérieurs et des délais de réponse lorsque des éléments complémentaires leurs sont réclamés.



Le délai global de traitement des dossiers est ainsi passé de 11 jours en moyenne en 2015 à presque 14 jours en 2017.

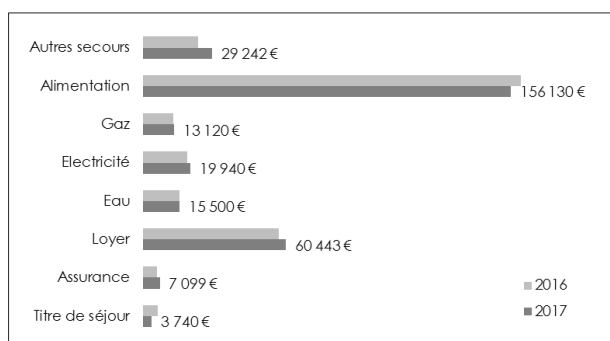
Le processus de dématérialisation des échanges de dossiers de demande entre le Département et le CCAS est en voie d'achèvement et ne produit pas encore tous les effets escomptés.

La capacité du CCAS à prendre en compte l'urgence qui caractérise certaines situations demeure néanmoins un axe fort de son dispositif d'aides sociales : près d'une demande sur dix a été traitée sous 24 heures, près d'une demande sur 5 sous 48 heures.

A noter enfin que 50 aides accordées à des ménages souffrant d'un déficit de mobilité ont été remises à domicile.

### 3.4 – NATURE DES AIDES ACCORDÉES & MOTIFS DE REFUS

Les aides du CCAS sont accordées au regard d'une difficulté particulière clairement identifiée. Le principe de l'affectation des aides est systématiquement privilégié. C'est pourquoi l'attribution d'aides en espèces est exceptionnelle.



Lorsque la demande vise un objet autre que le règlement d'une dépense ou charge courante, l'attribution d'une aide alimentaire, pour un montant équivalent, est privilégiée pour libérer une somme qui permettra au ménage d'acquitter sa facture ou réaliser son achat.

Si le volume de demandes traitées diminue à nouveau en 2017 (-11%), le montant des aides accordées a cru pour quasiment tous les types

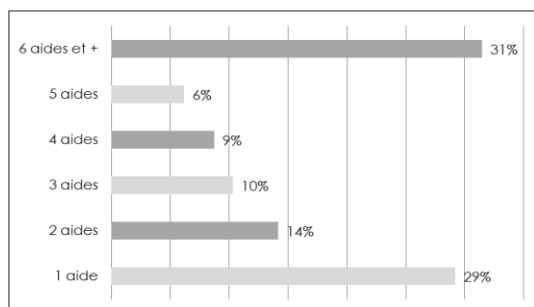
d'aide. Le montant global des aides au paiement du loyer a ainsi augmenté de 5% alors que la demande a reculé de 3%. Les aides au paiement des factures d'énergie croissent de 9% en montants attribués bien qu'ayant reculé de 21% en volume de demande.

**Il s'agit là de l'un des effets induits par le règlement d'attribution des aides actualisé au 1<sup>er</sup> janvier 2017, et du relèvement à 450 € du plafond annuel des aides pouvant être accordées à un ménage au titre des charges courantes (contre 300 € auparavant).**

**Le taux de satisfaction des demandes** examinées recule de 84% à 83%. Quatre refus sur dix sont motivés par une inéligibilité réglementaire, le plus souvent relative aux conditions de résidence des ménages, de statut administratif, ou du fait que ceux-ci ont bénéficié de la totalité des aides auxquelles ils pouvaient prétendre, c'est-à-dire 3 secours dans un délai de 12 mois, pour un montant maximum de 450 €

Quatre refus sur dix sont motivés par le fait que le reste à vivre dont disposent les ménages doit leur permettre de faire face à la dépense pour laquelle ils font appel à la solidarité municipale.

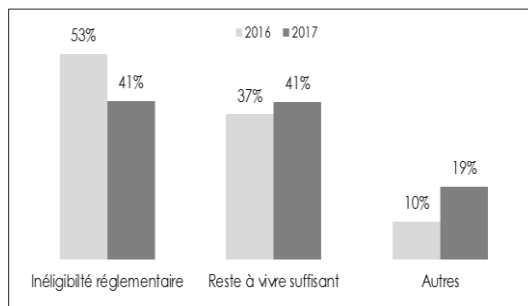
**La fréquence des sollicitations** des usagers est conforme aux principes et objectifs affirmés par le CCAS dans son règlement d'attribution des aides. En effet,



l'analyse des aides

accordées (toutes aides confondues) montre que leur attribution visait bien à permettre à leurs bénéficiaires de dépasser une difficulté ponctuelle et exceptionnelle.

Plus du tiers des ménages aidés par le CCAS en 2017 (37%) l'étaient en effet pour la première fois depuis 10 ans et 10% d'entre eux seulement avaient déjà été secourus l'année dernière.



L'immense majorité des bénéficiaires (69%) ont reçu de une à cinq aides en 10 ans (graphique ci-dessus). Seuls 30 ménages (1,6% des bénéficiaires) ont bénéficié chaque année de l'un des secours proposés par le CCAS.

### 3.5 – RETRAIT DES AIDES ACCORDÉES

Au terme du règlement d'attribution des aides sociales facultatives, le délai maximum de retrait d'une aide est de deux mois.

Malgré le sentiment de résignation qu'expriment parfois les usagers reçus par les services de la D.A.S.L.E., le délai moyen de retrait des aides accordées reste relativement stable.

L'effort de solidarité consenti par la ville à travers son dispositif d'aide sociale facultative constitue bien, à la lumière de cet indicateur, un levier susceptible de préserver l'équilibre budgétaire des Caennais qui traversent des difficultés ponctuelles.

Délai moyen de retrait des aides	2013	2014	2015	2016	2017
Secours alimentation	7,5	6,9	6,5	6,9	7,2
Secours Energie	10,0	9,5	8,7	8,2	9,9
Secours Loyer	8,1	7,8	7,4	6,9	7,7
Secours mutuelle	7,9	6,3	5,9	10,1	15,1
Secours cantine	7,6	8,8	8,0	10,4	12,0
Secours Assurance	8,5	7,0	7,6	8,6	7,2
Secours inhumation	7,5	10,0	6,9	6,6	5,1
Autres secours exceptionnels	7,9	8,0	8,4	7,2	10,5
<b>TOTAL</b>	<b>8,2</b>	<b>7,6</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>8,0</b>

Le tableau ci-dessus montre qu'en fonction de la nature des aides accordées, le délai de retrait par leurs bénéficiaires est plus ou moins long. Il met également en évidence les dépenses que priorisent les ménages.

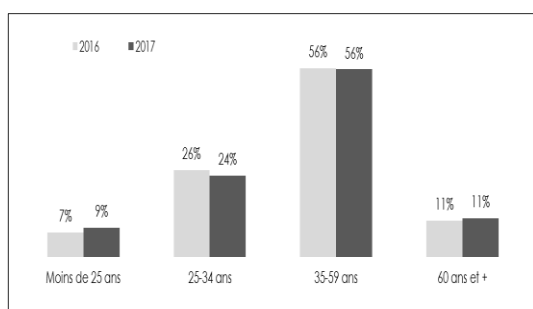
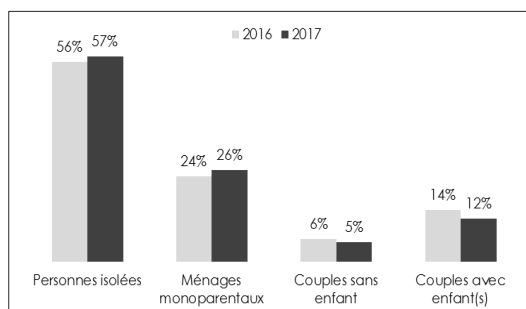
A noter enfin que 40 aides attribuées dans l'année n'ont pas été retirées par leurs bénéficiaires dans le délai réglementaire de deux mois, pour un montant total de 4 718,39 euros.

### 3.6 – CARACTÉRISTIQUES SOCIOLOGIQUES DES MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES

La **structure familiale des ménages aidés** est relativement stable d'une année à l'autre. Les hommes et les femmes sont également représentés et les personnes seules demeurent les principales bénéficiaires des aides sociales facultatives du CCAS, soit près de 6 personnes aidées sur dix.

Un peu plus d'une demande sur quatre est portée par un ménage monoparental, le plus souvent une femme qui élève seule ses enfants.

A l'inverse, les couples avec ou sans enfants, ne représentent plus que 17% des bénéficiaires d'aides contre 20% en 2016.



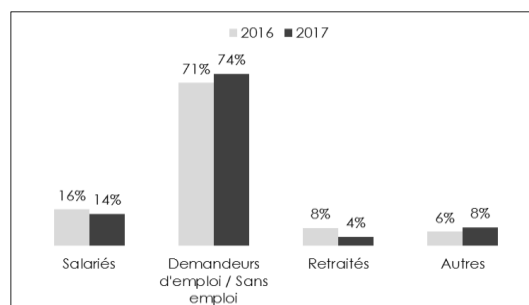
L'analyse de **l'âge des bénéficiaires** montre là aussi une relative stabilité, avec toutefois un renforcement de la représentation des 18-34 ans.

Les jeunes de moins de 25 ans progressent de 7% à 9% des bénéficiaires. La tranche d'âge des 25-34 ans recule légèrement pour représenter un peu moins du quart des personnes aidées. La part des bénéficiaires âgés de 60 ans et plus est stable à 11%.

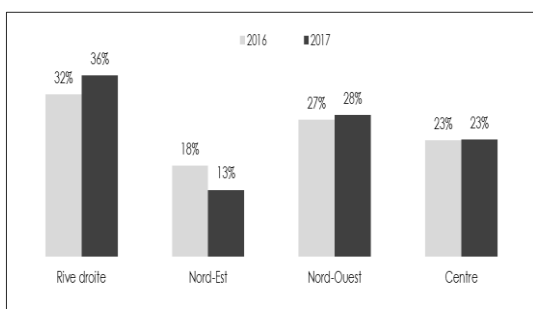
Les 35-59 ans, rarement ciblés prioritairement par les politiques publiques de l'emploi et du logement, demeurent les plus représentés parmi les bénéficiaires des aides. Cette tranche d'âge et celle dont l'amplitude est la plus grande mais elle est également celle qui regroupe des ménages dont la stabilité devrait caractériser les ressources et les conditions de vie.

#### L'analyse de la situation des ménages au regard de l'emploi

met en évidence un net recul des personnes salariées ou retraitées qui représentent en 2017 moins de deux bénéficiaires sur dix et, à l'opposé, une croissance significative des ménages demandeurs d'emploi ou sans emploi qui représentent près du quart des personnes aidées.

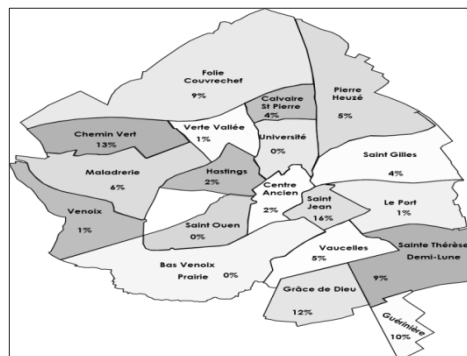


L'analyse de **l'origine géographique des ménages bénéficiaires** des aides montre que près de quatre demandes traitées sur dix sont portées, directement ou via leur service social référent, par des administrés qui résident dans les quartiers du territoire couvert par le **Pôle de Vie des Quartiers Rive Droite**.



Il est important de souligner que ce Pôle de Vie compte sur son territoire les deux

zones urbaines sensibles (ZUS) de la Guérinière et de la Grâce de Dieu qui, malgré l'ampleur du programme de renouvellement urbain dont elles ont bénéficié, demeurent caractérisées par une occupation sociale extrêmement fragile. La part des bénéficiaires d'aides facultatives issus de ces quartiers progresse à nouveau en 2017. En revanche, la part des ménages ressortissants du **Pôle de Vie des Quartiers Nord-Est**, qui compte également une ZUS, recule à 13%.





Le Pôle de Vie des Quartiers Nord-Ouest « n'héberge » pas de zone urbaine sensible mais le plus important quartier d'habitat social de la ville, le Chemin Vert, qui concentre 13% des aides attribuées. On observe également une légère augmentation de la part des aides mobilisées au profit d'habitants de chacun des quatre quartiers du Pôle.

À noter la stabilité de la part des aides attribuées à des usagers ressortissant des quartiers Centre et Sud-Ouest. Ce constat révèle moins une dégradation de l'occupation sociale de ces quartiers qu'un accroissement du nombre de personnes domiciliées auprès des organismes domiciliaires (CAO, SAJD, CCAS, ARCaI) dont le siège est situé dans le quartier Saint-Jean.

### 3.7 – L'AIDE AUX VACANCES

Instituée en 1988, l'aide aux vacances prend la forme d'une participation financière aux frais de séjours collectifs des jeunes caennais dès 2 ans et de moins de 18 ans issus de familles en difficulté durant les vacances scolaires. Depuis 2009, elle est étendue à l'ensemble des vacances scolaires et non plus aux seules vacances d'été. Le forfait annuel est fixé à 165 € par enfant, il peut être réparti sur différentes périodes de vacances, voire différentes structures d'animation.

L'aide apportée est directement versée aux organismes de loisirs après vérification des dates de séjour des enfants, des différentes aides mobilisées (CAF, Conseil départemental, associations caritatives...) et du versement de la participation des familles. Ce dispositif prévoit en effet une participation minimale de la famille de 15 % du prix du séjour.

Ce contrôle a posteriori permet d'identifier des séjours annulés ou écourtés, voire de nouvelles aides mobilisées, et explique l'écart entre le montant des aides calculées avant le séjour et le montant des aides versées.

Données	2013	2014	2015	2016	2017	n/n-1
Ménages bénéficiaires	431	390	410	378	377	-
Enfants bénéficiaires	760	686	704	623	652	+ 4,33 %
Aide moyenne par enfant	106 €	101 €	104 €	100 €	98 €	- 2 %
Séjours financés	859	762	760	689	738	+ 7,11 %
Coût moyen d'un séjour	262 €	244 €	266 €	221 €	202 €	- 8,59 %
Aide moyenne par séjour	94 €	91 €	97 €	90 €	86 €	- 4,44 %
Organismes concernés	28	26	23	23	17	- 26 %
Aides calculées avant séjour	87 447 €	78 078 €	77 512 €	67 314 €	71 091 €	+ 5,61 %
Aides versées après séjour	80 773 €	69 280 €	73 478 €	62 266 €	63 744 €	+ 2,37 %

La différence entre le nombre d'enfants et le nombre de séjours correspond à des enfants partis sur des périodes de vacances différentes et pour lesquels le forfait a été réparti sur plusieurs vacances.

Par rapport à 2016, le nombre de ménages et d'enfants bénéficiaires apparaît plutôt stable.

En revanche, le nombre de séjours rapporté au nombre d'enfants présente une proportion légèrement plus importante en 2017 qu'en 2016.

A noter également que 42% des ménages aidés au titre de l'aide aux vacances l'étaient pour la première fois.

#### 3.7.1 – Types de séjours financés

Un peu plus de trois quarts des familles se tournent vers les structures de quartiers, en raison de leur proximité géographique et leurs conditions tarifaires modérées.

Organismes	Centre de loisirs	Camp hebdo	Colonie France	Colonie étranger	Vacances familiales	Petites vacances	Total
MJC, centres d'anim.	398	67	26	-	-	112	<b>603</b>
Aroeven, UNCMT, etc.	4	2	7	6	78	8	<b>105</b>
TOTAL	402	69	33	6	78	150	<b>738</b>

%	55%	9%	4%	1%	11%	20%	<b>100%</b>
n/n-1	9%	-21%	-10%	-14%	15%	24%	<b>7%</b>

Les séjours d'été représentent 588 séjours et ont concerné 579 enfants (9 enfants ont été aidés pour un séjour familial et un accueil en centre de loisirs).

Les petites vacances comptabilisent 150 séjours pour l'encadrement de 126 enfants.

Ce qui signifie que 53 enfants ont pu bénéficier de soutien pour la période d'été et également pour les petites vacances.

Depuis de nombreuses années, les familles privilégient l'accueil en centre de loisirs à la journée lors des vacances d'été et c'est également le cas lors des petites vacances scolaires.

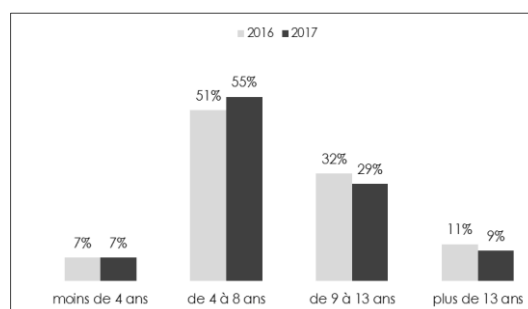
Cet accueil à la journée a progressé de presque 10% en 2017 ainsi que celui des petites vacances dont la progression de presque 24% se porte principalement sur la période des vacances d'hiver et de Toussaint.

Depuis 2016, malgré les soutiens apportés par la CAF (Pass'Vacances familles, aide Coup de pouce, bonification sous forme de chèques-vacances), et par le CCAS, les séjours familiaux ont diminué significativement pour représenter 11% des séjours en 2017 (2015 : 159 séjours soit 20% des séjours aidés). Les frais inhérents aux trajets, à l'hébergement et aux animations semblent constituer un obstacle insurmontable pour un nombre croissant de familles dont le budget est fragilisé.

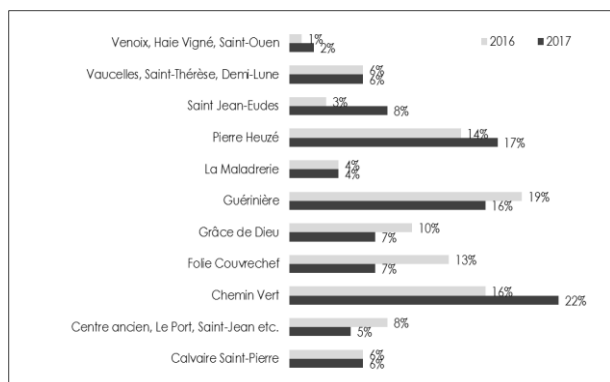
### 3.7.2 – Caractéristiques des ménages et enfants bénéficiaires

Comme en 2016, environ deux tiers des ménages bénéficiaires sont des ménages monoparentaux. S'agissant des enfants, la part des garçons après une période d'accroissement s'est stabilisée à 56%.

Par rapport aux années antérieures, on observe une relative stabilité de la répartition par tranches d'âges des enfants bénéficiaires. La tranche des 4 à 8 ans continue à progresser et représente un peu plus de la moitié des bénéficiaires. En revanche, la tranche des jeunes de 9 à 13 ans et celle des plus de 13 ans sont en recul.



Jusqu'en 2016, les ménages bénéficiaires de l'aide aux vacances émanaient des deux principaux quartiers d'habitat social de la ville que sont le Chemin Vert et la Guérinière. En 2017, la part des ménages issus du quartier Chemin Vert, après une légère baisse l'année dernière, progresse nettement.



En revanche, la part des bénéficiaires issus du quartier de la Guérinière continue de diminuer.

La représentation du quartier de la Pierre Heuzé s'accroît fortement devenant ainsi le deuxième quartier caennais le plus concerné par l'aide aux vacances.

Le nombre de ménages relevant du secteur de Saint Jean-Eudes a également augmenté.

Le Calvaire Saint Pierre demeure avec un taux égal ainsi que quelques autres quartiers peu concernés par l'aide aux vacances.

Les ménages résidant à la Folie Couvrechef et la Grâce de Dieu sont moins représentés par rapport à l'an passé.

Les ménages résidant à la Folie Couvrechef et la Grâce de Dieu sont moins représentés par rapport à l'an passé.

### **3.7.3 – Fréquentation des organismes de vacances**

La représentation des quartiers caennais se retrouve dans la variation du nombre d'enfants aidé par structure d'animation.

Les enfants dont les parents ont bénéficié d'une aide aux vacances ont été moins nombreux à être accueillis par Horizon Jeunesse (-27%), cette structure implantée sur le quartier de la Guérinière présentait déjà une diminution en 2016.

La MJC Guérinière n'enregistre aucune variation du nombre d'enfants aidés.

En 2017, la MJC du Chemin Vert a accueilli 124 enfants aidés (contre 77 en 2016), cette progression de 61% concerne principalement les enfants du Chemin Vert.

L'Association Mieux Vivre et Détente à la Pierre Heuzé enregistre également une hausse de plus de 38% en atteignant 111 enfants aidés en 2017 quasiment tous issus de la Pierre Heuzé.

Le nombre d'enfants aidés pour leur accueil au Centre d'animation Clémenceau à Saint Jean Eudes a fortement augmenté en atteignant le chiffre de 71 en 2017 contre 30 en 2016.

Le Centre d'Animation du Calvaire Saint-Pierre a accueilli 38 enfants aidés par le CCAS dont un peu plus de 70 % issus du Calvaire Saint Pierre. Ce chiffre est quasi similaire à 2016.

123 Loisirs, à la Folie Couvrechef voit le nombre d'enfants aidés décroître d'un peu plus de 46%, soit 30 enfants en 2017 contre 56 en 2016.

Le Centre de loisirs et d'Animation de la Grâce de Dieu connaît une baisse de 41% du nombre d'enfants aidés en 2017 soit 33 enfants.

### **3.7.4 - Répartition des aides au coût des séjours**

Le coût total des séjours pour l'année 2017 s'élève à 149 110 € (-2,24%) pour 652 enfants (+4,33%) et 738 séjours (+7,11%), ce qui représente un coût moyen par enfant de 228,70 € (-6,58%) et un coût moyen de séjour de 202 € (-8,59%).

Le tableau ci-dessous précise l'origine et le montant des aides, le taux d'intervention de chaque partenaire financeur.

<b>Origine des aides 2017</b>	<b>Montant</b>	<b>en % des aides</b>	<b>en % du coût des séjours</b>
CCAS	63 744 €	57,15%	42,75%
Caisse Allocations Familiales (CAF)	28 792 €	25,80%	19,30%
Conseil Départemental	14 917 €	13,40%	10%
Autres (associations caritatives, ...)	4 065 €	3,65%	2,75%
<b>Montant total des aides</b>	<b>111 518 €</b>	<b>100%</b>	<b>74,80%</b>

L'aide aux vacances du CCAS représente légèrement plus de 57 % en 2017 (de 2013 à 2015, légèrement plus de 50%) du total des aides mobilisées par les familles et couvre à elle seule presque 43% du coût global des séjours réalisés.

Il convient toutefois de préciser que la contribution de la CAF est en réalité plus importante que le montant affiché ci-dessus puisqu'une part non négligeable de celle-ci est déduite du coût de séjour en centre de loisirs.

La participation du Conseil Départemental, qui ne concerne que les vacances d'été à l'exclusion des séjours familiaux, avait significativement augmenté en 2016 (+19%). Malgré l'information relayée par le CCAS et les partenaires sur les modalités d'accès à ce soutien du Département, en 2017, l'aide du département diminue de presque 18 % par rapport à 2016.

Sur ce point, il est opportun de préciser que sur 159 nouveaux ménages créés au titre de l'aide aux vacances (233 enfants), il y a eu lieu d'informer 95 foyers pour 143 enfants de l'existence de cette bourse mobilisable en été. La bourse étant de 46 €, cela représente un budget de 6 578 €.

Compte tenu des aides mobilisées, c'est un peu plus du quart du coût des séjours qui reste à la charge des familles. Dans les faits, on observe que les ménages ne règlent que 50% de la part à leur charge. Le résiduel sera acquitté dans le cadre d'un échéancier de paiement ou par des aides versées par la Direction de l'Enfance et de la Famille du Conseil départemental ou par le Programme de réussite Educative.

Le ticket loisirs de la Ville n'est quasiment jamais mobilisé dans les dossiers traités par le CCAS, car les structures de loisirs qui l'utilisent le réservent pour des activités ou séjours pour lesquels le CCAS n'est pas sollicité.

Comme en 2016, 20% des enfants bénéficiaires de l'aide aux vacances en 2017 ont été soutenus à hauteur du montant maximum de 165 euros.

En conclusion, l'aide aux vacances du CCAS de la Ville de Caen est identifiée tant par les familles que par les partenaires impliqués dans l'accompagnement des loisirs des moins de 18 ans, comme un soutien essentiel dans la prise en charge des coûts que l'encadrement des enfants génère.

### **3.8 – LE FONDS DÉPARTEMENTAL D'AIDE AUX JEUNES**

Dans le cadre de la décentralisation, la loi n 2004.809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales a confié au 1<sup>er</sup> janvier 2005 l'entière responsabilité des Fonds d'Aide aux Jeunes aux Conseils Départementaux.

Le CCAS apporte sa contribution financière à ce fonds afin de soutenir les jeunes caennais de 18 à 25 ans dans leurs projets d'insertion sociale et professionnelle.

Les conditions de ce partenariat ont été fixées par convention signée le 9 décembre 2011 concernant les modalités de fonctionnement, puis par avenants financiers quant à la contribution financière de chaque partenaire, soit une participation qui s'élève à 38 500 € pour le Conseil Départemental et à 12 800 € pour le CCAS de la Ville de Caen.

En 2017, 492 dossiers (+13%) ont été transmis au secrétariat du Fonds Départemental d'Aide aux Jeunes (FDAJ). 88% d'entre eux ont trouvé une suite favorable et 59 dossiers ont été rejetés. A noter qu'un tiers des dossiers est examiné en urgence et fait l'objet d'une restitution ultérieure au Comité d'attribution des aides.

Trois quarts des dossiers soumis à l'examen du Comité d'attribution des aides du FDAJ sont instruits par le Service d'Aide aux Jeunes en Difficulté (SAJD) de l'association ACSEA. Les conseillers de la Mission Locale instruisent pour leur part 21% des dossiers.

Ce sont 228 jeunes (+11%) qui ont bénéficié de ce fonds pour une dépense totale de 60 969,17 euros (+10%), dont 55 947,92 € (+8%) à la charge du Département, soit 92% de la dépense.

Le fonctionnement de ce fonds prévoit que les aides octroyées aux jeunes sans domicile fixe sont intégralement à la charge du Département, soit un montant de 45 319 € (+5%).

La contribution du CCAS a permis de secourir des jeunes caennais pour un total de 5 022,25€ (+42%).

9 secours sur 10 sont attribués pour permettre aux jeunes de satisfaire des besoins primaires et de moins en moins pour soutenir un projet d'insertion.

Les deux tiers des bénéficiaires sont de jeunes hommes, dans la tranche d'âge des 19-22 ans.

### **3.9 – LE FONDS DE SOLIDARITÉ ÉTUDIANTS**

En 1996, certaines villes ayant institué le Revenu Minimum Etudiant, la Ville de Caen a souhaité apporter une contribution financière aux étudiants caennais en difficulté. C'est ainsi qu'est né le Fonds de Solidarité Étudiants aujourd'hui géré par le CCAS.

Il s'adresse aux étudiants résidant à Caen depuis au moins un an, qui connaissent des difficultés ponctuelles dans le règlement de leurs dépenses liées à la subsistance, la santé, au logement ou aux frais induits par leurs études, et dont l'importance justifie l'intervention du CCAS en complément des aides accordées par le Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS) dans le cadre des Aides spécifiques.

Ce fonds est crédité par le CCAS d'une somme de 15 000 euros et l'évaluation des situations est déléguée par le CCAS au service social du CROUS, ~~et de l'Université de Caen~~, dans le cadre d'une convention renouvelée pour trois ans le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

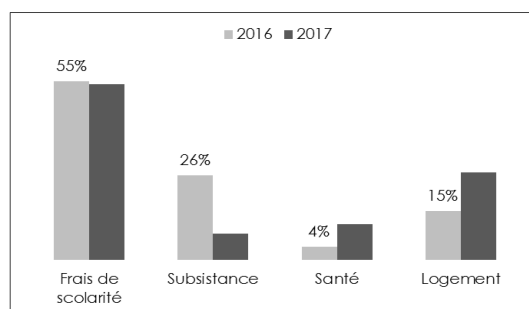
Le service social du CROUS adresse au CCAS les demandes d'aide qui, après examen de la commission d'attribution des aides spécifiques, nécessitent l'intervention complémentaire ou principale du Fonds de Solidarité Etudiants du CCAS. Le montant des aides accordées aux étudiants en difficulté ne peut excéder 450 €uros conformément aux règles d'attribution du CCAS.

Les demandes transmises par le service social du CROUS sont soumises à l'examen de la commission d'attribution des aides sociales facultatives du CCAS suivant les conditions et critères stipulés au règlement d'attribution des aides du CCAS.

En 2017, 48 aides ont été prises en compte dans le cadre du Fonds de Solidarité Etudiant du CCAS de Caen pour un total de 15 000 € (46 aides en 2016).

67% des étudiants bénéficiaires de ce fonds sont inscrits dans un cursus universitaire (78 % en 2016). 31% (18% en 2016) des bénéficiaires étudient à l'ESAM (Ecole Supérieure d'Arts et Médias de Caen-Cherbourg) et à ce titre ne bénéficient pas des mêmes droits que ceux relevant du Ministère de l'Enseignement Supérieur. 2% des bénéficiaires sont inscrits dans une autre filière (paramédicales, sociales, BTS...).

L'analyse des motifs d'intervention montre cette année encore la précarité des conditions de vie d'un certain nombre d'étudiants, même si des évolutions très significatives sont observées. Le règlement des frais d'études (frais de scolarité, charges et fournitures spécifiques etc.), reste en 2017, et de très loin, le principal motif d'intervention du Fonds. Les aides accordées au titre de la subsistance diminuent significativement, en revanche celles liées au logement progressent.



Les dépenses de santé présente une très faible hausse qui ne saurait amoindrir le phénomène déjà observé de renoncement aux soins.

Cette répartition des motifs d'intervention est quasi similaire dans le cadre du dispositif d'aides spécifiques géré par le CROUS.

Le Fonds de Solidarité Etudiants du CCAS de Caen est reconnu comme un outil complémentaire des autres dispositifs d'aides accessibles aux étudiants.

### **3.10 – LES CHÈQUES CHIFFO**

Dans le cadre d'un partenariat conventionnel avec l'association ACIADÈS, le CCAS a mis en œuvre depuis 2009 un dispositif d'aide vestimentaire qui prend la forme de "chèques Chiffo" et permet à ses bénéficiaires d'acquérir auprès de la boutique solidaire La Chiffo, des vêtements, du linge de maison, des accessoires vestimentaires etc.

Ce dispositif permet depuis 2015 l'utilisation des chèques Chiffo lors des braderies organisées mensuellement par l'association, durant lesquelles le prix unitaire des vêtements est d'un euro vingt, mais aussi pour l'achat de mobilier.

En 2017, le CCAS a acquis auprès d'ACIADÈS pour 2 000 € de Chèques Chiffo soit une valeur globale de 4 000 euros. L'enveloppe a été quasi équitablement répartie entre Pôles du siège du CCAS et le Pôle d'accompagnement des personnes sans domicile.

86 ménages en difficulté (108 en 2016) ont bénéficié de ce dispositif, pour un montant moyen accordé de 46,50 € (37 euros en 2016). Les Pôles du siège ont mobilisé 47% de l'enveloppe au profit de 48 usagers, soit une aide moyenne de 39 € (35 € en 2016) ; la Boussole a de son côté soutenu 38 personnes (58 en 2016) à hauteur de 55 € en moyenne (39 € en 2016).

Depuis 2016, La convention conclue a introduit le principe de facturation par ACIADÈS des chèques Chiffo réellement utilisés en boutique. Cette nouvelle disposition a permis d'améliorer le taux d'utilisation de l'enveloppe mobilisée par le CCAS, soit 85% en 2017 (idem 2016).

Un certain nombre d'usagers n'utilisent pas les chèques qui leur ont été remis faute de trouver à la Chiffo les articles dont ils ont besoin.

### **3.11 – LES DISPOSITIFS EXCEPTIONNELS D'AIDE SOCIALE FACULTATIVE**

La Direction anime au cours de l'année différents dispositifs exceptionnels, récurrents pour certains, ponctuels pour d'autres en fonction des grands événements que connaît la Ville.

#### **3.11.1 – Prestations exceptionnelles de Noël**

A l'occasion des fêtes de Noël, la Ville de Caen et son CCAS adressent chaque année un geste de solidarité aux Caennais en difficulté, sous la forme de prestations exceptionnelles d'aide sociale facultative délivrées sous diverses formes :

- 687 familles secourues dans l'année par le C.C.A.S. ont été invitées, pour les unes à assister en famille au spectacle "Pinocchio, le fabuleux Noël sur glisse" qui était joué au Zénith le 17 décembre, pour d'autres à venir retirer des chèques-cadeaux pour leurs enfants, d'autres encore ont bénéficié des deux dispositifs. :

- 359 familles se sont vues adresser un total de 1022 places de spectacle ;
- 144 familles ont bénéficié de 190 chèques-cadeaux ;
- 184 familles ont bénéficié d'un total de 573 places de spectacle et de 220 chèques-cadeaux.

200 invitations ont, comme les années précédentes, été offertes à des ménages suivis par la ville dans le cadre du Programme de Réussite Educative, 150 places ont été réparties auprès des associations d'insertion partenaires du CCAS, et enfin 55 places ont été attribuées à des ménages suivis par les différentes Pôles d'accompagnement de la Direction de l'action sociale et de la lutte contre les exclusions.

- Comme chaque année, les personnes âgées retraitées de 65 ans et plus pouvaient bénéficier d'un colis gourmand pour agrémenter le repas de Noël. 178 demandes ont été enregistrées et 140 colis attribués.

- Comme l'an passé, le CCAS s'est vu offrir 2500 tickets d'accès à la Grande Roue de Noël installée sur l'Esplanade de l'Hôtel de Ville.

1 800 tickets ont ainsi été offerts aux associations de solidarité et associations d'insertion partenaires du CCAS. Des tickets ont également été offerts aux familles accompagnées par la Ville dans le cadre du Programme de Réussite Educative, ainsi qu'aux usagers des permanences d'accueil social du CCAS.

#### **3.11.2 – Prime exceptionnelle aux demandeurs d'emploi**

Il s'agit pour le CCAS d'attribuer une prime exceptionnelle de 150 euros aux demandeurs d'emploi qui ne bénéficient pas de la prime de Noël accordée par l'Etat à certains bénéficiaires de minima sociaux (revenu de solidarité active, allocation spécifique de solidarité, allocation d'insertion, allocation d'équivalent retraite).

En 2017, 122 demandes ont été enregistrées (-27%) et 95 primes accordées (-19%) pour un montant de 14 250,00 euros.

27 refus ont été prononcés, dans la majorité des cas parce que les demandeurs n'étaient pas inscrits auprès de Pôle Emploi depuis au-moins 3 mois, parce que leurs ressources étaient supérieures au plafond ou encore parce qu'ils avaient bénéficié de la prime de l'État.

L'analyse de la structure familiale des bénéficiaires montre qu'un tiers d'entre eux vivent seuls (33%), qu'ils évoluent au sein d'un ménage avec enfants (30%), ou monoparental (32%), plus rarement au sein d'un ménage sans enfant (5%).

Leurs ressources sont constituées de revenus d'activité professionnelle (39%), d'allocations temporaires (12%), d'allocations familiales (16%) ou de l'allocation pour adulte handicapé (8%). Un quart des bénéficiaires n'a absolument aucun revenu au jour de la demande et malheureusement, pour un certain nombre d'entre eux, aucune perspective d'en percevoir à court terme.

L'examen des conditions d'hébergement des personnes montre que 35% d'entre elles sont sans domicile stable et sont hébergées dans des conditions précaires en centre d'hébergement d'urgence ou chez un tiers.

### **3.12 – LES DISPOSITIFS DESTINÉS À FAVORISER L'ACCÈS À L'EMPLOI**

La DASLE anime plusieurs dispositifs destinés à favoriser l'accès à la formation professionnelle ou à l'emploi des Caennais en difficulté, par un soutien financier ou matériel à la mobilité des personnes.

#### **3.12.1 – La gratuité des transports en commun**

C'est en application d'une délibération du 14/10/93 du Syndicat Mixte des Transports de l'Agglomération caennaise que le CCAS instruit les demandes de circulation à titre gratuit sur le réseau de transport en commun au profit des seuls demandeurs d'emploi.

En 2017, la DASLE a réalisé plus de 12 000 accueils (+0,5%) motivés par l'accès à la gratuité des transports (demandes d'information, attributions, renouvellements, validations trimestrielles).

Les conditions d'exercice de cette mission est demeurée problématique au plan organisationnelle en raison de l'importance des flux d'usagers qui se concentrent lors de chaque fin de trimestre.

Elle est également source de conflit avec certains usagers qui considèrent la gratuité des transports comme un droit acquis et acceptent difficilement de devoir justifier, lors de chaque validation trimestrielle, de leurs ressources et de leur inscription à Pôle Emploi. Ils semblent avoir perdu de vue l'objectif de ce dispositif destiné à favoriser leur mobilité dans le cadre de leurs recherches d'emploi.

#### **3.12.2 – La location de scooters**

Par délibération du 25/03/11, le Conseil d'Administration a autorisé la conclusion d'une convention de partenariat avec l'Association des Amis de Jean Bosco (AAJB) en vue de la mise à disposition du CCAS de scooters en file active, moyennant une participation financière destinée à favoriser le renouvellement du parc de cyclos, pour permettre à des Caennais privés de moyen de locomotion de se rendre, pour 15 euros par semaine et une durée maximale de 3 mois, sur un lieu de travail ou de formation professionnelle.

La qualité du partenariat qu'entretiennent l'AAJB, la MEFAC et la ville de Caen a permis en 2014 de relocaliser le dispositif au cœur du quartier du Chemin Vert, dans l'ancien collège Jacquard.

Malgré des évolutions très positives, le bilan de l'année 2017 demeure comme les années précédentes très mitigé malgré la relocalisation du dispositif au cœur du quartier du Chemin Vert, dans l'ancien collège Jacquard.

Le nombre de bénéficiaires a progressé de 17,4% par rapport à 2016, soit 27 locataires dans l'année qui ont pu se rendre sur leur lieu de travail dans le cadre de missions intérimaires (29,6%), de

CDI (18,5%), de CDD (7,4%), de contrats aidés (7,4%) ou sur un lieu de stage ou de formation (22,2%).

3 femmes ont utilisé le service en 2017 contre 6 l'an dernier. En 2015 seul des hommes avaient sollicité ce dispositif.

L'accessibilité du dispositif et le renforcement des actions de communication ne sont vraisemblablement pas étrangères à ce léger sursaut de fréquentation. Pourtant, le taux d'utilisation de la flotte, même s'il progresse pour atteindre 53% (44% en 2016, 23% en 2015), demeure très faible. 64 mois de location ont été consommés sur les 120 disponibles, soit pour la première année une utilisation de plus de 50% du potentiel offert par la flotte. Le coût de location d'un scooter, le financement de la caution, et la nécessité de disposer d'un local clos constituent sans doute des freins à la location.

La durée moyenne de location d'un scooter reste stable à 2,3 mois.

### **3.12.3 – La Bourse au Permis de Conduire**

Dans le cadre de la Politique Jeunesse initiée par la Ville, la municipalité du 1er octobre 2012 a retenu, entre autres actions, la création d'une bourse au permis de conduire destinée à financer 50% du coût du permis, dans la limite de 600 euros, à des jeunes caennais qui s'inscrivent dans un projet d'insertion professionnelle.

Le Conseil Municipal réuni le 24 juin 2013 et le Conseil d'Administration du CCAS réuni le 4 juillet 2013 ont donné un avis favorable à la mise en œuvre de ce dispositif cofinancé par la Ville à hauteur de 9 000 euros et le CCAS pour un montant de 6 000 euros.

Dans le cadre d'une convention partenariale, cette action associe dans sa mise en œuvre la ville de Caen et son CCAS, la Mission Locale de l'agglomération caennaise et l'Institut National de Formation et de Recherche sur l'Education Permanente (INFREP).

En contrepartie de cette participation financière de la collectivité, chaque jeune devra réaliser des activités de bénévolat durant 40 heures auprès d'associations locales préalablement recensées par la ville.

La Mission Locale accompagne les jeunes dans la préparation de leur dossier de demande de bourse et dans la construction de leur projet de bénévolat. Elle sélectionne les dossiers soumis au comité d'attribution des bourses au regard :

- de la situation des jeunes par rapport à l'emploi et de la pertinence de l'acquisition du permis dans le projet professionnel ;
- du diagnostic préalable des capacités de mobilité des jeunes établi auprès de la plateforme mobilité de l'INFREP ;
- de la motivation ou la capacité des jeunes à s'inscrire, se projeter dans une activité bénévole qui ait un sens dans un projet professionnel ;
- des conditions de ressources du jeune et de ses parents ;
- des autres aides mobilisables par les jeunes afin de passer le permis.

Les jeunes doivent fournir la convention de bénévolat signée avec l'association accueillante pour percevoir leur bourse. Cette période de bénévolat donne lieu à une évaluation finale.

En 2017, le Comité d'Attribution des bourses s'est réuni à 3 reprises pour attribuer 33 bourses à des jeunes gens issus, pour 51% d'entre eux, des quartiers prioritaires de la politique de la ville (- 6% par rapport à 2016). Les deux tiers des bénéficiaires sont des jeunes femmes dans la tranche d'âge des 18-22 ans concentrée.

48% des bénéficiaires sont titulaires d'un diplôme équivalent ou inférieur au niveau 5 (sorties après l'année de terminale de CAP ou BEP ou sorties de second cycle général et technologique avant l'année terminale).



En 2017, les jeunes ont effectué leur période de bénévolat au sein d'associations telles que l'Association Cap Sport, le Centre Régional d'Information Jeunesse, Vélisol, le Secours Populaire, le Centre LGBT de Normandie, la MJC du Chemin Vert, la SPA le Chat et la Vie, Coop 5%, A vue de Truffe, la Croix Rouge, La Chiffo, etc.

Sur les 33 bénéficiaires, 13 ont obtenu leur permis, 19 continuent leurs cours de conduite. Parmi l'ensemble des boursiers, 15 sont en situation active d'emploi, 7 sont en formation qualifiante et 10 jeunes sont accompagnés dans leur recherche d'emploi dont 5 jeunes dans le cadre de la Garantie Jeunes. L'un des jeunes a, pour des raisons de santé, interrompu son parcours d'insertion.

L'année 2017 a également permis d'organiser une rencontre conviviale associant les bénéficiaires, les élus de la Ville et du CCAS et bien entendu les partenaires impliqués dans la mise en œuvre du dispositif que sont la Mission locale et la plateforme mobilité de Caen la Mer animée par l'INFREP.

Depuis la création du dispositif en 2013, 150 bourses ont été attribuées pour un montant total de 80 098 euros.

#### 4 – LE SUIVI DES ASSOCIATIONS

Le Centre communal d'Action Sociale de la Ville de Caen assure la gestion des demandes de subvention d'associations dont les domaines d'activité et d'intervention sont en lien avec ses missions.

La Direction de l'Action Sociale et de la Lutte contre l'Exclusion assure le suivi d'une trentaine d'associations qui œuvrent dans le champ de l'aide alimentaire, le soutien à l'hébergement, l'aide à l'exercice de la citoyenneté, le maintien d'une vie sociale etc. et traite tout au long de l'année leurs demandes de subventions, de prêt de matériel ou de mise à disposition de locaux.

Les demandes de subventions font l'objet d'une instruction rigoureuse des éléments comptables (budget prévisionnel, compte de résultats, bilan) mais aussi des éléments qualitatifs recueillis dans les bilans et projets d'activités des associations.

En 2017, 20 actions portées par 17 associations relevant de la délégation de la Direction ont été soutenues, pour un budget global de 76 500 €.

Par ailleurs, un certain nombre d'actions portées chaque année par des associations nécessitent un important soutien logistique de la part de la D.A.S.L.E., avec le concours des services municipaux :

- la Journée des Oubliés des Vacances organisée chaque année par le Secours Populaire, qui offre aux enfants défavorisés d'Île-de-France une journée inoubliable dans une station balnéaire de la côte normande ;
- la Journée Mondiale du Refus de la Misère organisée par ATD Quart Monde ;
- la Chasse aux œufs organisée par la Fédération du Calvados du Secours Populaire ;
- le Repas de Solidarité organisé par la Banque Alimentaire, en partenariat avec l'Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière du Calvados (UMIH), au profit de personnes démunies.

Tout au long de l'année, la D.A.S.L.E. instruit des demandes de matériels pour les braderies de la Croix Rouge, le ramassage de denrées pour les Restaurants du Cœur, les collectes de la Banque Alimentaire etc. Ces aides indirectes apportées par la collectivité (mise à disposition de salle, de matériel, impression de supports de communication...) représente une charge non négligeable que la Direction s'applique à valoriser au même titre que les soutiens financiers.

L'importance de ces soutiens traduit la volonté de la Ville et de son C.C.A.S. de soutenir les initiatives associatives qui contribuent à l'amélioration de la qualité de vie des caennais en difficulté, et qui pour certaines participent directement à la réalisation d'actions animées par la D.A.S.L.E.

Cet engagement de la ville de contribuer à l'amélioration des conditions de fonctionnement des

associations s'illustrera en 2018 avec la mise en œuvre de l'Hôtel des Associations. A l'issue du recensement effectué à partir de 2015 et des entretiens conduits avec plusieurs structures suivies par la D.A.S.L.E., l'association Habitat & Humanisme s'est positionnée pour y être accueillie.

## 5 – LE PÔLE D'ACCUEIL DU PUBLIC

La Direction de l'Action Sociale et de la Lutte contre l'Exclusion s'appuie sur une équipe de 14 agents qui forment le Pôle d'Accueil du Public.

Imaginé comme un carrefour de l'accès aux droits, il assure l'accueil quotidien des Caennais qui traversent des difficultés passagères et cherchent des solutions pour les dépasser.

Ce pôle prend également en charge les dispositifs d'accompagnement et missions spécifiques tels que le correspondant solidarité emploi, le microcrédit personnel, l'inhumation des personnes sans ressources suffisantes ou encore la domiciliation des personnes sans domicile stable.

Les agents qui le composent maîtrisent ainsi l'ensemble des dispositifs de protection sociale, légaux et extra-légaux, et bénéficient de sessions de formation qui leur permettent d'actualiser de façon régulière leurs connaissances en la matière.

En 2017, les agents ont bénéficié des interventions suivantes :

- ❖ Présentation du dispositif « Action Logement »
- ❖ Présentation de la réforme des minima sociaux

Ils ont également participé aux temps de formation préalables à la mise en place du nouveau logiciel d'action sociale MALLEO, aux travaux préparatoires à la mise en œuvre du Point Info Budget et ont contribué à l'accueil de plusieurs stagiaires.

### 5.1 – LES PERMANENCES D'ACCUEIL SOCIAL

Dispositif central de la politique municipale de solidarité et de lutte contre l'exclusion, les permanences d'accueil social du CCAS situées au siège du CCAS et dans chacun des Pôles de Vie des Quartiers sont accessibles suivant des modalités identiques. Le public y est reçu tous les après-midis, sans rendez-vous. Les matinées sont consacrées (sauf le mercredi) aux accueils sur rendez-vous.

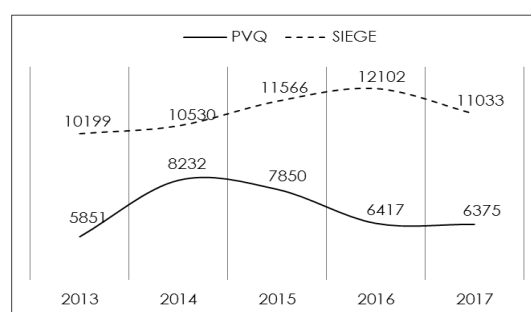
Après plusieurs années de croissance jusqu'en 2015, les flux d'utilisateurs diminuent depuis 2016 (-4,6%) et cette tendance se confirme en 2017 (-6%).

La permanence d'accueil social du siège du CCAS voit sa fréquentation diminuer significativement (-9,6%), celles animées par la DASLE dans les PVQ connaissent également un léger recul (-0,6%).

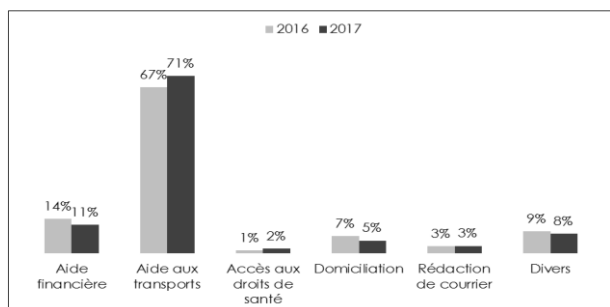
L'absentéisme encore très important en 2017 et la difficulté de remplacer les agents absents pour des raisons budgétaires, et de disponibilité d'agents externes formés à l'accueil social, constitue sans aucun doute le principal motif pour justifier cette diminution de la fréquentation.

La démarche de 7 usagers sur dix (+0,4%) est motivée par l'accès à la gratuité des transports en commun qu'instruit le CCAS au profit des demandeurs d'emploi dont les ressources n'excèdent pas 150% du montant du RSA.

On enregistre à l'inverse une diminution des demandes d'aide financière (-24%). L'accent mis auprès des usagers par les intervenants sociaux en général, du Département en particulier, sur l'éducation budgétaire, la nécessité de faire valoir ses droits sociaux, de conclure des plans d'apurement quand cela est possible etc. semble ainsi porter ses fruits.



Cependant, les personnes sont de plus en plus nombreuses à se présenter pour demander la délivrance du courrier exigé par les associations caritatives pour l'attribution d'une aide alimentaire.



Les demandes de domiciliation reculent également très significativement (-31%) même si le volume de domiciliations gérées par le C.C.A.S. reste stable. Les visites des usagers liées à la gestion de leur courrier ne sont pas comptabilisées ici (10 591 accueils - cf. 5.4 page 29).

Les agents d'accueil social observent, comme l'an passé, que ce sont des charges courantes (loyer, factures d'énergie, cotisations d'assurance etc.) qui forme le plus souvent l'endettement des personnes qu'ils reçoivent, et de moins en moins les crédits à la consommation auxquels les ménages, notamment les bénéficiaires de minima sociaux, ont de moins en moins recours.

Ils observent également que de nombreux ménage présentent un découvert bancaire que certains utilisent chaque mois comme une réserve d'argent.

A noter enfin le nombre de plus en plus important de personnes exilées qui se présentent sur les permanences d'accueil social du C.C.A.S., qui souvent ne maîtrisent pas ou peu la langue française, rendant le processus d'accueil compliqué.

Outre le fait qu'elle modifie considérablement « la physionomie » des permanences d'accueil social du C.C.A.S., cette évolution a justifié de proposer aux agents une formation en anglais adaptée à la relation d'accueil social. Par ailleurs, elle contraint les professionnels à utiliser des applications numériques de type « Google Traduction » pour communiquer avec les personnes.

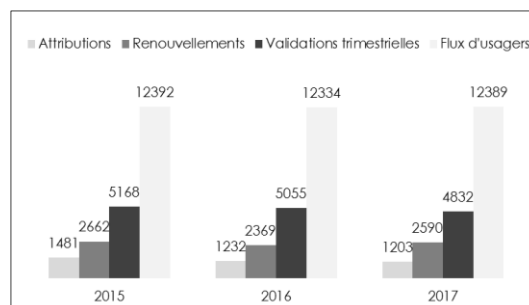
Enfin, et ce n'est pas le moins problématique, cette évolution génère des réactions de rejet, parfois violente, de la part d'usagers « locaux ».

### 5.1.1 – Gratuité des transports en commun et recharge des droits

En réponse à la désaffection que connaissaient les permanences d'accueil social du CCAS dans les Pôles de Vie des Quartiers, deux orientations prioritaires ont été retenues en mai 2012 qui pour l'une consistait à adapter les moyens humains déployés dans les PVQ à la réalité des besoins observés, et pour l'autre à développer l'offre de services en direction des habitants.

C'est dans ce contexte qu'il a été décidé d'offrir aux demandeurs d'emploi des quartiers nord-ouest, dans le cadre d'une expérimentation conduite entre janvier 2014 et juin 2015, la possibilité d'accomplir auprès du PVQ les deux démarches de contrôle d'éligibilité à la gratuité et de recharge trimestrielle des droits qui nécessitaient jusqu'alors qu'ils se rendent pour l'une au CCAS, et pour la seconde auprès de l'agence commerciale de KÉOLIS.

Le bilan de cette expérimentation a mis en évidence des résultats globalement positifs, notamment en termes de satisfaction des usagers utilisateurs de ce nouveau service de proximité. Il a néanmoins souligné les difficultés générées par les modalités de renouvellement des droits imposées par KÉOLIS - validité des droits pour un trimestre calendaire et amplitude de la période de recharge limitée à 10 jours – notamment en termes de flux d'usagers, très importants en fin de trimestre, qui embolissent le fonctionnement des permanences d'accueil social.



Le 1er janvier 2016, suite aux échanges constructifs avec la Direction des Transports de Caen la mer, les modalités de renouvellement des droits ont évolué pour permettre aux usagers de disposer de tout le mois précédent le trimestre à valider pour effectuer leur démarche auprès du CCAS.

A partir du 1<sup>er</sup> juin 2016, la prestation de recharge des droits a été proposée aux demandeurs d'emploi dans toutes les permanences d'accueil social du CCAS, au siège et dans les Pôles de vies quartiers.

La gratuité des transports demeure, pour un certain nombre d'usagers, un avantage inestimable qui leur permet de se déplacer gratuitement pour accomplir tous les déplacements de la vie quotidienne, ainsi que leurs démarches de recherche d'emploi qui sont toutefois de plus en plus souvent dématérialisées (envoi de CV par messagerie, télé-candidature, inscription par téléphone...). Dès lors, il n'est pas surprenant de constater que cette prestation est la plus génératrice de conflits entre les agents municipaux et les demandeurs.

### **5.1.2 – Convention de partenariat avec la CPAM du Calvados**

En déclinaison du protocole d'accord conclu en avril 2013 entre l'UNCCAS et la CNAMTS pour favoriser l'accès aux droits et aux soins des populations en situation de précarité et de développer l'accès aux tarifs sociaux de l'énergie, la CPAM du Calvados et le CCAS ont signé une convention en fin d'année 2013.

Aux termes de cette convention, la CPAM s'est engagée à assurer l'information et la formation continue des travailleurs sociaux et des agents d'accueil social du CCAS, et à optimiser la gestion des dossiers et demandes adressés par le CCAS.

De son côté, le CCAS a pris l'engagement d'alerter la CPAM des situations de rupture de droits qu'il détecte, d'accompagner les publics dans leurs démarches d'accès ou de continuité des droits à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C), à l'Aide au paiement d'une Complémentaire Santé (ACS), à l'Aide Médicale de l'État (AME).

En 2017, 20 dossiers de demande de CMU-Complémentaire ont ainsi été constitués par le CCAS et transmis à la CPAM (-54%) ainsi que 3 dossiers de demande d'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS).

Très peu de dossier n'ont été instruit pour l'accès à l'AME ou à l'ACS. Les demandes d'AME sont en général complétées par un service social spécialisé dans l'accueil et l'accompagnement des personnes exilées. Quant au public éligible à l'ACS, il ne fréquente que peu les services sociaux et, lorsqu'il se manifeste, il arrive qu'il ne puisse assumer le résiduel qui reste à charge et renonce à ce droit.

La CPAM regrette pour sa part qu'une personne sur dix seulement parmi les usagers orientés par le CCAS, ait créé un compte AMELI pour utiliser ses services en ligne. Ce constat pourrait souligner le phénomène d'exclusion numérique que la DASLE observe par ailleurs.

### **5.1.3 – Participation à diverses instances**

Les agents d'accueil social délégués dans les Pôles de Vie des Quartiers représentent le CCAS dans différentes instances de quartiers, telles que les équipes pluridisciplinaires du PRE. Ils y contribuent en apportant les éléments d'information détenus par la DASLE concernant les situations individuelles examinées dans ces réunions, et en rendant compte des évolutions observées par le CCAS (accroissement de la précarité, émergence de nouveaux publics, de nouveaux besoins etc.).

## **5.2 – L'INHUMATION DES PERSONNES DÉPOURVUES DE RESSOURCES SUFFISANTES**

Le Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) dispose que le maire pourvoit d'urgence à ce que toute personne décédée sur le territoire de la commune soit inhumée décemment, sans distinction de culte ni de croyance. Le maire doit réaliser toutes les démarches administratives nécessaires à l'organisation des funérailles, ce au cas où aucun proche du défunt, pour quelle que raison que ce soit n'assumerait ces dernières. L'inhumation doit avoir lieu, 24 heures au moins et six jours au plus après le décès, les dimanches et jours fériés ne sont pas compris dans le calcul du délai.

Le CGCT précise que le service funéraire n'est gratuit que pour les personnes "dépourvues de ressources suffisantes". La prise en charge des frais d'obsèques par la commune ne s'impose donc que dans la situation où le défunt est démuné de ressources nécessaires pour y faire face. Le maire est tenu au strict respect des dernières volontés du défunt.

Conformément aux dispositions introduites par la loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires, qui en son article 72 apporte une base légale à la levée sur les comptes bancaires des défunts les fonds nécessaires à la prise en charge des frais d'obsèques, c'est dorénavant le Service des Affaires funéraires qui commande les obsèques des personnes décédées dont le corps n'est pas réclamé et qui ne sont pas dépourvues de ressources.

Il commande les obsèques auprès d'une société de Pompes Funèbres qui est rémunérée par la banque qui libère les sommes nécessaires sur le compte du défunt. Ce n'est donc qu'en l'absence d'avoir disponible sur le compte que la commune supporte les frais.

En 2017, la DASLE a pris en charge l'inhumation de 11 personnes (4 en 2016) pour un coût total de 16 627,20 € auxquels se sont ajoutés des frais de séjour en chambre funéraire pour un montant de 355,00 €.

### **5.3 – L'ENTRETIEN DES SÉPULTURES DES DONATEURS/BIENFAITEURS**

Chaque année, à la veille des fêtes religieuses des Rameaux et de la Toussaint, le CCAS et les services concernés de la ville veillent à entretenir et, lorsque le donateur en a émis le souhait, à fleurir les sépultures des citoyens bienfaiteurs de la ville, conformément à leur volonté.

Ces 15 sépultures sont situées dans les cimetières de Vaucelles, Saint Gabriel, Venoix, Saint-Nicolas et Quatre-Nations.

Il appartient également au CCAS, le cas échéant, de faire réaliser par des entreprises spécialisées les travaux de réfection des pierres tombales, stèles et autres ouvrages de ferronnerie.

### **5.4 – LA DOMICILIATION DES PERSONNES SANS DOMICILE STABLE**

La loi n 2007-290 du 5 mars 2007 relative au Droit Au Logement Opposable et sa circulaire du 25 février 2008 précisent que les Centres Communaux d'Action Sociale sont habilités de plein droit à procéder à des élections de domicile donnant accès à l'ensemble des prestations visées par l'article L.264-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (prestations familiales, délivrance d'une carte nationale d'identité, inscription sur les listes électorales...).

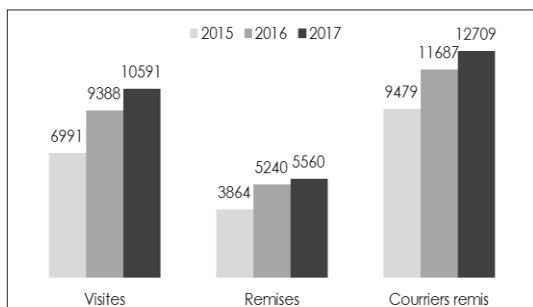
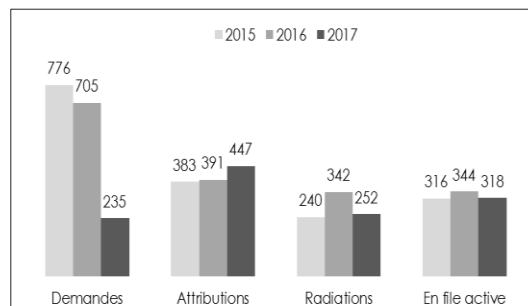
La coordination mise en place dans le cadre du Schéma Départemental de la domiciliation approuvé le 10/12/15, permet d'orienter les publics en fonction de leurs caractéristiques et de leurs attentes vers les guichets appropriés. Désormais, l'offre de domiciliation administrative se décline comme suit :

- Le service de Coordination, d'Accueil et d'Orientation (CAO) de l'association REVIVRE domicilie les personnes de plus de 25 ans en situation régulière, isolées ou en couple et sans enfant à charge ;
- Le Service d'Accueil et d'Accompagnement Social (SAAS) de l'association ITINERAIRES domicilie les femmes isolées, avec ou sans enfant, qui ne bénéficient pas d'un suivi social par ailleurs ;
- Le Service d'Aide aux Jeunes en Difficulté (SAJD) de l'Association Calvadosienne de Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence (ACSEA) domicilie les jeunes de 18 à 25 ans sans enfant ;
- L'Association pour les Réfugiés du Calvados et en Basse-Normandie (ARCal-BN) domicilie les personnes reconnues réfugiées ou bénéficiaires de la protection subsidiaire, les personnes sollicitant le réexamen de leur demande d'asile ou un titre de séjour pour des raisons de santé ;
- France Terre d'Asile domicile les étrangers primo-arrivants et les demandeurs d'asile ;
- Les CCAS de l'agglomération ont ainsi vocation à domicilier toute personne sans domicile stable justifiant d'un lien avec leur commune et souhaitant faire valoir ou conserver le bénéfice d'un droit civil ou social.

En 2017, le nombre de personnes domiciliées en fin de mois est relativement stable soit 318 personnes fin décembre (-8%).

235 demandes de domiciliation ont été enregistrées sur la période (-67%) mais il convient de noter que cette évolution n'est pas significative puisque la précédente application ne permettait pas de distinguer entre nouvelles demandes et renouvellements.

447 attributions de domiciliation ont été réalisées sur la période



(+26%), soit

243 nouvelles domiciliations (54%) et 181 renouvellements (46%).

252 radiations ont été prononcées au cours de l'année (-26%). Dans un cas sur deux, il est mis fin la domiciliation du fait de l'absence de visite des personnes pendant trois mois. 35% des radiations sont prononcées car les personnes n'en sollicitent pas le renouvellement.

10 591 accueils ont été réalisés par le service sur la période (+13%), soit 42 visites en moyenne chaque jour qui, dans un peu plus d'un cas sur deux (52%), donnent lieu à une remise de courrier.

## 5.5 – LE POINT INFO BUDGET

Le Plan Pluriannuel contre la Pauvreté et pour l'inclusion sociale, signé le 21 janvier 2013, a consacré l'inclusion bancaire et la lutte contre le surendettement comme un objectif majeur de réduction des inégalités et de prévention des ruptures. Il prévoit, entre autres dispositions, la montée en charge d'un réseau de Points Conseil Budget qui doit permettre aux personnes connaissant des difficultés de bénéficier de conseils, d'une orientation vers les structures compétentes et, le cas échéant, d'une médiation avec leurs créanciers. Ces structures, qui peuvent associer les réseaux bancaires, les associations, les collectivités locales et les services déconcentrés de l'État, ont vocation à répondre de manière graduée et au plus près des besoins des personnes.

En juillet 2013, l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale et La Banque de France ont conclu une convention de partenariat dans l'objectif de prévenir et de traiter au mieux les situations de surendettement des ménages.

C'est dans ce contexte que le CCAS a élaboré un projet de Point Info Budget (P.I.B.), en étroite collaboration avec la Direction de l'Insertion et du Logement du Conseil Départemental, de la Caisse d'Allocations Familiales et de l'association AGIRabcd, destiné à accompagner les Caennais en difficulté qui ne sollicitent pas les services sociaux, par méconnaissance ou parce qu'ils sont convaincus qu'il n'y a pas de solutions pour eux, ou qui ne les sollicitent que très ponctuellement et pour lesquels des conseils budgétaires permettraient de prévenir des difficultés financières.

Le P.I.B. a également vocation à accueillir les Caennais parfaitement autonomes au regard de la gestion budgétaire, sans difficultés sociales particulières, mais qui souhaitent bénéficier de conseils pour améliorer leur quotidien ou financer un projet.

Il s'adresse enfin aux personnes surendettées qui souhaitent être accompagnés dans la constitution d'un dossier de surendettement.

Le Point Info Budget est accessible aux usagers chaque jour de la semaine auprès du standard de la D.A.S.L.E. dont l'opératrice recueille les coordonnées des personnes afin qu'elles soient rappelées rapidement par un travailleur social chargé de réaliser le pré-diagnostic préalable à l'orientation vers le P.I.B. et de leur donner, le cas échéant, un rendez-vous.

Après un an de fonctionnement, 80 personnes ont contacté le P.I.B. et trois quart d'entre elles (74%) ont bénéficié d'un pré-diagnostic budgétaire destiné à évaluer l'opportunité de les diriger vers le P.I.B.

80% des appelants sont des Caennais, non accompagnés par un service social, dans la tranche d'âge des 30 - 62 ans (62%). Ils sont le plus souvent isolés (six sur dix) et exercent une activité professionnelle, la plupart du temps instable et précaire, pour près de la moitié d'entre eux. La moitié d'entre eux sont endettés ou ont des factures impayées. 4 appels seulement ont été passés par des habitants d'autres communes de Caen-la-mer et 7 par des habitants du département hors communauté urbaine. Ceux-ci ont été orientés suivant les cas vers l'UDAF ou le service social de secteur.

Le bilan montre également que la démarche d'un Caennais sur deux est motivée par le souhait d'être accompagné dans la constitution d'un dossier de surendettement (47%), de bénéficier de conseils budgétaires (40%), plus rarement pour être accompagné dans le financement d'un projet d'insertion sociale et/ou professionnel (11%).

A l'issue du pré-diagnostic réalisé au téléphone par les travailleurs sociaux du CCAS, deux tiers seulement des appelants, soit 31 personnes, se sont vus proposer un rendez-vous et 24 s'y sont rendus :

- 11 d'entre eux pour bénéficier d'une aide à la constitution d'un dossier de surendettement ;
- 9 pour bénéficier de conseils budgétaires avisés ;
- 3 pour être conseillés sur l'opportunité de déposer un dossier de surendettement ;
- 1 personne pour être conseillée dans le financement de son projet.

## **5.6 – LE MICROCRÉDIT PERSONNEL GARANTI**

C'est en 2006 que l'Union Nationale des CCAS et la Caisse des Dépôts et Consignations (C.D.C.) ont signé une convention de partenariat en vue de développer le microcrédit personnel et ainsi lutter contre l'exclusion bancaire.

Le microcrédit personnel garanti est un prêt de type bancaire accordé à des personnes à faibles revenus, habituellement exclues du système bancaire traditionnel, qui vise deux objectifs principaux :

- Faciliter un parcours d'insertion sociale ou professionnelle en finançant des dépenses liées à l'emploi et à la mobilité, à l'entrée dans un logement, à son aménagement ou à des dépenses de santé.
- Favoriser l'inclusion bancaire des personnes en leur permettant de bénéficier des produits et services de la banque.

Le microcrédit est garanti à hauteur de 50 % par l'Etat via le Fonds de cohésion sociale dont la gestion est confiée à la Caisse des Dépôts et Consignations, et au moins à hauteur de 35 % par l'organisme financier.

Les prêts sont compris entre 300 et 3 000 € et la durée de remboursement est plafonnée à 36 mois.

Depuis sa mise en œuvre en juillet 2007, le partenaire bancaire du CCAS est la Caisse d'Epargne de Normandie via une convention avec l'association Parcours Confiance.

La Caisse d'Epargne garantit les prêts consentis aux usagers du CCAS à hauteur de 50 %. Le CCAS, pour sa part, rembourse aux bénéficiaires les intérêts de leur emprunt, ce qui représente 17 demandes en 2017 pour un montant de 803.90 € et depuis le début du dispositif la somme de 16 383.63€.

La Direction de l'Action Sociale et de la Lutte contre l'Exclusion mobilise un collaborateur pour réaliser cette mission. Celui-ci reçoit les demandeurs et assure le suivi des emprunteurs en lien avec le conseiller bancaire de l'association Parcours Confiance.

La durée minimum d'instruction d'une demande de microcrédit, du premier rendez-vous jusqu'au versement des fonds, est en moyenne d'un mois et trois semaines. Si le dossier est complet et urgent, le délai peut être ramené à un mois.

Les demandes de microcrédit n'ont cessé de croître jusqu'en 2012 puis ont connu un fort ralentissement à partir de 2013. L'activité a tendance à s'accroître en 2017.

Activité microcrédit	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Demandes d'informations								172	195	255	293	915
Personnes reçues	101	126	128	137	195	192	166	157	144	146	129	1621
Demandes instruites	35	54	63	74	77	89	49	53	41	30	40	605
Prêts débloqués	15	41	40	47	52	66	21	29	19	19	24	373
Sommes prêtées	20K€	69 K€	74K€	94K€	101 K€	128 K€	34K€	53 K€	35K€	41K€	47K€	700K€

### 5.6.1 – La demande de microcrédit

En 2017, le C.C.A.S. a reçu 293 demandes d'informations (+15%). Elles peuvent s'exprimer par téléphone, courriel ou directement à l'accueil. Elles émanent essentiellement des particuliers mais également des services partenaires tels que les centres-médico-sociaux, les associations, les centres de formation.

A l'issu de ce premier accueil, 129 personnes ont été reçues (-12%) afin d'évaluer le projet et la situation financière. Au-delà du calcul du reste à vivre, cette étape permet notamment d'informer sur l'accès aux droits (les sujets les plus récurrents portent sur la prime d'activité, l'aide à la complémentaire santé, la participation employeur sur les frais de transports) et également d'apporter des conseils budgétaires sur les frais bancaires, les forfaits téléphoniques, les assurances... Si la capacité de remboursement est insuffisante au regard du microcrédit, ce temps d'échange permet d'envisager des perspectives d'amélioration.

Les personnes sont principalement orientées vers le référent microcrédit par un service partenaire et par les services de la DASLE du CCAS. Celles qui ont eu l'information du dispositif via leurs propres moyens (internet, article de presse ou relation) représentent une part importante et significative des personnes reçues.

Un demandeur sur deux est une personne célibataire dont les ressources sont constituées de revenus d'une activité professionnelle (39%) ou d'un minima social (35%). Pour la grande majorité il s'agit de financer un projet de mobilité (82%). La moyenne d'âge est de 38 ans. Les jeunes de moins de 25 ans et les personnes de plus de 60 ans sont très peu représentés.

A noter que dans ce cas, le référent du CCAS n'hésite pas à s'appuyer sur la plateforme mobilité de l'INFREP en vue d'un diagnostic personnalisé pour le permis de conduire (13 orientations en 2017).

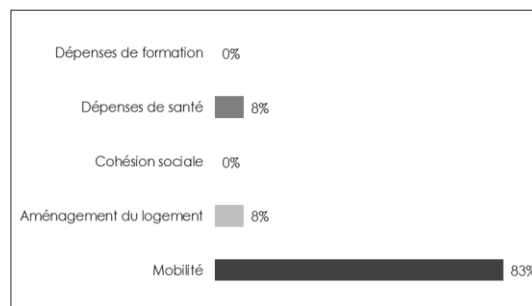
Au terme de cet entretien, un peu moins d'un tiers des rendez-vous a donné lieu à l'instruction d'une demande de prêt.

### 5.6.2 – Les prêts octroyés

En 2017, 24 prêts ont été octroyés par la Caisse d'Epargne pour un total de 47051€. Le montant moyen des prêts consentis est de 1960€ et une durée de remboursement de 32 mois.

20 prêts étaient destinés à financer un projet de mobilité (essentiellement pour l'achat d'un véhicule 85%), plus rarement le financement du permis de conduire et exceptionnellement l'acquisition d'un deux roues. 2 prêts ont concerné la santé (des soins d'orthodontie) et autant l'aménagement du logement.

La moyenne d'âge des emprunteurs est de 39 ans. Il s'agit principalement des personnes célibataires, salariés (41%), puis bénéficiaires de minima sociaux (38%), indemnisées par Pôle emploi (12 %) et percevant l'allocation adulte handicapé ou une pension d'invalidité (8%).





A noter que 7 demandes de microcrédit validées par la Commission du C.C.A.S. mais refusées par l'association Parcours Confiance ont été réorientées vers l'UDAF en vue de l'instruction d'une demande de prêt auprès du Crédit Coopératif.

### **5.6.3 – Le suivi des emprunteurs**

A noter qu'au 31 décembre 2017, 265 prêts ont été remboursés. Le Fonds de Garantie est intervenu à 39 reprises (principalement en 2012), soit un taux de sinistralité en 2017 de 6.93%, auquel il faut ajouter 6 prêts mentionnés dans un dossier de surendettement.

En 2017, aucun appel au Fonds de garantie n'a été enregistré pour les emprunteurs suivis par le CCAS. Certains emprunteurs ont rencontré des difficultés passagères, seul l'un d'entre eux a dû déposer un dossier de surendettement.

Si la demande de microcrédit tend à ralentir, l'activité de suivi des emprunteurs ne cesse de croître depuis 2013, avec notamment la mise en place d'entretiens téléphoniques systématiques à 3 mois puis un an, l'invitation aux actions collectives et au terme du prêt afin d'évaluer l'impact du microcrédit. De plus, si l'emprunteur rencontre des difficultés financières, bancaires et d'accès aux droits, l'agent CCAS peut l'accompagner dans ses démarches.

### **5.6.4 – Les actions collectives**

En 2017, le référent microcrédit du C.C.A.S. a participé à l'animation de plusieurs réunions d'information collective sur les thèmes suivants :

- « Rendre la banque plus accessible », avec les associations Parcours Confiance et Finances et Pédagogie. Cette année, elle a été proposée aux bénéficiaires du microcrédit et également aux personnes accompagnées par le Pôle Logement d'insertion de la direction.

Elle a réuni 6 participants qui ont été informés sur le fonctionnement du compte bancaire, les frais bancaires, le découvert, l'épargne et les achats en ligne.

- « Le financement de projets » à l'invitation du centre de formation de l'INFREP et à destination des personnes accompagnées par la plateforme mobilité. Deux actions ont été menées et elles ont réuni 16 personnes. Cette intervention vient compléter l'intervention d'un assureur et d'un garagiste.

Enfin, le référent microcrédit du C.C.A.S. a été invité à deux reprises à participer à des réunions d'information collectives proposées par l'Institut national de formation et de recherche sur l'éducation permanente (I.N.F.R.E.P.), dans le cadre du centre de ressources DIODE (documentation-information-orientation-diagnostic-évaluation) animé au Centre de Détention.

Les groupes étaient constitués de détenus en démarche d'insertion sociale et professionnelle en vue de préparer leur sortie d'incarcération. Elles ont réuni 27 personnes. Les participants étaient très intéressés. Au-delà du financement de projet, cela a permis à certains de se projeter, de se rendre compte la valeur de l'argent et du coût de la vie à l'extérieur.

Ces interventions collectives, informative et préventive, permettent d'aborder auprès d'un large public les possibilités de financement de projet, d'informer sur les crédits, d'aborder la question de la gestion du budget et de l'épargne.

En conclusion, le microcrédit personnel demeure, de toute évidence, un outil pertinent pour faciliter l'insertion sociale et professionnelle et l'inclusion bancaire des ménages exclus du système bancaire traditionnel.

Le nombre de microcrédits octroyés a légèrement augmenté en 2017 et le référent microcrédit, qui participe également à l'animation du Point Info Budget du C.C.A.S., a accompagné plusieurs projets pour l'obtention d'un financement auprès de la CAF, d'une caisse de retraite ou encore une aide sociale facultative du C.C.A.S.

De la même façon, les demandes d'informations ne cessent de croître et les actions collectives se développent. Afin de les rendre plus lisibles et interactives, il serait intéressant de travailler les supports de communication utilisés durant l'intervention et à remettre aux participants.

En 2017, les partenariats se sont développés et enrichis. Le C.C.A.S. et l'U.D.A.F., accompagnés par l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA), ont entamé un projet de création de plateforme microcrédit, le projet devrait se concrétiser en 2018.

## **5.7 – LE CORRESPONDANT SOLIDARITÉ EMPLOI**

Émanation des Equipes Emploi Insertion mises en œuvre au début des années 2000 dans le cadre de la politique de la ville et des Contrats de Ville, le dispositif des Correspondants Solidarité Emploi (CSE) est conçu comme un outil d'accompagnement spécifique des publics rencontrant d'importantes difficultés d'accès à l'emploi (chômeurs de longue durée, jeunes sans qualification...). Il complète les nombreux dispositifs d'aide au retour à l'emploi (Pôle Emploi, Mission Locale, PLIE...) qui se révèlent souvent inadaptés à la spécificité des difficultés de ces publics.

Les CSE mettent en œuvre pour des personnes très éloignées de l'emploi, en voie de désocialisation ou de grande marginalisation, un service de proximité d'accueil, d'information et d'orientation sur les questions sociales et d'emploi. Ils doivent ainsi permettre la mise en relation de la personne rencontrée avec les institutions en charge du traitement de la demande d'emploi et des questions sociales. Cette action concerne les territoires de Caen, Hérouville-Saint-Clair, Colombelles, Ifs, Fleury sur Orne et Saint Germain La Blanche Herbe.

L'année 2017 est marquée par une nouvelle hausse du nombre de personnes accueillies (+12% par rapport à 2016, année qui avait déjà connu une augmentation marquée (+3,5%), qui sont caennaises dans plus de 56% des cas, majoritairement des femmes et résidant dans les quartiers prioritaires de l'agglomération dans 6 cas sur 10.

Les Correspondants Solidarité Emploi ont suivi au total 1101 bénéficiaires au cours de l'année 2017. A ce total, il faut ajouter 126 personnes qui ont été réorientées immédiatement, ne nécessitant pas d'accompagnement spécifique d'un CSE.

Le CSE du CCAS a rencontré 312 personnes en 2017, en différents lieux de permanences.

Ce sont à part égale des hommes et des femmes qui pour la moitié d'entre eux ont plus de 40 ans. Elles sont faiblement diplômées et dans un cas sur deux sont à la recherche d'un emploi depuis plus d'un an.

On relève encore que 76% des personnes rencontrées sont issues d'un quartier prioritaire de la politique de la ville, et que 30% d'entre elles sont sans revenus.

A noter enfin que 8 usagers sur 10 ont déjà un référent lorsque les CSE les rencontrent. Dans 70% des cas il s'agit d'un conseiller de Pôle Emploi et dans 18% des cas un conseiller de la Mission Locale.

En 2017, le CSE du CCAS a également participé à des actions de proximité dans différents quartiers :

- Il a participé au Forum "Rencontre formation-Emploi" organisé par le centre socio-culturel CAF de la Guérinière partenariat avec le groupe emploi. Il a également participé au module de remobilisation en animant quatre modules de formations autour des techniques de recherches d'emploi.
- Il est intervenu au centre socio-culturel de la Folie Couvrefief pour animer un module de formation auprès du groupe de remobilisation : "Comment organiser ses recherches d'emploi ? " Il a également proposé trois modules de formations sur « le numérique et la recherche d'emploi ».
- Il a participé au Forum "Direction Emploi" organisé par le centre socio-culturel de la Grâce de Dieu et à celui organisé par le centre socio-culturel de la Pierre-Heuzé au centre d'animation du Calvaire-St-Pierre « Mon parcours professionnel ».

Le CSE du CCAS s'est également beaucoup investi dans l'action de formation aux usages numériques portée par la MEFAC et Orange Solidarité. Il a ainsi participé à cinq sessions de formation. Le CSE participe à trois modules sur les six de chaque session. Il constitue le groupe, assure l'accueil des stagiaires lors de la première séance et anime deux séances sur l'utilisation de l'espace numérique de Pôle Emploi.

Il a également participé en 2017 à l'action contre la fracture numérique proposée par l'EPN de l'AMVD. Il a participé aux 6 séances.

## 6 – LE PÔLE D'ACCOMPAGNEMENT DES BÉNÉFICIAIRES DU RSA

C'est en 1988, dans le cadre de la création du Revenu Minimum d'Insertion que le CCAS décide de devenir service instructeur des demandes de RMI et de prendre en charge l'accompagnement socio-professionnel des bénéficiaires. Ce travail est confié à des agents administratifs.

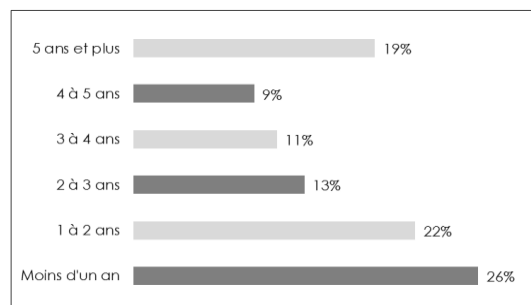
Depuis 1992, le CCAS reçoit le soutien financier du Conseil Départemental, qui s'est vu confié par la loi du 26 juillet la gestion du dispositif, au titre de la mission d'accompagnement des bénéficiaires qu'il exerce. C'est à partir du mois de juin 2000 que l'accompagnement réalisé par le CCAS pour le compte du Conseil Départemental s'inscrit dans un cadre conventionnel.

La loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralise le revenu de solidarité active (RSA), emportant entre autres conséquences l'orientation vers Pôle Emploi de 70% des ménages accompagnés par le CCAS. Il en découlera un volume d'activité confié à la DASLE bien moindre qui justifiera le redéploiement dans de nouvelles missions d'une partie importante de l'équipe.

C'est dans ce contexte que le CCAS se voit déléguer aujourd'hui, dans le cadre d'une convention pluriannuelle avec le Conseil Départemental, le suivi en file active de 436 personnes bénéficiaires du RSA, moyennant la prise en charge financière par le Conseil Départemental de 50% du coût salarial des emplois concernés.

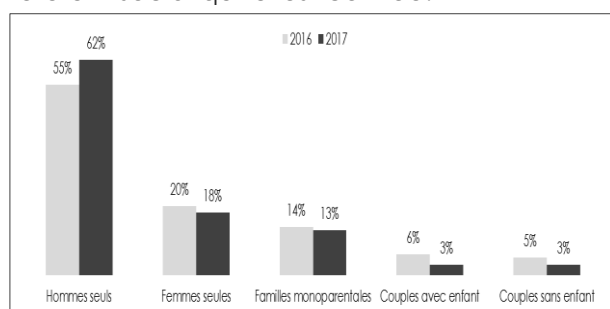
Les professionnels du CCAS mettent en œuvre un accompagnement social destiné à permettre aux bénéficiaires du RSA d'élaborer un projet d'insertion sociale pour développer leur autonomie et s'engager dans un parcours formalisé par un contrat d'engagement réciproque (CER). La fonction d'accompagnement comporte trois sous-fonctions : l'évaluation, l'élaboration du CER, la coordination de la mise en œuvre de celui-ci.

Le graphique ci-contre montre l'ancienneté des suivis exercés par l'équipe.



### 6.1 – CARACTÉRISTIQUES DU PUBLIC ACCOMPAGNÉ

En 2017, le CCAS a accompagné 509 personnes bénéficiaires du RSA (-1%) au titre de la mission de référent social qui lui est confiée.

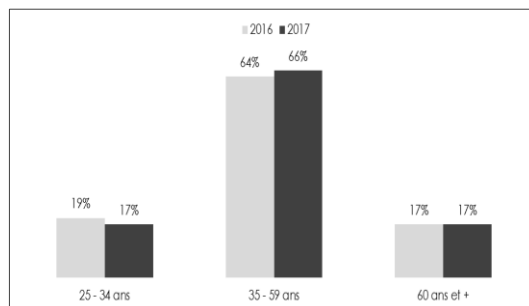


Près d'une personne accompagnée sur deux est en effet un homme qui vit seul et un suivi sur 5 est une femme seule. Ce constat est davantage accentué par la place des ménages monoparentaux dans le public accompagné.

L'examen des tranches d'âges montre que les deux tiers des personnes accompagnées ont entre 35 et 59 ans et qu'un peu moins d'un suivi sur

cinq concerne un bénéficiaire de moins de 35 ans.

La part des personnes de 60 ans et plus reste stable à 17% des bénéficiaires du RSA dont le suivi est confié au CCAS. Leur accompagnement se résume le plus souvent à des démarches administratives souvent complexes et chronophages liées à la demande de pension. Pour autant, les travailleurs sociaux les encouragent à participer à des activités socialisantes. Le suivi des 55 - 59 ans s'avère également assez compliqué car ils se sentent "sénior" bien qu'ils aient devant eux près de 10 années de vie active. Il est par conséquent difficile pour leurs référents de les inscrire sur des prestations d'accompagnement socio-professionnel.



La mise en œuvre du suivi s'avère complexe auprès des personnes qui entrent dans le dispositif RSA suite au refus de la MDPH de renouveler leur droit à l'AAH. Elles sont peu mobilisables car elles n'étaient pas soumises à l'obligation d'engager des démarches d'insertion lorsqu'elles bénéficiaient, depuis plusieurs années parfois, de l'AAH. De plus, il leur est parfois difficile de vivre ce changement de statut car, outre une diminution significative de leurs ressources, elles ont le sentiment que leur handicap n'est plus reconnu.

## 6.2 – MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT DU PUBLIC

L'accompagnement social mis en œuvre par les professionnels de l'équipe repose principalement sur des entretiens individuels au bureau. Néanmoins, les visites à domicile et l'accompagnement physique vers des structures sont toutefois de plus en plus utilisés, en raison des problématiques de santé physique ou psychique (phobie sociale, agoraphobie) dont souffre un nombre croissant de bénéficiaires et qui réduisent leurs capacités de mobilité.

Le Contrat d'Engagements Réciproques (CER) signé par le bénéficiaire, dans lequel il fait état de sa situation et de ses objectifs d'insertion, reste un outil fondamental même s'il est parfois difficile pour les travailleurs sociaux d'objectiver les parcours. Pour ce faire, suivant les axes d'insertion et objectifs poursuivis, ils s'appuient sur les dispositifs et acteurs suivants :

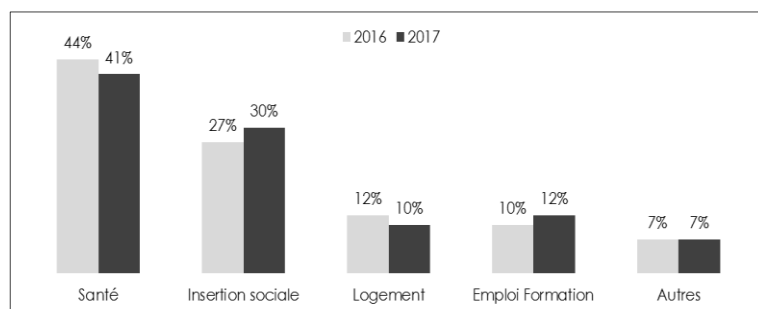
Santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Médecin RSA</li> <li>▪ Accès aux droits (CMU/CMU C)</li> <li>▪ Structures de soins</li> </ul>
Handicap	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MDPH</li> </ul>
Insertion sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Activités d'Utilités Sociales (A.U.S)</li> <li>▪ Ateliers de Réentraînement au travail (R.E.T)</li> <li>▪ Accompagnement Individualisé vers l'Emploi (A.I.E)</li> <li>▪ Activités théâtre</li> <li>▪ Activités des centres socio-culturels de la CAF</li> <li>▪ Ateliers de bien-être du Secours Catholique</li> <li>▪ Activités des P.I.A.F</li> </ul>
Logement	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maison de l'Habitat</li> <li>▪ Action logement (rénovation)</li> </ul>

Depuis le printemps 2015 et la redéfinition du rôle des Équipes Pluridisciplinaires (EP) par le Conseil Départemental, les CER ne sont plus soumis à l'avis des membres de l'EP mais uniquement étudiés par l'Animatrice Locale d'Insertion et le responsable de circonscription avant d'être soumis à la signature du Président de l'Equipe pluridisciplinaire.

**L'analyse des axes d'insertion** sur lesquels travaillent prioritairement les travailleurs sociaux de l'équipe montre que, dans un peu plus des deux tiers des cas, l'accompagnement mis en œuvre ne porte que sur un seul axe.

**4 bénéficiaires sur 10 sont accompagnés sur l'axe de la santé, soit près d'un contrat sur deux (48%).** Ces problématiques sont diverses et engendrent pour les référents des difficultés multiples dans la mise en œuvre de leur suivi.

### Concernant les problématiques de santé psychiques ou psychiatriques avec des soins en cours :



l'absence de réels échanges avec les soignants afin de savoir, par exemple, s'il est envisageable d'orienter une personne sans mettre en péril son équilibre psychique est une difficulté pour les référents.

### Concernant les problématiques de santé psychiques ou psychiatriques sans soins engagés :

les référents sont en difficulté quand une personne manifestement dépressive ne veut pas engager de démarche de soins alors que généralement, c'est un préalable au parcours d'insertion.

Concernant les problématiques de santé physique : l'obstacle principal concerne des personnes dont la demande d'attribution de l'Allocation Adulte Handicapé a fait l'objet de plusieurs refus par la MDPH, pour autant la personne continue de mettre en avant sa santé fragile. La reconnaissance de leurs difficultés devient obsessionnelle et le référent n'arrive pas à travailler autre chose.

Concernant les problématiques d'addiction : quand la personne reconnaît son addiction et engage un parcours de soins, les échanges avec les structures spécialisées sont aisés. C'est compliqué quand le bénéficiaire cumule différents types d'addiction (alcool et toxicomanie par exemple), refuse les soins et se marginalise, l'adhésion au suivi devient complexe, l'absentéisme aux rendez-vous de suivi augmente et le référent craint quelques fois que la suspension de l'allocation consécutive à une mesure de sanction entraîne encore plus vite le phénomène de marginalisation.

S'agissant de la problématique budgétaire, les référents sociaux sont dubitatifs face au constat qu'ils font de moins solliciter d'aides sociales facultatives en faveur des personnes qu'ils accompagnent. On peut y voir les effets positifs de l'accompagnement social global, un recours accru à la solidarité familiale ou communautaire ou encore au « système D ». Des raisons plus négatives peuvent sans doute être envisagées telles que la résignation qui envahit un nombre croissant de personnes, ou un recours systématique à l'aide alimentaire des associations caritatives.

L'accompagnement sur l'axe logement vise à traiter des situations d'insalubrité de petits logements du parc privé, avec le concours du service communal d'hygiène.

Dans le parc public, les travailleurs sociaux déplorent les délais d'attente excessifs pour bénéficier d'une mutation de logement et constatent qu'il y a peu de décisions favorables émanant de la CODESI d'où leur recours de plus en plus systématique au DALO.

L'insertion sociale constitue l'autre axe important d'accompagnement des personnes suivies par le CCAS. Il est mobilisé dans trois cas sur dix et vise l'accomplissement des démarches d'accès aux droits civils et sociaux en général, mais également la rupture de l'isolement dans lequel est plongé un nombre très important de personnes.

Les Activités d'Utilité Sociale permettent aux bénéficiaires de rompre cet isolement, de reprendre un rythme, et de se redynamiser afin d'envisager un parcours de soin ou socio-professionnel.

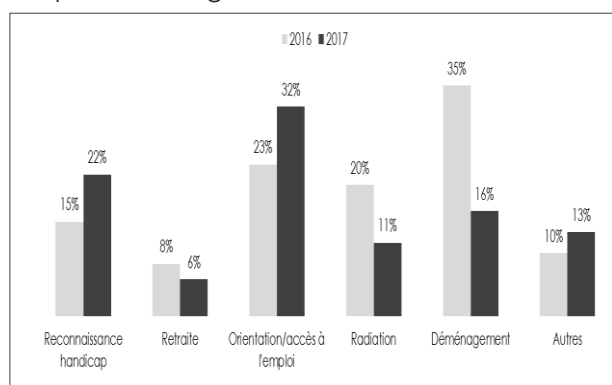
La part du public étranger croît et près de 7% des bénéficiaires du RSA accompagnés ne maîtrisent pas le français. De plus, la procédure de renouvellement des titres de séjour peut parfois interrompre durant plusieurs mois le versement du RSA, le référent est alors très sollicité par la personne qui n'a plus aucune ressource pour s'alimenter et honorer ses charges courantes. Le référent doit instruire de nombreuses demandes d'aide financière, et peut ressentir une certaine pression de la personne elle-même très angoissée. La difficulté de cette situation est accentuée quand de plus l'intéressé ne maîtrise pas la langue française ni même l'anglais. Les échanges sont alors quasi

inexistants, seule la présence d'un traducteur ou d'un membre de la famille permet a minima de comprendre la situation. Ces suivis sont éprouvants pour les référents qui sont alors dans une situation inconfortable voire insécurisante professionnellement.

Bien entendu, compte tenu de l'intensité des difficultés auxquelles est confronté ce public caractérisé par son éloignement de l'emploi, les démarches liées à l'insertion professionnelle ne constituent pas un axe central des suivis réalisés par l'équipe (12%) soit un taux proche à celui des bénéficiaires accompagnés dans leurs démarches d'accès ou de maintien dans le logement (10%).

Il est apparu important que le présent bilan s'attarde sur les motifs qui conduisent le CCAS à mettre fin aux suivis qui lui sont confiés. En effet, même si les justifications sont variées et ne révèlent pas toujours une sortie positive du dispositif RSA, elles traduisent dans la plupart des cas l'investissement des professionnels du CCAS, la force de leur engagement et la dynamique qu'ils impulsent auprès des personnes qu'ils accompagnent.

Au premier rang des motifs de fin de suivi, on trouve le transfert du dossier du bénéficiaire à la faveur de son déménagement, de son changement de statut matrimonial, etc.



Contre toute attente, près d'un tiers des sorties est motivé par une réorientation vers le volet emploi voire par la reprise d'une activité professionnelle, du fait de la levée des freins à l'insertion professionnelle. Il a été perçu au cours de l'année une certaine "pression" de la part du Conseil Départemental préconisant plus souvent qu'auparavant des réorientations vers le volet emploi.

Les démarches accomplies par les travailleurs sociaux de l'équipe auront permis à 25 bénéficiaires du RSA d'accéder à l'Allocation Adulte Handicapé qui, au-delà de la dimension pécuniaire, revêt une importance capitale pour les personnes en ce qu'elle constitue une reconnaissance d'un handicap jusqu'alors ignoré par l'administration. L'important délai d'instruction des demandes, d'environ 18 mois, ne facilite pas le travail des travailleurs sociaux qui notent également un durcissement des critères d'octroi de l'AAH.

### 6.3 – PARTENARIAT

La mise en œuvre des objectifs d'insertion des personnes accompagnées au titre du RSA par le CCAS repose sur un partenariat institutionnel et associatif riche. Le travail partenarial est de nouveau très actif avec les animatrices locales d'insertion de l'USDA, tant au niveau du partage d'informations que du conseil technique.

L'équipe reconnaît aussi une amélioration dans les échanges avec la MDPH et une réduction du délai de traitement des demandes de reconnaissance travailleur handicapé ou d'AAH. De même, les échanges avec l'EPSM et notamment l'équipe mobile sont de qualité.

Les professionnels du Pôle regrettent toujours l'absence de relations partenariales avec la CARSAT, notamment son service retraite, et déplorent la suppression de l'accueil téléphonique du service partenaires de la CAF.

En conclusion, la mission menée par le Pôle d'accompagnement des bénéficiaires du RSA reste difficile en raison de la complexité des problématiques sociales rencontrées par les personnes qu'il accompagne. L'année 2017 a été marquée par la mise en œuvre, en interne, d'une mission d'appui visant à décharger les travailleurs sociaux de démarches administratives ou budgétaires chronophages (dossiers retraites complexes, situations budgétaires très dégradées). Cette mission nécessitera d'être évaluée au cours de l'année 2018.

## 7 – LE PÔLE LOGEMENT D'INSERTION ET PRÉVENTION DE L'EXPULSION

Depuis une vingtaine d'année, les évolutions législatives ainsi que les politiques publiques de solidarité portées par la ville de Caen ont conduit la Direction Générale de la Solidarité et le CCAS à adapter son offre de service et son organisation pour permettre aux ménages caennais cumulant des difficultés d'insertion sociale et financière d'accéder ou de se maintenir dans un logement.

Jusqu'en mars 2010, l'activité de la Direction de l'Action Sociale et de la Lutte contre l'Exclusion dans ce domaine reposait sur deux services distincts :

- le service des visiteurs sociaux qui assurait la réalisation d'enquête sociale dans le cadre de procédures d'expulsion et la tenue de permanences d'accueil, d'information et d'orientation des caennais dans les principaux quartiers d'habitat social de la ville ;
- le service logement qui assurait la gestion locative et l'accompagnement social des ménages logés dans le parc de logements d'insertion détenu par le CCAS. Il assurait en outre la tenue de deux permanences hebdomadaires d'accueil, d'information et d'orientation des caennais sur toutes questions relatives au logement.

Le déploiement des Pôles de Vie des Quartiers à partir de la fin 2009 et l'ouverture de la Maison de l'Habitat en avril 2010 ont conduit le CCAS à rationaliser cette organisation pour confier à une seule entité fonctionnelle la réalisation des activités de la DASLE dans le champ de la médiation locative.

Ces deux principales missions du Pôle Logement d'Insertion et Prévention de l'expulsion concourent à la réalisation du même objectif de sécurisation du parcours locatif des personnes.

### 7.1 – LA PRÉVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES

Cette activité est assurée par la DASLE dans le cadre réglementaire, en application des lois successives relatives au Droit au Logement et à la Lutte contre l'Exclusion.

L'application de la loi DALO du 5 mars 2007, qui institue la Commission de Médiation, et de la loi MOLLE du 25 mars 2009 qui institue la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX), a très sensiblement impacté l'activité du Pôle Logement.

#### 7.1.1 – Réponse aux sollicitations des services préfectoraux

Le CCAS était jusqu'alors sollicité par la Préfecture à chaque stade de la procédure d'expulsion, de l'assignation en résiliation de bail jusqu'à l'octroi par le Préfet du concours de la force publique, de demandes d'information concernant les ménages menacés d'expulsion.

Dans le cadre de la réflexion engagée avec le Bureau des Libertés Publiques de la Préfecture en vue, d'une part, d'harmoniser les modalités d'échange d'informations entre l'Etat et les CCAS de l'agglomération et, d'autre part, de dématérialiser ces échanges, une procédure a été mise en place qui permet de communiquer par courriel de manière beaucoup plus efficace et rapide les informations détenues par le CCAS.

En 2017, la DASLE a été saisie à 337 reprises dans ce cadre. L'année a été marquée par une baisse significative du nombre de demandes d'information adressées au CCAS concernant des ménages assignés en résiliation de bail, et des concours de la force publique octroyés aux bailleurs.

Sollicitations aux différents stades de la procédure d'expulsion	2013	2014	2015	2016	2017
Demandes d'information au stade de l'assignation	312	276	290	358	261
Demandes d'information et d'avis au stade de la demande d'octroi du concours de la force publique	75	75	85	89	76

Les conseillères du Pôle Logement regrettent la dimension trop administrative de cette activité, qui consiste à consulter les données détenues et à les communiquer à la Préfecture.

### **7.1.2 – Accompagnement vers et dans le logement**

Dans une circulaire du 19 juillet 2010 du secrétaire d'Etat chargé du Logement et de l'Urbanisme, qui institue l'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL), le Gouvernement affirmait, entre autres priorités, sa volonté de prévenir les expulsions locatives de ménages en difficulté et de favoriser l'accès au logement des personnes reconnues prioritaires dans le cadre du Droit Au Logement Opposable (DALO).

C'est dans ce cadre que le CCAS s'est vu confier par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, à partir de novembre 2010, la réalisation de diagnostics sociaux et de mesures d'AVDL auprès de caennais menacés d'expulsion non éligible aux aides du Fonds de Solidarité Logement (FSL).

En raison d'une baisse des crédits accordés à ce dispositif, aucune mesure d'accompagnement social vers et dans le logement n'a été confiée au CCAS en 2017.

### **7.2 – LE DISPOSITIF « 70 LOGEMENTS ACCOMPAGNÉS »**

Dans le cadre du pacte d'objectifs et de moyens conclu entre l'Etat et le mouvement HLM, l'appel à projet "10 000 logements accompagnés" a été lancé le 25 mars dernier.

Cet appel à projet avait pour objectif de susciter des expérimentations pouvant faire émerger des méthodologies reproductibles d'accompagnement des ménages.

Forts de leur long partenariat en matière d'insertion par le logement des ménages démunis, le C.C.A.S. et Caen Habitat se sont associés pour construire une réponse qui porte sur l'accompagnement dans l'accès ou le maintien dans un logement de ménages prioritaires au sens de Plan Départemental d'Action pour l'Hébergement et le Logement des Personnes Défavorisées (P.D.A.H.L.P.D.).

Les publics ciblés dans le cadre du projet sont décrits ci-dessous :

- **Ménages pris en charge dans le dispositif d'hébergement d'urgence**

- Personnes titulaires d'un titre de séjour à durée déterminée, dont la précarité des ressources et l'inéligibilité aux minima sociaux contrarient durablement la satisfaction de la demande de logement.

- Ménages hébergés ou logés temporairement dans les structures mobilisées dans le cadre du dispositif d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion (centres d'hébergement et de réadaptation sociale, foyers de jeunes travailleurs, foyer monoparental ou hôtel maternel, centres d'accueil des demandeurs d'asile).

- Ménages hébergés chez un tiers, en sur-occupation ou dans des conditions qui contrarient les démarches d'insertion sociale et/ou professionnelle.

- Personnes hébergées depuis plus d'un an dans des structures ouvrant droit à l'Allocation de Logement Temporaire (ALT).

- **Ménages menacés d'expulsion**

Les accompagnements mobilisés pour ces publics ne pourront représenter plus de 50% des accompagnements mis en œuvre.

- Locataires de Caen habitat qui n'ont donné aucune suite à la procédure de recouvrement amiable mise en œuvre dès la première échéance impayée qui peut conduire, suivant les situations, à la conclusion d'un plan d'apurement et/ou à la mise en place d'un accompagnement adapté, ou pour lesquels elle s'est révélée infructueuse à l'issue d'un délai de 3 mois.

Il s'agira ainsi, dans un certain nombre de situations repérées par Caen habitat, de confier une mission d'intermédiation au CCAS qui tentera, dans un premier temps, d'établir un contact avec le locataire qui s'inscrit dans une attitude de fuite vis-à-vis du bailleur, puis de réunir l'ensemble des éléments qui permettront d'établir le diagnostic social.



Le diagnostic pourra révéler une inadéquation entre les ressources dont dispose le ménage et les charges auxquelles il doit faire face, qui justifiera de l'accompagner dans l'accès à un logement moins cher.

- **Ménages jugés prioritaires par la Commission de Médiation**

Personnes pour lesquels la Commission de Médiation a jugé qu'il était opportun de mobiliser le dispositif de gestion locative adaptée.

### **7.2.1 – Évaluation du dispositif**

Mis en œuvre à partir du mois d'octobre 2015, le projet permet d'afficher, au titre de la 2<sup>ème</sup> période comprise entre le 15 octobre 2016 et le 14 octobre 2017, les résultats ci-dessous.

- **Au plan quantitatif**

La cellule de coordination associant représentants de Caen la mer Habitat et du C.C.A.S., s'est réunie à 7 reprises sur la période pour examiner 36 situations.

25 situations ont fait l'objet d'un diagnostic, dont 14 situations en accès et 11 situations en maintien. 5 ménages n'ont pas donné suite aux demandes de rendez-vous du C.C.A.S. en vue d'élaborer le diagnostic.

16 nouveaux ménages ont ainsi intégré le dispositif durant la 2<sup>ème</sup> période du projet. Les autres situations diagnostiquées devraient intégrer l'action au cours de la 3<sup>ème</sup> période.

Ce sont 24 ménages qui ont été accompagnés sur la période, dont 8 dans le cadre d'une prolongation, pour un total de 107 mois d'accompagnement.

- Caractéristiques des ménages bénéficiaires de l'action

Ce sont 13 hommes et 11 femmes qui ont bénéficié du dispositif entre le 15 octobre 2016 et le 14 octobre 2017.

L'analyse de la structure familiale des ménages accompagnés souligne la prédominance des personnes isolées (54%), devant les ménages monoparentaux (30%) et les familles avec enfants (16%).

La moyenne d'âge des bénéficiaires est de 38 ans en accès comme en maintien.

Près de 7 bénéficiaires sur 10 (67%) sont bénéficiaires du Revenu de solidarité active ou de l'Allocation Spécifique de Solidarité.

- Diagnostics sociaux et typologie des difficultés repérées

Faute de disposer d'éléments les concernant, il a été nécessaire de mettre en œuvre des diagnostics de niveau 3, c'est-à-dire justifiant une rencontre avec les ménages, pour 13 des 24 familles (54%) présentes dans le dispositif.

Il a été nécessaire de recourir à un diagnostic de niveau 2 pour 10 ménages (recueil d'informations auprès d'un travailleur social référent puis rencontre avec le ménage). Le diagnostic de niveau 1, qui s'appuie sur les éléments transmis par un service social référent, n'a été actionné qu'une seule fois.

Les diagnostics sociaux réalisés ont mis en évidence la prédominance des parcours locatifs compliqués dans près des deux tiers des situations, et des difficultés budgétaires dans un tiers des cas, comme autant de freins à l'accès ou au maintien dans le logement.

- Caractéristiques des relogements mobilisés

4 logements mobilisés sur 10 sont situés dans le quartier du Chemin Vert (42%), c'est-à-dire dans un quartier prioritaire de la politique de la ville mais non Z.U.S. Les autres logements sont répartis dans les principaux quartiers d'habitat social de la ville que sont la Guérinière (16%), la Pierre Heuzé (16%), la Grâce de Dieu (13%), la Folie Couvrechef et le Calvaire-Saint-Pierre.

- Caractéristiques des accompagnements mis en œuvre

Tous les ménages ont été accompagnés dans la gestion budgétaire, et 10 d'entre eux l'ont été dans l'appropriation/utilisation de leur logement. 5 ménages ont également été accompagnés dans leurs démarches d'accès aux soins.

La durée moyenne des accompagnements est de 4 mois et demi, et la fréquence des rencontres a varié suivant la nature et l'intensité des difficultés. Pour 60% des ménages accompagnés, deux à trois rencontres mensuelles auront été nécessaires.

A souligner que dans 79% des accompagnements, l'adhésion des ménages aura été constante.

- **Au plan qualitatif**

Le volet qualitatif de l'évaluation s'intéresse à la réalisation des objectifs de levée des freins à la gestion autonome et d'insertion durable dans le logement et son environnement des 24 ménages accompagnés sur cette période.

Les partenaires se sont ainsi attachés à observer l'évolution d'un nombre limité d'indicateurs tels que le nombre d'incidents de paiement du loyer ou de troubles de voisinage signalés.

- Règlement du loyer

Pour les situations « accès », 12 ménages sur les 15 accompagnés étaient à jour de leur loyer, soit 78% des ménages accompagnés en accès.

En « maintien », 3 des 9 ménages accompagnés ont vu leur situation évoluer favorablement, généralement avec une reprise du paiement des loyers et une suspension de la procédure d'expulsion, soit 33% des ménages.

- Situation sociale

En situation d'accès comme en maintien, les travailleurs sociaux ont permis aux ménages de faire valoir ou recouvrer leurs droits sociaux (CMU/CMUC, ACS...), de stabiliser ou assainir leur situation administrative et budgétaire (plan d'apurement, dossier de surendettement, déclaration de situation à la CAF...) et de prendre en compte leur problématique de santé (accompagnement à la MDA, orientation vers le CMP...).

### **7.3 – GESTION DU PARC DE LOGEMENTS D'INSERTION**

Dans le cadre du Programme Social Thématique pour le logement des démunis mis en place en 1998 par la Ville de CAEN, le CCAS a pris en gestion locative un patrimoine qui a compté jusqu'à 49 logements, et pour lequel il assure une mission d'intermédiation entre propriétaires et ménages sous-locataires.

La Municipalité réunie en séance le 23 novembre 2010 et le Conseil d'Administration du CCAS réuni le 16 décembre 2010 ont donné un avis favorable à la conclusion d'une convention de partenariat entre Caen Habitat, la ville et le CCAS. Cette convention vise la mobilisation d'une partie des libérations de logements enregistrées dans les Groupes d'Immeubles de la Ville de Caen (GIVC) et dans les ensembles ayant bénéficié de la garantie communale, pour permettre au CCAS de reconstituer son offre de logements d'insertion au rythme du glissement des baux au profit des ménages sous-locataires.

En 2011, les modalités de financement de cette activité par le Département ont évolué pour prendre en compte les coûts salariaux de la mission d'accompagnement social des ménages et le risque locatif supporté par le CCAS (impayés, remises en état des logements, etc.).

Pour 2017, le Conseil Départemental a financé l'activité de gestion locative adaptée du CCAS pour un maximum de 40 logements et une participation évaluée à 77 682,16 euros qui se décompose comme suit :

- financement de 31 mesures d'accompagnement social d'une durée de 6 mois pour un montant maximum de 50 882,16 euros ;

- une aide forfaitaire de 350 euros par logement et par an au titre du risque locatif supporté par le CCAS (impayés, réparations locatives, etc.), soit une participation maximum de 14 000 euros ;
- une aide forfaitaire de 320 euros par logement et par an au titre de la gestion locative adaptée, pour un montant maximum de 12 800 euros ;
- une aide forfaitaire de 380 euros lors de chaque mouvement de sous-locataire.

### 7.3.1 – La demande de logement d'insertion

Le CCAS a reçu et traité 48 demandes de logements d'insertion en 2017 contre 46 en 2016. Celles-ci émanent principalement des travailleurs sociaux du Conseil Départemental, des services internes au CCAS et des principales associations d'insertion caennaises (Revivre, AAJB et Itinéraires). Moins d'un quart des demandes aboutit à l'attribution d'un logement d'insertion.

Dans le cadre de l'élaboration du projet porté par le CCAS et Caen habitat de 70 logements accompagnés, l'équipe a été amenée à **clarifier les objectifs et modalités de réalisation du diagnostic social préalable**. Ce travail a permis de déterminer les informations qu'il est strictement nécessaire de détenir dans chacune des 5 thématiques socio-professionnelles, budget, parcours locatif, vie dans le logement et suivi social. Cet effort de clarification a encore permis de déterminer les actions à mettre en place dans le cadre de l'accompagnement social, en réponse aux différentes difficultés et freins à la gestion autonome d'un logement mis en évidence par le diagnostic.

Ainsi, l'accompagnement proposé s'attache à apporter un soutien à l'accomplissement des démarches ou à la prévention/résorption des difficultés dans les domaines suivants :

- Insertion sociale et professionnelle (problèmes de santé, instabilité professionnelle, difficultés spécifiques d'apprentissage, etc.) ;
- Gestion budgétaire (choix budgétaires problématiques, instabilité des ressources, prévention et traitement du surendettement, etc.) ;
- Parcours locatif (mise en évidence d'épisode(s) d'expulsion(s) locative(s) et prévention de la récurrence, instabilité locative, absence d'expérience locative, etc.) ;
- Utilisation du logement (présence d'animaux, entretien du logement, gestion des relations de voisinage, etc.).

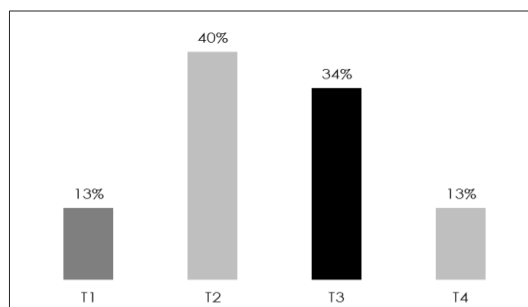
Les travaux ont également montré que la réussite du projet d'insertion durable du ménage dans son logement repose pour beaucoup sur son adhésion à la mesure d'accompagnement social qui est mise en œuvre. Dès lors, aucun aspect susceptible d'altérer l'adhésion des ménages ne doit être négligé. Les informations recueillies lors de l'élaboration du diagnostic social préalable fournissent de ce point de vue des indications très utiles.

L'expression par le ménage de son adhésion sans réserve à la mesure d'accompagnement sera systématiquement recherchée. Par ailleurs, il doit être étroitement associé à la définition des conditions qui assortiront la mesure d'accompagnement, notamment concernant la durée et l'intensité de l'accompagnement.

### 7.3.2 – Les mouvements dans le patrimoine

En 2017, le Pôle Logement a assuré la gestion locative adaptée de 47 logements. Il s'agissait principalement d'appartements de type T1, T2 et T3, adaptés aux petites cellules familiales.

Les conditions du partenariat conclu avec Caen la mer habitat ont beaucoup évoluées cette année du fait de l'évolution de sa politique d'attribution des logements dans les quartiers dits sensibles. Il s'est ainsi révélé beaucoup plus compliqué pour le C.C.A.S. de reconstituer son offre de logements d'insertion au rythme des glissements de baux. 5 contrats de location seulement ont glissé au profit des ménages sous-locataires des logements, contre 13 en 2016.

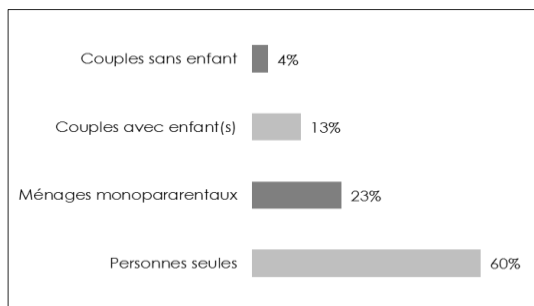


6 départs de locataires ont été enregistrés durant l'année et 5 nouveaux logements ont été pris à bail dans le parc social de Caen la mer habitat.

### 7.3.3 – Caractéristiques sociologiques des ménages sous-locataires

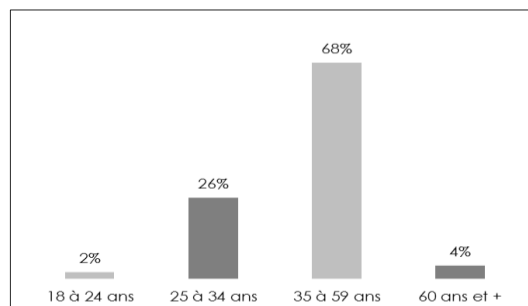
L'analyse de la **structure familiale** des ménages logés par le CCAS montre à nouveau la prédominance des personnes isolées parmi les ménages accueillis dans son parc de logements d'insertion.

6 sous-locataires sur 10 sont en effet des hommes ou des femmes seules, sans enfant, et près d'un quart des logements est occupé par une famille monoparentale.



La faible représentation dans le patrimoine des couples avec ou sans enfants trouve davantage son origine dans la faiblesse des besoins exprimés auprès du CCAS que dans les caractéristiques du patrimoine détenu, constitué essentiellement de petits logements.

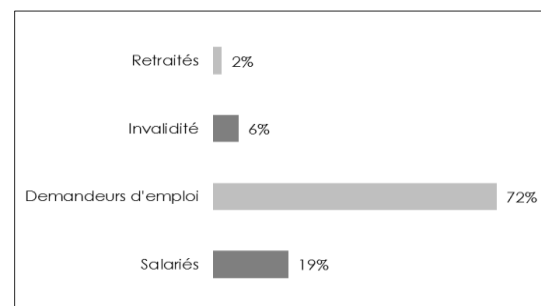
Si toutes les **tranches d'âge** sont représentées dans le patrimoine, on observe que plus des deux tiers des logements sont occupés par des ménages âgés de 35 à 59 ans. La part importante des jeunes ménages dans la tranche des 25 – 34 ans (18%) révèle les difficultés qu'éprouvent les jeunes gens, parfois issus de familles démunies, à faire face aux obligations liées à l'accès à un logement.



2 ménages accompagnés dans l'année ont 60 ans et plus. Il s'agit de personnes qui éprouvent des difficultés à accéder au logement, et qui partagent un parcours locatif chaotique souvent ponctué de périodes d'errance plus ou moins longues.

L'analyse du **rapport à l'emploi** des ménages logés montre que 7 ménages sur dix logés en 2017 étaient demandeurs d'emploi de longue durée et percevaient à ce titre un minima social ou une allocation chômage.

6% des ménages présentaient d'importants problèmes et percevaient en conséquence l'AAH ou une pension d'invalidité.



L'opportunité offerte par le CCAS à ces personnes de retrouver une stabilité au regard du logement apparaît alors tout à fait essentielle pour leur permettre de se projeter sereinement dans un parcours d'insertion professionnelle.

Néanmoins, 9 sous-locataires étaient en situation d'emploi. L'accompagnement qui leur est proposé dans le cadre du bail glissant constitue vraisemblablement un atout dans la recherche de stabilité et de maintien dans l'emploi.

Un seul ménage logé en 2017 est retraité et fait l'objet d'une attention accrue tant sa situation apparaît fragile.

### 7.3.4 – Diagnostic préalable et accompagnement social

Dans le cadre de l'élaboration du projet porté par le CCAS et Caen habitat de 70 logements accompagnés, l'équipe a été amenée à clarifier les objectifs et modalités de réalisation du diagnostic social préalable à toute décision de relogement. Il est ainsi apparu nécessaire de distinguer

trois niveaux de diagnostic impliquant, en fonction des conditions d'hébergement des personnes, des démarches d'investigation plus ou moins poussées.

Le travail sur le diagnostic a également permis de déterminer les informations qu'il est strictement nécessaire de détenir dans chacune des 5 thématiques socio-professionnelles, budget, parcours locatif, vie dans le logement et suivi social.

Cet effort de clarification a encore permis de déterminer les actions à mettre en place dans le cadre de l'accompagnement social, en réponse aux différentes difficultés et freins à la gestion autonome d'un logement mis en évidence par le diagnostic.

Ainsi, l'accompagnement proposé s'attache à apporter un soutien à l'accomplissement des démarches ou à la prévention/résorption des difficultés dans les domaines suivants :

- Insertion sociale et professionnelle (problèmes de santé, instabilité professionnelle, difficultés spécifiques d'apprentissage, etc.) ;
- Gestion budgétaire (choix budgétaires problématiques, instabilité des ressources, prévention et traitement du surendettement, etc.) ;
- Parcours locatif (mise en évidence d'épisode(s) d'expulsion(s) locative(s) et prévention de la récurrence, instabilité locative, absence d'expérience locative, etc.) ;
- Utilisation du logement (présence d'animaux, entretien du logement, gestion des relations de voisinage, etc.).

Les travaux ont également montré que la réussite du projet d'insertion durable du ménage dans son logement repose pour beaucoup sur son adhésion à la mesure d'accompagnement social qui est mise en œuvre. Dès lors, aucun aspect susceptible d'altérer l'adhésion des ménages ne doit être négligé. Les informations recueillies lors de l'élaboration du diagnostic social préalable fournissent de ce point de vue des indications très utiles.

L'expression par le ménage de son adhésion sans réserve à la mesure d'accompagnement sera systématiquement recherchée. Par ailleurs, il doit être étroitement associé à la définition des conditions qui assortiront la mesure d'accompagnement, notamment concernant la durée et l'intensité de l'accompagnement.

### **7.3.5 - Intervention sociale d'intérêt collectif**

#### **a) L'éco-appart'**

Cet appartement, aménagé comme un lieu de sensibilisation et de prévention à destination des habitants, permet d'aborder avec les ménages accompagnés des thèmes tels que l'éco-rénovation, les économies d'énergie, l'impact des équipements et produits ménagers sur la santé, l'alimentation, la prévention des risques domestiques. En octobre 2017, 12 nouveaux sous-locataires ont été invités à participer à une visite de l'éco appart.

#### **b) Finances et Pédagogie**

Dans le cadre d'un partenariat entre l'association Finances et Pédagogies et le CCAS qui vise au départ les bénéficiaires du microcrédit, les sous-locataires du CCAS ont pu, pour la première fois participer à une réunion d'information collective sur le thème de la banque. Celle-ci a eu lieu le 22 juin, **6 personnes étaient présentes** sur les 14 personnes invitées (5 se sont excusées). Malgré l'hétérogénéité du public, l'intervention s'est bien déroulée. La plupart des personnes présentes se sont exprimées à plusieurs reprises pour poser des questions, apporter des précisions mais également faire part de leur propre expérience.

A l'issue de cette rencontre, les participants ont fait part de leur satisfaction, appréciant les informations transmises, les supports utilisés et les exemples cités qui correspondaient à leur quotidien. Certains seraient intéressés pour assister à d'autres réunions d'informations. Une nouvelle action collective pourrait être proposée sur le thème des crédits.

### **7.3.6 – Perspectives d'évolution du dispositif**

Compte tenu des problématiques auxquelles doit faire face le service aujourd'hui (difficulté de capter de nouveaux logements, déficit d'adhésion des ménages, multiplication des contentieux), deux axes de développement vont être poursuivis en 2018 :

- développer de nouveaux partenariats avec des bailleurs sociaux, la Caennaise notamment ;
- rejoindre la Commission Commune AAJB/CLLAJ/AISCAL en vue d'une mise en commun des candidatures et une meilleure affectation des publics en fonction de la spécificité des dispositifs animés par chacun des acteurs ;
- rejoindre le Collectif des Acteurs du Logement d'Insertion du Calvados (CALIC) en vue de » partager nos expériences et problématiques, offrir aux travailleurs sociaux et au public une meilleure lisibilité et coordonner nos actions respectives.

#### **7.4 – ACCOMPAGNEMENT DES CAENNAIS VICTIMES D'UN SINISTRE**

Le Pôle Logement de la DASLE est appelé à prendre en charge, en lien étroit avec la Maison de l'Habitat, les caennais dont le logement est inhabitable à la suite d'un sinistre (incendie, dégât des eaux), et qui justifie leur relogement temporaire par les services de la ville et/ou service de secours.

Il s'agit pour les professionnels du CCAS d'entrer en contact rapidement avec les personnes pour leur communiquer toutes informations utiles en matière de démarches à accomplir en pareille situation (déclaration du sinistre, prise en charge des frais d'hébergement, etc.), et le cas échéant, de les accompagner dans leurs démarches de relogement.

Le Pôle Logement a été saisi d'une seule situation en fin d'année 2017.

#### **7.5 – MÉDAILLE DE LA FAMILLE FRANÇAISE**

La médaille de la famille française est une distinction honorifique décernée aux personnes qui élèvent ou ont élevé dignement de nombreux enfants, afin de rendre hommage à leurs mérites et de leur témoigner la reconnaissance de la Nation. La demande peut être faite par la personne intéressée elle-même ou sur proposition d'un tiers (le conjoint, le maire...). Elle peut être aussi délivrée à titre posthume.

Le CCAS a pour mission de constituer le dossier et d'émettre un avis. Ce dernier est ensuite transmis à la Mairie pour être examiné par le Maire puis adressé à une commission organisée par l'UDAF. C'est le préfet qui décide en dernier ressort de l'attribution ou non de la distinction.

En 2017, aucun dossier de demande d'attribution de la médaille de la famille française n'a été instruit par le Pôle Logement.

### **8 – LE PÔLE D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES SANS DOMICILE**

Le Pôle d'Accompagnement des Personnes Sans Domicile est né en 1984 de la prise en gestion d'un Centre d'Accueil pour l'Hygiène, l'Orientation et le Réconfort Nocturne (CAP HORN) jusqu'alors animé par une association.

En début d'année 1996, suite à une réquisition du Préfet, les anciens locaux du commissariat de police des Jacobins ont accueilli une équipe du CCAS et des bénévoles associatifs pour assurer « un minimum vital » à ces personnes vulnérables.

En novembre 1997, la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales a sollicité le CCAS pour gérer et animer un lieu d'accueil de jour, selon le concept des Boutiques Solidarités. La Ville de Caen a mis à disposition un bâtiment situé au 36, quai Hamelin. La Boussole est rattachée à la Direction de l'Action Sociale et de la Lutte contre l'Exclusion du CCAS.

En 2007, l'opération de renouvellement urbain des Rives de l'Orne a impliqué la démolition de l'équipement. La Municipalité a proposé la rénovation d'un bâtiment proche du centre-ville afin

que la Boussole conserve les caractéristiques d'un équipement intégré dans la ville. La Boussole se situe depuis juin 2007 sur la presqu'île portuaire au 31, Cours Caffarelli.

Enfin, le Pôle d'Accompagnement des Personnes Sans Domicile a vu son offre d'accompagnement des personnes complétée par la mise en œuvre d'un espace de distribution de repas en novembre 2012.

## 8.1 – L'ÉTABLISSEMENT D'ACCUEIL DE JOUR : LA BOUSSOLE

Forte d'une équipe de 11 fonctionnaires territoriaux, La Boussole offre à ses usagers tous les jours de l'année, de 9h00 à 12h30 et de 13h45 à 17h45, des prestations variées qui vont de l'écoute à l'accès à l'hygiène corporelle ou vestimentaire, à des consignes, à un service social.

L'établissement propose un temps de répit aux personnes, dans le respect de leur anonymat, qui peuvent y passer quelques minutes seulement, boire une boisson chaude, ou y rester plusieurs heures et utiliser d'autres prestations.

### 8.1.1 – Fréquentation de l'établissement

Le tableau ci-dessous montre la fréquentation moyenne de l'établissement, le matin et l'après-midi, établi à partir d'un comptage réalisé deux fois par jour. Il fait également apparaître l'effectif maximum comptabilisé dans le mois, à mettre en regard bien entendu de l'effectif maximum de 40 usagers pour lequel la structure a été conçue.

FRÉQUENTATION DE LA BOUSSOLE *		Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Jun	Jul	Aoû	Sep	Oct	Nov	Déc	2017
M A T I N	Fréquentation moyenne	63	52	50	49	39	37	55	34	45	67	50	51	49
	Fréquentation max.	86	76	78	88	64	57	74	84	78	85	67	83	88
	Jours de dépassement de la jauge à 40	26	26	24	22	15	12	25	12	20	21	21	26	21
	Dépassement moyen **	25	13	15	18	7	7	20	16	16	28	14	15	16
A P R È S - M I D I	Fréquentation moyenne	59	56	47	41	39	42	56	27	42	56	49	60	48
	Fréquentation max.	79	85	91	91	82	65	83	56	69	82	78	106	106
	Jours de dépassement de la jauge à 40	25	27	17	15	14	15	30	9	18	19	18	27	20
	Dépassement moyen **	19	16	19	17	13	12	17	7	9	20	19	25	16
	Jours de dépassement de la jauge à 60	9	6	6	3	3	4	9	0	2	10	10	16	7
	Dépassement moyen **	8	11	14	24	15	5	11	0	6	8	10	14	11

\* fréquentation quotidienne moyenne \*\* en nombre d'usagers

On enregistre ainsi une fréquentation moyenne de 49 usagers le matin, avec un maximum de 88 usagers présents simultanément dans l'établissement, et de 48 usagers l'après-midi avec un maximum de 106 personnes présentes.

Les indicateurs relatifs aux jours de dépassement des jauges de 40 et 60 usagers font référence aux plafonds arrêtés dans le cadre du projet de service, qui distingue suivant les séquences du matin et de l'après-midi et l'offre de service proposée, le nombre d'usagers maximum pouvant être accueillis.

### 8.1.2 – Caractéristiques du public accueilli

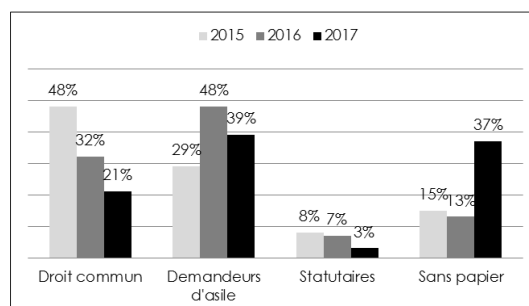
Le profil des usagers reçu à la Boussole a profondément changé depuis 2016 et l'arrivée sur le territoire de l'agglomération caennaise d'un nombre très important de personnes exilées.

Les femmes y sont de moins en moins nombreuses pour représenter un usager sur dix.

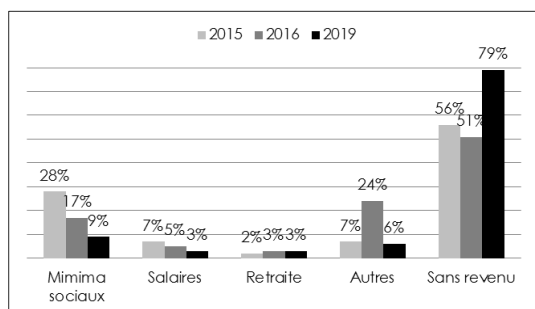
La part des 18-25 ans augmente à nouveau pour représenter un peu plus de 4 usagers sur dix.

L'analyse du statut administratif des personnes accueillies montre que le nombre d'usagers étrangers (demandeurs d'asile, statutaires, sans papiers) a considérablement augmenté cette année pour atteindre près de 80% de l'effectif (un usager sur deux en 2015).

Bien entendu, cette augmentation est à rapprocher de l'accroissement des flux migratoires observé sur le territoire à partir du début de l'année 2016.



Fort logiquement, le nombre de personnes dont les démarches ne sont soutenues par aucun service social référent à très fortement augmenté en 2017.



L'examen des conditions de ressources souligne une nette dégradation des conditions de vie des usagers qui, dans près de 8 cas sur 10, n'ont absolument aucun revenu.

Chacun des constats ci-dessus rend compte d'une situation qui demeure extrêmement préoccupante, face à laquelle les politiques publiques peinent à apporter les réponses concrètes et rapides attendues.

L'examen des conditions d'hébergement des personnes confirme malheureusement les constats relevés ci-dessus et souligne une nouvelle fois le constat souvent partagé par les acteurs de la veille sociale de la saturation du dispositif d'hébergement d'urgence, malgré l'accroissement significatif des moyens déployés. En effet, s'il continue à offrir à une majorité d'usagers la possibilité de bénéficier d'un hébergement d'urgence, parfois renouvelable, ou à l'hôtel, près de 4 usagers sur 10 dorment dans des squats dans des conditions souvent extrêmement précaires.

### 8.1.3 – Prestations de base

Si le souhait de se mettre à l'abri demeure la préoccupation principale pour un peu plus de la moitié des personnes accueillies (56%), les prestations d'accès à l'hygiène (27%) et de mise à disposition d'un casier (8%) pour y remiser ses effets personnels sont également sollicitées. Ce constat est là encore à mettre en lien avec l'augmentation du nombre de personnes exilées, souvent jeunes et sans ressource, qui viennent à la Boussole pour s'y mettre à l'abri en journée, y prendre une douche et recharger leurs téléphones mobiles.

- Accès à l'hygiène

Les douches et sanitaires sont à la disposition du public masculin et féminin. Ils sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite et le nécessaire de toilette est fourni (serviette, gel douche, rasoir, brosse à dents, etc.).

L'importance de la demande a, cette année encore, justifié d'instaurer une distribution de jetons numérotés. 18 250 douches ont ainsi été prises à la Boussole, soit 50 douches par jour.

Deux machines à laver et deux sèche-linge sont accessibles sur rendez-vous, la lessive est fournie. 66 créneaux horaires sont à la disposition des usagers chaque semaine, entre 9h et 15h.

L'usage intensif des matériels et l'usure prématurée qui en résulte a entraîné des pannes en fin d'année. Seuls 78% des plages d'utilisation disponibles sur l'année ont ainsi été utilisés, soit 2 715 machines.

- Accès aux soins

L'équipe est en lien avec la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) de la Miséricorde qui effectue deux permanences par semaine dans l'établissement.

En collaboration avec la PASS de la Miséricorde et le Centre de Prévention des maladies Infectieuses (CPMI), un Test Rapide d'Orientation Diagnostique (TROD) a été organisé sur quatre matinées.

Un bilan de santé gratuit a été proposé en collaboration avec l'Institut Régional pour la Santé (IR-SA) qui s'est déplacé dans l'établissement deux fois dans l'année.

L'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP) effectue une permanence une fois par mois et se déplace sur demande des travailleurs sociaux lorsque cela est nécessaire pour des situations particulières.

- Les consignes

57 casiers sont mis à la disposition des usagers qui n'ont aucun hébergement ou qui ne peuvent laisser leur bagage dans les structures qui les hébergent. Là encore, l'importance de la de-



mande au regard du nombre de casiers disponibles a justifié de décliner un nouveau règlement d'attribution des casiers. Il distingue les casiers mis à disposition pour une durée de 2 mois maximum durant laquelle le bénéficiaire peut remiser ses effets personnels de façon sécurisée et parallèlement rechercher une autre solution.

Un délai de carence de 2 mois est imposé pour bénéficier à nouveau de la mise à disposition d'un casier, de façon à favoriser l'accès du plus grand nombre à cette prestation.

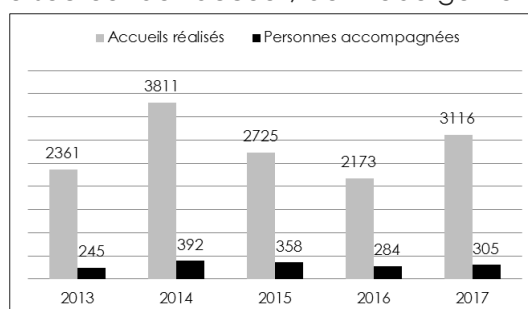
13 casiers sont réservés, sur présentation d'un justificatif de rendez-vous, à un usage plus ponctuel d'usagers qui souhaitent remiser leurs effets personnels pour accomplir une démarche.

#### 8.1.4 – Le service social

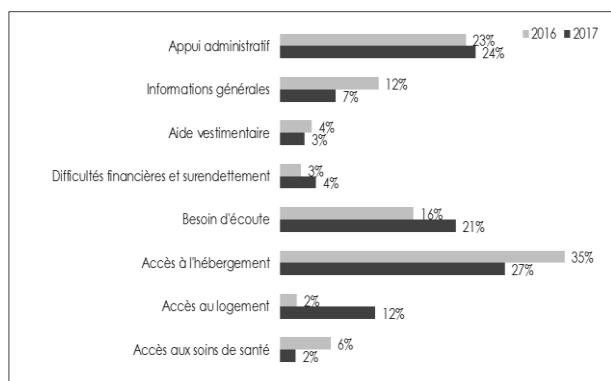
Les quatre travailleurs sociaux qui composent l'équipe voient leur activité fluctuer au rythme de l'accroissement des tensions que connaît localement le secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion.

Si le nombre de personnes qu'ils ont accompagnées (305) est relativement stable par rapport à 2016, le nombre d'accueils qui ont réalisés dans l'année est en très forte augmentation (+43%).

Les usagers recherchent un soutien auprès du service social pour différentes raisons, au premier rang desquelles figure bien entendu l'accès à un hébergement ou à un logement.



Le besoin de partager avec un travailleur social les inquiétudes que génère un quotidien où s'en-



chainent des démarches aléatoires mais nécessaires pour satisfaire des besoins primaires et accéder à des droits fondamentaux constitue par ordre d'importance le deuxième motif de sollicitation du service.

L'équipe regrette qu'au fil des années et de l'accroissement de la précarité liée à la crise économique, la mission initiale d'accueil, d'information et d'orientation des personnes dévolue au service ait petit à petit dérivé vers une mission d'accompagnement social global qui ne laisse que peu de

place à l'activité d'écoute.

En 2017, la surfréquentation de l'établissement par des personnes exilées a accentué la promiscuité que ressent un nombre croissant d'usagers qui, pour certains d'entre eux, se détournent de l'établissement et de son offre de service.

Les grands marginaux ne fréquentent quasiment plus la structure pour différentes raisons telles que la difficulté de se soustraire à la rue, l'éloignement géographique de la Boussole et l'absence de desserte par les transports en commun, l'importance de la fréquentation et la grande diversité des publics qui la fréquentent.

Ce public n'a plus de service social référent et sa situation administrative et médicale se dégrade. Seule Le "minimum vital" est assuré par les Intervenants sociaux de rue (ISR) du service Trait d'union qui lui permet un accès à un hébergement d'urgence, un accompagnement vers le soin. Néanmoins, lorsqu'il s'agit d'aborder un accompagnement social, l'adhésion n'est pas toujours évidente du fait des problématiques diverses sous-jacentes (addiction, estime de soi dégradée, fragilité sanitaire et/ou psychologique,...).

L'action conjointe des professionnels du CCAS et du Service Trait d'Union a permis de recréer le lien et les conditions de leur adhésion à un accompagnement auprès de 7 personnes à la rue. Deux d'entre elles ont d'ailleurs intégré le dispositif d'hébergement d'urgence.

#### **8.1.5 – Les animations**

##### ▪ Animations tout au long de l'année

La structure offre à ses usagers des animations tout au long de l'année, notamment des activités sportives et des ateliers-cuisine, proposées et vécues comme des facteurs d'intégration sociale. Elles participent à la restauration de l'estime de soi et au respect des autres. Elles permettent de créer des liens entre les personnes isolées, et d'aborder les questions d'hygiène corporelle et de santé.

En 2017, des entraînements de course à pieds ont à nouveau été proposés avec une participation aux Courants de la Liberté.

En partenariat avec la Direction des sports de la ville de Caen, le gymnase Victor Vinde de la Pierre Heuzé est mis à disposition tous les mardis pour une activité multisports. L'encadrement des activités est effectué par un agent de la Boussole et un éducateur sportif du service des sports.

Cette nouvelle offre, qui est dorénavant pérenne, permet à chacun, homme ou femme mais aussi jeune ou plus âgé de rester en forme et diversifier les activités sportives malgré ses difficultés sociales. Le créneau est maintenant bien identifié par les usagers et une quinzaine de personne est présente chaque semaine.

Le sport, tout comme la cuisine sont des vecteurs du lien social dont l'objectif est l'émergence de demandes favorisant l'insertion et l'autonomie.

En collaboration avec l'Association Saint Jean Eudes et le Tremplin, un atelier cuisine a été proposé tous les derniers vendredis de chaque mois de janvier à juin et de septembre à décembre. De 12 à 18 usagers de la Boussole y ont participé activement, chacun assumant à son tour le rôle du "chef cuisinier" qui dirige la préparation d'un repas avec une recette liée à son histoire (souvenir d'enfance, culture, etc.). Le nutritionniste de la Banque alimentaire est intervenu pour informer sur la nutrition, le gaspillage alimentaire etc. en début d'atelier.

En juin, un repas partagé et ouvert à tous s'est déroulé dans les jardins du quartier, durant lequel chacun a pu confectionner et cuire sa propre pizza, et l'atelier du mois de décembre a été consacré à la confection de pâtisseries pour le festival de la Boussole. Cet atelier permet de faire se rencontrer des personnes de tous horizons, de tous statuts (locataire, hébergé, SDF) autour d'un moment convivial centré sur l'alimentation.

Au mois de juillet, 3 journées autour du sport et de la nutrition ont été proposées en partenariat avec le service des sports de la ville et l'association Saint Jean Eudes. Ces journées s'axaient autour d'activités sportives, de repas partagés et d'une sortie à la mer auxquels environ quarante personnes ont participé.

Au mois de septembre une visite-découverte de l'estuaire de l'Orne a été organisée pour une dizaine de personnes avec la maison de la nature et de l'estuaire de Sallenelles. Cette sortie a permis à certains de découvrir cet environnement à la fois proche et différent de la ville, et se sensibiliser à la protection de sa faune et sa flore.

Fin septembre, en association avec le CPIE, une activité de fabrication de produits cosmétiques a été proposée permettant un échange sur le rapport à l'hygiène.

Entre octobre et décembre, plusieurs ateliers de loisirs créatifs ont été organisés au sein de l'établissement, visant notamment à la fabrication de décorations de Noël. Dans la même optique, des sorties aux pépinières de Barent, au marché de Noël et à la grande roue ont mobilisées une trentaine de personnes.

Le partenariat conclu avec l'association Jouons Ensemble a permis d'organiser à 6 reprises durant l'année des temps de loisirs favorisant le lien social et le vivre ensemble autour de jeux en bois avec des règles simples et comprises dans les différentes langues. Ces animations ont permis aux différentes communautés présentes d'interagir entre elles.

Depuis avril, des cours de français sont proposés par un agent de la boussole à des demandeurs d'asile une fois par semaine (hors vacances scolaires), visant à leur autonomie et une meilleure intégration. Ces cours sont dispensés en anglais à quatre personnes dans une salle au sein de l'espace Marcel Aymé.

Enfin, un baby-foot, des jeux de société, une table de ping-pong, le panier de basket et des boules de pétanque peuvent être utilisés.

#### ▪ La semaine festive

Depuis 1999, le CCAS organise un festival de fin d'année à destination des personnes sans domicile. La période des fêtes de Noël ravive en effet chez un grand nombre de personnes en situation d'isolement, de rupture familiale, affective et/ou géographique, le sentiment de solitude que les professionnels du CCAS s'efforcent d'apaiser par une écoute et un accompagnement étroit.

Cette semaine festive est également l'occasion d'inviter les caennais à venir à la rencontre des personnes sans domicile et leur permettre de changer leur regard.

Du 18 au 25 décembre, la Boussole a proposé chaque jour des concerts (7 groupes locaux), des ateliers d'impression sur t-shirts (70 t-shirts personnalisés), et des ateliers d'initiation et de découverte des nouvelles technologies.

Dans ce cadre un animateur de l'espace TANDEM a procédé à des démonstrations de broderie numérique, de découpe sur polystyrène et d'impression 3D, et les participants ont alors pu repartir avec un petit souvenir.

Le camion Scratch était également présent pour des essais de mix et de Beat-box. Ces domaines artistiques dépassent les frontières et la barrière de la langue, ce qui permet à chacun de participer à ce moment de convivialité et offrir des temps forts d'échange. Environ cent personnes de tous horizons ont participé aux ateliers durant ces festivités.

Le festival se conclue par le traditionnel repas de Noël dans un cadre décoré et festif offert le 25 décembre à l'Espace de distribution de repas.

Des goûters ont été confectionnés et offerts par l'association St Jean Eudes.

## **8.2 – L'ESPACE DE DISTRIBUTION DE REPAS MARCEL AYMÉ**

### **8.2.1 – Rappel des objectifs de l'action**

Cette action portée par le C.C.A.S. vise en premier lieu à offrir un repas complet aux personnes sans domicile qui ne disposent pas des ressources financières ou matérielles suffisantes pour se faire à manger.

Elle prend en compte les spécificités de ce public dont l'état de santé est souvent précaire, notamment au plan bucco-dentaire, et dont l'alimentation protéiforme est caractérisée par une absence de repère saisonnier et un déficit de fruits et légumes, en offrant des menus nutritionnellement équilibrés et aisément assimilables.

Au-delà de la dimension nutritionnelle, le C.C.A.S. vise un objectif ambitieux de préservation et de réhabilitation de l'identité sociale des personnes sans domicile au travers de repas pris en commun dans un cadre convivial, composés de produits identifiables, non déclassés et servis en portions individualisées.

La présence quotidienne de bénévoles des Restos du Cœur, de la Croix Rouge et du Secours Catholique contribue également, compte tenu de leur connaissance de ce public, au développement de la dimension socialisante de l'action.

A travers cette action, le C.C.A.S. poursuit également un objectif d'accompagnement et d'insertion des personnes dont le lien avec le service social est parfois rompu, souvent distendu. L'inscription obligatoire auprès d'un service social en charge de l'accompagnement des sans domicile vise cet objectif et permet d' (ré)instaurer une rencontre régulière entre les personnes et leur service social référent.

La présence quotidienne de travailleurs sociaux de La Boussole, voire des associations référentes, qui peuvent mobiliser un bureau prévu à cet effet pour recevoir un usager, favorise l'expression de difficultés qui ne s'expriment pas toujours au sein du service et l'émergence d'une relation de confiance.

### 8.2.2 – Organisation et fonctionnement

L'action animée par la Direction de l'Action Sociale du C.C.A.S., dont le coût de fonctionnement est estimé pour 2016 à 200 400 euros, a été mise en œuvre avec le concours financier de l'Etat et du Département et suivant des modalités de fonctionnement éprouvées lors de la période hivernale 2011/2012 à savoir :

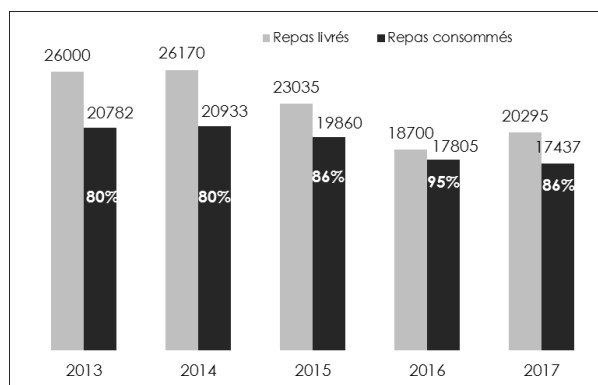
- Ouverture du lundi au samedi.
- Deux agents de service salariés par le C.C.A.S. assurent la gestion du lieu (réception des repas livrés quotidiennement en liaison froide, réchauffage et mise en assiette des plats, entretien des locaux) avec le concours des bénévoles.
- Deux services à 11h30 et 12h30.
- Inscription préalable pour une durée prédéterminée par les services prescripteurs que sont :
  - La Boussole – Etablissement d'accueil de jour des personnes sans domicile du C.C.A.S.
  - La Cap Horn – Centre d'hébergement d'urgence de la Communauté d'Agglomération Caen la mer
  - Le service de Coordination, d'Accueil et d'Orientation (C.A.O.) de l'association REVIVRE
  - France Terre d'Asile – Plate-forme d'accueil des demandeurs d'asile
  - Le Service d'Aide aux Jeunes en Difficulté (A.C.S.E.A.)
  - Le Service d'Accueil et d'Accompagnement Social (S.A.A.S.) de l'association ITINERAIRES
  - Les permanences d'accès aux soins de santé du C.H.U. et de la Fondation de la Miséricorde
  - Les trois U.S.D.A. du Conseil Départemental
- Acheminement des personnes les plus fragiles par les professionnels du C.C.A.S. ou de tout autre structure partenaire.
- Un bureau individuel peut être utilisé par les travailleurs sociaux pour y réaliser un accueil social des usagers.

### 8.2.3 – Éléments de bilan

L'espace de distribution de repas a fonctionné chaque semaine de l'année, du lundi au samedi, à l'exception des 4 samedis du mois d'août.

Le graphique ci-contre montre l'évolution du nombre de repas livrés et consommés. 20 295 repas ont ainsi été livrés sur la période (+8,5%) par la Cuisine Jean Bosco, pour un coût total de 63 377,23 euros.

16 370 repas ont été servis aux usagers sur la période (+0,5%), soit une moyenne de 54 repas servis chaque jour (+3). S'ajoutent aux repas servis quotidiennement aux usagers les repas offerts aux personnes qui participent à l'activité d'utilité sociale, soit au total 17 437 repas consommés.

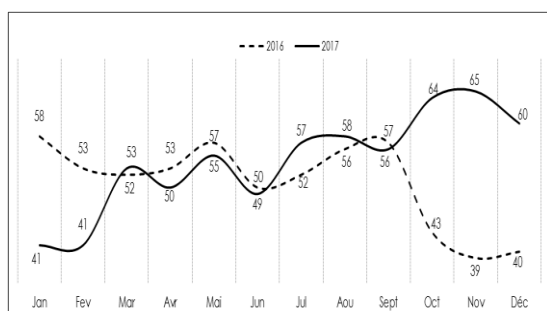


Le tableau ci-après montre l'évolution mensuelle de la fréquentation par services prescripteurs.

FRÉQUENTATION DU RESTAURANT SOCIAL *		Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Jun	Jul	Aoû	Sep	Oct	Nov	Déc	2017
P R E S C R I P T E U R S	CCAS - La Boussole	19	16	17	15	14	14	14	15	12	14	15	15	15
	fréquentation max	23	20	22	20	19	19	20	20	16	20	19	21	23
	REVIVRE - Service C.A.O.	11	12	12	13	13	12	11	13	12	11	7	4	11
	fréquentation max	16	17	18	21	20	16	20	17	20	16	10	7	21
	CAEN-LA-MER - Le Cap Horn	8	9	7	7	6	5	7	7	6	6	6	5	7
	fréquentation max	10	12	11	11	9	8	13	9	8	8	8	7	13
	FRANCE TERRE D'ASILE - P.A.D.A.	0	0	4	10	16	10	14	18	21	27	29	31	15
	fréquentation max	0	0	10	17	33	16	24	30	31	41	39	41	41
	ACSEA - S.A.J.D.	1	3	1	1	1	2	5	3	2	3	3	2	2
	fréquentation max	2	4	3	4	4	6	8	7	6	6	4	4	8
TOTAL		41	41	43	50	55	49	57	58	56	64	65	64	54
	fréquentation max	49	54	57	67	75	63	82	80	70	81	79	78	82

\* fréquentation quotidienne moyenne (en nombre d'usagers)

Les difficultés traversées par la Boussole durant les premiers mois de l'année et la désaffection de France Terre d'Asile, qui a cessé d'inscrire des personnes à partir du mois d'octobre 2016, constituent les principaux motifs de la diminution très significative de la fréquentation.



Le graphique ci-après montre l'évolution mensuelle du nombre moyen de repas servis quotidiennement. On observe à partir d'octobre un net rebond de l'activité, directement lié à un nombre croissant d'orientations par France Terre d'Asile, conjugué à l'ouverture de l'Espace à de nouveaux services prescripteurs tels que le nouvel établissement d'accueil de jour dédié aux

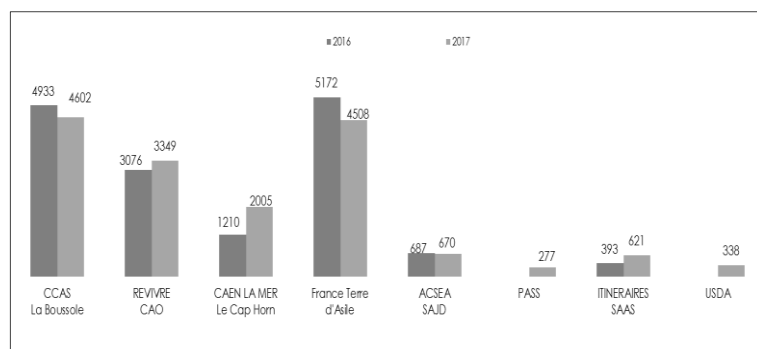
familles, les permanences d'accès aux soins de santé (PASS) de la Miséricorde et du CHU, et l'Unité de Solidarité Départementale de l'Agglomération caennaise (USDA), puis un nouveau fléchissement en décembre due à la fermeture de nombreux services.

La collaboration des bénévoles des Restos du Cœur, du Secours Catholique et de la Croix Rouge aura été moins sollicitée cette année en raison de la présence des Brsa de l'APS.

Le dispositif d'accueil des personnes et d'animation des relations avec les usagers mis en œuvre au démarrage du projet, qui voyait des travailleurs sociaux issus de différents services sociaux ne fonctionne plus aujourd'hui. Il participait pourtant de la bonne coordination du dispositif et de la qualité de la prise en charge des publics.

L'acheminement des personnes par TDU n'est plus systématique, en revanche, la Boussole a pris le relais cette année pour véhiculer de 4 à 6 personnes à mobilité réduite tous les midis.

Le dispositif d'inscription préalable des usagers auprès de leur service social référent (La Boussole, la C.A.O., le Cap Horn, France Terre d'Asile, le S.A.J.D., l'USDA, le S.A.A.S., la P.A.S.S. de la Miséricorde) demeure souple et efficace. Les services prescripteurs apparaissent néanmoins en difficulté pour préciser le nombre de cartes qu'ils délivrent.



Le dispositif d'information hebdomadaire des services prescripteurs sur la fréquentation de la semaine écoulée

permet de maîtriser le nombre de repas livrés et non consommés (9 repas en moyenne).

La gestion du temps de repas en deux services n'a pas été mise en œuvre, les flux d'usagers se régulant d'eux-mêmes.

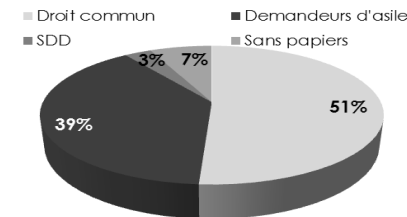
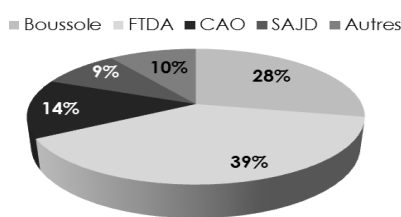
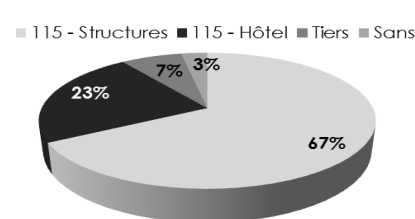
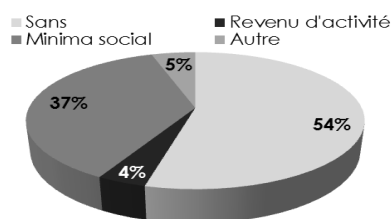
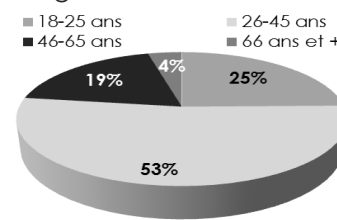
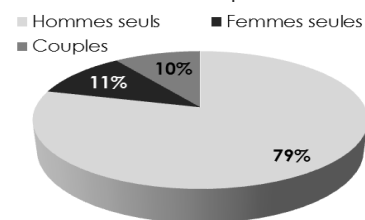
### 8.2.4 – Profil sociologiques des ménages bénéficiaires

Comme les années passées, huit bénéficiaires sur dix sont des hommes isolés, majoritairement dans la tranche d'âge des 26 à 45 ans. A noter la part croissante des usagers de moins de 25 ans.

L'analyse des ressources montre qu'un usager sur deux (54%) n'a absolument aucun revenu (44% en 2016) et qu'un peu plus d'un tiers d'entre eux sont bénéficiaires d'un minima social.

En matière d'hébergement, 67% des bénéficiaires sont pris en charge par le 115 sur des places d'urgence, parfois renouvelables, et 23% sont accueillis dans le dispositif hôtelier. 7% d'entre eux déclarent un hébergement chez un tiers.

Près de 4 bénéficiaires sur dix sont orientés par France Terre d'Asile et 28% d'entre eux par la Boussole.



La moitié des usagers sont des personnes titulaires d'un titre de séjour à durée déterminée, demandeurs d'asile ou sans papier.

### 8.2.5 – Bilan de l'activité de promotion sociale

L'expérimentation de distribution de repas menée par le C.C.A.S. de Caen durant l'hiver 2011/2012 a mis en évidence l'intérêt social que revêtait pour certains bénévoles leur participation à une action utile, concrète, en faveur de personnes en grande difficulté, leur permettant de reprendre confiance en eux et de restaurer leur image d'eux-mêmes.

Par ailleurs, les travailleurs sociaux en charge de l'accompagnement des bénéficiaires du R.S.A. dans l'agglomération caennaise regrettaient de ne pouvoir s'appuyer sur un nombre suffisant d'actions supports de ce type pour consolider l'accompagnement social qu'ils mettent en œuvre au profit des personnes.

C'est pourquoi la Direction de l'Action Sociale et de la Lutte contre l'Exclusion a conçu et mis en œuvre avec le concours financier du Département une **Activité d'Utilité Sociale (A.U.S.)**, devenue en 2016 **Activité de Promotion Sociale (A.P.S.)** à la faveur de la réponse du C.C.A.S. à l'appel à projet du Département dans le cadre de son Programme Départemental d'Insertion.

Celle-ci consiste à proposer à des bénéficiaires du RSA relevant du volet social de participer aux tâches relatives à la distribution des repas. Cette activité non salariée, encadrée par les agents de service du restaurant social et un accompagnateur référent de la Boussole a pour objectif de valoriser les potentialités, rompre l'isolement et contribuer à restaurer la confiance en soi.

Cette activité non salariée est assimilée à une action de promotion sociale qui permet aux bénéficiaires de sortir de chez eux, de nouer des relations sociales, de respecter des consignes et échéances. Leur participation volontaire constitue une première étape dans leur parcours d'insertion.

### **8.2.5.1 – Description de l'activité**

Cette activité a été conçue pour 10 bénéficiaires du RSA répartis en deux équipes qui collaborent pendant un an à raison de trois jours par semaine à l'action de distribution de repas du C.C.A.S.

A l'issue du service, un repas leur est offert qu'ils prennent en commun avec les agents municipaux et bénévoles collaborant à l'action.

Les tâches qui leur sont confiées consistent en une participation au conditionnement des entrées et desserts en portion individuelle, à la préparation de la salle de restauration, une aide au service, à la plonge et au rangement en fin de repas.

L'encadrement technique des bénéficiaires est assuré par les deux agents de services du restaurant social qui donnent les consignes de travail et supervisent l'organisation de la distribution des repas.

Un accompagnateur référent de la Boussole assure l'accueil et la prise en charge de chacun des participants :

- un entretien d'accueil et une présentation de l'établissement
- une journée d'essai
- signature de la fiche engagement de participation à l'activité en présence du référent social ;
- une relation avec le travailleur social référent du bénéficiaire ;
- des propositions de participation à des activités collectives ;
- un bilan de la participation en présence du référent social.

### **8.2.5.2 – Bilan de l'action**

#### **• Orientation des personnes**

27 personnes bénéficiaires du RSA ont été orientées sur l'activité en 2017 (11 hommes et 16 femmes). La moyenne d'âge des hommes est de 46 ans et de 42 ans pour les femmes.

Dans un cas sur deux, elles étaient présentées par le C.C.A.S (14 personnes), l'USDA Centre (3), l'USDA Nord (3) et l'USDA Sud (4), CMS (2), CAO (1).

14 personnes n'ont pas donné suite en raison de difficultés personnelles, de problèmes de santé, de mobilité.

#### **• Personnes intégrées à l'action**

13 personnes ont été intégrées à l'action en 2017.

8 personnes ont quitté l'activité en 2017 dont 5 au terme des douze mois. Ces 5 personnes apportent désormais leur contribution par des heures de bénévolat.

A noter que les bénéficiaires de l'A.P.S. ont été associés aux actions collectives mises en œuvre par le C.C.A.S., à savoir la Journée d'information sur le thème de la Banque et une invitation aux animations organisées par la Boussole (Visite du Mémorial de Caen, animation sportive, etc.)

Chaque année, il est organisé par l'accompagnateur social un temps d'échange avec les 2 équipes, l'ensemble des bénévoles et les 2 encadrantes techniques. Cette rencontre permet à chacun de se présenter, d'échanger sur les moments forts, de rappeler les consignes d'hygiène et de sécurité ainsi qu'une présentation du CCAS.

Depuis la mise en œuvre de l'activité en mars 2013, ce sont ainsi 86 bénéficiaires du RSA qui ont été orientés vers l'action.

Si l'absentéisme était important au démarrage de l'action, il est aujourd'hui beaucoup plus faible. Les participants semblent avoir saisi l'importance de leur implication dans l'organisation de la distribution de repas. On observe par ailleurs que les bénéfices qu'ils en retirent sont différents suivant

leur profil : restauration de l'image de soi pour les uns, sentiment de s'occuper utilement, de rompre leur isolement pour les autres.

En conclusion, et comme les années précédentes, l'action a souffert d'un net déficit d'orientation de la part des référents d'insertion, conjugué à un nombre important d'orientations auxquelles les personnes pressenties n'ont pas donné suite.

#### **8.2.6 – Travaux d'intérêt général**

La nature des activités développées dans l'Espace de distribution de repas et les tâches qui s'y rattachent permettent d'accueillir des personnes placées sous main de justice condamnées à l'exécution de peines de travaux d'intérêt général. Elles se voient confier l'exécution de tâches sous la responsabilité de l'organisme auprès duquel elles ont été placées par le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation.

En 2015, une convention conclue avec le Service d'Investigations, de Médiation et d'Activités Pénales (S.I.M.A.P.) de l'A.C.S.E.A. permet d'accueillir de jeunes mineurs entrant dans le cadre de mesures de réparations pénales.

Depuis lors, 11 jeunes ont été accueillis au restaurant social, pour des périodes de 2 à 4 jours durant lesquelles ils se voient confier des tâches liées au service.

A l'issue du stage, un bilan est effectué avec l'un des agents, la responsable du Pôle, les parents du jeune et l'éducatrice du S.I.M.A.P.

Les retours sont toujours positifs de la part des jeunes qui sont satisfaits d'avoir pu rendre ce service à un public en difficulté.

#### **8.3 – LE CABINET MÉDICAL**

La Boussole accueille dans ses locaux un cabinet médical et dentaire animé par l'Association Médicale Contre l'Exclusion (AMCE). Les praticiens bénévoles (13 médecins généralistes, un dermatologue, un pédicure, un pharmacien) y assurent des consultations au profit de personnes dépourvues de droits sociaux et s'appuient sur les professionnels du CCAS pour l'ouverture des droits de santé des usagers.

Grâce au recrutement de nouveaux membres bénévoles, l'association a pu assurer une consultation quotidienne 5 jours par semaine, du lundi au vendredi.

Elle a ainsi assuré 243 jours de consultation (+9%) contre 223 jours en 2016 et 137 jours en 2015, dont 89% relevaient de la médecine générale, 9% de la psychiatrie.

Les motifs de recours sont le plus souvent des affections cutanées, devant des pathologies ORL et des problèmes d'ordre psychologique.

1801 consultations ont été réalisées en 2017 (-0,4%), au profit de 913 consultants différents (-10%) qui pour les deux tiers d'entre eux n'ont consulté qu'une seule fois un praticien de l'AMCE dans l'année.

Compte tenu de l'augmentation de l'offre de consultation, le nombre moyen de consultations par jour diminue de 8 à 7.

Le public reçu demeure très majoritairement masculin (87%), le plus souvent originaire du continent africain (47%). L'âge moyen des personnes reçues est de 27 ans (29 ans en 2016). A noter la part croissante des consultations réalisées au profit de patients mineurs (+80%), soit 16% des consultations.

Bien que l'association s'adresse en premier lieu à des personnes dépourvues de droits sociaux, elle observe qu'un quart des consultants bénéficie d'une couverture sociale mais pas d'une complémentaire santé. Il s'agit également de personnes qui pour des raisons sociales, psychologiques ou linguistiques éprouvent des difficultés à se rendre dans un cabinet médical.



L'association relève que les consultants français mobilisent 10% de l'activité du centre (43% en 2011). Les usagers issus du continent africain représentent 53% des consultants (36% en 2016), ceux originaires d'Asie 18% (38% en 2016).

L'AMCE délivre gratuitement aux usagers qui ne bénéficient d'aucune couverture et/ou complémentaire santé des médicaments fournis par Pharmacie Humanitaire Internationale.

#### **8.4 – LE CENTRE DE SOINS DENTAIRES**

Lors de l'Assemblée Générale Ordinaire du 14/10/13, le Président de l'AMCE a reçu pour mission de séparer le Centre de soins dentaires de l'activité de l'association et ainsi lui permettre de se recentrer sur ses missions statutaires basées notamment sur le bénévolat exclusif.

L'activité du Centre a par conséquent été suspendue à compter du 31 octobre 2014.

Le projet de création d'une P.A.S.S. dentaire animée par la Fondation de la Miséricorde a vu le jour cette année et les premiers patients ont été pris en charge à partir du mois de novembre.

En conclusion, le projet de service élaboré par l'équipe de la Boussole s'est enrichi en 2016 d'un projet d'animation dont la mise en œuvre a été confiée à l'un des membres de l'équipe, lauréat du concours d'animateur territorial.

Décliné en cinq thématiques que sont les animations sportives, culturelles, culinaires, les animations de loisirs et d'expression et enfin les animations socio-professionnelles, le projet va permettre de travailler avec le public des objectifs transférables dans leurs démarches d'insertion à savoir le rapport à l'hygiène, le respect d'autrui, l'acquisition de connaissances et de pratiques, l'autonomie, la citoyenneté et l'appropriation de son environnement.

Sa mise en œuvre en sera bien entendu facilitée par l'évolution des conditions de fonctionnement de l'établissement imaginée par le CCAS en réponse à la surfréquentation que subi son établissement depuis le début de l'année 2016, et aux conséquences qu'elle entraîne sur les conditions de séjour des usagers et, bien entendu, sur les conditions de travail des agents.

La récurrence des incidents qui ont plus ou moins gravement affecté le fonctionnement de la Boussole durant le 1<sup>er</sup> semestre 2016, et la convergence des préconisations formulées par différents acteurs en charge de la prévention des risques - dont la mise en œuvre d'un contrôle d'accès n'est pas la moindre - ont en effet encouragé le CCAS à imaginer de nouveaux principes de fonctionnement de sa structure.

Ce projet doit tout à la fois permettre de garantir toute l'année un accueil anonyme et gratuit des personnes, un accès à des services de base, mais aussi et surtout à réintroduire des conditions favorables à la mobilisation des personnes sur des démarches d'insertion sociale et d'accès aux droits.

Il est caractérisé par l'introduction de deux séquences de travail distinctes :

- Le matin, 60 personnes maximum pourront évoluer simultanément dans la structure après évaluation rapide de leur situation. Elles y accéderont aux prestations de base (mise à l'abri, hygiène, boissons chaudes, consignes).

Une permanence d'accueil social sera animée par les travailleurs sociaux qui proposeront aux usagers, sur un temps court, une information sur les droits, le fonctionnement de l'établissement.

- L'après-midi, 40 personnes maximum pourront évoluer simultanément dans la structure. Seules les personnes ayant rendez-vous pour rencontrer un travailleur social, un médecin, participer à une animation, un atelier ou entretenir leur linge seront reçues.

Le service social ne sera accessible qu'aux seuls usagers de l'établissement et un accompagnement ne pourra être mis en œuvre qu'après évaluation d'un travailleur social de la Boussole et

validation de la responsable. Les personnes y seront soutenues dans leurs démarches d'accès aux droits, à l'hébergement et au logement, aux soins de santé, d'insertion professionnelle etc.

## CONCLUSION

L'année 2017 a été, comme les précédentes, riche d'évènements, d'actions et projets qui ont constitué des temps forts de la vie de la Direction, témoignant de sa capacité à faire évoluer, à enrichir l'offre de service du CCAS aux besoins d'un public qui change profondément, tant dans ses caractéristiques que dans ses attentes.

Les incidents qui ont ponctué la vie des Pôles de la D.A.S.L.E., les contraintes imposées par le contexte économique, budgétaire et social de la Collectivité n'ont pas constitué des obstacles suffisants pour ralentir la marche en avant de la Direction face à l'enjeu d'adaptation et de modernisation de l'action sociale municipale aux besoins des administrés.

En s'associant à différents groupes de travail animés par l'U.N.C.C.A.S. (communication et microcrédit, logement et hébergement), la D.A.S.L.E. entendait non seulement asseoir la place du C.C.A.S. de Caen dans le réseau des organismes en perpétuelle recherche d'adaptation de son offre de service, mais aussi à s'enrichir de l'expérience des autres.

2017 verra vraisemblablement l'aboutissement de nouveaux projets esquissés cette année (mutuelle solidaire, plateforme microcrédit etc.), la prise en compte de nouveaux enjeux (inclusion numérique par exemple), la mise en œuvre de nouvelles organisations (Boussole), le développement de nouveaux partenariats, qui témoigneront une nouvelle fois de la vitalité du projet de Direction de la D.A.S.L.E.

Pour relever ces nouveaux défis et réaliser ses objectifs, la Direction s'inscrira, comme les années précédentes, dans une démarche extrêmement rigoureuse et pragmatique de gestion des ressources humaines, financières et matérielles qui lui sont allouées.