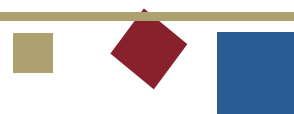


RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023



AIX-EN-PROVENCE
LE CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

TABLE DES MATIÈRES



1

Introduction du Maire/Le mot de la Vice-Présidente	5
Accompagnement et inclusion sociale	6
Introduction : L'accueil social	7
1.1 Identifier les besoins de la population aixoise	9
1.2 Accéder aux droits	10
1.2.1 La domiciliation	10
1.2.2 L'aide administrative	11
1.3 Lutter contre la précarité :	11
1.3.1 L'Accompagnement social :	11
• L'Accueil social polyvalent	11
• Lieu d'Accueil RSA	12
• L'action sociale hors les murs	13
• Les actions collectives	13
1.3.2 Les Aides sociales légales	14
1.3.3 Les Aides facultatives	15
1.3.4 L'accompagnement budgétaire	16
1.4 Prévenir les ruptures de logement	16
1.4.1 La plateforme d'accompagnement du Pays d'Aix	16
1.4.2 L'accompagnement vers et dans le logement (AVDL)	17
1.4.3 Les mesures d'accompagnement socio-éducatives liées au logement (ASELL)	17
1.4.4 La prévention des expulsions locatives	18
1.4.5 Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale	18
1.4.6 Les logements d'insertion	19
1.4.7 Le dispositif Action Sociale Collective (ASC)	20
1.5 Lutter contre le sans-abrisme	20
1.5.1 L'accompagnement des sans-abris : le service d'accueil et d'orientation	20
1.5.2 La Nuit de la Solidarité	21
1.5.3 Le point hygiène	21
1.5.4 Une équipe qui va au devant des publics : l'équipe mobile	22
1.5.5 Les Mises à l'abri	22
1.6 Informer et accompagner les personnes en situation de handicap	23

TABLE DES MATIÈRES

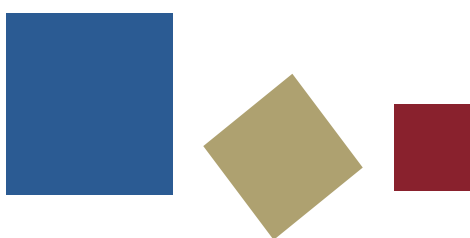
2	Vie des Seniors et Autonomie	25
2.1	Accueillir et informer les publics seniors et leurs aidants	25
2.1.1	Le Pôle Infos Seniors	25
2.1.2	Le Plan Canicule	26
2.2	Accompagner socialement les seniors La Cellule d'Action Accompagnement des Personnes Retraitées (2APR)	26
2.3	Sortir et se divertir	27
2.3.1	Le Service Seniors, Intergénérationnel et Lien Social	27
2.3.2	Les Foyers-restaurants	28
2.4	Déployer des réponses au domicile	29
2.4.1	Le service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile	29
2.4.2	Le service de Soins Infirmiers à Domicile	30
2.4.3	L'équipe spécialisée Alzheimer	30
2.4.4	Le portage de repas	31
2.4.5	La téléassistance	31
2.5	Héberger les seniors fragiles	32
2.5.1	La Résidence autonomie "Le Sans Souci"	32
2.5.2	Les Logements "Foch"	33
3	La gouvernance du CCAS	35
3.1	Mot de la DGS	35
3.2	Rôle du CCAS	35
3.3	Les élus du Conseil d'Administration	36
3.4	Organigramme	38
3.5	Le Pôle Ressources et Moyens	38
	• La Direction des Ressources Humaines	38
	• La Direction des Services Techniques et Systèmes d'Information	39
	• Le service des Finances et des Marchés Publics	40
	• Le Secrétariat Général	41
	• Les Astreintes	41
	• Le service Communication - Protocole	41



Rapport d'activités CCAS 2023 du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville d'Aix-en-Provence

Le rapport d'activités du CCAS d'Aix-en-Provence relate les actions engagées dans ses différents champs de compétences, obligatoires et facultatives, sous la conduite de la Présidente et Maire d'Aix-en-Provence, Madame Sophie Joissains, et de sa Vice-présidente et Adjointe au Maire, Madame Brigitte Billot.

Ce document présente un bilan des activités de tous les pôles et services de cet établissement public sur l'année 2023, lourdement marquée par une inflation toujours très élevée se répercutant sur le coût de la vie, à fortiori des plus démunis.



Article L. 123-5 du Code de l'action sociale et des familles

Le centre communal d'action sociale anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. Il peut intervenir sous forme de prestations remboursables ou non remboursables.

Il participe à l'instruction des demandes d'aide sociale dans les conditions fixées par voie réglementaire. Il transmet les demandes dont l'instruction incombe à une autre autorité. L'établissement du dossier et sa transmission constituent une obligation, indépendamment de l'appréciation du bien-fondé de la demande.

Le centre communal d'action sociale peut créer et gérer en services non personnalisés les établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article L. 312-1. Le centre communal d'action sociale peut, le cas échéant, exercer les compétences que le département a confié à la commune dans les conditions prévues par l'article L. 121-6.



INTRODUCTION DU MAIRE

Le rapport d'activités 2023 du Centre Communal d'Action Sociale d'Aix-en-Provence est le premier bilan réalisé après la crise covid, aux conséquences encore prégnantes et longues à disparaître, durant laquelle le grand professionnalisme des équipes du CCAS a été sollicité chaque jour. Si ce volet a quasiment disparu, l'année 2023 a été marquée par d'autres éléments sociétaux. Les répercussions économiques indirectes du conflit en Ukraine, une inflation importante touchant aussi les personnes les plus démunies et une tension accrue dans les métiers du social et du médico-social sont les faits majeurs des mois précédents.

Pour répondre à ces contraintes évolutives qui ont des répercussions budgétaires sur notre Institution, le CCAS veille à adapter ses politiques publiques, son organisation interne et à déployer un fonctionnement le plus optimal possible au service des Aixois en grande difficulté. L'année 2023 aura permis également de mettre en œuvre des actions et dispositifs existants ou nouveaux avec, par exemple, la seconde Nuit de la Solidarité ou la poursuite de la mise en place de l'accueil inconditionnel au Ligourès, tout en maintenant nos missions auprès de tous nos bénéficiaires.

Ce rapport d'activités met donc en lumière l'étendue des actions et compétences multi-disciplinaires des équipes du CCAS. Fort de ses nombreux services, pôles d'accueil et équipements de proximité, il reste l'acteur social incontournable de la ville avec un seul objectif : assurer la prise en charge et l'accompagnement des plus fragiles, jeunes ou plus âgés sur notre territoire.

Je vous en souhaite une bonne lecture.

Sophie JOISSAINS
Présidente du CCAS
Maire d'Aix-en-Provence
Vice-Présidente de la Région Provence Alpes Côte d'Azur

LE MOT DE LA VICE-PRÉSIDENTE



« Vice-présidente depuis 2020 nommée par Madame le Maire et Présidente du CCAS, ce rapport d'activités 2023 me permet de réitérer mes remerciements à toutes les équipes qui la constituent et qui assurent au quotidien aussi bien sur le terrain, dans les structures annexes du CCAS ou au sein des bureaux administratifs au Ligourès, une qualité constante du service public.

J'ajoute à ces remerciements les membres du Conseil d'Administration du CCAS, élus et partenaires, qui collégialement et activement participent au développement du CCAS, sans oublier tous nos partenaires institutionnels, les bailleurs sociaux et les associations qui œuvrent à nos côtés.

Ce rapport d'activités est par conséquent un juste cliché chiffré et commenté des missions, toutes complémentaires, assurées par les 164 agents du Centre Communal d'Action Sociale. Il est également une projection sur le Futur avec un seul objectif : des services sans cesse adaptés aux besoins de nos usagers Aixois »

Brigitte BILLOT, Vice-présidente du CCAS

1



ACCOMPAGNEMENT ET INCLUSION SOCIALE

Pour animer la politique sociale communale, le Centre Communal d'Action Sociale propose un panel de services diversifiés et complémentaires pour lutter contre la précarité et prévenir de l'exclusion.

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE POUR FAVORISER L'INCLUSION



Introduction : L'accueil social

L'accueil est le point d'entrée du Centre Communal d'Action Sociale. Son principe est simple : offrir un premier accueil inconditionnel, sans jugement ni condition préalable, à toute personne qui se présente, quelle que soit sa situation. Ce premier accueil doit ainsi garantir l'accès aux services sociaux pour tous.

Avec un standard téléphonique recensant plus de **7 471** appels par an, un accueil général comptabilisant plus de **16 781** demandes et un accueil spécifique pour les personnes en situation de rue recensant plus de **11 685** demandes, ce sont près de **28 500** demandes par an recensées.

Quinze agents ont été mobilisés sur les accueils sociaux physiques, de manière tournante, pour assurer cet accueil de proximité. Pour garantir la continuité de service de ces accueils, une grande partie des agents administratifs est désormais affectée à cette activité primordiale pour le CCAS.

En parallèle, un grand projet de redéfinition "Accueil" visant à améliorer la qualité des accueils physiques et téléphoniques est en cours d'ici fin 2024.

Il s'agit d'accueils de proximité et accessibles au sein de deux quartiers prioritaires : Encagnane (pour l'Accueil Général) et Jas de Bouffan (pour le Service d'Accueil et d'Orientation). Cette proximité permet de lever les freins à l'accès aux services sociaux et de toucher des publics qui ne franchiraient pas nécessairement le pas d'autres institutions plus formelles.

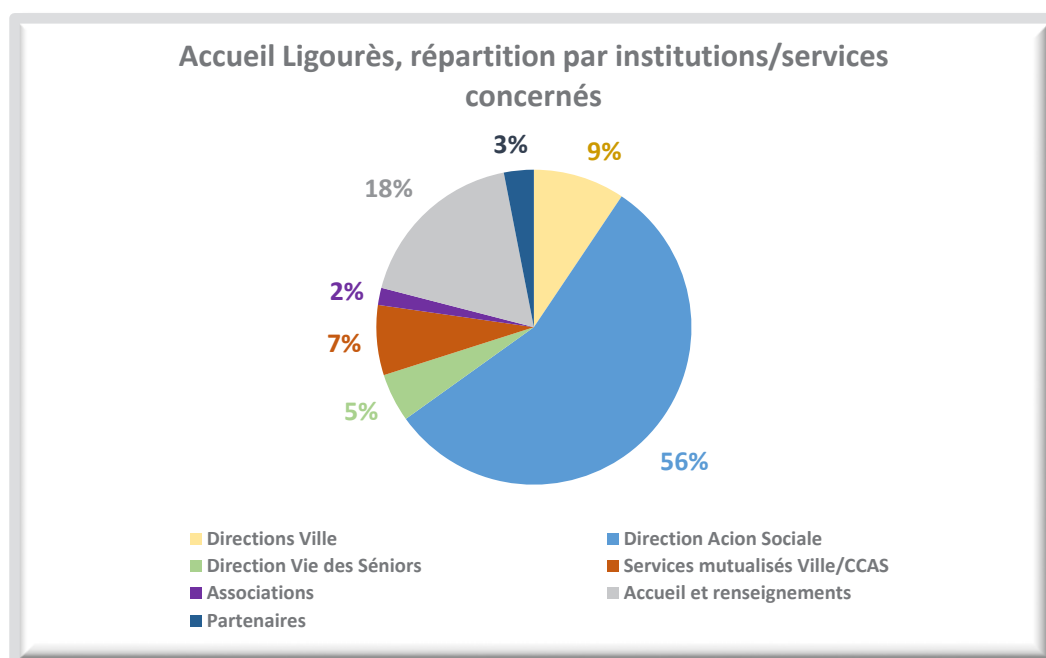
Près de **28 500** demandes physiques en 2023 enregistrées.

LE LIGOURÈS



16 781
Demandes à
l'accueil du
Ligourès

16 781 c'est le nombre de demandes à l'accueil du Ligourès pour diverses demandes.



56% des demandes concernent la Direction de l'Action Sociale.

18% pour des demandes de RSA, **12%** pour des demandes d'aides facultatives et **10%** pour des demandes à la cellule d'Action Accompagnement des Personnes Retraitées.

Le service d'Accueil et d'Orientation SAO

11 685
demandes
à l'accueil du
SAO



PERSPECTIVES 2024

En novembre 2023 s'est tenu le premier comité de pilotage pour améliorer la qualité des accueils du CCAS. Le projet se poursuit sur l'année 2024 avec des questionnaires, des ateliers avec les agents, avec les usagers afin de proposer un accueil renouvelé d'ici fin 2024.

1.1 Identifier les besoins de la population Aixoise

L'Analyse des Besoins Sociaux (ABS) permet d'apporter une connaissance fine du territoire, afin de faire évoluer ou de créer des dispositifs à destination de tous les publics.

Au moins une fois par mandat, le CCAS est tenu d'élaborer l'analyse des besoins sociaux pour le territoire communal. Ce travail réalisé en 2021 est régulièrement utilisé pour identifier les problématiques et proposer des adaptations de la politique sociale au regard des besoins.

Le territoire en quelques chiffres :



41%

des personnes
vivant seules
ont plus de 75 ans



24.4%

des personnes
ont plus
de 60 ans



8%

de taux de pauvreté
des 75 ans et +



48% des ménages
(personne seule)



22% des ménages
(familles sans enfant)



23.7% des ménages
(familles avec enfant(s))



14%

de taux
de pauvreté



8%

des ménages
allocataires des minimas
sociaux

50 % de la pauvreté se concentre sur 20% des quartiers aixois : Encagnane, Jas de Bouffan, Corsy, Loubassane, Pinette.



1.2 Accéder aux droits

1.2.1 La domiciliation

MISSION

La domiciliation fait partie des obligations légales des CCAS. Il s'agit d'un dispositif qui permet aux personnes sans domicile stable de disposer d'une adresse administrative. Cette adresse peut être utilisée pour recevoir du courrier, effectuer des démarches administratives. Cette domiciliation est essentielle pour les usagers car elle est la **porte d'entrée pour l'ouverture de droits**.

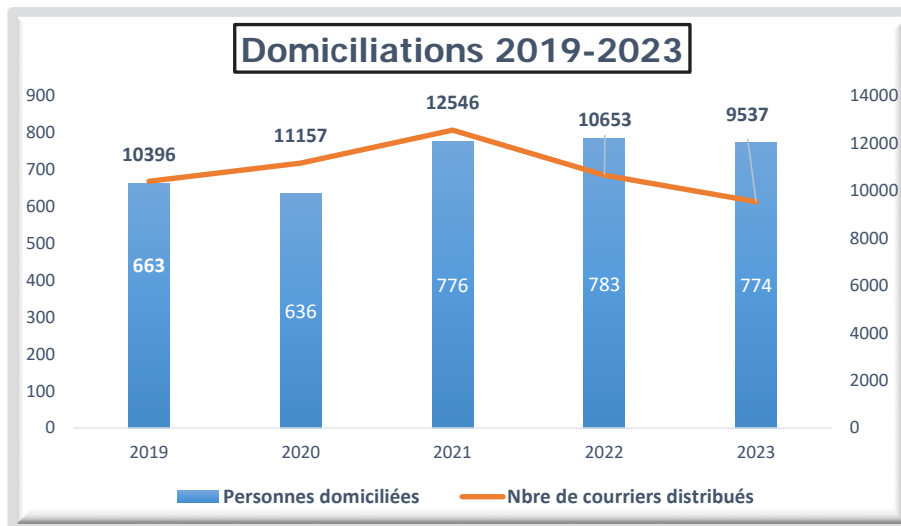


ÉQUIPE

La domiciliation est une activité importante pour le CCAS qui domicilie au Service d'Accueil et d'Orientation et depuis le mois de juillet 2023 au Service Aides Sociales et Accompagnement.

7 agents administratifs sont formés et mobilisés, par roulement, afin d'assurer une continuité de service. Tous les travailleurs sociaux sont également mobilisés sur cette activité, lors des accompagnements sociaux.

ACTIVITÉ 2023



Le nombre de personnes domiciliées a augmenté entre 2019 et 2021 et se stabilise depuis. A l'inverse, le nombre de courriers reçus tend à diminuer sans doute sous l'effet de la dématérialisation. A noter l'écart entre les courriers reçus et distribués (environ -5 000) ; les personnes ne clôturant pas systématiquement leurs domiciliations et la radiation n'étant possible qu'après 3 mois.

Il existe deux autres structures de domiciliation sur le territoire aixois (Secours Catholique et Cités Caritas), le CCAS étant l'acteur majeur de ce dispositif.

PERSPECTIVES 2024

Réelle porte d'entrée pour l'ouverture de droits, l'activité se poursuivra en 2024 sur les sites du Ligourès et du SAO, grâce au travail mené en 2023 en matière de polyvalence. Un roulement sur cette activité est effectif et permet de rendre un service quotidiennement.

1.2.2 L'aide administrative

MISSION

Des permanences d'aides administratives permettent à tous les aixoïens rencontrant une difficulté de complétude de dossiers **d'être accompagnés dans leurs démarches** : dossiers retraites, démarches auprès d'organismes tels que la CAF, la CPAM, démarches d'état civil, dossiers MDPH, demandes de logement social. L'aide administrative est délivrée dans les deux services de la Direction Action Sociale. Cette activité est à différencier de l'accompagnement administratif réalisé, en sus, par les travailleurs sociaux. La question de l'illectronisme étant prégnante pour les usagers du CCAS alors que l'e-administration est désormais incontournable, un accompagnement aux démarches numériques est systématiquement réalisé pour alléger les démarches.

ÉQUIPE

5 agents administratifs, 1.3 ETP

ACTIVITÉ 2023

976 rendez-vous administratifs dont

38 "Coup de Pouce" (tous publics) + **500** accompagnements pour les publics en situation de rue.

Dans le cadre du "Coup de Pouce" Région Sud accordé aux ménages modestes pour soutenir l'inflation sur les fluides, le CCAS s'est largement mobilisé pour que le public s'en saisisse. Ce sont ainsi **38** permanences spécifiques à ce dispositif qui ont eu lieu, et ce, malgré les difficultés nombreuses rencontrées avec l'informatique mis en place.

Au regard des besoins et de la généralisation des démarches administratives en ligne, un accompagnement au numérique sera intensifié au CCAS en 2024 individuellement mais également collectivement, en complémentarité des dispositifs et acteurs en place sur le territoire.



PERSPECTIVES 2024

L'activité 2024 sera intensifiée au regard des demandes croissantes sur les questions administratives et numériques.

Ces missions seront réalisées en resserrant les liens avec les autres acteurs présents sur le territoire (Maisons France Service...). Il s'agira également de positionner une borne numérique pour que les usagers puissent réaliser certaines démarches en autonomie et de les accompagner dans l'utilisation.

1.3 Lutter contre la précarité

1.3.1 L'accompagnement social

• L'accueil social polyvalent

MISSION

Un accueil social de proximité est disponible à travers la mise à disposition d'un travailleur social d'astreinte, en charge de recevoir, les personnes en détresse sociale, sans rendez-vous.

Les objectifs étant : une première écoute, une évaluation de la situation, l'orientation de la personne vers les dispositifs adaptés si besoin de mise en place d'un accompagnement social.

ÉQUIPE

5 travailleurs sociaux sont mobilisés, en plus de leur activité courante.

242
Rendez-vous
réalisés

ACTIVITÉ 2023

Ce sont **242 rendez-vous** qui ont été réalisés sur l'année 2023 pour de l'écoute sociale, de l'information sur les droits, un accompagnement social ponctuel et une orientation vers un accompagnement plus régulier auprès des services compétents.

PERSPECTIVES 2024

Cette activité se poursuivra en 2024 en intensifiant les liens avec les autres partenaires sociaux (CAF, MDS, CROUS...) afin que les orientations des publics soient des plus pertinentes et efficaces. Un travail est également engagé afin d'homogénéiser le pré-accueil physique et téléphonique pour un aiguillage pertinent des administrés sur l'ASP lorsque nécessaire.

- **Le lieu d'accueil RSA**

MISSION

Le Centre Communal d'Action Sociale, labellisé "lieu d'accueil" par le Conseil Départemental, assure l'accueil, la contractualisation, le suivi des parcours et le suivi social des bénéficiaires du RSA (personnes de plus de 25 ans et sans enfant mineur).

Outre la contractualisation formelle par le biais d'un Contrat d'Engagement Réciproque, il s'agit pour les travailleurs sociaux d'accompagner les allocataires de manière globale afin de lever les freins à leur insertion sociale et professionnelle.

ÉQUIPE

8 travailleurs sociaux

6 agents administratifs mobilisés.

ACTIVITÉ 2023

À noter le changement du mode de subventionnement par le Conseil Départemental en 2023 impactant fortement le financement de cette activité et la politique nationale orientant rapidement les personnes sur une mise à l'emploi et impliquant une baisse du nombre de bénéficiaires du RSA.

Désormais, un contrat est signé et financé pour les plus de 55 ans et deux contrats maximum pour les moins de 55 ans par an. Cette modalité a engendré une baisse notable du nombre de contrats signés. Par ailleurs, le contexte actuel est à la baisse des bénéficiaires du RSA au niveau départemental.

1 481
contrats RSA
signés

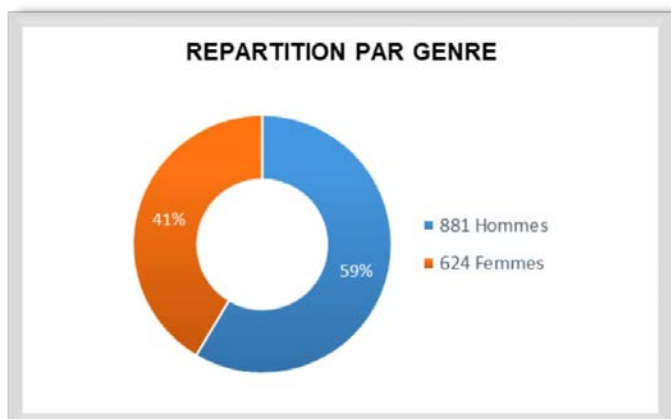
C'est le nombre de contrats réalisés par les travailleurs sociaux.



Ces derniers ont généré près de **2 400** rendez-vous lors des permanences.

Le CCAS a accompagné **1 505** personnes dans le cadre du RSA.

Les - de 55 ans représentent 62% alors que les + de 55 ans représentent 38%.



PERSPECTIVES 2024

L'activité d'accompagnement des bénéficiaires du RSA majeurs et sans enfant mineur, se poursuit en 2024 au CCAS avec cependant d'importants changements à prévoir dans le cadre de la mise en œuvre au 01 janvier 2025 de la loi pour le plein emploi (impliquant de nouvelles contreparties, un travail intensifié sur la levée des freins vers l'emploi, l'inscription obligatoire de toutes les personnes à France Travail...).

- **L'action sociale hors les murs**

- ✦ **L'aide aux étudiants**

Grâce au versement d'une subvention spécifique par la Ville de 10 000 €, le CCAS s'est mobilisé pour acheter **400** colis alimentaires. En partenariat avec la Direction Jeunesse et Vie Etudiante, Aix-Marseille Université et les associations étudiantes, les agents du service Aides Sociales et Accompagnement ont assuré l'achat, la livraison, la distribution des colis aux étudiants Aixois dans le besoin.



- ✦ **Les permanences dans les mairies de quartier**

MISSION

Suite à la demande, en 2022, d'expérimenter des permanences sociales dans les mairies et dans une démarche « d'aller vers le public », 5 mairies de quartier ont été retenues pour une expérimentation en 2023 : Les Milles, Luynes, Val Saint-André, Pont de l'Arc, Puyricard.

Les mairies ont été choisies en fonction de leur position excentrée et des demandes des élus.

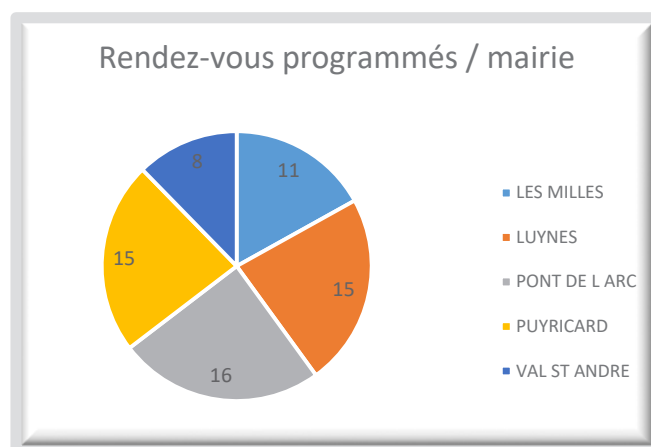
ÉQUIPE

13 travailleurs sociaux mobilisés les jeudis après-midis.

ACTIVITÉ 2023

En 2023, **35** permanences (1 permanence=1 après-midi) étaient prévues sur les 5 mairies. 71% de ces permanences soit 25 permanences ont été assurées, les autres ont été annulées faute de public.

65 rendez-vous ont été programmés sur les 25 permanences soit une moyenne de 2,6 rendez-vous par après-midi.



Sur ces 65 rendez-vous, 10 n'ont pas été assurés car les personnes ne se sont pas présentées, 3 ont été réalisés par téléphone pour ne pas faire déplacer un travailleur social pour un seul rendez-vous.

55 personnes ont donc été reçues dont 33 personnes retraitées (60%).

Les principales demandes ont concerné les renseignements sociaux (28), des réorientations vers des partenaires (18), les démarches administratives (14). 65% des demandes ont concerné les services du CCAS (action sociale et seniors/intergénérationnel).

PERSPECTIVES 2024

Le CCAS poursuivra son intervention dans les mairies de quartier en y ajoutant le quartier des Hauts d'Aix, excentré. Il s'agira également de se mobiliser pour développer les actions permettant d'aller plus en proximité des usagers isolés et/ou en situation de non recours.

- **Les actions collectives**

- ✦ **Le Pass Culture**

MISSION

Le Pass Culture est initié depuis 2009. Il vise à encourager l'autonomie des usagers et la création de liens sociaux, favoriser l'accès et l'appropriation de certains lieux, aider les usagers à se saisir de la culture comme un support d'intervention sociale collective, faire appel à l'esprit participatif dans la proposition, conception et réalisation de projets culturels.

ÉQUIPE

1 travailleur social soutenu au besoin par d'autres collègues.

ACTIVITÉ



40 sorties ou ateliers ont été proposés pour des groupes constitués entre 10 à 17 personnes.

- Visites de théâtres et rencontres de professionnels du spectacle : Théâtre Antoine Vitez, Théâtre de l'Archevêché, Grand Théâtre de Provence
- Spectacles vivants : pièce de théâtre contemporain
- Visites commentées d'expositions : Musée du Vieil Aix, Musée Granet, Musée des Tapisseries
- Ateliers participatifs : 6 ateliers de préparations de sorties au Ligourès, 1 atelier BD au Ligourès avec 2 médiatrices de la Méjanès, «Atelier amulettes égyptiennes» au musée Granet, «Atelier jeu inclusif » à la Méjanès, «Pratique artistique autour de l'opéra» FIAL, «Danse adaptée » à la Méjanès, « Pratique artistique comme Vasarely » à la Fondation
- Présentation des opéras du festival international d'art lyrique (FIAL) saison 2023 : Dans le cadre de ses actions socio-artistiques, le Festival d'Aix-en-Provence propose le parcours Côté Coulisses qui s'est décliné en 6 temps forts :
 - En février : tour d'horizon de la programmation des opéras 2023
 - En mars : journée portes ouvertes des ateliers de Venelles
 - En avril : rencontre métiers de plateau (Théâtre de l'Archevêché)
 - En mai : opéra en pratique (ateliers participatifs autour des opéras présentés)
 - En juin : rencontre de la régie générale (Théâtre du Jeu de Paume)

- Fin juin-début juillet : pré-générale de l'opéra choisi

En plus de ce beau programme, le groupe a eu l'opportunité d'assister à la représentation de l'opéra "Faggots and their friends" en juillet.

- Autres sorties : documentaire-débat « le potager de mon grand-père » à la Méjanès, visite des ateliers du Festival, visite guidée Aix la baroque, visite guidée de l'abbaye de Sylvacane.

✦ Autres actions collectives

- Atelier alimentation : en lien avec 2 conseillères CESF du SASS La Chaumière : présentation du programme Éconovie : 4 participants
- "Assurances mode d'emploi" animé par deux agents : 4 participants.

PERSPECTIVES 2024

Les actions collectives se poursuivront avec un développement de la communication afin de mobiliser un public plus large. Les partenariats seront élargis à de nouveaux acteurs du territoire, sur de nouvelles thématiques de prévention (ex : prévention solaire) et des temps conviviaux mis en place pour favoriser le lien social et les rencontres entre usagers.

1.3.2 Les aides sociales légales

MISSION

Le CCAS propose un accompagnement aux demandes d'aides sociales en constituant, avec les usagers, les dossiers tels que les demandes d'allocations personnalisées d'autonomie, les aides à l'hébergement en résidence autonomie et EHPAD, les obligations alimentaires, etc.

Ces dossiers sont ensuite transmis au Conseil Départemental pour instruction et décision.

Une permanence mensuelle a été instaurée au 2ème semestre 2022 à la résidence autonomie "Le Sans-Souci".

ÉQUIPE

4 agents administratifs sont missionnés sur l'accompagnement des usagers.

ACTIVITÉ 2023

496 dossiers traités dans l'ensemble des services du CCAS.

1 3.3 Les aides facultatives

MISSION

Les aides accordées par le CCAS couvrent un champ d'aide large : aide alimentaire, aide à l'énergie, aide à la mobilité, aide au paiement d'une assurance habitation... Elles permettent aux usagers en difficulté financière de recevoir un soutien ponctuel.

Une commission d'aides facultatives se réunit toutes les semaines afin d'étudier les demandes des travailleurs sociaux du CCAS ou des partenaires. Cette commission est présidée par Monsieur Trucy, membre du Conseil d'Administration.

ÉQUIPE

3 cadres mobilisés (1/jeudi matin)

4 agents administratifs

Tous les travailleurs sociaux dans le cadre de leurs accompagnements.

ACTIVITÉ 2023

2720 aides accordées pour un montant de 166 319€

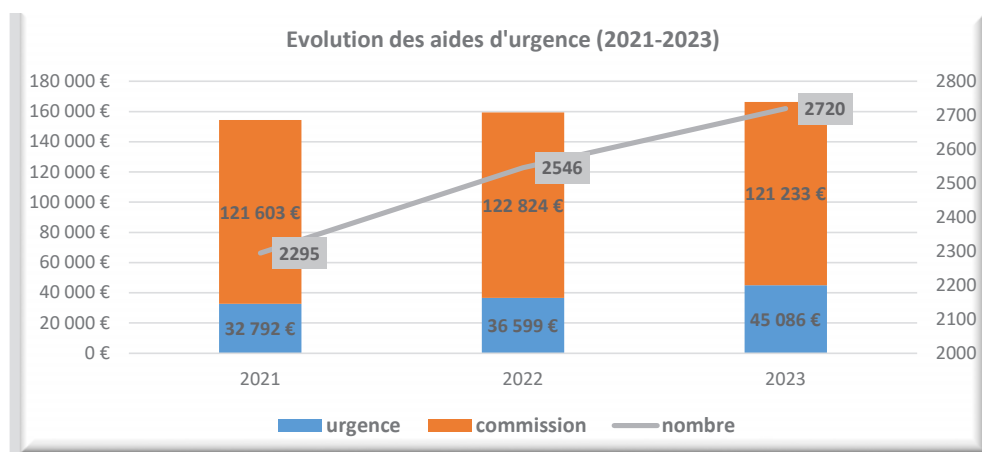


90% des aides correspondent à des aides alimentaires accordées en Chèque d'Accompagnement Personnalisé. Les autres aides, pour des montants moindre financent des impayés de loyer, d'énergie mais également des frais de santé et des aides aux transports.

76% des aides sont allouées par des travailleurs sociaux du CCAS et **24%** par des partenaires extérieurs (Mission Locale du Pays d'Aix, Maison de la Solidarité, Caisse d'Allocation Familiale...) qui sollicitent le CCAS après avoir utilisé leurs propres moyens.

Les aides facultatives sont en hausse entre 2021 et 2023, notamment les aides d'urgence.

À noter l'achat de tickets de bus en fin d'année 2023 pour favoriser la mobilité intra et inter-urbaine dans le cadre des démarches sociales, santé et emploi menées par les bénéficiaires.





Focus sur la Journée du Refus de la Misère du 17 octobre 2023

Dans le cadre de la mobilisation du CCAS pour la Journée du Refus de la Misère, une aide spécifique, de 35 €, a été rendue possible après délibération, sur des critères élargis afin de venir en aide aux personnes en précarité, en cette fin d'année fortement impactée par l'inflation.

189 aides ont été distribuées pour un montant de **6 615 €**.

Par ailleurs, une collecte de **155** kg de produits d'hygiène a été réalisée auprès des agents Ville/École d'Art et CCAS. Ils sont redistribués au public à travers les actions du CCAS ou celles menées par d'autres partenaires (Restos du Cœur, Uhu Le Caravanerail, Croix Rouge).

PERSPECTIVES 2024

Le règlement d'aides facultatives sera revu en 2024 afin de répondre au mieux, aux besoins des personnes en situation de précarité.

1.3.4 L'accompagnement budgétaire



MISSION

Le Centre Communal d'Action Sociale dispose d'une Conseillère en Économie Sociale et Familiale qui accompagne spécifiquement au sein de la cellule Action et Accompagnement des Personnes Retraitées, les ménages en difficulté dans la gestion de leur budget. Les travailleurs sociaux, dans le cadre de leurs suivis sociaux, abordent les questions budgétaires, en particulier la constitution des dossiers de surendettement.

En sus, le CCAS est labellisé, depuis 2021, **Point Conseil Budget**, après réponse à un appel à projet de l'État. C'est un dispositif de prévention contre le surendettement destiné à toute personne rencontrant des difficultés financières et souhaitant être accompagnée pour gérer son budget.

L'année 2023 est la première année pleine de mise en place du dispositif.

ÉQUIPE

En 2023, le choix a été fait de répartir cette activité sur l'ensemble des travailleurs sociaux (0.4 ETP répartis sur 8 professionnels) du service Aides Sociales et Accompagnement.

ACTIVITÉ

25 personnes suivies dont 12 nouveaux entrants
32% sont des salariés

Durée moyenne du suivi : 9 mois

22 personnes étaient domiciliées à Aix soit 88% des personnes en file active

3 personnes étaient domiciliées hors d'Aix soit 12%

PERSPECTIVES 2024

Un renforcement des moyens a été sollicité auprès du financeur en vue d'une montée en puissance du dispositif, du développement des partenariats et d'un élargissement vers des publics souvent non connus des services sociaux (travailleurs pauvres...).

1.4 Prévenir les ruptures de logement

1.4.1 La Plateforme d'Accompagnement du Pays d'Aix

La Plateforme Territoriale d'Accompagnement (PFTA) du Pays d'Aix est un dispositif pilote co-animé et coordonné par le CCAS et le SIAO, afin de mieux accompagner les personnes sans domicile et favoriser le maintien dans le logement, et ce, en renforçant l'articulation de l'accompagnement social vers et dans le logement.

Cette Plateforme a pour mission :

- La coordination des acteurs du territoire : mobilisation de logements et de moyens d'accompagnement, et développer la coopération des acteurs

- La coordination dédiée autour de situations complexes afin de réaliser un diagnostic complémentaire, et proposer un accompagnement adapté

Suite à une réponse favorable à un appel à projet FNAVDL (Fonds national pour l'accompagnement vers et dans le logement), un travailleur social a rejoint un dispositif en juillet 2021 et effectue des accompagnements dits intensifs (c'est-à-dire en proximité et en disponibilité auprès de la personne concernée).

ÉQUIPE

0,5 ETP responsable de service

ACTIVITÉ 2023

22 nouvelles situations ont été examinées dans le cadre de commissions composées d'acteurs du logement, bailleurs sociaux et acteurs d'intermédiation locative, des partenaires santé psychique et addictions, des acteurs d'accompagnement social.

Sur 22 situations examinées, 22 concernent des Aixois.

La file active de suivi a été de **54** personnes (+8% au dessus de l'objectif) afin de s'assurer de la pérennité de l'accompagnement.

11 ménages ont été relogés chez des bailleurs sociaux ou en intermédiation locative.

PERSPECTIVES 2024

La Plateforme Territoriale d'Accompagnement va poursuivre son travail de mobilisation des acteurs du logement afin d'obtenir plus d'offres de logement et ainsi écourter les durées d'accès à un logement.

Les contingents de logements sociaux disponibles sont actuellement en forte tension.

1.4.2 L'accompagnement vers et dans le logement (AVDL)

MISSION

Ce nouveau dispositif qui a démarré en juillet 2021 fait partie intégrante de la politique du logement d'abord et est financé par l'état. Il permet de prendre en charge des usagers parfois en situation de sans-abrisme jusqu'au maintien dans le logement. Trois degrés d'accompagnement sont définis par l'État, et Aix intervient sur le niveau 3 le plus élevé, nécessitant un accompagnement intensif de l'utilisateur.

Les orientations sont faites dans le cadre de la Plateforme Territoriale d'Accompagnement.

ÉQUIPE

1 travailleur social à temps plein

ACTIVITÉ 2023

29 accompagnements ont été effectués.

Sur les 29 personnes accompagnées, 17 étaient en logement, 10 en attente de logement, 2 en construction d'un projet de logement.

6 personnes ont été relogées dans le Pays d'Aix au regard des opportunités dans le cadre de propositions d'inter-médiation locative.

Ce sont des logements conventionnés du secteur privé, et donc à coût accessible pour le locataire.

1.4.3 Les mesures d'Accompagnement Socio-Éducatives Liées au Logement (ASELL)

MISSION

La mesure ASELL est un dispositif d'accompagnement social pour travailler l'accès et le maintien dans le logement des personnes isolées et familles du territoire d'Aix. Ce dispositif est financé en totalité par le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

Il permet d'accompagner de manière régulière des personnes sans abri ou disposant d'un logement mais rencontrant des difficultés pour s'y maintenir (dette locative, difficultés dans la gestion du budget...).

Plus spécifiquement, cela peut concerner des personnes en situation de handicap ayant des difficultés de mobilité nécessitant des aménagements dans leur logement : rampes, besoin de salle de bain adaptée, besoin de logement en rez-de-chaussée.

ÉQUIPE

1 travailleur social à 75%

ACTIVITÉ 2023

20 personnes accompagnées sur des mesures généralistes.

L'activité est stable par rapport aux années précédentes.

A noter qu'en complément, **9 personnes** ont été accompagnées sur des mesures handicap.

PERSPECTIVES 2024

L'activité d'ASELL se poursuit en 2024 avec une potentielle augmentation de la demande suite au désengagement d'un partenaire sur ce dispositif, l'action n'étant pas financée à la hauteur des dépenses à engager.

1.4.4 La prévention des expulsions locatives

Le dispositif, après une année de pause au regard de circonstances particulières, se relance en 2024 avec une nouvelle trame d'intervention.

Le CCAS reprendra la coordination des acteurs en matière de prévention des expulsions en dupliquant la méthodologie et le cadre d'intervention utilisés sur la PFTA.

Cette action est indispensable et complémentaire de ce qui est réalisé, par ailleurs, par le CCAS en matière d'accès et de maintien dans le logement. Elle doit permettre de repérer, en amont, les difficultés et d'accompagner les ménages pour favoriser leur maintien dans le logement ou leur déménagement.

1.4.5 Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale

MISSION

Agréé et financé par la Direction Départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS), le CHRS Le Chêne accueille sur orientation du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), des femmes, avec ou sans enfant, rencontrant une rupture de logement cumulée à d'autres problématiques sociales.

Il est agréé pour recevoir 22 personnes soit 10 femmes et 12 enfants.

L'accompagnement mis en œuvre par l'équipe du CHRS a pour objectif le relogement et la réalisation du projet de vie de la résidente.

Les résidentes bénéficient d'un accompagnement individualisé, global et co-construit qui porte sur l'insertion par le logement, professionnelle, sociale,

budgétaire, le soutien à la parentalité et sur les démarches administratives. En complément de cet accompagnement, des actions collectives mensuelles sont organisées. Elles ont pour thème le logement, le budget, la vie quotidienne... des ateliers cuisine sont aussi organisés. Ces moments favorisent les notions de vivre ensemble, de partage et de convivialité.

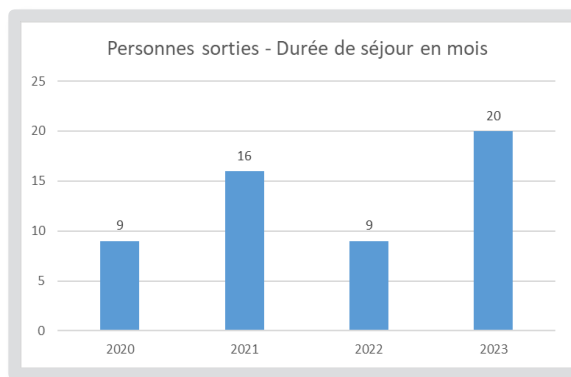
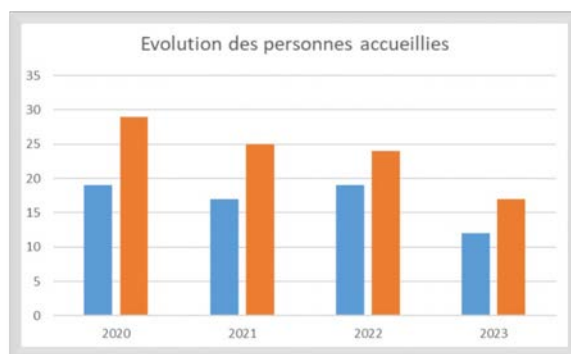
ÉQUIPE

L'équipe est composée d'une coordinatrice, de deux travailleurs sociaux, un agent administratif et trois veilleurs titulaires.

ACTIVITÉ 2023

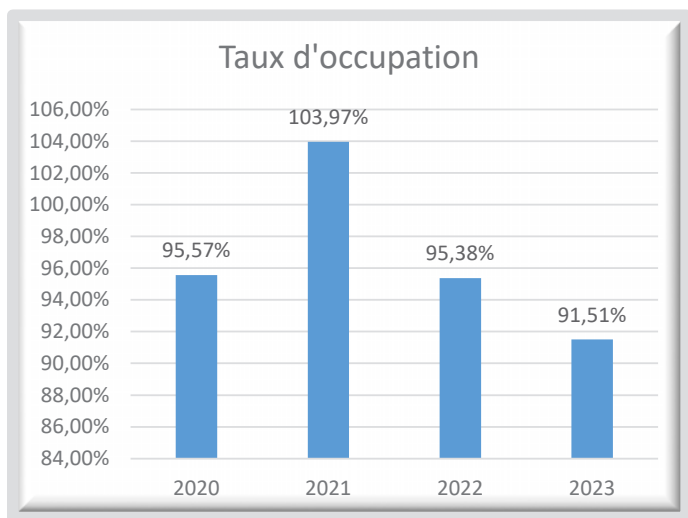
12 femmes accueillies et 17 enfants

Durée moyenne d'un accueil : 17 mois. Il est à noter qu'une famille de 3 personnes a eu un séjour long de 29 mois.



Le taux d'occupation pour 2023 est de 91 % contre 95 % en 2022. Il est à noter qu'en 2023, le dispositif a accueilli 2 séjours de plus de 24 mois. Certaines situations, plus complexes que d'autres, nécessitent un accompagnement socio-éducatif plus long pour accéder à un logement autonome. Le turnover a été moins important cette année. En effet, le relogement des personnes isolées se complexifie; les propositions de logement T1 ou T2 ont été inexistantes en 2023.

Cela représente **7 311** journées de prise en charge et **37** nuits d'accueil d'urgence.



PERSPECTIVES 2024

Poursuite de l'action avec le renouvellement partiel d'une partie de l'équipe suite à des mouvements de personnel.

1.4.6 Les logements d'insertion

MISSION

Le dispositif des logements d'insertion a été créé en 1996 dans le cadre d'une convention avec l'ALPA (Association Logement du Pays d'Aix). L'ALPA met ainsi en location au CCAS 13 logements :

- 6 studios
- 2 appartements T2
- 5 appartements T3

Ces logements sont situés en centre-ville. Le CCAS pouvant les sous-louer (à titre temporaire 6 mois renouvelable une fois) à des personnes ou familles en difficulté d'accès au logement. Ce dispositif permet une insertion durable aux personnes accueillies en leur offrant un support plus serein pour construire un projet de vie. Il leur permet notamment de disposer d'un temps pour pouvoir mettre en œuvre les

démarches nécessaires pour accéder à un logement autonome.

Un accompagnement est assuré par le référent social prescripteur et des actions sociales collectives sont organisées sur le "savoir habiter" (la vie quotidienne, les économies d'énergie...) et l'accès au logement autonome (droits et devoirs des locataires, démarches d'accès au logement...).

Les orientations sont essentiellement faites par la Maison Départementale de la Solidarité pour les familles ou par le CCAS d'Aix-en-Provence pour les personnes isolées.

Seul dispositif de ce type sur la commune, l'offre de logement d'insertion est complémentaire des autres offres du territoire et mériterait d'être développée par la captation de logements supplémentaires. Il s'agit d'une étape parfois essentielle pour garantir une entrée en logement "ordinaire" pérenne.

ÉQUIPE

1 coordinatrice, 1 agent administratif, 1 conseillère en économie sociale et familiale

ACTIVITÉ 2023

L'activité 2023 est en légère baisse par rapport aux années précédentes (vacance d'un logement pendant 11 mois d'août 2022 à juin 2023 en raison de punaises de lit), mais sa quasi-stabilité ne permet pas d'interprétation particulière.

La durée moyenne de séjour en 2023 est de 11 mois sur l'ensemble des personnes accueillies dans l'année. La durée moyenne de séjour des personnes sorties dans l'année est de 16 mois.

PERSPECTIVES 2024

Ce dispositif étant peu financé, bien qu'utile et complémentaire des autres offres d'insertion par le logement sur le territoire, il s'agira de promouvoir l'action et sa plus-value.

Année	Couples avec enfants	Familles monoparentales	Femmes seules	Hommes seuls	Total
2023	4	7	1	7	19
2022	3	7	4	7	21
2021	3	8	5	7	23

1.4.7 Le dispositif Action Sociale Collective (ASC)

Le Conseil Départemental finance 15 mesures d'accompagnement mises en œuvre par un agent du CHRS. Cela représente sur l'année 2023 :

- 53 visites à domicile
- 82 rendez-vous téléphoniques et en présentiel
- 8 actions sociales collectives réalisées en lien avec le "savoir habiter" et l'accès au logement autonome.

Et sur l'année 2022 :

- 9 visites à domicile
- 93 rendez-vous téléphoniques et en présentiel
- 7 actions sociales collectives en lien avec le "savoir habiter" et l'accès au logement autonome.

Sur les **19** ménages accueillis, 19 personnes sont originaires du département des Bouches-du-Rhône dont 16 étaient domiciliées à Aix avant leur entrée en logement d'insertion.

1.5 Lutter contre le sans-abrisme

1.5.1 L'accompagnement des sans-abris

✦ Le service d'Accueil et d'Orientation

◆ MISSIONS

Depuis 2004, le Service d'Accueil et d'Orientation (SAO) au 7 rue Joseph Diouloufet accueille tous les jours (hormis le jeudi après-midi) sans rendez-vous les personnes marginalisées pour les informer, les soutenir, les orienter ou les accompagner vers l'hébergement, le soin, l'accès aux droits ou à l'emploi.

Le SAO concentre son action à l'encontre d'un public majeur, sans enfant à charge. Il reçoit essentiellement les nouvelles personnes orientées par divers partenaires, notamment par le 115 (numéro d'urgence sociale).

◆ ÉQUIPE

- 1 responsable de service
- 3 travailleurs sociaux
- 3 agents d'accueil

◆ ACTIVITÉ 2023

2023 : **11 685** passages à l'accueil

2022 : 11 200 passages à l'accueil

2021 : 12 324 passages à l'accueil

✦ Les permanences de premier accueil au SAO

Elles ont pour fonction:

- D'évaluer la situation
- D'orienter le cas échéant
- D'échanger et de proposer une écoute attentive et bienveillante
- D'apporter un premier niveau d'information sur les dispositifs, les structures, l'accès aux droits

✦ Des accompagnements sociaux pour élaborer un projet personnalisé :

Le SAO propose un référent unique afin que celui-ci coordonne le parcours co-construit avec la personne. Au regard du public accompagné, c'est-à-dire des personnes confrontées à des difficultés liées à l'hébergement ou au logement multipliant les difficultés sociales, de santé, administratives, l'accompagnement prend la forme d'un soutien renforcé par des :

- Rencontres régulières
- Sollicitations de nombreux partenaires
- Accompagnements physiques

En 2023 : **764** personnes suivies dont 185 femmes dont 348 nouvelles personnes (248 hommes et 100 femmes).

En 2022, **699** personnes ont été suivies dont 184 femmes.

Une attention est particulièrement portée aux femmes en difficulté d'hébergement, en raison de leur plus grande vulnérabilité.

✦ Un appui pour l'hébergement

Les personnes reçues sont souvent en rupture totale d'hébergement et sollicitent une mise à l'abri immédiate. Le SAO procède à une évaluation de la situation de la personne et partage ces informations avec le 115 permettant ainsi une meilleure prise en charge et orientation.

En urgence :

Le Centre Henri Dunant de la Croix Rouge met à disposition du SAO **17** places d'hébergement d'urgence ouvertes toute l'année, pour une durée de 2 semaines renouvelable jusqu'à une stabilisation de la situation sociale.

En 2023, **47** personnes suivies par le SAO ont bénéficié de ces places d'urgence dont 14 femmes.

Durant l'attente d'attribution d'un logement, les personnes n'ayant pas accès aux hébergements d'urgence trouvent des solutions de fortune ou accèdent directement à du logement via d'autres dispositifs.

En insertion :

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO 13) coordonne toutes les entrées en place d'insertion CHRS et logements accompagnés.

En 2023, **165** fiches SIAO ont été adressées par le SAO.

- 19 personnes ont pu entrer en CHRS. Les délais sont longs pour entrer en structure d'insertion.
- 90 personnes ont accédé à un logement autonome soit par le biais du DALO (Droit Au Logement Opposable), du service logement de la Ville ou la PFTA.

1.5.2 La Nuit de la Solidarité

La ville d'Aix-en-Provence a répondu favorablement à la mise en place au niveau local du dispositif national "Nuit de la Solidarité" pour l'édition 2023. Elle s'est déroulée le 26 janvier 2023. Cette action a été déclinée pour la deuxième année.



23 équipes de 4 personnes de 19h00 à 22h30 ont sillonné tout le territoire aixois.

Outre un premier dénombrement, cette action avait pour objectifs de :

- Connaître les profils des populations sans abri et leurs besoins

- Favoriser la mise en place de dispositifs adaptés
- Favoriser les échanges entre les différents acteurs du secteur
- Rendre visible les problématiques rencontrées
- Encourager l'engagement citoyen dans la lutte contre l'exclusion

65 personnes ont été rencontrées dont **49** qui ont accepté d'être interrogées.

Les besoins les plus souvent cités comme non satisfaits sont comme en 2022 :

- Le stockage des affaires
- L'accès à internet

En 2024, les besoins des personnes en grande précarité seront approfondis par la diffusion, en lien avec l'ensemble des partenaires engagés auprès des publics en situation de rue, d'un questionnaire, sur une période de plusieurs mois pour identifier les besoins et envisager la déclinaison d'actions nouvelles.

1.5.3 Le point hygiène

MISSION

Le point hygiène de la Ville, géré par le SAO, est situé dans les locaux de la Halte de Jour. Deux espaces douches non mixtes sont ouverts tous les matins du lundi au vendredi. À la demande ou pour des situations particulières, les douches peuvent être ouvertes les après-midi. Des kits d'hygiène sont distribués et des serviettes mises à disposition des usagers.

Deux autres points hygiène sont actifs sur le territoire à la Croix Rouge (délégation locale) et au Secours Catholique.

ÉQUIPE

1 agent de 8h30 à 12h, et à la demande l'après-midi.

ACTIVITÉ 2023

2023 : **2 731** passages en douche et **2 630** kits d'hygiène

2022 : **2 507** passages en douche et **2 420** kits d'hygiène

2021 : **2 458** passages en douche et **2 250** kits d'hygiène

1.5.4 Une équipe qui va au devant des publics

+ L'Équipe mobile

◆ MISSION

L'équipe mobile existe depuis 15 ans. C'est une équipe de deux éducateurs qui permet de réaliser un travail de terrain dans la rue auprès d'hommes et de femmes.

Les actions réalisées par l'équipe mobile :

- Maraudes, repérage des personnes à la rue, réponses aux signalements, accompagnement social, maraudes avec les partenaires (Équipe mobile santé mentale précarité, Samu social de la Croix Rouge, les Restos du Cœur)
- Investissement et présence sur les accueils de jour d'Aix-en-Provence : rencontre des usagers, évaluation de la situation, orientation vers les structures adaptées notamment le SAO pour une prise en charge adaptée
- Actions collectives en partenariat avec des structures aixoises
- Participation à des sorties collectives visant la socialisation
- Étayage et renfort éducatif lors de moments clés dans le parcours de la personne (entrée en logement)

Plusieurs rencontres sont souvent nécessaires pour tisser un lien de confiance et permettre une orientation adaptée. Une attention particulière est portée sur le public féminin qui présente des vulnérabilités accrues et plus exposées aux violences.

◆ ÉQUIPE

2 travailleurs sociaux

◆ ACTIVITÉ 2023

L'équipe mobile a accueilli un nouveau membre suite au départ d'un des deux agents et renforcé le travail de suivi éducatif en instruisant directement depuis la rue les dossiers et situations afin d'éviter les diverses ruptures de droit et faciliter l'émergence d'un projet personnel.

Elle a également renforcé sa présence sur le centre d'hébergement de la Croix Rouge afin de mieux évaluer les personnes hébergées dans le cadre de mise à l'abri.

PERSPECTIVES

L'activité du service se poursuivra en intensifiant la connaissance et les besoins des publics en situation de rue.

Temps fort de la solidarité :

Suite aux "Nuits de la Solidarité" 2022 et 2023, un travail sera engagé avec les partenaires pour que soit diffusé, sur un temps long, un questionnaire pour mieux connaître les besoins et imaginer des projets communs couvrant les besoins identifiés.

En parallèle, en partenariat avec la Direction des Solidarités de la Ville, sera organisé un temps fort de la solidarité regroupant les différents acteurs souhaitant s'y impliquer (pour des collectes, sensibilisations, maraudes...) au mois d'octobre.

Préalablement il s'agira d'animer des temps de travail partenariaux pour identifier précisément les ressources du territoire, les complémentarités et les manques. Les acteurs seront également encouragés à se référencer dans le guide interactif du social, plateforme en ligne, afin que toute personne dans le besoin puisse trouver des informations actualisées sur les services à disposition sur le territoire.

1.5.5 Les mises à l'abri

◆ MISSION

Le CHRS est sollicité dans le cadre de places d'accueil d'urgence. Lors du départ d'une résidente, la place est mise à disposition du SIAO. Dans l'attente d'une orientation, la place est mise à disposition du 115 (urgence sociale) pour une femme seule.

◆ ACTIVITÉ 2023

2023 : 2 femmes accueillies en urgence
soit 37 nuitées

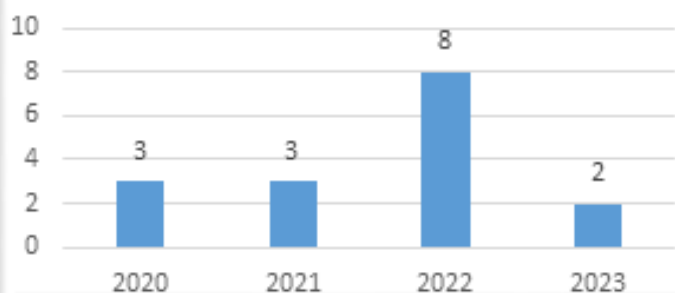
Durée d'hébergement entre 5 et 32 nuits

2022 : 8 femmes accueillies en urgence
soit 170 nuitées

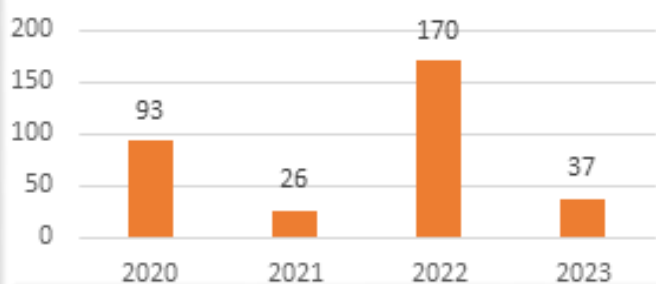
Durée d'hébergement entre 5 et 42 nuits

La mise à disposition des logements auprès du 115 dès le départ d'une résidente a été systématisée depuis 2022 ce qui explique l'augmentation significative du nombre de nuitées d'urgence cette année-là. En 2023, le faible turnover n'a pas permis de développer cet accueil d'urgence dans la mesure où il y a eu moins de logements vacants.

Nombre de femmes accueillies dans le cadre de l'urgence



Nombre de nuitées dans le cadre de l'accueil d'urgence



L'accessibilité commence par un lieu ressource, central et identifié vers lequel les Aixois peuvent se renseigner, être écoutés, orientés vers les bons partenaires, être aidés dans la constitution de leur dossier MDPH dans le but de faire reconnaître leur handicap et d'obtenir si nécessaire une compensation financière, une aide technique, une aide humaine, une reconnaissance de "travailleur handicapé," une carte mobilité inclusion, une orientation vers des structures etc. C'est le service Handicap et promotion de la santé.

C'est donc un service support, un guichet unique qui fait le lien avec l'ensemble des autres directions de la ville afin de répondre, lorsque c'est possible, aux besoins des usagers. Ce service contribue également au déploiement des politiques en matière de prévention, d'éducation pour la santé, de réduction des risques et de promotion de la santé.

ÉQUIPE

Sur la mission Handicap :

1 chef de service + 4 agents d'accueil dont 2 du CCAS, 1 assistante sociale du CCAS, 1 chargé de dispositifs accessibilité et 1 chargé d'accueil accessibilité du CCAS

ACTIVITÉ 2023

1890
Passages à l'accueil

2 588 appels reçus

1 339 accompagnements sociaux

Il est à noter que le service handicap gère le dispositif PRIORIBUS qui permet d'octroyer une aide facultative mise en place par le CCAS pour financer les transports en bus des aixois en position de handicap ou seniors sous conditions.

En 2023, **410** personnes ont été reçues pour une dépense de **91 644** euros.

1.6 Informer et accompagner les personnes en situation de handicap



✦ Handicap : Service mutualisé Ville/CCAS

MISSION

Toute personne en situation de handicap a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité, qui lui garantit, en vertu de cette obligation, l'accès aux droits reconnus de tous les citoyens.

Concernant les logements sociaux adaptés, 119 dossiers ont été retirés en 2023 et la file active est de 152 personnes en attente d'un logement. Nous avons pu reloger 12 bénéficiaires en 2023.

Est organisée mensuellement, **une commission communale** d'accessibilité en présence de représentants d'associations de personnes en situation de handicap, de l'élus au handicap de la Ville et d'un représentant de l'Etat afin de donner des avis sur le respect de la réglementation dans le cadre de projets de travaux des ERP. En 2023, 316 dossiers ont pu être présentés en commission, 112 visites de terrain en amont.

Au-delà de cet accueil, la Ville favorise la mise en place de projets et d'actions liés à l'intégration générale des personnes handicapées.

- **En avril et décembre 2023, un après-midi fête foraine** pour 300 enfants en situation de handicap qui s'est clôturé par un goûter offert par les forains.
- **La Nuit du Handicap** au mois de juin avec pour objectifs de faciliter la rencontre entre les personnes en situation de handicap et celles qui ne le sont pas et de faire évoluer le regard porté sur le handicap.
- En collaboration avec le Conservatoire de musique et de danse Daruis Milhaud, a été organisée une **exposition photographique de l'institut des Abizzias** permettant de valoriser les enfants et adolescents en situation de polyhandicap, sensibiliser et changer le regard

habituellement porté sur eux. Action parrainée par Renaud Capuçon.

Le service handicap participe à des actions portées par d'autres directions de la Ville afin de porter haut l'inclusivité dans toutes les politiques publiques. Par exemple :

- **au projet Rallye Citoyen** porté par la direction Politique de la Ville, action destinée aux élèves de CM2 des écoles du Réseau d'Éducation Prioritaire (REP) qui a pour ambition d'aborder des thématiques en lien avec la citoyenneté, la solidarité, l'accès au droit
- **au schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables (SPASER)** de la Ville d'Aix qui a ré-interrogé sa stratégie d'achat en y incluant des clauses sociales (Par exemple : ce marché peut-il être réservé au secteur du handicap)
- **au salon des aidants, dans le cadre du projet de Territoire (PEdT) renouvelé jusqu'en 2026, la convention territoriale globalisée, la boussole des jeunes, la quinzaine des jeunes etc**

À l'écoute des associations, le service véhicule et encourage évidemment toutes les initiatives visant à faciliter l'accessibilité au sein de la commune.



2

VIE DES SENIORS ET AUTONOMIE

2.1 Accueillir et informer les publics séniors et leurs aidants

2.1.1 Le Pôle Infos Seniors



MISSION

Le Pôle Infos Séniors est ouvert aux Aixois. Les missions principales sont :

- Informer, évaluer, orienter et coordonner si besoin pour les séniors de plus de 60 ans, leurs aidants et les professionnels qui les entourent
- Connaître le réseau et analyser les besoins sur le territoire
- Faire vivre le réseau pour pouvoir le mobiliser

Les agents se relayent pour répondre aux demandes d'information du public dans le cadre d'une permanence téléphonique ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h pour bénéficier d'une première orientation vers le service le plus adapté à la demande.

Ils reçoivent en entretien sur rendez-vous lorsque la personne ou l'aidant le souhaite.

Le Pôle Infos Seniors organise avec les partenaires aixois des actions gratuites de prévention à destination du public âgé.

ÉQUIPE

2 agents d'information et d'orientation
2 travailleurs sociaux

ACTIVITÉ 2023

1 106 foyers ont été accompagnés au travers de 2 328 actions effectuées (appels, e-mails, courriers, visites à domicile).

Cela correspond à une augmentation de 17 % de personnes aidées par rapport à 2022.

80 % des usagers ont plus de 75 ans (contre 70 % en 2022) et sont majoritairement des femmes (75%).

Les motifs d'appel

- Des demandes d'informations sur les démarches administratives en vue d'obtenir des aides financières ou humaines.
- Des demandes d'intervention pour une évaluation, pour de la coordination ou du soutien social.
- Des demandes de renseignements ou de documentation pour la mise en place effective d'intervenants à domicile ou d'accès à une action qui favorise le maintien à domicile.
- Plus rarement, des demandes de renseignements quant à l'adaptation du logement ou l'entrée en établissement spécialisé.



Ont été guidées et soutenues dans leurs démarches par l'assistante de coordination.

Les demandes d'intervention de l'assistante de coordination par les professionnels sont en légère baisse (-5%) mais les situations sont des situations qui relèvent de la gestion de cas du fait de leurs complexité (fragilités multiples).

Le Pôle Infos Seniors organise également avec les partenaires aixois des actions gratuites de prévention à destination du public âgé tels que des ateliers de prévention de la perte d'autonomie. En 2023 ont eu lieu : **des ateliers "Bouger-âgé" d'activité sportive adaptée avec le CDOMS et Malakoff Humanis, des bilans médicaux gratuits et de l'activité sportive adaptée avec Santé Sport Provence, et enfin des ateliers de stimulation cognitive avec Exostim au sein du Club Séniors de Luynes et du centre social Jean-Paul Coste.**

Une intervention a été faite au sein d'un foyer de vie pour personnes handicapées vieillissantes afin de les sensibiliser sur les impacts du vieillissement et les moyens de s'en prémunir.

Un travail d'animation du réseau partenarial de gérontologie a été fait tout au long de l'année en collaboration avec le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) en organisant notamment une **réunion partenariale** sur les Équipes Mobiles en Gérontologie qui a rassemblé près de **100** professionnels et une réunion pour les services d'aide à domicile qui a rassemblé près de 35 professionnels du secteur.

Nous avons aussi constitué un comité de réseau en gérontologie afin que toutes les structures sociales et médico-sociales puissent coopérer de façon optimale au profit des parcours des personnes âgées.

Les Pôles Infos seniors des Bouches-du-Rhône ont également participé à l'organisation des 1^{ères} assises départementales de lutte contre l'isolement.

2.1.2 Le Plan Canicule



Réunion d'encadrement Plan Canicule Mai 2023

Chaque année le Plan national de surveillance se tient du 01 juin au 15 septembre.

Le déclenchement du niveau orange a été effectif le 21 août jusqu'au 25 août 2023 entraînant l'ouverture de la cellule d'appel. **364** personnes inscrites sur le registre ont été appelées, par 7 à 10 appelants durant ces 5 jours, afin de contrôler et d'accompagner les usagers fragiles et isolés.

2.2 Accompagner socialement les seniors

✦ La cellule d'Action Accompagnement des Personnes Retraitées (2APR)

◆ MISSION

Depuis août 2016, la Cellule Action Accompagnement des Personnes Retraitées (2APR) est compétente pour toutes les problématiques sociales, juridiques et financières concernant les personnes qui perçoivent, au moins, un droit à la retraite.

Cet accompagnement global permet d'informer les retraités fragiles sur leurs droits, les dispositifs d'aides et les démarches administratives.

Les bénéficiaires de la cellule cumulent souvent plusieurs types de difficultés (accès aux droits, problématiques budgétaires et financières, maintien à domicile, maladie, handicap, expulsion...), et sont majoritairement isolés, sans aidant familial ou proche.

De plus, la conjoncture sociale et sociétale depuis 2020 a eu un impact notable sur ce public.

◆ ÉQUIPE

2 agents administratifs et 4 travailleurs sociaux

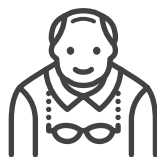
◆ ACTIVITÉ 2023

dont :

774
Personnes
suivies



502 femmes



272

hommes

Dont 205 nouvelles personnes

1 884 entretiens physiques réalisés et **237** visites à domicile

Dont 342 entretiens administratifs et 842 entretiens sociaux.

PERSPECTIVES 2024

Poursuite de l'activité avec renouvellement d'un travailleur social suite à un départ. Au regard du vieillissement de la population, l'activité de la cellule sera amenée à évoluer. Financée intégralement sur fonds propres, il s'agira en 2024 de conduire une veille intensive sur les financements mobilisables.

2.3 Sortir et se divertir

2.3.1 Le Service Seniors, Intergénérationnel et Lien Social

MISSION

Ce service mutualisé avec le service Intergénérationnel et Lien Social sous la direction des Solidarités de la Ville, a pour mission d'accompagner les personnes âgées de plus de 62 ans vers des actions limitant les effets potentiels du vieillissement (troubles physiques et cognitifs) par des activités ludiques qui maintiennent les capacités et le lien social.

✦ Les activités pour des seniors

Les activités hebdomadaires proposées, sur plusieurs sites, par le service animation sont nombreuses et diversifiées et pour tous les goûts, aussi bien culturelles que sportives : Aquagym, gym, barre au sol, yoga, yoga sur chaise, méditation, pilâtes, balade, atelier mémoire, atelier du festival d'art lyrique, atelier peinture, chorale, activité pleine nature avec l'AUC.

Les moments festifs comme la fête des seniors au Parc Saint Mitre rencontrent également beaucoup de succès.

ÉQUIPE

4 agents d'animation

ACTIVITÉ 2023

Saison 2022/2023 : **388** usagers inscrits

Saison 2021/2022 399 usagers inscrits

Saison 2020/2021 346 usagers inscrits

Dans le cadre du forfait autonomie financé par le Conseil Départemental des Bouches du Rhône, les agents d'animation proposent des activités à la résidence "Le Sans Souci". Elles ont concerné une moyenne de 15 personnes / jour du lundi au vendredi.

Fête Saint-Mitre 2023 :

Une note sportive à renouveler !

FÊTE DES SENIORS
Mercredi 13 septembre
 de 10h à 17h
 au Parc St Mitre

Tir à l'arc ventouse

PIQUE NIQUE LIBRE
 ou
PAËLLA PARTY
 (15 € Places limitées)

Animation musicale proposée par
La Compagnie Equinoxe

Suivie d'un Bal

INSCRIPTIONS
 Service Seniors
 Intergénérationnel et Lien Social
 au
 04 42 17 99 71

AIX-EN-PROVENCE
 LE CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

AIX
 EN PROVENCE

Repoussée de juin au mercredi 13 septembre pour cause de météo pluvieuse, la Fête des Seniors a réuni sur les espaces verdoyants du Parc Saint-Mitre parmi les 400 inscrits en juin, **83** personnes pour le repas et **80** personnes pour le pique-nique.

Ces derniers ont profité d'une belle journée conviviale autour d'une paella ou de paniers repas individuels, d'un bal et des animations concoctées par le Service Seniors, Intergénérationnel et Lien Social et les équipes techniques du CCAS pour leur installation sur place.

Cette édition 2023 a été l'occasion à la direction des Sports, de proposer aux seniors, des activités sportives qu'ils n'avaient peut-être pas trop l'habitude de pratiquer : tir à l'arc à ventouse, mölkky (jeu de quilles finlandais en bois qui rappelle le bowling) et tir laser. Une animation ludique et sportive plébiscitée !

PERSPECTIVES 2024

Outre la reconduction de cette fête chère au cœur des Aixois, il est prévu pour 2024 de préparer non pas un mais deux évènements sur l'année.

2.3.2 Les Foyers-restaurants

MISSION

La Résidence Autonomie "Le Sans Souci" peut accueillir tous les midis en semaine, les personnes âgées de la ville dans le cadre du foyer restaurant.

Un foyer-restaurant à Luynes est ouvert également du mardi au vendredi midi et un autre à Puyricard offre les mardis, mercredis et vendredis également cette possibilité aux Aixois.

Peuvent bénéficier de l'accès aux foyers-restaurants les retraités de plus de 60 ans et des adultes en situation de handicap bénéficiant d'une Allocation Adulte Handicapé (AAH).

La solitude, l'isolement, ou encore un lieu de vie non adapté peut être une source de dépendance ; aussi la fréquentation du restaurant - conjuguée ou non avec une activité - est un moyen de lutter contre l'isolement.

La tarification des repas tous confectionnés par la cuisine de la résidence Autonomie "Le Sans Souci" est fixée en fonction des ressources des usagers.

Madame Le Maire souhaite limiter les augmentations tarifaires en direction des Aixois les plus démunis. Aussi, les tarifs fixés par le Conseil d'Administration du CCAS bénéficient d'une absence de revalorisation depuis 2011.

ÉQUIPE

1 agent d'entretien et de restauration sur chaque site, un chauffeur livreur.

ACTIVITÉS 2023



5 779 repas servis au foyer-restaurant "Le Sans Souci"



1 689 repas servis au foyer-restaurant "Lou Thillou" de Puyricard



4 240 repas servis au foyer-restaurant "Aqui Sian Ben de Luynes"

Les repas à thème de la résidence "Le Sans Souci" sont également proposés sur les sites des foyers-restaurants (repas aïoli, moules frites, beaujolais, repas de Noël...).



VENEZ LE DÉGUSTER!
JEUDI 16 NOVEMBRE 2023



2.4 Déployer des réponses au domicile

2.4.1 Le service d'Aide et Accompagnement à Domicile

MISSION

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) assure une aide et un accompagnement aux personnes de plus de 60 ans, âgées et/ou handicapées, dans les gestes essentiels de la vie quotidienne pour les maintenir sur le lieu de vie de leur choix, par l'intervention et le soutien d'un agent à domicile.

28 SAAD sont enregistrés sur la commune d'Aix. Le service du CCAS intervient sur la commune d'Aix-en-Provence : Aix, Luynes, Les Milles, Puyricard, Coutheron, Célony.

ÉQUIPE

- 1 coordinatrice administrative (commune aux services portage et téléassistance)
- 2 référents de secteur
- 16 aides à domicile
- 1 agent d'accueil
- 1 régisseuse de recettes (commune aux services SAAD et portage)

ACTIVITÉ 2023

Le nombre d'heures effectuées est toujours en baisse (9%), principalement dû aux difficultés de recrutement du secteur.

Années	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de bénéficiaires moyen /mois	165	149.5	147	132.75	120.5
Nombre d'heures réalisées sur l'année	26 600	23 311	25 604	23 684	21 628

Nombre de bénéficiaires par mois et nombres d'heures sur l'année



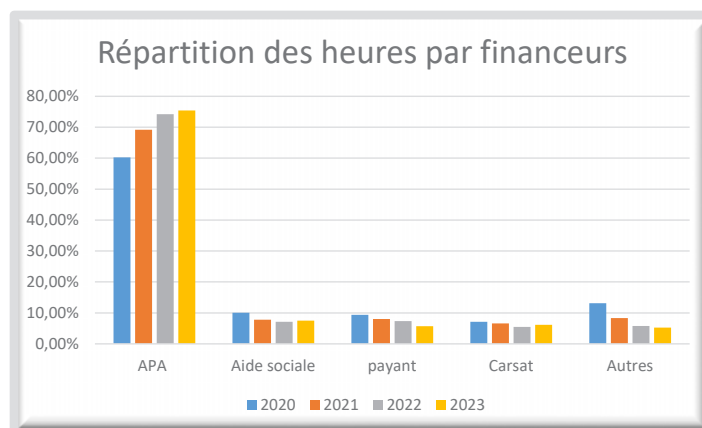
La moyenne d'âge des bénéficiaires du SAAD est de 86.5 ans. Trois usagers sur quatre sont bénéficiaires de l'APA.

Les conséquences de la crise sanitaire ont accentué les pertes d'autonomie, conduisant à la mise en œuvre de plans d'aide conséquents pour le maintien à domicile.

Néanmoins, l'arrêt de ces prestations entraîne un temps d'adaptation des plannings d'intervention pouvant conduire à un taux moins important.

Au cours de l'année 2023, le logiciel métier a été changé au profit d'une solution agréée Sécur numérique permettant d'optimiser la gestion du service.

La mise en place du logiciel "dôme" a débuté fin 2023 afin de permettre aux aidants et / ou aux familles d'accéder aux plannings de leurs parents.



Une augmentation des heures effectuées est en direction des bénéficiaires de l'APA. Cela correspond bien à l'aggravation de l'état de santé que nous constatons auprès des bénéficiaires depuis le début de la crise sanitaire.

PERSPECTIVES 2024 :

En 2024, la télégestion pour nos intervenants sera mise en place dans le cadre d'un financement obtenu auprès des Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire (FNADT) afin d'améliorer la qualité de vie au travail de nos intervenants mais également afin de compresser le temps administratif dédié au suivi des pointages des interventions.

2.4.2 Le service de Soins Infirmiers à domicile



MISSION

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) a pour mission d'assurer depuis 2016, sur prescription médicale aux personnes âgées de plus de 60 ans, les soins infirmiers et d'hygiène générale ainsi que les concours à l'accomplissement des actes essentiels de la vie, à l'exclusion des interventions de l'aide à domicile.

ÉQUIPE

3 infirmières
13 aides-soignantes
1 secrétaire
1 coordinatrice

ACTIVITÉ 2023

La file active est de **95** patients.

37 patients ont été admis sur l'année, parmi eux **22** nouveaux patients ont intégré le service au cours de l'année.

51% des patients du service ont entre 85 et 94 ans et 11 % des patients ont plus de 95 ans (7.14% en 2023). **La moyenne d'âge est de 85 ans.**

Année	2020	2021	2022	2023
Taux d'occupation réel en%	82.13%	83.70%	81%	74.05%
ETP Total SSIAD/ESA	25,17	24,86	24,1	23,13

Le taux d'occupation est de 74.05% (81% en 2022).

Le volume d'activité du SSIAD faiblit car principalement freiné par les fortes tensions de recrutement

(4 postes vacants depuis plus d'un an) et par la santé dégradée de certains agents (2 temps partiels thérapeutiques dans le service).

Les problématiques de relais médicaux, reportant les retours à domicile des patients ou obligeant à des hospitalisations concourent également à minorer le taux d'occupation.

Une application de musicothérapie a été mise à disposition en 2023 afin de soutenir la prise en charge des patients en diminuant leurs douleurs et anxiété lors des interventions.

PERSPECTIVES 2024 : SSIAD et SAAD vers le Service Autonomie à Domicile

Les futurs SAD (Service Autonomie à Domicile) offriront des prestations d'aide et d'accompagnement, des soins, des actions de prévention et de repérage des fragilités, et devront intégrer à leurs prestations la prévention de la maltraitance et un soutien aux proches aidants ainsi que la coordination des réponses aux besoins individuels en offrant un guichet unique aux usagers pour l'ensemble des activités.

Les services du CCAS sont quasiment en ordre de marche pour l'application du cahier des charges paru le 13 juillet 2023.

En 2023, l'Agence Régionale de Santé (ARS) PACA a lancé un appel à projet pour la mise en place d'un Centre de Ressources Territorial (CRT) . L'hospitalité Saint Thomas de Villeneuve a répondu et emporté cet appel à projet pour le territoire d'Aix.

L'enrichissement des missions des structures concernées est conçu comme un levier pour renforcer l'attractivité des métiers et des parcours professionnels dans le secteur du grand âge.

Les services du CCAS (futur Service Autonomie à Domicile et PIS notamment) en tant que partenaires naturels dans le cadre du groupement de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS Accompagnis) seront pleinement impliqués dans la mise en place de ce nouveau dispositif.

2.4.3 L'Équipe Spécialisée Alzheimer

MISSION

L'équipe ESA offre à domicile des soins de réhabilitation et d'accompagnement dans le cadre de pathologies cognitives à un stade peu avancé. Les séances sont prises en charge à 100% par la CPAM dans la limite de 15 séances / an.

ÉQUIPE

- 1 ergothérapeute
- 1 psychomotricienne
- 2 assistantes de soins en Gériatrie

ACTIVITÉ 2023

82 patients suivis pour **884** séances réalisées (539 en 2022) du fait d'un absentéisme moins marqué dans l'équipe Assistante de Soins en Gériatrie (ASG).

La moyenne d'âge des patients du service a légèrement augmenté : **83 ans**.

2.4.4 Le portage de repas



MISSION

Le portage de repas assure la livraison de repas au domicile des personnes âgées de plus de 60 ans et/ou en situation de handicap. Les repas sont préparés selon les normes d'hygiène en vigueur par un prestataire qui a été renouvelé dans le cadre du marché en octobre 2023.

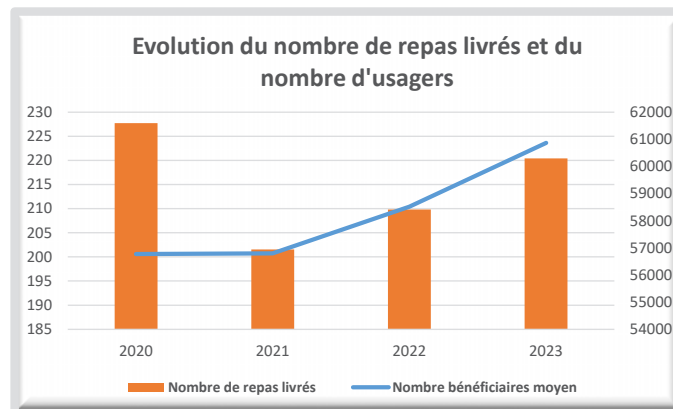
Le CCAS a obtenu l'agrément qualité le 17 mars 2021 et permet ainsi aux usagers de déduire une partie des coûts de leurs impôts. Le service est assuré tous les jours de l'année y compris les jours fériés et propose des régimes spéciaux.

Madame Le Maire souhaitant limiter les augmentations tarifaires en direction des Aixois les plus démunis, les tarifs fixés par le Conseil d'Administration du CCAS bénéficient d'une absence de revalorisation depuis 2011.

ÉQUIPE

- 1 agent référent

ACTIVITÉ 2023



Le nombre de bénéficiaires a augmenté à nouveau mais le nombre de repas servis est en hausse plus discrète. Ainsi, la majorité des usagers inscrits ne consomme pas tous les jours.

La note générale de satisfaction du service est de 7.83 /10 à 3 mois de mise en route de ce nouveau prestataire.

2.4.5 La téléassistance

MISSION

Le dispositif Quiétude Téléassistance 13, service permanent du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône, propose un système téléphonique de surveillance destiné à apporter 24h/24h et 7 jours sur 7, aide et assistance immédiate à toute personne âgée ou handicapée vivant à domicile.

ÉQUIPE

- 1 agent référent

ACTIVITÉ 2023

Le nombre de bénéficiaires cumulés est en constante augmentation depuis 2019

Année	Nombre de bénéficiaires moyen / mois	Nouveaux bénéficiaires moyen / mois	Nombre moyen d'arrêt / mois
2020	1 018	18,6	17,5
2021	1 029	20,5	20,5
2022	1 047	21,8	20,3
2023	1 054	24,9	21,9

2.5 Héberger les seniors fragiles

2.5.1 Résidence autonomie "Le Sans Souci"



MISSION

Situé le long du Boulevard Jean Jaurès, à proximité immédiate du centre-ville d'Aix-en-Provence, la résidence autonomie "Le Sans Souci" est composée de **42** studios d'environ 30m² répartis sur 4 étages agréés à l'Aide Sociale pour la totalité des places, d'un espace de restauration pouvant accueillir jusqu'à **160** convives, de deux salles d'activités, d'une grande salle de gymnastique et de yoga, d'un salon de lecture et de jeux et d'un petit jardin d'agrément.

Cet établissement accueille des personnes âgées, valides et autonomes, tout en leur proposant un accompagnement personnalisé et des prestations adaptées à leurs besoins. L'établissement permet d'apporter des réponses de proximité favorisant la préservation de l'autonomie par un fonctionnement et un cadre de vie adapté.

L'établissement accueille en hébergement des personnes âgées valides, semi-valides et autonomes, dans des conditions de vie proches d'un domicile. Un service de restauration est inclus dans le séjour pour les 3 repas quotidiens.

L'ensemble des services du CCAS s'efforce de les accompagner dans leur quotidien tant sur les plans domestique (Service d'aides à domicile), paramédical (Soins infirmiers à domicile, psychologue, ergothérapeute et psychomotricienne) qu'administratif (permanence d'une assistante sociale).

Les résidents trouvent également sur l'établissement nombre d'activités préventives favorisant le bien vieillir et permettant de rompre l'isolement : gym douce, yoga, atelier mémoire, peinture, cinéma, karaoké, loto, atelier chant et la présence chaque après-midi d'un animateur du CCAS. Des jeunes engagés dans le service civique Unis Cités proposent également des ateliers Wii.

Un logement a également été mis à disposition à 2 étudiantes contre services afin de favoriser les liens intergénérationnels.

ÉQUIPE

- 1 responsable d'établissement
- 1 adjointe
- 1 agent d'accueil
- 2 veilleurs de nuit
- 3 cuisiniers
- 5 agents d'entretien

ACTIVITÉ 2023

Forte de nouvelles pratiques professionnelles et d'un accompagnement individualisé renforcé depuis 2020 (interventions de psychologue, agent de l'équipe sociale et de services de soins extérieurs, activités de prévention), la résidence a retrouvé un fonctionnement normal en 2023.

L'établissement a accueilli **48** personnes (45 en 2022), 29 femmes et 19 hommes, dont la moyenne d'âge est de 81.5 ans.

La résidente la plus jeune est âgée de 65 ans et les deux plus âgées ont 98 ans.

Outre les activités préventives, les résidents ont participé à des activités plus festives au cours de l'année 2023 : 5 lotos sur la résidence, 9 repas à thème, et se voient offrir un goûter festif presque une fois par mois.



2.5.2 Les Logements «Foch»



MISSION

Le dispositif des logements d'insertion a été créé en 1996 dans le cadre d'une convention avec l'ALPA (Association Logement Pays d'Aix). L'ALPA met ainsi en location au CCAS 12 logements :

- 5 studios
- 3 appartements T1
- 3 appartements T2
- 1 appartements T3

Ces logements sont situés en centre-ville. Le CCAS peut les sous louer à des personnes ou des familles en difficulté d'accès au logement. Il leur permet, notamment de disposer d'un temps pour pouvoir mettre en œuvre les démarches nécessaires pour accéder à un logement autonome.

Les orientations sont faites par un travailleur social du CCAS ou d'un partenaire.





3.1 Mot de la DGS

Les équipes du CCAS ont connu une année 2023 riche d'enjeux et de beaux projets, tout en assurant les services et missions du quotidien essentiels pour nos bénéficiaires. L'implication de tous les services est une nouvelle fois à saluer.

En effet, ce rapport d'activités témoigne de la richesse des missions du CCAS qui se déploient sur un panel d'activités important ayant pour vocation à répondre de la manière la plus complète possible à toutes les situations d'isolement et de précarité. La tâche est grande et le CCAS n'a de cesse que de se réajuster pour apporter une réponse adaptée.

Aussi, en 2023, nous avons organisé la 2ème édition de la "Nuit de la Solidarité" qui permettra de relancer

une dynamique de collaboration plus poussée avec tous nos partenaires. Seul, le CCAS ne peut rien, et il doit s'appuyer sur un maillage territorial dense d'énergies associatives et partenariales.

Le CCAS a initié de nouvelles actions solidaires et continuera en ce sens pour les années à venir : coup de pouce énergie, collecte de produits de première nécessité, projet d'accueil inconditionnel tout en faisant face à la réforme du financement du RSA. Un grand bravo à nos agents et un grand merci à nos administrateurs pour la confiance donnée dans l'exécution de nos missions quotidiennes.

Marie-Anaïs RENAULT ROUX
Directrice Générale des Services du CCAS

3.2 Rôle du CCAS

Établissement Public Administratif, le CCAS a des missions diversifiées permettant la mise en œuvre du projet de politique sociale décidé par la Municipalité. C'est dans l'esprit de la loi 2002-02 qui place l'utilisateur au cœur des dispositifs que la stratégie a été élaborée pour répondre aux besoins et pratiques des Aixois, et leur permettre d'être acteurs de leur parcours. Les objectifs stratégiques du CCAS sont les suivants :

- Améliorer la qualité des services rendus au public et placer l'utilisateur au cœur des dispositifs;
- Développer des pratiques, des méthodes et des outils favorisant la transversalité, le travail en mode-projet afin de contribuer à l'émergence d'une nouvelle identité managériale;
- Développer l'implication des agents dans les services afin qu'ils soient porteurs du message de refondation et de modernisation de la structure auprès des usagers du CCAS;
- Optimiser et anticiper l'évolution des dépenses et recettes de fonctionnement et d'investissement, et maîtriser la masse salariale au regard des priorités du CCAS.

Au quotidien, ses missions sont les suivantes :

- Animer une action générale de prévention et de développement social, en lien étroit avec les institutions publiques (État, Région, Département, Commune) et privées (associations...);

- Accueillir le public potentiellement concerné grâce à un accueil général ou personnalisé, avec information / orientation, évaluation de la demande, accompagnement dans les démarches administratives;
- Exercer les compétences confiées au Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône par convention, dans différents domaines (Revenu de Solidarité Active, politique en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, notamment dans le cadre du maintien à domicile...);
- Procéder à une Analyse des Besoins Sociaux de l'ensemble de la population qui relève du CCAS, notamment ceux des familles, jeunes, personnes âgées, personnes en situation de handicap et personnes en difficulté résidant dans les différents quartiers d'Aix-en-Provence;
- Instruire les dossiers des demandes d'aide sociale, soit au titre de la solidarité nationale, soit au titre de la solidarité communale, au travers d'aides facultatives;
- Domicilier toute personne sans domicile stable ayant un lien avec la commune et qui souhaite prétendre aux prestations sociales (décrets d'application de la loi ALUR du 24 mars 2014, relatifs au dispositif de domiciliation, publiés le 19 mai 2016);
- Gérer ses établissements et services sociaux et médico sociaux.

3.3 Les élus du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration du CCAS est composé, à parité, de membres élus par le Conseil Municipal d'Aix-en-Provence en son sein et des membres nommés par le Maire. Ce dernier est de plein droit le Président du CCAS. En son absence, le conseil est présidé par la Vice-présidente.



Sophie JOISSAINS

*Élue le 24 sept 2021,
Présidente du CCAS
Maire d'Aix-en-Provence
Vice-Présidente de la Région
Sud Provence-Alpes-Côtes d'Azur*



Brigitte BILLOT

*Vice-Présidente du CCAS
14^{ème} Adjoint
Social
Logement social et d'urgence
Droit des Femmes et de la Famille
Humanitaire international*



Éric CHEVALIER

*1^{er} Adjoint
Suivi des Grands Projets
Circulation, Déplacements, Stationnement
Réglementation de la circulation et du
stationnement
Voirie, aménagement, construction
Éclairage Public
Illuminations festives
Mobilité douce et Plan vélo
Relations avec les taxis
Parcs Naturels Urbains
Relations avec les Habitants
Suivi et développement des quartiers Pont
de l'Arc et Val Saint André / Arc / La Torse
Mise à disposition des salles municipales
relevant de son quartier*



Laurent DILLINGER

*13^{ème} Adjoint
Relations avec les habitants,
Suivi et développement du Quartier de Luynes
Mise à disposition des salles municipales rele-
vant de son quartier
Handicap
Commission d'accessibilité
Hygiène publique
Santé Publique
Protection sanitaire
Conduites addictives*



Sylvaine DI CARO ANTONUCCI

*2^{ème} Adjoint
3^{ème} Age Intergénérationnel
Relations avec les habitants
Suivi et développement du Quartier
Sextuis Mirabeau
Mise à disposition des salles municipales
relevant de son quartier*



Élisabeth HUARD

Conseiller municipal de l'opposition



Brigitte DEVESA

*Conseiller municipal,
2^{ème} suppléante de Perrine MEGGIATO
en matière de délivrance des Actes d'État
Civil
2^{ème} suppléante de Amandine JANER
en matière de délivrance des attestations
de recensement Citoyen
Sénatrice de la circonscription des
Bouches-du-Rhône*



Pierre SPANO

Conseiller municipal de l'opposition

**Jean-Claude PIERRON -**

Nommé au titre des associations œuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions

Après avoir été directeur de l'institution des Invalides de la Légion Étrangère, il a créé et dirigé pendant 10 ans le centre d'hébergement d'urgence « Henry Dunant ». De 2013 à 2017, il a été Président de l'Unité Locale de la Croix-Rouge d'Aix et du Pays d'Aix.

**Véronique PAGE**

Nommée au titre des associations de personnes handicapées

Fonctionnaire à la Banque Postale, elle s'est toujours investie dans le milieu associatif des établissements scolaires de ses enfants. En 2004, elle rejoint l'équipe de bénévoles de l'association Étincelle 2000 de Gardanne au profit des personnes en situation de handicap.

Actuellement, Présidente de l'association, elle siège aussi en qualité de secrétaire adjointe du bureau de Parcours Aix et au Conseil d'Administration d'IPH13.

**Sylvie THUSTRUP**

Nommée au titre des personnes participant à des actions de prévention, d'animation et de développement sociale dans la commune.

Après une carrière d'infirmière en gériatrie, elle devient Présidente de l'association Les blouses roses en maison de retraite et à l'hôpital. Bénévole tous les vendredis à la maison en soin palliatif à Gardanne.

**Maryline HANOT**

Nommée au titre des associations de personnes handicapées

En situation d'handicap et de dépendance, elle s'est engagée dans un parcours associatif. Adhérente de l'APF (association des paralysés de France devenue APF France Handicap) depuis 1969, elle en est aujourd'hui la représentante départementale. Elle siège également dans de nombreuses instances à Aix et Marseille pour défendre les droits des personnes en situation de handicap.

**Catherine SILVESTRE**

Nommée au titre des personnes participant à des actions de prévention, d'animation et de développement sociale dans la commune. Vice-Présidente du CCAS de 2008 à 2020 - Présidente de l'association « L'enfant demain ».

**Gérard TRUCY**

Nommé au titre des associations familiales. Exerçant 30 ans dans le secteur social puis 17 ans à la mutualité, il s'imprègne de l'esprit solidaire. Après avoir dirigé la mutuelle chirurgicale du Loir et Cher, puis celle des Bouches-du-Rhône (UDAF) en qualité de Directeur des services sociaux puis en qualité de Directeur Général.

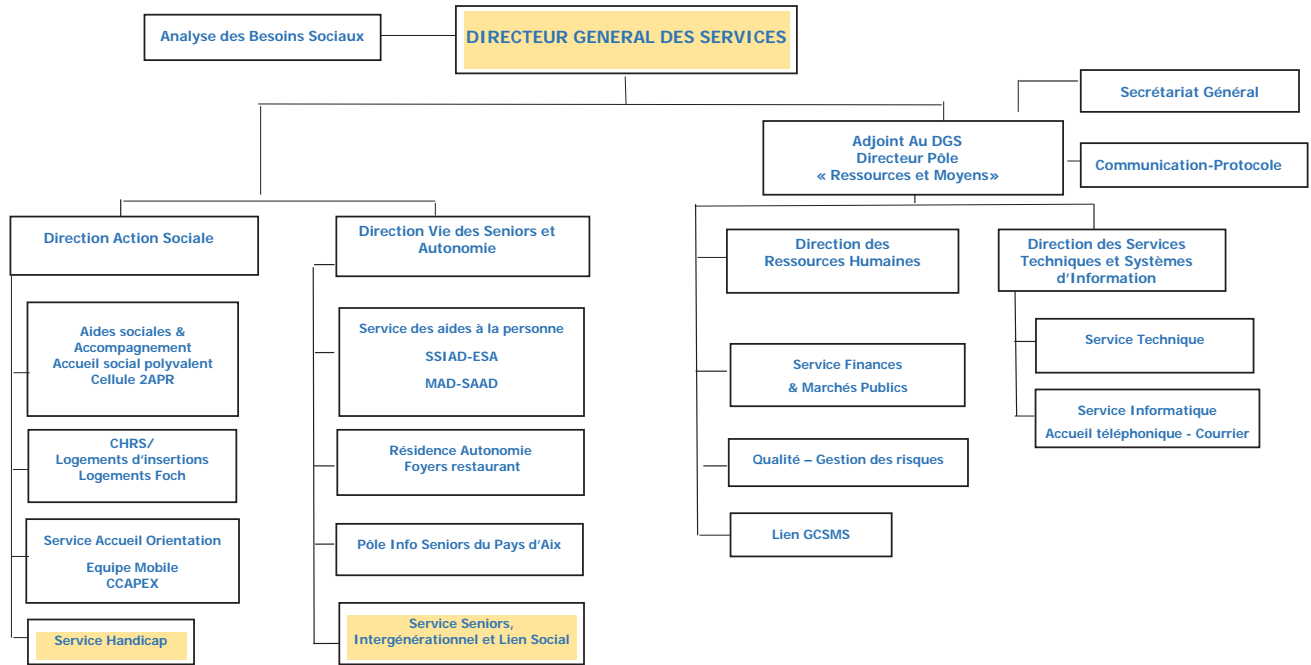
**André BENSACKOUN**

Nommé au titre des personnes participant à des actions de prévention, d'animation et de développement sociale dans la commune. «Généraliste» de l'immobilier social et privé, depuis 40 ans, il a été à la Direction de l'exploitation de la SACOGIVA pendant 20 ans.

3.4 Organigramme



CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE D'AIX-EN-PROVENCE



Missions / Services mutualisés avec la Ville

Organigramme présenté au CST du 26 Juin 2023

3.5 Le Pôle Ressources et Moyens

En juillet 2023, l'ensemble des services "support" ont été regroupés au sein d'un pôle unique.

- La Direction des Ressources Humaines



164 agents au 31.12.2023 dont 139 titulaires, 5 CDI et 20 CDD



Taux de travailleurs handicapés en 2023 = **20.12%**



Taux de féminisation = **84.14%**

Âge moyen = **51** ans

ÉQUIPE

5 agents

ACTIVITÉ 2023

Cette année a été marquée, comme l'année précédente, par les recrutements :

244 candidatures ont été reçues (hors candidatures spontanées), **35** candidats reçus en jury.

9 recrutements externes et **2** mobilités internes

24 stagiaires accueillis dans les différents services du CCAS

L'année a également été marquée par les nombreuses procédures médicales de plus en plus complexes : 15 saisines du Conseil médical, 8 procédures de temps partiel thérapeutique.

942 actes établis dont **178** contrats

8 départs à la retraite

9 médailles d'honneur attribuées

10 agents de catégorie C ont bénéficié d'un avancement de grade

307 jours de formation suivis par 109 agents, soit un taux de départ en formation de plus de 66 % contre 41 % pour la moyenne nationale et 37 % pour les CCAS ;

2023 c'est aussi l'année :

- de la généralisation du RIFSEEP à l'ensemble des agents et notamment aux soignants au 1^{er} janvier 2023
- des travaux préparatoires à la mise en place du changement de norme comptable du budget principal (M57) au 1^{er} janvier 2024
- de la mise en place de la réforme des retraites
- de la mise en place de mesures de lutte contre l'inflation : versement de la Prime Pouvoir d'Achat en fin d'année, revalorisation de la participation mutuelle, de la valeur faciale des titres restaurants...
- du renouvellement du marché des titres restaurants via un groupement de commande avec la Ville et notamment proposition de formules mixtes titres papiers/carte.

PERSPECTIVES 2024

L'année 2024 sera encore fortement impactée par le plan de recrutement et la Direction s'attachera à sécuriser le processus de recrutement et à l'étendre à l'accompagnement à la prise de poste. La Direction des Ressources Humaines sera également fortement mobilisée - en lien avec l'agenda

social de la Ville - sur les questions d'organisation du travail (télétravail et temps de travail) et de rémunérations (RIFSEEP, PSC).

La direction devra également accompagner les services dans leur réorganisation liée à des projets (accueil inconditionnel...), des pertes de financement (RSA) ou encore à des départs non remplacés.

Enfin, dans le cadre du contrôle de gestion, les indicateurs du tableau de bord de la DG devront être renouvelés et fiabilisés et éventuellement déclinés par service.

• La Direction des services Techniques et Systèmes d'Information

ÉQUIPE

La Direction des services Techniques et des Systèmes d'Information est composée de 17 agents. Elle assure la sécurité, le maintien en condition opérationnelle et l'évolution du système d'information, la sécurité et l'entretien des locaux (réparation et propreté), la gestion du parc automobile, la gestion et la distribution du courrier et l'accueil au standard téléphonique du CCAS.

✦ Service Système d'Information

ACTIVITÉ 2023

L'architecture du système d'information du CCAS est composée de **62** serveurs répartis sur deux salles serveurs redondantes entre elles, de **120** postes de travail, 100 postes téléphoniques fixes et 114 lignes mobiles. Les 8 liaisons réseaux dont elle dispose permettent d'interconnecter les 6 sites au même système d'information, à internet mais également à la ville d'Aix-en-Provence.

Activité	
Appels téléphoniques	163 674
Appels reçus par le standard d'accueil du CCAS	7 471
Courriers reçus	3 038
Courriers transmis	23 547
Courriels reçus	221 240
Courriels transmis	46 473

PERSPECTIVES 2024

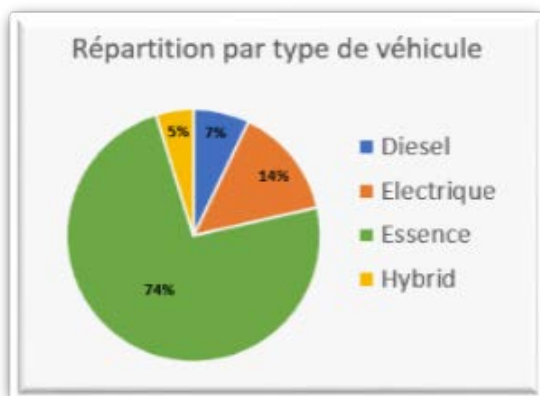
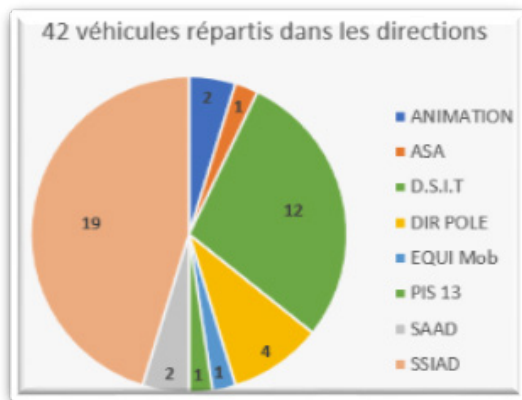
Cette nouvelle année sera l'occasion :

- ✦ D'objectiver le schéma directeur du système d'information qui permettra de définir l'évolution des infrastructures informatiques sur les 5 années à venir au regard des stratégies opérationnelles et fonctionnelles du CCAS
- ✦ D'accompagner la mise en place du système de Télégestion Domatel au profit de la Direction Vie des Séniors et Autonomie,
- ✦ De développer le réseau wifi à proximité des lieux de collaboration.

✦ Service Technique

ACTIVITÉ 2023

Activité	
Demandes traitées (Pythéas)	624
Nombre de feuilles A4 et A3 consommées au CCAS	277 500
Nombre de kilomètres parcourus	210 122



L'année 2023 a été particulièrement marquée par les travaux d'amélioration du réseau d'eau chaude et la remise en état de 5 appartements sur Le Sans souci, la réfection totale d'un appartement sur le Chêne,

l'appui technique pour divers évènements comme le repas du Sans-souci, la fête des seniors ou les vœux du Maire.

PERSPECTIVES 2024

L'année 2024 s'annonce fournie également avec la programmation de projets visant à moderniser et sécuriser certaines de nos infrastructures.

• Le service des Finances et des Marchés Publics

ÉQUIPE

2 agents de gestion comptable dont l'une également en charge des marchés publics, et d'une responsable de service (arrivée en mai 2023).

ACTIVITÉ 2023

L'année 2023 a été celle des travaux préparatoires à la mise en place du changement de norme comptable du budget principal (M57) au 01 janvier 2024.

✦ Finances

Le CCAS dispose d'**1** budget principal et de **6** budgets annexes.

Tous budgets confondus, les sections de fonctionnement et d'investissement s'élèvent à

15 M€

L'activité de ce service a été profondément marquée par la dématérialisation et la rationalisation des procédures, et les modifications de périmètres, venant ainsi professionnaliser les missions sur la qualité comptable.

La Ville d'Aix-en-Provence soutient le CCAS avec une subvention de

4,8M€

représentant 34% des recettes.

✦ Marchés publics :

En 2023, **5** consultations ont été lancées. Groupement de commande avec la Ville, l'office de tourisme, la caisse des écoles et l'école d'Art.

PERSPECTIVES 2024

L'année 2024 verra la mise en œuvre de la mise en place de la norme comptable M57 et la mise en place d'une revue de gestion trimestrielle en CODIR avec suivi de l'exécution budgétaire et des indicateurs d'activité.

Le marché d'assurances doit être renouvelé en 2024.

• Le Secrétariat Général

Composé de 2 agents, le secrétariat général regroupe les missions d'organisation des assemblées, de suivi des assurances et du secrétariat de direction générale.

6 conseils d'administration au cours desquels **64** délibérations ont été étudiées et votées.

• Les Astreintes

Les cadres administratifs du CCAS se relaient pour assurer les astreintes de direction du CCAS qui interviennent outre sur les urgences des services internes de la structure, pour assurer le relogement de personnes sinistrées en cas d'absence de solution.

En 2023, **5** procédures d'urgence d'évacuation d'immeubles pour mise en sécurité ou arrêtés de périls ont eu lieu. Le CCAS a donc été le relai sur les questions de relogements des personnes sinistrées.

473 nuits d'hôtels ont ainsi été réservées.

• Le service Communication - Protocole

ÉQUIPE

1 agent et 1 apprenti (8 mois), 1 stagiaire (1 mois)

3 CCAS@suivre



Évènements :

- Organisation des Vœux 2023 du CCAS :

Comme en chaque début d'année, les vœux 2023 du CCAS ont eu lieu le mercredi 25 janvier en présence de 74 agents et 60 partenaires.



- Organisation de la Fête du personnel :

Cette soirée s'est déroulée le vendredi 30 juin et elle a réussi à réunir 48 agents.



- Participation au Forum des Associations :

Chaque année, la ville d'Aix-en-Provence organise le forum des associations et du bénévolat. Le CCAS y a participé une nouvelle fois le 17 septembre et a reçu sur son stand **447** visiteurs.

Réseaux Sociaux :

Administration de la page LinkedIn du CCAS :

25 posts en 2023

313 abonnés (+190 cette année)



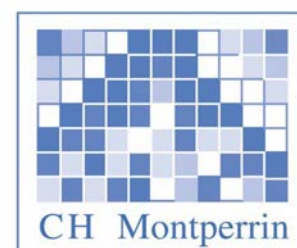
NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES

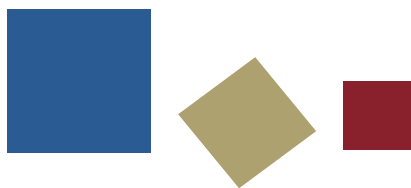


croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités





Contributeurs

Brigitte BILLOT - Vice-présidente du CCAS
Marie-Anaïs RENAULT ROUX - Directrice Générale des Services du CCAS
Catherine GUIGO - Directrice du Pôle Ressources et Moyens
Le service communication

*Remerciements aux directeurs,
responsables et agents de service
ayant contribué à enrichir
ce rapport d'activités 2023*

Accueil CCAS : 04 42 17 99 99
Communication : 04 42 17 99 26

Crédits photos :
@Getty Images @CCAS d'Aix-en-Provence

Mise en page :
Laurence Paccini
Laurine Rubi
Service communication-Protocole

