

Rapport d'Activité 2024



LE CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Le mot du Maire

A chacune de ses éditions, le rapport d'activité du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville d'Aix-en-Provence permet la mise en lumière des actions et résultats réalisés par tous les services. Je tiens à remercier une nouvelle fois ici le conseil d'administration et les équipes du CCAS qui forment un tout en termes de professionnalisme et de complémentarité de compétences au service de chaque bénéficiaire existant ou potentiel.

Malgré un contexte général qui impose aux collectivités des contraintes budgétaires de plus en plus drastiques, notre Institution continue d'appliquer au quotidien les valeurs de solidarité sociale qui sont les siennes, et à adapter ses politiques publiques, son organisation interne pour proposer en continu un fonctionnement optimal au service des plus fragiles. Toutes les missions, les démarches possibles que les usagers peuvent entreprendre sur le CCAS ainsi que les coordonnées de l'ensemble des services sont désormais répertoriés dans un nouveau "Guide des services" que le CCAS a mis à disposition des Aixois début 2025.

Ce rapport d'activité en chiffres et faits majeurs rappelle donc, si cela était encore nécessaire, le positionnement incontournable du CCAS dans notre ville et la force de son accompagnement pour les jeunes comme pour les plus âgés.

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

En ma qualité de Vice-présidente du Centre Communal d'Action Sociale, je tiens en premier lieu à remercier Madame Le Maire qui, malgré les contraintes budgétaires exceptionnelles imposées aux collectivités, a augmenté le budget social 2024. Cette contribution Ville est un complément indispensable au budget CCAS.

Je remercie également les membres du Conseil d'Administration, les Élus, les partenaires institutionnels ou sociaux, les associations, qui apportent chacun, une valeur ajoutée au bon fonctionnement du CCAS.

Ce rapport d'activité est un juste cliché et une mise en lumière des missions, toutes complémentaires, assurées par les 163 agents du CCAS, que je remercie et félicite. Ils œuvrent au quotidien pour maintenir le lien social et soutenir les Aixois en difficultés.

Ce document est également une projection sur le futur pour toujours optimiser les services et les adapter au plus près des besoins des Aixois.

Brigitte BILLOT Vice-présidente du CCAS

Rapport d'activité 2024 du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville d'Aix-en-Provence

Le rapport d'activité 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 2024, lourdement marquée par un contexte économique 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.

SOMMAIRE









Le Mot du Maire et de la Vice-presidente	/2
LA GOUVERNANCE DU CCAS	/5
ACCOMPAGNEMENT ET INCLUSION SOCIALE	/ 10
Introduction: l'accueil social	/ 11
Accéder aux droits	
Lutter contre la précarité	
Prévenir les ruptures du logement	
Lutter contre le sans-abrisme	
Informer et accompagner les personnes en situation de handicap	
VIE DES SENIORS ET AUTONOMIE	/ 24
Accueillir et informer les publics seniors et leurs aidants	/ 25
Le Pôle Infos Seniors	
Accompagner socialement les seniors	/ 26
La Cellule d'Action Accompagnement des Personnes Retraitées	
Lutter contre l'isolement	/ 26
Le Service Seniors, Intergénérationnel et Lien Social	
La Résidence autonomie "Le Sans Souci"	
Les logements "Foch"	
Les Foyers-restaurants	
Le Plan Canicule	
Le Service d'Aide et d'Accompagnement à domicile	
Le Service de Soins Infirmiers à domicile	
L'Équipe Spécialisée Alzheimer	/ 31
Le Portage de repas	
La Téléassistance	/ 31
PÔLE RESSOURCES ET MOYENS	/ 32
La Direction des Ressources Humaines	/ 33
La Direction des Systèmes d'information et des services Techniques	
Les Finances	
Les Marchés Publics	
Les Astreintes	
La Communication et le Protocole	

LA GOUVERNANCE DU CCAS

Le Mot de la DGS

L'année 2024 constitue une année riche en projets et en accomplissements, gages d'amélioration constante du service rendu à nos bénéficiaires. Pour prendre la mesure du travail accompli, quelques chiffres doivent être partagés et traduisent la place essentielle que joue le CCAS dans la réponse sociale aixoise : près de 35 790 passages dans les accueils du CCAS (au Ligourès et au SAO), de 2 000 personnes en difficultés accompagnées par les agents sociaux et administratifs ou encore plus de 3 000 aides facultatives délivrées pour faciliter le quotidien des personnes les plus démunis.

Ces chiffres sont à compléter par toutes les nouvelles initiatives déployées en collaboration étroite avec nos partenaires, pour répondre à nos deux objectifs principaux que sont l'aide sociale aux plus démunis et l'accompagnement au vieillissement de la population aixoise. Sur le champ des solidarités, l'année 2024 a été marquée par une dynamisation des prestations du CCAS, permettant de renforcer nos accompagnements sociaux, et mettre l'accent sur de nouvelles problématiques croissantes telles la lutte contre la précarité énergétique. Une 1ère édition de la "Journée de la Solidarité" en septembre a mobilisé une trentaine de structures.

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'usager 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 :

- ☐ Renforcer la politique sociale en proposant des actions adaptées aux besoins des usagers;
- ☐ Offrir un accueil de proximité, de qualité, pour tous;
- Moderniser nos pratiques en expérimentant de nouvelles modalités d'intervention dans un contexte de développement numérique;
- Développer l'attractivité du CCAS en interne et en externe;
- ☐ Intensifier l'éco-responsabilité des services et favoriser l'approbation par les usagers des enjeux du développement durable.

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...);

En 2025 la finalisation du projet d'accueil au Ligourès va permettre d'encore mieux accompagner le public et de soutenir le travail des agents parfois exposés à certaines situations de violence.

Sur le champ de l'accompagnement au vieillissement de la population, l'année 2024 a été aussi très dense avec la réforme du service autonomie, et le lancement du projet du Centre de Ressources Territorial auquel notre Institution est associée. Fin septembre, le CCAS a co-organisé une 1ère édition de la Marche des Aidants au Parc de la Torse. Les prestations à destination de nos seniors se sont également densifiées, venant compléter celles proposées par la Ville avec, par exemple, un second évènement intergénérationnel, organisé au CIAM en septembre.

C'est l'engagement de tous les personnels du CCAS, moteur humain de ce bilan annuel, qui nous permet de nous positionner sur de nouveaux enjeux et de toujours ajuster notre réponse aux problématiques sociales nouvelles.

Marie-Anaïs RENAULT Directrice Générale des Services du CCAS

- ☐ Accueillir le public potentiellement concerné grâce à un accueil général ou personnalisé, avec information et 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.

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

Éric CHEVALIER



Brigitte BILLOT Vice-Présidente du CCAS 14ème Adioint Social - Logement social et d'urgence Droit des Femmes et de la Famille Humanitaire international

Laurent DILLINGER

Brigitte DEVESA



1er Adioint Personnel municipal et Relations avec les Suivi des Grands Projets Réglementation de la circulation et du stationnement -Verbalisation Voirie, aménagement, construction Éclairage Public, Illuminations festives Mobilité douce et Plan vélo Relations avec les taxis Parcs Naturels Urbains-Réseau de chaleur 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



13ème Adjoint Relations avec les habitants, Suivi et développement du Quartier de Luvnes Mise à disposition des salles municipales relevant de son quartier Handicap Commission d'accessibilité Hygiène publique Santé Publique Protection sanitaire Conduites addictives



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



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

Sylvaine DI CARO ANTONUCCI

2ème Adjoint



Élisabeth HUARD Conseiller municipal de l'opposition



Pierre SPANO Conseiller municipal de l'opposition



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.



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.



André BENSAKKOUN

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.



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.



Catherine SILVESTRE

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

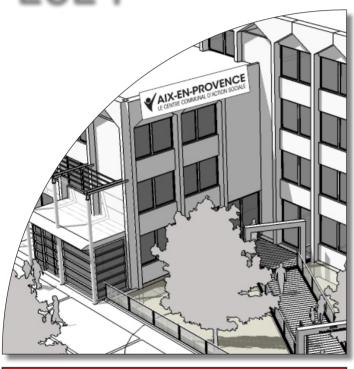
Vice-Présidente du CCAS de 2008 à 2020 - Présidente de l'association « L'enfant demain ».



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.

LE CCAS D'AIX-EN-PROVENCE



LES SERVICES **ACTION SOCIALE**

Accueil Social Polyvalent

Aides sociales et accompagnement

Cellule 2 APR

Logements d'Insertions CHRS

CCAPEX

Service Accueil et Orientation

Logements d'abord

Équipe Mobile

LES SERVICES VIE DES SENIORS ET AUTONOMIE

Le Pôle Infos Seniors

Aide et Accompagnement à domicile

Soins Infirmiers à domicile

Équipe Spécialisée Alzheimer

Téléassistance

Portage de Repas

Foyers-restaurants

Animation

Résidence Autonomie

Logements Foch

LES SERVICES PÔLE RESSOURCES ET MOYENS

Ressources Humaines

Juridique

Marchés Publics

Finances

Courrier - Standard - Archives

Secrétariat Général

Communication - Protocole

Service Technique

Service Informatique

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.



48% des ménages (personne seule)



24.4% des personnes ont plus de 60 ans



41% des personnes vivant seules ont plus de 75 ans



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



22% des ménages (familles sans enfant)



8% des ménages allocataires des minimas sociaux



14% de taux de pauvreté



8% de taux de pauvreté 75 ans et +



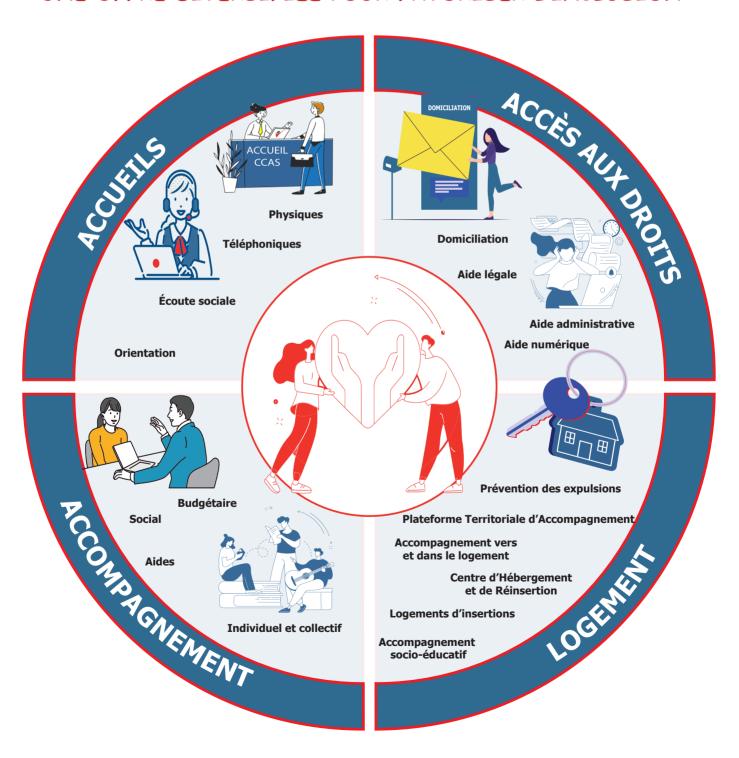
50 % de la pauvreté se concentre sur 20% des quartiers aixois : Encagnane, Jas de Bouffan, Corsy, Loubassane, Pinette.

PERSPECTIVES 2025

Un nouveau cahier des charges pour l'ABS 2026-2031 sera rédigé afin de définir les modalités de construction et de diffusion du futur ABS du mandat.

ACCOMPAGNEMENT INCLUSION SOCIALE

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE POUR FAVORISER L'INCLUSION



Introduction: l'accueil social

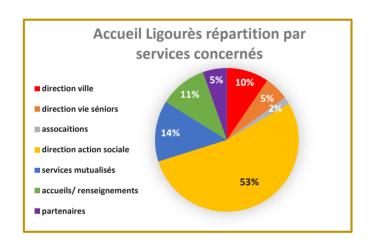
L'accueil est le point d'entrée du Centre Communal d'Action Sociale. Son principe est simple : offrir un premier accueil inconditionnel, sans jugement ni condition préalable, à toute personne qui se présente, quelle que soit sa situation. Ce premier accueil doit ainsi garantir l'accès aux services sociaux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

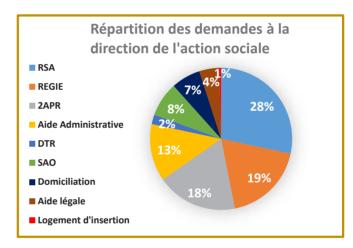
Avec un standard téléphonique recensant plus de 7 455 appels par an, un accueil général comptabilisant plus de 22 161 demandes et un accueil spécifique pour les personnes en situation de rue recensant plus de 13 629 demandes en 2024 pour 11 685 en 2023, ce sont près de 35 790 demandes recensées en 2024. Les demandes sont en constante progression.

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.

Dix 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 de l'Accueil visant à améliorer la qualité des accueils physiques et téléphoniques du CCAS a été conduit en 2024 avec une priorité donnée à l'accueil du Ligourès. Des questionnaires à l'endroit des usagers et des partenaires, et des ateliers avec les agents et les usagers ont été conduits pour analyser le fonctionnement actuel et formuler des préconisations d'amélioration.







Chiffres clés :

- 7 455 appels téléphoniques au standard par an;
- 19 255 passages à l'accueil;
- 22 161 demandes physiques au Ligourès;
- 53% des demandes concernent la Direction de l'Action sociale;
- 13 629 demandes physiques au Service Accueil et Orientation . Les demandes des personnes en situation de rue sont en constante progression.

PERSPECTIVES 2025

2025 sera consacré à la mise en place des préconisations retenues par le comité de pilotage pour le volet accueil physique : changement du mobilier, amélioration des procédures, connaissance des acteurs etc... et à la poursuite du travail de connaissance du fonctionnement et d'amélioration des accueils téléphoniques.

Le temps fort de la solidarité

Un événement coordonné par la Direction de l'Action Sociale du CCAS et la Direction des Solidarités de la Ville d'Aix-en-Proyence.

De nombreux acteurs associatifs et institutionnels aixois ont participé aux Nuits de la Solidarité en 2022 et 2023, qui visaient à recenser, le temps d'une soirée, les personnes en situation de rue. A l'issue, plusieurs associations ont émis le souhait de se rencontrer, de partager sur les complémentarités et d'envisager des actions communes.

Par conséquent, la Ville et le CCAS d'Aix-en-Provence se sont mobilisés en 2024 afin de répondre à cette attente tout en ouvrant la réflexion sur un public plus large, en organisant le 25 septembre dernier, une "Journée de la Solidarité".

Le matin, deux points de collecte et d'information, animés avec des associations partenaires se sont tenus le matin sur la place Romée de Villeneuve et à l'Hôtel de Ville. Les objectifs étant d'informer sur les actions Solidarités mises en œuvre par les associations, le CCAS et la Ville, sur le bénévolat et d'organiser une collecte ciblée : téléphones portables et chargeurs, matériel pour les animaux, produits d'hygiène.

L'après-midi, un temps commun s'est tenu au Repère Jeunesse avec l'organisation d'animations pour tous, un temps de restitution et d'échange autour des besoins des personnes en grande précarité et de l'apport de chaque acteur pour favoriser le lien social. S'en est suivi un temps convivial autour d'un goûter/apéritif en musique.

Une trentaine de structures/services s'est mobilisée pour l'occasion. Cette journée a été l'occasion de nombreuses rencontres et d'échanges.

Cette première édition a confirmé la présence de nombreux acteurs intervenant, en complémentarité, sur le champ de la solidarité à Aix-en-Provence. Elle a permis de soulever des problématiques, d'identifier les besoins et de partager avec les acteurs opérationnels, les institutions publiques et les élus présents.







Les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 au CCAS



Dix places pour assister aux J.O.P 2024 ont été offertes aux usagers du CCAS.

PARIS 2024

L'équipe mobile a constitué un groupe avec des personnes sans domicile pour assister à la demi-finale hommes de

football et des personnes se sont rendues individuellement (après un tirage au sort organisé à l'accueil du CCAS) à une compétition de voile. Cela a été l'occasion pour eux de participer à ce moment historique.

PERSPECTIVES 2025

Le prochain temps fort de la solidarité se tiendra le 16 octobre prochain avec des échanges autour de la solidarité et l'organisation de la Nuit de la Solidarité 2025 visant à recenser, avant l'entrée dans l'hiver les personnes sans hébergement.

Accéder aux droits

La domiciliation



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.

C'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.

Huit agents administratifs sont formés et mobilisés, par roulement, afin d'assurer une continuité de service.

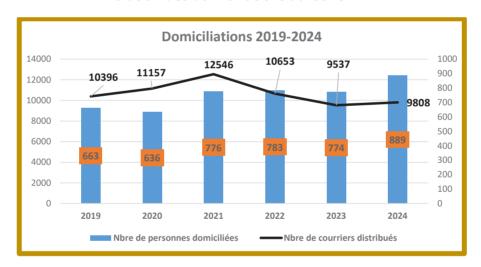


Tous les travailleurs sociaux sont également mobilisés sur cette activité, lors des accompagnements sociaux.

Des financements sont sollicités auprès de la DDETS pour remplir cette mission obligatoire qui nécessite la mobilisation de 2 ETP pour l'enregistrement des domiciliations et la distribution des courriers.

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.

Évolution des domiciliations au CCAS



Chiffres clés :

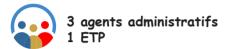
- 889 est le nombre de personnes domiciliées, ce chiffre a fortement progressé ces dernières années. Le CCAS témoigne d'un réel investissement dans cette mission obligatoire avec deux sites ouverts à la domiciliation: le Ligourès et le SAO;
- 9 808 courriers distribués.

PERSPECTIVES 2025

Réelle porte d'entrée pour l'ouverture de droits, l'activité se poursuivra en 2025 sur les sites du SAO et du Ligourès, grâce au travail mené depuis 2023 en matière de polyvalence. Un roulement sur cette activité est effectif et permet de rendre un service quotidiennement. Un règlement de la domiciliation sera également établi.

L'aide administrative





Des permanences d'aide administrative permettent à tous les aixois 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 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 réalisé pour alléger les démarches.

Un point numérique a également été installé pour accompagner les usagers dans leurs démarches. Le CCAS participe également au groupe de travail sur les démarches administratives initié par la Politique de la Ville.

Chiffres clés :

828 rendez-vous administratifs ont été assurés dans le cadre de permanences d'accueil tous publics.

PERSPECTIVES 2025

L'activité 2025 sera maintenue 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...)

Une nouvelle borne numérique sera également installée.

Lutter contre la précarité

L'accompagnement social

L'accompagnement social polyvalent





9 travailleurs sociaux

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 au Ligourès ou dans 6 mairies de guartier sur rendez-vous (Les Milles, Luynes, Val Saint-André, Pont de l'Arc, Puyricard, Hauts d'Aix).

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.

Chiffres clés :

- 320 rendez-vous réalisés 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;
- 19 permanences se sont tenues dans les mairies de quartier et ont permis de recevoir 31 personnes. A noter l'annulation de 12 permanences lorsqu'il n'y avait pas de RDV.

PERSPECTIVES 2025

Cette activité se poursuivra en 2025 avec une meilleure lisibilité de la prise en charge des personnes retraitées, non comptabilisées à ce jour dans l'activité de RDV.

Le travail également initié sur la qualité d'accueil physique et téléphonique doit aussi permettre de pré-évaluer et d'orienter de manière plus pertinente vers cet accueil social polyvalent au Ligourès comme dans les mairies de quartier.

Concernant les permanences dans les mairies de quartier, une communication plus importante sera réalisée pour que le public en ait connaissance.

Le lieu d'accueil RSA



- 1 coordinateur
- 6 travailleurs sociaux
- 4 agents administratifs mobilisés

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.

Au regard du changement de modalités de financement par le Département des lieux d'accueil (un contrat est signé et financé pour les plus de 55 ans et deux contrats maximum pour les moins de 55 ans par an), le CCAS a été contraint de réduire les effectifs sur cette activité afin de limiter le déficit.

Chiffres clés :

- 1 398 contrats signés par le CCAS et validés par le Pôle Insertion;
- 1 960 rendez-vous lors des permanences;
- 1 453 personnes accompagnées dans le cadre du RSA par le CCAS;
- 54% des personnes ont moins de 55 ans;
- 46% des personnes ont plus de 55 ans;
- 88% du public accompagné sont des personnes seules;
- 57% sont des hommes;
- 43% sont des femmes.

A noter également la présence de plusieurs services du CCAS (ASA, 2APR, RH, Aides à domicile) à deux forums de l'emploi et de l'insertion pour faire connaître les métiers du CCAS, renseigner sur nos missions et susciter des vocations!

Forum de l'emploi aux Allées Provençales



PERSPECTIVES 2025

L'activité d'accompagnement des bénéficiaires du RSA majeurs et sans enfant mineur, se poursuit en 2025 au CCAS dans l'attente des changements à prévoir dans le cadre de la mise en œuvre 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...).

Les actions collectives

Le Pass'Culture



1 travailleur social

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.

Zoom sur les sorties ou ateliers :

- Visites de théâtres et rencontres de professionnels du spectacle;
- ☐ Spectacles vivants;
- ☐ Visites commentées d'expositions et rencontres d'artistes;
- ☐ Ateliers participatifs : dont 3 ateliers pour la création d'une fresque affichée au Ligourès avec le musée du Vieil Aix;



Peinture réalisée par les usagers dans le cadre des actions collectives, exposée à l'accueil du Ligourès.

☐ Présentation des opéras du Festival international d'art lyrique (FIAL) saison 2024 : 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 de janvier à juin.

Autres sorties : Présentation de la maison connectée à la Maison Numérique, visite d'une exposition à la maison Sainte Victoire avec pique-nique, visite guidée des serres municipales avec sensibilisation aux risques solaires...

Autres actions collectives

- ☐ "HAPI exposition sur les écogestes" dans le cadre du Point Conseil Budget (PCB);
- ☐ "Les bons gestes alimentaires" : 4 participants.

Globalement, il est difficile de mobiliser les publics sur des actions collectives. Pourtant, ceux qui viennent y trouvent de l'intérêt. A noter que certains participants commencent à sortir en l'absence de l'animatrice.



Chiffres clés :

- 48 sorties avec le Pass'Culture:
- 20 personnes ont participé à une ou plusieurs sorties.

PERSPECTIVES 2025

Les actions collectives se poursuivront avec un développement de la communication afin de mobiliser un public plus large.

Les partenariats effectifs avec Culture du Cœur, La Mareschale, le FIAL, Les Bibliothèques municipales et le Musée Granet, permettent de favoriser l'accès à la culture des personnes qui en sont éloignées.

Seront également déployées des actions collectives sur le sujet de la précarité alimentaire dans le cadre du projet de Frigos Solidaires.

Les aides sociales légales



3 agents administratifs au sein de l'Aide Sociale et Accompagnement 2 agents au sein des services aide à domicile

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

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

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

Chiffres clés :

• 538 dossiers traités dans l'ensemble des services du CCAS

Les aides facultatives

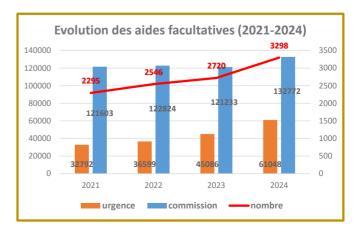


- 3 cadres mobilisés (1/jeudi matin)
- 4 agents administratifs
- + tous les travailleurs sociaux dans le cadre de leurs accompagnements

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.

À noter le vote, en juin 2024, d'un nouveau règlement des aides facultatives qui a permis de mieux encadrer les attributions mais également de faire correspondre les aides aux besoins des usagers (délivrance de tickets de bus, aides pour les frais de santé non remboursés ; aide pour les animaux).



Chiffres clés :

- 3 298 aides accordées pour un montant de 193 820€:
- 90% des aides correspondent à des aides alimentaires accordées en chèque d'accompagnement personnalisé;
- 4% sont des espèces délivrées en urgence;
- 6% du montant des aides accordés pour les versements à des tiers pour le paiement du loyer, des fluides, des frais de santé;
- 76% du montant des aides est alloué par des travailleurs sociaux du CCAS;
- 24% du montant des aides est alloué par des partenaires extérieurs (Mission Locale du Pays d'Aix, Maison de la Solidarité, Caisse d'Allocations Familiales,...) qui sollicitent le CCAS après avoir utilisé leurs propres moyens.

Les travailleurs sociaux, dans le cadre de leurs suivis, abordent les questions budgétaires, en particulier la constitution des dossiers de surendettement.

Le Centre Communal d'Action Sociale dispose de deux Conseillères en Économie Sociale et Familiale qui accompagnent les ménages en difficulté dans la gestion de leur budget.

Chiffres clés :

- 25 personnes suivies dont 12 nouveaux entrants;
- 32% sont salariés;
- 9 mois est la durée moyenne d'un suivi;
- 22 personnes étaient domiciliées à Aix, soit 88% des personnes en file active;
- 3 personnes étaient domiciliées hors d'Aix soit 12%.

PERSPECTIVES 2025

Suivi des aides facultatives allouées pour que l'enveloppe budgétaire reste maîtrisée.

PERSPECTIVES 2025

Bien que pertinents, les moyens alloués par l'État sur ce dispositif sont insuffisants pour envisager un élargissement de l'action. Aussi, l'action sera maintenue à l'identique.

L'accompagnement budgétaire



Prévenir les ruptures du logement



0,5 ETP Responsable de service

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 PFTA a pour missions:

- ☐ 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.



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

En 2024, les situations les plus complexes ont été confiées aux CESF qui disposent de l'expertise nécessaire pour assurer ces accompagnements.

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

Chiffres clés :

- 12 nouvelles situations d'Aixois 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;
- 44 personnes suivies;
- 10 ménages ont été relogés chez les bailleurs sociaux ou en intermédiation locative.

PERSPECTIVES 2025

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. Nous avons sollicité un poste d'infirmier dans le cadre de l'AVDL pour étoffer l'équipe dédiée et ainsi permettre l'accès et le maintien des parcours de santé. Les contingents de logements sociaux disponibles sont actuellement en forte tension.

L'accompagnement vers et dans le logement (AVDL)



1 travailleur social à temps plein

Ce 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'usager.

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

Chiffres clés :

- 27 accompagnements ont été effectués. Sur ces personnes accompagnées, 14 étaient en logement et 13 hébergées;
- 6 personnes ont été relogées dans le Pays d'Aix au regard des opportunités dans le cadre de propositions d'intermédiation locatives; Ce sont des logements conventionnés du secteur privé, et donc à coût accessible pour le locataire.

Les mesures d'Accompagnement Socio-Éducatives Liées au Logement





1 travailleur social à 0,75 ETP

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.

Chiffres clés :

- 17 personnes accompagnées sur des mesures généralistes. L'activité est stable par rapport aux années précédentes;
- 9 personnes ont été accompagnées sur des mesures handicap.

PERSPECTIVES 2025

L'activité d'ASELL se poursuit en 2025 en attendant la publication d'un marché public selon les nouvelles modalités définies par le département.

La prévention des expulsions locatives

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

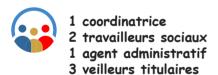
Le CCAS a repris la coordination des acteurs en matière de prévention des expulsions en dupliquant la méthodologie et le cadre d'intervention utilisés sur la PFTA.

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.

Chiffres clés :

• 1ère Commission en décembre 2024 regroupant 12 partenaires et où ont été présentées 3 situations.

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale



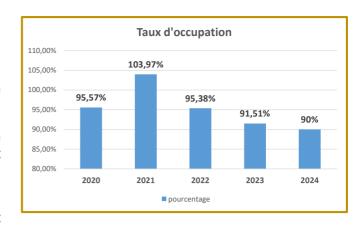
Agrée et financé par la Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités (DDETS), le CHRS Le Chêne accueille sur orientation du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), des femmes, avec ou sans enfants, rencontrant une rupture de logement cumulée à d'autres problématiques 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.

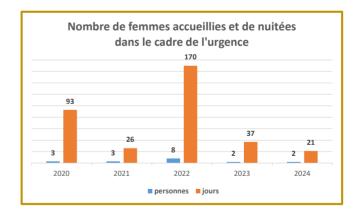
Les résidentes bénéficient d'un accompagnement individualisé, global et co-construit qui porte sur l'insertion par le logement, l'insertion professionnelle, sociale et budgétaire, le soutien à la parentalité et sur les démarches administratives.

En complément de cet accompagnement, des actions collectives mensuelles sont organisées. Elles ont pour thèmes 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.



Chiffres clés :

- 90% est le taux d'occupation en 2024;
- 9 ménages ont été admis cette année;
- 7 301 journées de prise en charge:
- 21 nuits d'accueil d'urgence;
- 18 femmes accueillies et 21 enfants;
- 25 mois est la durée moyenne d'un accueil;
- 6 séjours supérieurs à 18 mois liés à la complexité des situations accueillies, dont 4 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.



PERSPECTIVES 2025

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

Un projet d'extension de l'établissement sera également présenté à la DDETS afin de reprendre 10 places financées et laissées vacantes par une association du territoire.

Les logements d'insertion





Le dispositif des logements d'insertions 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:

- 7 studios
- □ 1 appartement 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 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.

Chiffres clés :

L'activité 2024 est en légère baisse par rapport aux années précédentes mais sa quasi-stabilité ne permet pas d'interprétation particulière.

- 11 mois est la durée moyenne de séjour sur l'ensemble des personnes accueillies dans l'année;
- 13 mois est la durée moyenne de séjour des personnes sorties dans l'année.

Année	Couples avec enfants	Familles mono- parentales	Femmes seules	Hommes seuls	Total
2024	3	6	3	5	17
2023	4	7	1	7	19
2022	3	7	4	7	21

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.

PERSPECTIVES 2025

Ce dispositif n'est pas 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.

Le dispositif d'Action Sociale Collective (ASC)

Chiffres clés :

• 15 mesures d'accompagnement financées par le Conseil Départemental et mises en œuvre par un agent du CHRS;

Cela représente :

- 33 visites à domicile;
- 88 rendez-vous téléphoniques et en présentiel;
- 8 actions sociales collectives réalisées en lien avec le "savoir habiter" et l'accès au logement autonome:
- 17 ménages accueillis, originaires des Bouchesdu-Rhône dont 9 étaient domiciliés à Aix-en-Provence avant leur entrée en logement d'insertion.

PERSPECTIVES 2025

Le dispositif prend fin car le Conseil Départemental retire ses financements pour cette action.

Lutter contre le sans-abrisme

L'accompagnement des sans-abri



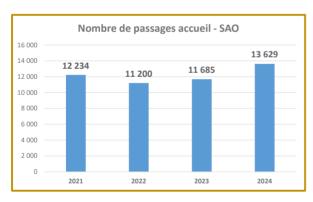
Le service d'Accueil et d'Orientation



- 1 responsable de service
- 3 travailleurs sociaux
- 3 agents d'Accueil dont 1 agent qui accompagne aux démarches administratives

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).



Le nombre de passages à l'accueil du SAO connaît une certaine évolution en 2024. Avec deux agents (1.7 ETP) mobilisés sur l'activité, d'accueil de renseignements et de RDV, de domiciliation, de distribution de courriers, ce sont plus de 60 passages par jour comptabilisés en moyenne.

Des permanences de premier accueil ont lieu trois fois par semaine, sans rendez-vous et ont pour fonctions :

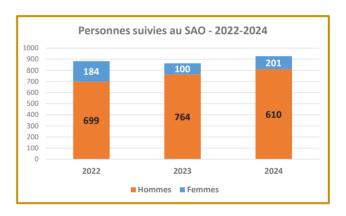
- Évaluer la situation;
- □ Orienter le cas échéant;
- ☐ Échanger et de proposer une écoute attentive et bienveillante;
- ☐ D'apporter un premier niveau d'information sur les dispositifs, les structures, l'accès aux droits.

Chiffres clés :

- 13 629 passages à l'accueil du SAO,
 60 passages par jour en moyenne;
- 811 personnes suivies (on constate une hausse du nombre des personnes);
- 390 nouvelles personnes accompagnées contre 348 en 2023.

Le SAO propose des accompagnements sociaux pour élaborer un projet personnalisé avec 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.



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.

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

Chiffres clés :

- 169 fiches SIAO ont été adressées par le SAO;
- 92 personnes ont accédé à un logement autonome soit par le biais du DALO (Droit Au Logement Opposable), soit par le biais du service logement de la Ville ou la PFTA.

Le questionnaire de la Solidarité

Suite à l'édition de la Nuit de la Solidarité organisée sur le territoire aixois en janvier 2023, nous avons souhaité approfondir les besoins des personnes en situation de rue à Aix et travailler sur des améliorations à amener sur les dispositifs existants.

Ainsi en 2024, un questionnaire de la Solidarité a été créé en lien avec les associations œuvrant dans le champ de la solidarité. Et une passation de ce dernier a été effectuée par le SAO, les haltes de jour du territoire, et les équipes mobiles.

La restitution a été effectuée en septembre 2024 lors d'un temps fort de la Solidarité à de nombreux acteurs associatifs et institutionnels (Conseil départemental, DEETS 13, Ville) ainsi que des citoyens.

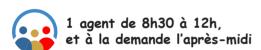
- ☐ Des besoins non couverts sont à explorer : La mobilité avec les animaux dans les transports en commun;
- ☐ L'accès aux toilettes, aux douches hors ouverture des haltes de jour (en soirée, le week-end);
- ☐ L'accès à l'alimentation en week-end hors maraudes alimentaires.

PFRSPFCTIVFS 2025

Des Ateliers collaboratifs devraient se mettre en place courant 2025 afin d'envisager avec les partenaires les possibles évolutions.

Une Nuit de la Solidarité sera organisée le 16 octobre 2025

Le point hygiène



Le point hygiène de la Ville, géré par le SAO, est situé dans les locaux de la Halte de Jour Cité Germain Nouveau Caritas. 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-midis. 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.

Chiffres clés :

- +29% de hausse d'activité par rapport à 2023;
- 3 200 Kits d'hygiène donnés;
- 3 512 passages aux douches.

PERSPECTIVES 2025

Au regard de l'utilisation, les douches présentent certains points de vétusté, aussi en lien avec la Ville, un projet de rénovation est en cours avec des travaux prévus en 2025.

Une équipe qui va au-devant des publics

L'équipe mobile



2 travailleurs sociaux, l'équipe a été renouvelée en 2024

L'équipe mobile existe depuis 15 ans. C'est une équipe 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 en journée et en soirée, 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 exposé aux violences.

L'équipe mobile s'est complètement renouvelée en septembre 2024. Le travail de suivi éducatif est conduit 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 se poursuit.

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 ainsi que sa présence dans les haltes de jour.

Chiffres clés :

Saison estivale (1er avril-15 novembre):

- 4 sorties par semaine, soit 16 par mois et 64 par saison en journée;
- 62 maraudes, avec une moyenne de 40 personnes rencontrées chaque soir.

Saison hivernale (15 novembre-31 mars):

- 5 sorties par semaine, soit 20 par mois et 160 par saison en journée. 15 à 20 personnes vues en journée;
- 98 maraudes, avec une moyenne de 40 personnes vues le soir.

PERSPECTIVES 2025

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

Les mises à l'abri

Le CHRS Le Chêne 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.

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 2024, les travaux nécessaires avant la mise à disposition (2 logements) et le sous-effectif de l'équipe n'ont pas permis cette mise à disposition systématique.

Chiffres clés :

- 2 femmes accueillies en urgence soit 21 nuitées;
- 5 à 15 nuits la durée d'hébergement.

Informer et accompagner les personnes en situation d'handicap



Handicap: service mutualisé Ville/CCAS



- 1 chef de service
- 4 agents d'accueil et d'accompagnement dont 2 du CCAS
- 1 assistante sociale du CCAS
- 1 chargé de dispositifs accessibilité
- 1 chargée d'accueil accessibilité du CCAS
- 1 chargée de dispositifs de santé publique

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.

L'accessibilité commence par un lieu ressource, central et identifié vers lequel les Aixois peuvent se renseigner, être

écoutés, orientés vers les bons partenaires. Ils peuvent 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.

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 de ressources.

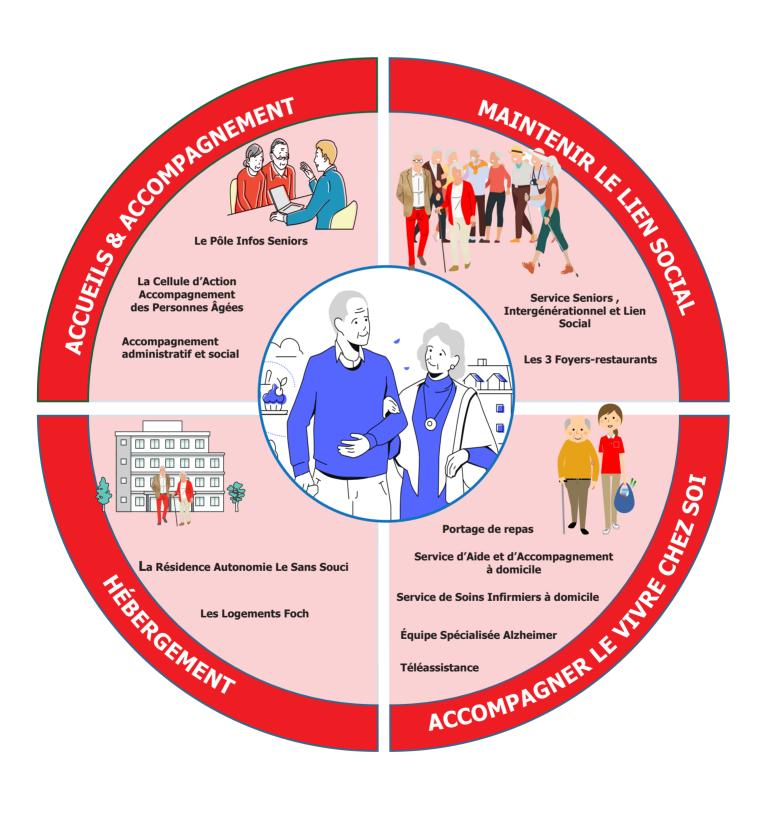
Chiffres clés :

- 2 063 passages à l'accueil;
- 2 257 appels reçus;
- 815 contacts par l'assistante sociale du service (visites à domicile, entretiens au service, entretiens téléphoniques) avec usagers ou partenaires;
- 490 accompagnements au remplissage du dossier MDPH par les agents d'accueil et d'accompagnement;
- 410 personnes ont été reçues pour une dépense de 108 486 € dans le cadre du dispositif Prioribus:
- 12 personnes ont été relogées dans un logement adapté;
- 121 rencontres partenariales dans le cadre du handicap et de la promotion santé;
- 11 commissions communales d'accessibilité des ERP organisées, participation à 19 commissions départementales;
- 306 dossiers d'accessibilité des ERP instruits en commission communale et 167 ERP visités sur doléances.

PERSPECTIVES 2025

- Élaboration d'un Contrat Local de Santé: outil permettant d'inscrire la santé dans un large spectre d'actions menées par la ville avec le CCAS comme partenaire incontournable;
- Mises en place d'un Conseil Local en Santé Mentale (CLSM);
- Partenariat MDPH renforcé pour la permanence au sein du service;
- Développement des partenariats et actions de sensibilisation auprès et avec les professionnels de santé.

VIE DES SENIORS ET AUTONOMIE



Accueillir et informer les publics seniors et leurs aidants

Le Pôle Infos Seniors





1 coordinateur/Travailleur social
2 agents d'information et d'orientation
1 travailleur social/Assistant de coordination
3 3 ETP

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 afin que l'appelant bénéficie 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.

Chiffres clés :

- 1 934 demandes ont été prises en compte au travers de 3 001 actions effectuées (appels, e-mails, courriers, visites à domicile), cela correspond à une augmentation de +17% des actions effectuées;
- 34 évaluations à domicile;
- 67% des usagers ont plus de 75 ans et sont majoritairement des femmes;
- 214 familles en situation de fragilité ont été guidées et soutenues dans leurs démarches par le travailleur social;
- +22% de demandes d'intervention par les partenaires ont été traitées par le Pôle Infos Seniors.

Les motifs d'appels sont le plus souvent des demandes d'informations, ou de la documentation sur les démarches à engager pour la mise en place d'intervenants à domicile.

En second lieu, en cas de fragilité, ce sont des demandes pour une évaluation sociale et de la coordination des intervenants. Plus rarement, il s'agit de demandes liées à l'adaptation du logement ou l'entrée en établissement spécialisé. 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 2024, ce sont les aidants qui ont été à l'honneur. Le Pôle Infos séniors a collaboré avec la plateforme de répit et d'accompagnement des aidants (Association Oasis) pour organiser la première Marche des Aidants le 7 octobre 2024, qui a rassemblé 83 participants.

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 des réunions partenariales. Dont une sur le nouveau dossier d'aide à l'autonomie qui a rassemblé près de 130 professionnels, une autre sur la thématique du "virage domiciliaire "soutenant le maintien à domicile pour tous (40 partenaires présents), un webinaire sur l'aide aux aidants (50 partenaires présents).

Le Pôle infos Seniors a aussi constitué un comité de réseau en gérontologie qui se réunit tous les 6 mois afin que toutes les structures sociales et médico-sociales puissent coopérer de façon optimale au profit des parcours des personnes âgées.

Le CCAS a également participé aux secondes assises départementales de lutte contre l'isolement.

PERSPECTIVES 2025

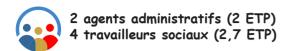
Des ateliers rassemblant des séniors autour de la question de l'habitat sont prévus en partenariat avec l'entreprise sociale et solidaire Récipro-Cités et Agir Arrco impliquant des élus et directions de la commune.

La seconde marche des aidants en partenariat avec la Plateforme de répit et d'accompagnement des aidants sera organisée à l'automne.

Le Pôle Infos Séniors participera activement à la lutte contre l'isolement des séniors et le repérage des personnes fragiles en collaboration avec les partenaires (Services de la Ville, SAAD, Centres sociaux culturels, bailleurs, etc...) et poursuivra la recherche de fonds pour renforcer ses moyens humains au regard de la hausse croissante des demandes.

Accompagner socialement les seniors

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



La Cellule Action Accompagnement des Personnes Retraitées (2APR) a été créée spécifiquement et sur volonté de la commune pour accompagner socialement les personnes retraitées. Elle est compétente pour toutes les problématiques sociales et financières.

Véritable relais pour les usagers comme pour leurs aidants, elle assure un accompagnement social et administratif en informant et en accompagnant les retraités fragiles sur leurs droits, les dispositifs d'aides et les démarches administratives nécessaires. Les personnes rencontrant des problématiques financières mais aussi liées au logement (situations d'expulsions, d'isolement ou difficultés de maintien à domicile) sont également conseillées.

Le travail complémentaire entre les agents administratifs et les travailleurs sociaux est à relever pour assurer une prise en charge effective et pertinente des usagers. Les bénéficiaires cumulant souvent plusieurs problématiques et étant majoritairement isolés, sans aidant familial ou proche.

La cellule travaille également en étroite collaboration avec de nombreux partenaires pour favoriser la résolution des problématiques ou prévenir des situations de crise :

- ☐ Fonds d'aide sociale des caisses de retraite (CARSAT et complémentaires);
- ☐ Bailleurs sociaux (prévention des expulsions et aménagement du domicile);
- ☐ Services sociaux des établissements de soins (Hôpital d'Aix et cliniques);
- ☐ Services d'aides à domicile;
- Associations de lutte contre l'isolement et à visée caritatives (Petits Frères des Pauvres, Unis-cité, Secours catholique, St Vincent de Paul, Emmaüs, Croix rouge, etc);
- ☐ Les services APA et MDPH du Conseil Départemental.

Chiffres clés :

- 716 personnes ont été suivies par la cellule;
- 350 nouvelles personnes: la cellule a été très active en 2024;
- 883 entretiens sociaux conduits au Ligourès ou à domicile;
- 10 000 appels reçus ou émis par les agents de la cellule.

PERSPECTIVES 2025

Un rapprochement s'est opéré en 2024 entre le Pôle Infos Séniors et la Cellule 2APR qui œuvrent de manière complémentaire pour le même public. Il s'agira donc en 2025 de le concrétiser par l'écriture d'un projet de service permettant de fluidifier et de rendre le plus lisible possible le parcours usager.

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 2025 et les années suivantes de conduire une veille intensive sur les financements mobilisables.

Lutter contre l'isolement

Le Service Seniors, Intergénérationnel et Lien Social

Service Animation



Le Service Seniors, Intergénérationnel et Lien Social est mutualisé CCAS - Ville, sous la direction des Solidarités de la Ville. Il 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 hebdomadaires proposées, sur plusieurs sites, par le service animation sont nombreuses, diversifiées et pour tous les goûts, aussi bien culturelles que sportives : aquagym, gym, stretching, yoga, pilates, yoga sur chaise, balades, atelier mémoire, atelier du festival d'art lyrique, atelier peinture, chorale, activité pleine nature avec l' AUC (Aix Université Club).

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 autonomie "Le Sans Souci". Elles ont concerné une moyenne de 15 personnes par jour du lundi au vendredi.

Chiffres clés :

• 397 personnes inscrites aux activités.

Le mercredi 29 mai, la Fête des Seniors a réuni sur les espaces verdoyants du Parc Saint-Mitre les seniors Aixois.

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.

Comme promis, le CCAS et la Ville ont proposé le 24 septembre un événement intergénérationnel aux seniors, en partenariat avec le Centre des Arts en Mouvement (CIAM) et l'école élémentaire Jules Ferry.

Cette belle journée les a réunis autour d'un goûter pour découvrir et participer à des ateliers circassiens comme le jonglage collectif et des activités pluridisciplinaires autour de la découverte des arts du cirque.

Chiffres clés :

- 389 personnes ont participé à la Fête des Seniors au Parc Saint-Mitre dont 251 personnes inscrites pour la paëlla et 138 pour un repas individuel;
- 110 seniors et 28 enfants de l'école Jules Ferry ont participé à la deuxième Fête des seniors au CIAM.





PERSPECTIVES 2025

Outre la reconduction de ces deux fêtes chères au cœur des Aixois, il est prévu pour 2025 de proposer différents ateliers dans le cadre de l'Année Cézanne 2025.

La Résidence autonomie "Le Sans Souci"





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

Située le long du Boulevard Jean Jaurès, à proximité immédiate du centre-ville d'Aix-en-Provence, la résidence autonomie **"Le Sans Souci"** (agréé à l'Aide Sociale pour la totalité des places) **est composée de 42 studios** d'environ 30m² répartis sur 4 étages. Il y a également un espace de restauration qui peut accueillir jusqu'à 120 convives, deux salles d'activités, une grande salle de gymnastique et de yoga, un salon de lecture et de jeux et un petit jardin d'agrément permettent d'offrir des espaces et des activités qualitatives pour les seniors.

L'établissement accueille des personnes âgées valides et semi-valides et autonomes, dans des conditions de vie proches du domicile. Il apporte des réponses de proximité favorisant la préservation de l'autonomie par un fonctionnement et un cadre de vie adapté, tout en leur proposant un accompagnement personnalisé et des prestations adaptées à leurs besoins.

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 (lien possible avec une assistante sociale au CCAS).

Des partenariats étroits sont également à relever pour favoriser l'accès aux soins, aux services sociaux ou encore aux structures médico-sociales.

Les résidents trouvent également au sein de 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 les lundis, mardis, jeudis et vendredis après-midi d'un animateur du CCAS.

Outre les activités d'animation préventives nombreuses, les résidents ont également participé à des activités plus festives au cours de l'année : 3 lotos sur la résidence, 9 repas à thème, et se voient offrir un goûter festif presque une fois par mois. Un partenariat avec les écoles de la ville et certains centres aérés a débuté au 4ème trimestre de l'année. Sur ces temps de partage, les résidents et les jeunes peuvent se retrouver autour d'un loto ou d'un goûter.

Chiffres clés :

- 41 personnes accueillies;
- 27 femmes et 14 hommes dont la moyenne d'âge est de 85 ans:
- 66 ans est l'âge de la plus jeune résidente et 99 ans l'âge de la doyenne;
- 5 ans est la durée moyenne d'un séjour;
- 40% des personnes accueillies sont éligibles à l'aide sociale, témoignant de la volonté d'accueillir les personnes les plus en besoin;
- 83% est le taux d'occupation moyen de la résidence. Le taux est en baisse continue depuis 2021, avec de nombreuses demandes d'entrées non adaptées et des sorties plus importantes.



Les Poupées Persanes:





PERSPECTIVES 2025

Résidents du Sans Souci

Venez echanger

sur la Bientraitance

On vous attends

Le 20 Novembre 2023 À 14h30

Plusieurs changements interviendront en 2025 tels que l'externalisation de la prestation de repas (chef cuisinier et commandes) pour gagner en qualité. Une nouvelle responsable d'établissement sera également accueillie avec pour objectif de permettre la stabilisation de l'équipe et de faire croître le taux d'occupation.

Les logements "Foch"

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

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

Ces logements sont situés en centre-ville. Le CCAS les sousloue à des seniors en difficulté d'accès au logement. Les orientations sont faites par un travailleur social du CCAS ou d'un partenaire. Les entrées sont validées en commissions.

Chiffres clés :

- 10 logements sur 12 étaient occupés suite à des départs ou des décès;
- 83% est le taux d'occupation sur l'année.

PERSPECTIVES 2025

Souhait de mieux connaître et accompagner le public senior résidant dans ces logements : projet avec une liste autour d'actions visant à rompre l'isolement.

Est également envisagé de réunir au sein d'un même pôle les logements d'insertion et Foch sur une coordination commune.

Les Foyers-restaurants





L'équipe de cuisine et de restauration du Sans Souci

- 1 agent d'entretien et de restauration
- à Luynes
- 1 agent d'entretien et de restauration
- à Puyricard
- 1 chauffeur livreur

Le CCAS offre un service de foyers-restaurants pour les séniors de la Ville, au sein de trois sites :

- ☐ Le foyer-restaurant «Le Sans Souci» ouvert du lundi au vendredi midi;
- ☐ Le foyer-restaurant « Aqui Sian Ben » à Luynes ouvert du mardi au vendredi midi;
- ☐ Le foyer-restaurant « Lou Thillou » ouvert les mardis, mercredis et vendredis midis.

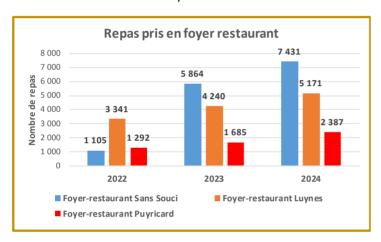
Peuvent bénéficier de l'accès aux foyers-restaurants les personnes de plus de 60 ans et les adultes en situation de handicap bénéficiant d'une Allocation Adulte Handicapé (AAH). La solitude, l'isolement ou encore un lieu de vie non adapté peut être une source de dépendance ; aussi la fréquentation du 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.

Chiffres clés :

- 7 431 repas servis au foyer-restaurant "Le Sans Souci":
- 5 171 repas servis au foyer-restaurant "Aqui Sian Ben" de Luynes;
- 2 387 repas servis au foyer-restaurant "Lou Thilou" de Puyricard.



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...).

Bien que toujours en deçà des années avant covid, l'activité des foyers-restaurants est en augmentation en 2024 avec plus de repas servis qu'en 2023.



PERSPECTIVES 2025

Le personnel de Luynes et Puyricard a été renouvelé fin 2024 et début 2025. Il s'agira donc en 2025 de stabiliser l'équipe et le fonctionnement. Par ailleurs, suite à la demande des administrés de Puyricard, le foyer-restaurant sera ouvert à compter du 1 avril 2025 sur 4 jours par semaine du mardi au vendredi.

Le Plan Canicule



Chaque année le Plan national de surveillance se tient du 1er juin au 15 septembre.



Chiffres clés :

- 2 déclenchements du niveau orange du Plan Canicule du 1^{er} au 4 août, puis du 9 au 13 août ont entraîné l'ouverture de la cellule d'appel;
- 376 personnes inscrites sur le registre canicule ont été appelées par 7 à 10 agents bénévoles du CCAS et de la Ville afin de s'assurer de la situation des usagers fragiles et isolés et de les accompagner.

Déployer des réponses au domicile

Le service d'Aide et d'Accompagnement à domicile





- 1 chef de service
- 1 coordinatrice administrative du service SAAD (aide à domicile, portage de repas et téléassistance)
- 2 référents de secteur
- 9 aides à domicile
- 1 agent d'accueil
- 1 régisseur de recette (commun aux SAAD, portage de repas et téléassistance)

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'une auxiliaire de vie ou d'une aide à domicile.

Le service intervient sur la commune d'Aix-en-Provence : Aix, Luynes, Les Milles, Puvricard, Coutheron, Célony.

Au cours de l'année 2024, les difficultés de recrutement et un turn-over important sur l'équipe SAAD ont eu pour conséquence un ralentissement des admissions, avec une baisse du nombre de bénéficiaires.

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.

Le vieillissement de la population, et la prévalence des maladies neuro-dégénératives après 75 ans ont accentué les besoins d'accompagnement, conduisant à la mise en œuvre de plans d'aide conséquents pour le maintien à domicile.

Fin 2024, la mise en place avec le CD13 du flux de télégestion automatisée a permis un gain de temps et un meilleur suivi des heures facturées. En effet, l'effet positif est une baisse nette des anomalies de télégestion, et un taux de correction abaissé.

Chiffres clés :

- 79 ans est la moyenne des bénéficiaires;
- 3 usagers sur 4 sont bénéficiaires de l'APA;
- 18 471 est le nombres d'heures facturées sur l'année:
- 112,6 en moyenne est le nombre de bénéficiaires par mois.



Le Service de Soins Infirmiers à domicile





1 chef de service 1 infirmière coordinatrice 13 aides soignantes 2 infirmières

1 secrétaire d'accueil

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 nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie en complément ou non des aides à domicile.

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 l'impact des temps partiels thérapeutigues avec restriction, ce qui contraint les tournées de soins.

Sur la file active, constituée de patients au très grand âge, les hospitalisations, les difficultés de maintien à domicile concourent à minorer le taux d'occupation.

En 2024, un travail avec les équipes soins autour de la bientraitance fut conduit, avec notamment la rédaction d'une charte de bientraitance.

En 2024, les partenariats internes et externes se sont multipliés sur diverses situations de soins ou d'aides mobilisant : Le Pôle Infos seniors, le Centre de Ressources Territorial de l'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve, le Dispositif d'Appui et de Coordination, les équipes mobiles de gériatrie et le réseau de soins palliatifs RESP 13.

Chiffres clés :

- 86 patients dans l'année;
- 36 nouveaux patients ont été admis sur l'année;
- 87 ans est la moyenne d'âge;
- 73,23% est le taux d'occupation.

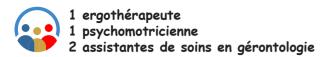
PERSPECTIVES 2025

SSIAD et SAAD vers le Service Autonomie

Guichet unique pour les usagers, le futur SAD (Service Autonomie à Domicile) offrira des prestations d'aide et d'accompagnement, des soins, des actions de prévention et de repérage des fragilités, et devra intégrer la prévention de la maltraitance, un soutien aux proches aidants ainsi que la coordination des réponses aux besoins

Les équipes d'encadrants aides et soins sont d'ores et déjà mobilisées via des groupes de travail pour aborder les différents sujets, et ce afin qu'un dépôt de dossier soit initié avant le 01 juillet 2025 pour une mise en œuvre effective au 01 janvier 2026.

L'Équipe Spécialisée Alzheimer



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.

____ Chiffres clés :

- 84 patients sont suivis;
- 817 séances sont réalisées;
- 83 ans est la moyenne d'âge des patients.

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.

Au regard du coût du service, les nouveaux entrants ont été limités courant 2024 aux personnes bénéficiaires de l'aide sociale et ce afin de répondre à la lutte contre la précarité alimentaire des plus démunis.



Le Portage de repas





1 agent référent

1 régisseur (commune au portage de repas Téléassistance et au SAAD)

Le portage de repas assure la livraison de repas au domicile des personnes âgées de plus de 60 ans et/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.

Chiffres clés :

- **59 323** repas servis;
- 204 usagers en moyenne par mois.

La Téléassistance





1 agent référent

1 régisseur (commun à la téléassistance, au portage de repas et au SAAD)

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 en situation d'handicap vivant à domicile.

Chiffres clés :

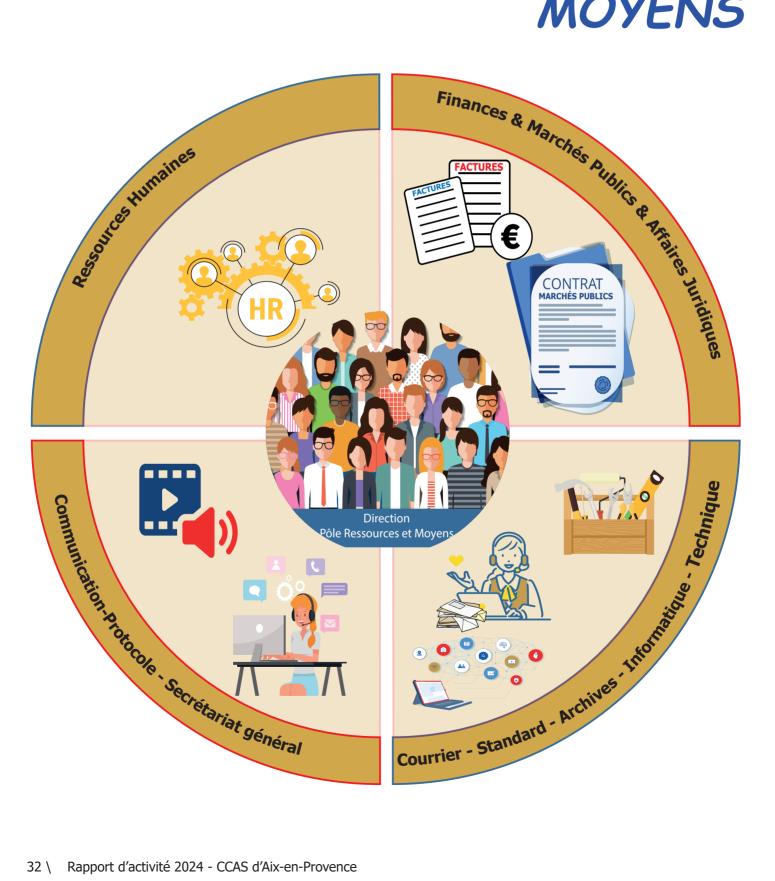
- 261 nouveaux bénéficiaires;
- 1 068 usagers en moyenne par mois.

PERSPECTIVES 2025

Les services de portage de repas et de téléassistance se poursuivront en 2025 avec un regard précis porté sur le coût du service de portage de repas afin de limiter le déficit budgétaire tout en servant les Aixois les plus en précarité.

Une enquête de satisfaction sera également menée en partenariat avec le prestataire de repas, auprès de nos bénéficiaires.

PÔLE **RESSOURCES** ET MOYENS



Chiffres clés : les agents du CCAS



163 agents dont **131** titulaires, **5** CDI, **26** CDD et **1** apprentie.

51 ans est l'âge moyen.



83,95% est le taux de féminisation.



Taux de Travailleurs Handicapés en 2024 est de **19,75** dont **32** BOETH.



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

Chiffres clés :

- 236 candidatures ont été reçues (hors candidatures spontanées), 34 candidats reçus en jury;
- 17 recrutements externes et 2 réintégrations après disponibilité;
- 18 stagiaires accueillis dans les différents services du CCAS.

Chiffres clés :

- 819 actes établis dont 155 contrats;
- 7 départs à la retraite;
- 8 médailles d'honneur distribuées;
- 12 agents ont bénéficié d'un avancement de grade et 2 d'une promotion interne;
- 249 jours de formation suivis par 90 agents soit un taux de départ en formation de près de 55% contre 41% pour la moyenne nationale et 37% pour les CCAS.

L'année a également été marquée par les nombreuses procédures médicales de plus en plus complexes (17 saisines du Conseil médical, 7 nouvelles procédures de temps partiel thérapeutique) et juridiques.

2024 a été aussi l'année de :

- ☐ La mise en place du télétravail au 1^{er} septembre 2024;
- ☐ La mise en place de la réforme des retraites;
- ☐ La participation aux groupes de travail Ville relatifs à la refonte du régime indemnitaire.

PERSPECTIVES 2025

L'année 2025 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 par le refonte du RIFSEEP et sa mise en œuvre.

Elle devra également mettre en œuvre et expliquer les nouvelles dispositions concernant la rémunération du congé de maladie ordinaire.

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

La Direction des Systèmes d'information et des Services Techniques

La Direction des Systèmes d'Information et des services Techniques 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 et la gestion des archives.

Service Systèmes d'information











- 1 responsable de service 1 agent informatique
- 2 agents courrier-standard-archives

Chiffres clés :

- 62 serveurs c'est l'architecture du système d'information répartis sur 2 salles serveurs redondantes entre elles;
- 120 postes de travail:
- 110 postes téléphoniques fixes;
- 122 lignes mobiles;
- 8 liaisons réseaux qui permettent d'interconnecter les 6 sites au même système d'information à internet mais également à la Ville d'Aix-en-Provence;
- 147 219 courriels recus:
- 43 119 courriels transmis:
- 240 demandes enregistrées Pythéas.

34 véhicules

tations organisées par CCAS.

1 responsable de service

Le Service Technique joue un rôle essentiel dans le bon

fonctionnement des infrastructures de CCAS. Il assure l'en-

tretien et la propreté des bâtiments, réalise des travaux de

peinture et de rénovation, et prend en charge les déménagements ainsi que la gestion des mobiliers. Il est également

responsable des achats de matériel, du suivi de la flotte de

véhicules et apporte un soutien logistique lors des manifes-

1 agent administratif

6 agents technique

4 agents d'entretien



3 voitures électriques



2 scooters essences



3 vélos électriques

3 scooters électriques

Chiffres clés :

- 7 471 appels reçus par le standard d'accueil du CCAS;
- 165 620 appels téléphoniques;
- 2 634 courriers reçus, pour les services;
- 23 149 courriers envoyés.

PERSPECTIVES 2025

L'intégration d'un nouvel agent en 2025.

Un recensement du matériel informatique aura lieu au cours de l'année.

Développer le réseau Wifi privé et publics au sein du CCAS.

Acquisition d'un nouveau logiciel d'application pour les seniors.

Nomadisation du standard téléphonique en portant les équipements physiques du standard vers un outil logiciel. Amélioration des outils de supervision du système d'information.

Conformer le CCAS aux directives du NIS 2.

Chiffres clés :

- 224 838 km c'est la distance parcourue par la flotte automobile;
- 622 demandes enregistrées (Pythéas).

PERSPECTIVES 2025

Pour l'année 2025, plusieurs projets structurants viendront améliorer nos infrastructures:

La réhabilitation des appartements du Sans-Souci continue : un programme de rénovation est mis en place afin d'améliorer le confort et la qualité des logements et permettre au CCAS d'offrir des logements de qualité aux nouveaux locataires.

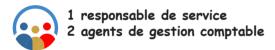
Continuité des travaux du Ligourès :

La poursuite de ces travaux sera également une priorité. Un premier trimestre marqué par la Direction de l'Action Sociale qui finalisera son installation dans les locaux récemment achevés du R+1. Cette étape marque une étape importante dans l'organisation et le regroupement des agents de cette Direction sur un même étage. Très rapidement après, les travaux du 3e étage débuteront.

Sécurisation du parking extérieur du Ligourès : des mesures seront mises en œuvre pour améliorer la privatisation des places de stationnement et une meilleure gestion des espaces.

Les Finances





L'année 2024 a été celle de la mise en place du changement de norme comptable du budget principal (M57).

Le départ d'un agent également en charge des marchés publics pendant l'été a été l'occasion de redimensionner le service avec le recrutement d'un agent comptable à 100%.

Chiffres clés :

- 15,4 M€ en fonctionnement et en investissement tous budgets confondus: 1 budget principal et
 6 budgets annexes;
- 961 bons de commandes émis;
- 2 248 factures reçues;
- 5,1M€ de subvention de la Commune d'Aix-en-Provence représentant 40% des recettes.

PERSPECTIVES 2025

L'année 2025 sera marquée par la stabilisation de l'équipe et un déploiement de formation interne sur l'outil de gestion financière.

Les travaux préparatoires à la mise en place du CFU (compte financier unique), la contractualisation d'un CPOM pour le CHRS et la mise en œuvre comptable du Service Autonomie à Domicile seront les sujets de l'année 2025.

La mise en place d'une revue de gestion trimestrielle en CODIR avec suivi de l'exécution budgétaire et des indicateurs d'activité doit se poursuivre.

Les Marchés Publics - Affaires juridiques





1 agent depuis août 2024

La mission "Marché Public" a été isolée du service des Finances et s'est vu adjoindre des missions de référent juridique.

Chiffres clés :

- 9 consultations ont été lancées dont le renouvellement du marché des assurances et des chèques d'aides personnalisés;
- 1 marché public d'assistance technique, de gestion, et d'approvisionnement pour la Résidence du Sans Souci et les foyers-restaurants a été notifié;
- 1 marché passé par le groupement de commandes avec la Ville, l'Office de tourisme, la Caisse des écoles et l'École d'Art.

Le Secrétariat Général



2 agents



Le secrétariat général regroupe les missions d'organisation des assemblées, de suivi des assurances et du secrétariat de direction générale.

Chiffres clés :

• 6 Conseils d'Administration au cours duquel 48 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.

Chiffres clés :

 6 procédures d'urgence d'évacuation d'immeubles pour mise en sécurité ou arrêtés de périls ont eu lieu. Le CCAS a donc été le relais sur les questions de relogement des personnes sinistrées.





Le service Communication-Protocole est dédié aux missions de communication pour l'ensemble des services du CCAS.

Les actions menées répondent à une amélioration de la connaissance des actions faites par le CCAS auprès du public Aixois et des partenaires (forum des associations, Journée de la Solidarité, Fêtes des Seniors...).

Le service anime la page LinkedIn du CCAS, et veille à l'actualisation des informations sur le site internet de la Ville d'Aix-en-Provence.

Le service a répondu aux demandes de créations et à l'harmonisation de supports de communication émanant des différents services du CCAS (cartons d'invitation, affiches, mise à jour de documents, refonte du livret d'accueil du SAO, mise en page de documents : règlement intérieur des aides facultatives, guide de démarrage Rainbow, flyers).

Il est en charge du journal interne CC@Suivre, du Rapport d'Activité annuel en collaboration avec les directions du CCAS.

Le service Communication-Protocole coordonne : les Vœux protocolaires, la fête des agents.

Participe aux événements : le 1^{er} séminaire du CCAS en collaboration avec le secrétariat général, Fêtes des Seniors, animation, ateliers et expositions des services, Forum des Associations.

En 2024, il a accompagné la Direction Sociale et la Direction de la Solidarité de la Ville à l'organisation de la 1ère Journée de la Solidarité à Aix-en-Provence, en réalisant les supports de communication et à aider à la logistique : collation, installation du matériel.

Cérémonie des vœux le 17 janvier 2024



1er Séminaire du CCAS le 18 avril 2024



Soirée du personnel du CCAS le 20 juin 2024

• 5 000 flyers environ qui sont distribués dans les mairies de quartier, aux partenaires, aux

- 1 Rapport d'Activité du CCAS donné aux agents et aux partenaires;
- 50 affiches d'événements:

annexes du CCAS:

• 3 CC@Suivre:

Chiffres clés :

• 31 posts sur LinkedIn avec 467 abonnés;

En 2024, le Guide des missions du CCAS a été réalisé par le service communication de la Ville.





Marche des Aidants



Fêtes des Seniors : St Mitre et au CIAM



Travaux au CCAS















ACTUALITÉ LOCALE

Après l'enquête nationale, mieux prendre en charge les sans-abri

AIX-EN-PROVENCE À la suite des Nuits de la solidarité, les services sociaux municipaux engagent la discussion personnes à la rue.

Parties of the surface of the surfac



Les résultats du questionnaire aixois ont été dévoilés et commentés ce mercredi. PHOTO IN

sable du service d'accueil et d'orientation au CCAS*, « On ra pas eu les réponses qui nous intéressaient sur la question des besoins de ces personnes », complète la travailleuse sociale, Alors, le CCAS aixois a lancé cette année son propre questionnaire. Lequel a engrangé 50 réponses. La synthèse était restituée ce mercredi après mid i devant un parterre de travailleurs et travailleuses sociaux de la région.

Le 115 aux abonnés

Le 115 aux auonnes
absents
L'important n'est pas tant
dans les résultats sur les besoins
des personnes à la rue : « ntutitiement, on soudice qu'on allait
obtenit. Il n'ya pas eu de surprisea», témoigne Christine Garcia.
En revanche, les discussions
suscitées dans le public entrainent le béotien dans un tourbillon vertigineux de problématiques sociales, qui ne se résoutront tiamais en un coup de ba-

abri pour joindre le 115, Jérôme Comba, chef de département hébergement des personnes vulnérables à la DDETS** est obligé de reconnaître que « le taux de décroché n'est pas très bon, 42%. Il y a un problème également de places. On ne peut pas en crèer de manière continue. On est encadrès par des budgets. Nous rentrons en plus dans une set encadrès par des budgets. Nous rentrons en plus dans une période qui va être compliquée au niveau national, nous railons pas être é pargnés ». Par ailleurs, quand bier é pargnés » de l'est evice qui assure une prise

jeudi 26 septembre 2024/La Marseillaise 11

un début à tout.

Jeremy Noé
'Le service qui assure une prise
en charge des personnes
majeures sans abri "Direction
départementale de l'emploi, du
travail et des solidarités

NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES















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





Soliguide





























Rédactionnel :
Directeur, responsable, agents de service
et Service communication
Mise en page:
Laurence Paccini
Laurine Rubi

Le Ligourès Place Romée de Villeneuve BP 563 13092 Aix-en-Provence cedex 2 04 42 17 99 99 contact@ccas-aixenprovence.org

Crédits photos : Getty Images, Mairie d'Aix-en-Provence, CCAS d'Aix-en-Provence Impression : Imprimerie municipale