Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

CCAS DE VILLIERS-SUR-MARNE - MAISON DE LA FAMILLE
5 RUE LEON DAUER 94350 VILLIERS-SUR-MARNE
TEL : 01 49 41 31 62

MAIL : ccas@mairie-villiers94.com

Sommaire

Le mot de la Vice-Présidente 3

Le CCAS en image 4

I. L'activité en chiffres : analyse du bilan et perspective 5

1. Rappel du fonctionnement de la structure 5
2. L'accueil 5
3. Les aides facultatives 8
4. Les aides légales 16
5. Les dispositifs complémentaires 20

II. Les moyens de mise en œuvre 26

1. L'équipe du CCAS 26
2. Le budget 27

III. La gouvernance 28

1. Le Conseil d'administration 28
2. La commission permanente 29

IV. Les futurs projets 30

Le mot de la Vice-Présidente

Monique Facchini

Vice-Présidente du CCAS, 2ème Adjointe au maire, déléguée à la cohésion sociale, à la solidarité, aux associations caritatives et au logement

Comme les années précédentes, **le contexte socio-économique reste difficile** pour une grande partie des habitants de notre ville. **Cette situation a conduit le CCAS à accueillir et accompagner plus de personnes, en 2023**.

En tant que service social communal, le CCAS met en œuvre la politique d'action sociale de la municipalité en **s'appuyant sur les partenaires institutionnels et associatifs**.

A ce titre, il a poursuivi durant l'année 2023 la réalisation des actions sociales et solidaires, notamment :

- L'accueil, l'information et l'orientation des Villiérains ;
- Le repérage et l'accompagnement des personnes vulnérables ;
- Le développement de l'accès aux droits.

Le CCAS s'est mobilisé pour **répondre aux besoins exprimés par les usagers**. Il a aussi accueilli **un nouveau public, peu connu du service**. Il s'agit notamment des étudiants, des jeunes travailleurs mais aussi des usagers propriétaires de leurs logements, rencontrant des difficultés de paiement des charges de copropriété ou des factures d'énergie (électricité, gaz, eau).

L'inflation a engendré d'énormes difficultés financières et sociales. Le CCAS est intervenu pour soutenir les plus vulnérables en distribuant davantage des bons alimentaires d'urgence, d'aides à l'énergie et d'aides au loyer.

Aussi, le CCAS a fait face aux difficultés de recrutement affectant le secteur social, en réorganisant les missions de différents pôles. Cela a permis de mieux gérer le flux des certains usagers autrefois suivis par d'autres acteurs sociaux.

De plus, l'arrêt de la convention avec le Conseil départemental relative à l'accompagnement des bénéficiaires du RSA met **le CCAS dans l'incertitude quant aux conditions et aux modalités de prise en charge de ce public en 2024**.

Le travail en synergie avec les partenaires a permis au CCAS de prendre en charge l'ensemble des situations rencontrées et de **déployer des initiatives pour lutter contre le non-recours aux droits en développant « l'aller vers »**.

En 2024, le CCAS poursuivra ce travail partenarial en **développant des actions innovantes** afin de mieux adapter son offre de service aux besoins des usagers : Noël ensemble, plan canicule, repérage des personnes vulnérables…

Enfin, l'équipe du CCAS et le Conseil d'administration que je tiens à saluer, vont œuvrer pour renforcer maintenir le rôle structurant du CCAS dans la mise en œuvre de la politique d'action sociale de la municipalité.

Le CCAS en image

Forum énergie au Fil du Temps le 28/02/2023

Atelier priorisation actions ABS avec les élus le 01/06/2023

Conseil d'Administration du 27/09/2023

Journée des aidants le 06/10/2023

Forum du Handicap à Champigny-sur-Marne le 21/10/2023

Forum du Handicap à Champigny-sur-Marne le 21/10/2023

Déjeuner des organisateurs du Nôel Ensemble 16/12/2023

Spectacle du Noël Ensemble 16/12/2023

I. L'activité en chiffres : analyse du bilan et perspective

Outre ses missions classiques, le CCAS a concentré ses efforts en 2023 sur la promotion de ses actions auprès des Villiérains et des partenaires dans le but de repérer davantage les situations de vulnérabilité et de lutter contre le non-recours aux droits.

1. Rappel du fonctionnement de la structure

Le CCAS est un établissement public administratif autonome. Il est rattaché à la commune pour laquelle il met en œuvre la politique d'action sociale.

Il est doté d'une personnalité morale et jouit d'une existence administrative et financière distincte de la commune, bien que majoritairement financé par cette dernière à travers une subvention de fonctionnement.

Il est géré par un Conseil d'administration dont le Maire est le Président de droit. Les autres membres sont, à part égale composés d'élus du conseil municipal et de représentants d'associations.

Il assure 2 missions principales :

- L'instruction des aides légales régies par le Code de l'action sociale et des familles ;
- L'attribution des aides sociales facultatives résultant des décisions du Conseil d'administration.

Le CCAS est ouvert du lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 et le vendredi de 13h à 17h. Le vendredi matin le service est fermé au public pour se consacrer aux réunions internes et au traitement des dossiers.

2. L'accueil

L'accueil est la vitrine du service, c'est la première porte d'entrée de chaque usager qui se rend au CCAS. Qu'il soit physique, téléphonique ou digital, l'accueil répond au même objectif : accueillir, écouter, informer et orienter les usagers.

Le CCAS consacre 1 Equivalent temps plein (ETP) pour réaliser les missions du poste d'agent d'accueil. Toutefois, tous les autres agents de l'équipe sont également formés pour assurer ces missions, notamment lors du remplacement de l'agent d'accueil.

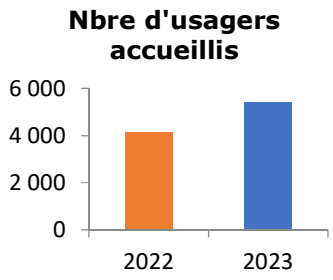
En 2023 le CCAS a accueilli plus d'usagers que les années précédentes. Une évolution de 30,81% est constatée entre 2022 et 2023. Cette situation s'explique par le déploiement d'un plan de communication sur la commune pour promouvoir les actions du CCAS. Un logo a été créé, des flyers ont été distribués dans les accueils de services municipaux et auprès d'autres partenaires. La communication a consisté essentiellement à informer les habitants que le CCAS n'est pas qu'un service social destiné aux personnes vulnérables mais qu'il s'agit aussi d'un service d'accueil, d'information, de conseil et d'orientation pour toutes les situations de la vie quotidienne des villiérains.

Le CCAS est de plus en plus identifié comme un service social d'accueil et d'information.

Un Roll Up a également été confectionné. Il sera installé lors des événements auxquels le CCAS prend part à l'organisation (Noël ensemble, Forum du Handicap, Journées des aidants, Forum des seniors) …

Les données de l'accueil

	2022	2023	Evolution
Nbre d'usagers accueillis	4 129	5 401	30,81%
Nbre d'usagers déjà connus	2 354	3 019	28,25%
Nbre d'usagers inconnus	1 775	2 382	34,20%



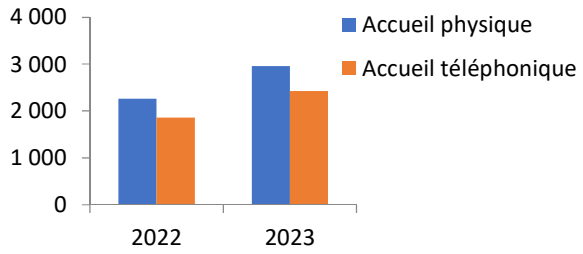
Certains usagers présentent des difficultés de compréhension de la langue, rendant ainsi la communication plus difficile. L'agent d'accueil, formé pour prendre en charge ce type de public, adapte son intervention et reformule. Elle fait parfois appel à un collègue pour la traduction de certains dialectes ou bien à ISM interprétariat en ce qui concerne les langues internationales.

Etant un service de proximité, le mode d'accueil le plus utilisé est l'accueil physique. En effet, les usagers domiciliés viennent régulièrement retirer leurs courriers et doivent se présenter au moins une fois par trimestre pour éviter la résiliation de leur domiciliation.

L'échange par mail est également possible via l'adresse générique du CCAS cependant, les usagers utilisent très peu ce mode de communication pour contacter le CCAS. Cette situation est en corrélation avec la fracture numérique dont l'impact est plutôt sur l'usage des outils numériques que sur l'accès à ceux-ci. En effet, par exemple la majorité des usagers disposent d'un smartphone mais ceux qui savent utiliser les applications destinées à la réalisation des démarches administratives sont peu nombreux. Ces questions ont commencé à être traitées par la mise en place d'une permanence d'une conseillère numérique au CCAS.

Les données des différents modes d'accueil

	2022	2023	Evolution
Accueil physique	2 263	2 960	30,80%
Accueil téléphonique	1 860	2 427	30,48%
Accueil digital (mail)	6	14	133,33%



Par ailleurs, le téléphone utilisé à l'accueil ne dispose pas de toutes les fonctionnalités d'un standard téléphonique. Il devra être remplacé afin d'améliorer la qualité des échanges entre les usagers et l'agent d'accueil.

3. Les aides facultatives

Le CCAS attribue différentes types d'aides dites facultatives car, elles sont subsidiaires aux aides relevant du droit commun et sont soumises à la discrétion du Conseil d'administration. Les conditions d'attribution de ces aides sont régies par le règlement des aides sociales facultatives. Ce dernier a été renouvelé en septembre 2023.

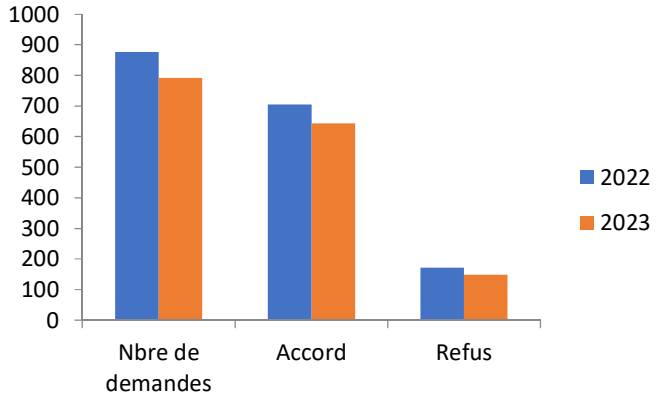
Quelques modifications y ont été apportées :

- La modulation des montants des CAP en fonction du reste à vivre avec une revalorisation de 10 € en sus du montant de base ;
- La mise en place d'une aide financière spécifique destinée aux personnes handicapées pour l'achat de matériel et/ou services/prestations utiles à l'amélioration de leurs conditions de vie au quotidien : appareils auditifs, prothèses, fauteuils roulants, séance d'orthophonie…
- La mise en place d'une aide destinée au paiement de nuitées d'hôtel pour l'hébergement d'urgence des victimes de violences intrafamiliales ou d'incendie.
  En 2023, une prise en charge de 2 nuitées d'hôtel a été effectuée pour un coût de 411€.

En ce qui concerne le volume des dossiers, le CCAS a traité 792 demandes contre 877 en 2022, soit une baisse de 9,69%.

Les données relatives aux demandes d'aides financières

	2022	2023	Evolution
Nbre de demandes	877	792	-9,69%
Accord	705	644	-8,65%
Refus	172	148	-13,95%



Les demandes d'aides sont effectuées dans le cadre d'un accompagnement social. Ainsi, à l'heure actuelle, l'Espace départemental des solidarités (EDS) est le seul organisme présentant des dossiers de demandes d'aides financières. Le travail de partenariat avec d'autres établissements (santé, tutelle/mandataire) pourrait permettre de développer les orientations.

Il a été constaté une diminution du nombre de dossiers transmis par l'EDS, en raison du manque d'effectif au sein de son équipe en charge de l'accompagnement social des habitants de Villiers-sur-Marne.

Ainsi, 278 dossiers issus de foyers avec au moins un enfant à charge (famille, ou foyer monoparental) ont été transmis par l'EDS contre 368 en 2022, soit une baisse de 24,4%.

Cette situation a conduit à une légère baisse des dépenses consacrées aux aides facultatives en 2023 (18,30%) par rapport à 2022 (20,05%).

a. Les aides aux besoins alimentaires

Les dépenses consacrées aux aides facultatives ont représenté en 2023, 18,30% des dépenses réelles de fonctionnement, en légère baisse par rapport à 2022 (20,05%) et 2021 (20,02%). Néanmoins le volume des bénéficiaires des aides alimentaires d'urgence a augmenté de 11% entre 2022 et 2023.

3 types d'aides sont proposés aux Villiérains sur critères de revenus.

❖ Les chèques d'accompagnement personnalisés d'urgence (CAP-U)

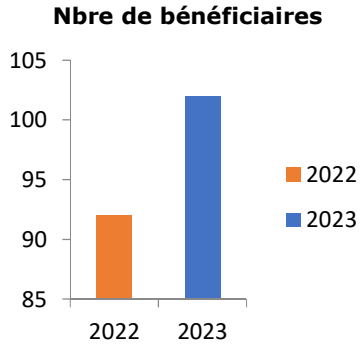
L'aide est attribuée aux usagers en situation de rupture alimentaire nécessitant une intervention immédiate. Afin de répondre au caractère urgent de la demande, le chef de service et la directrice des affaires sociales sont habilités à attribuer cette aide. Ensuite, les membres de la commission permanente sont informés de l'attribution de l'aide lors de la séance suivante.

La recrudescence des ruptures de ressources liées notamment à des suspensions de droits CAF ou aux délais de traitement très longs a généré plus de demandes des CAP-U.

102 CAP-U ont été accordés en 2023, contre 92 en 2022, soit une augmentation de 10,87%.

CAP-U remis en 2023

	2022	2023	Evolution
Nbre de bénéficiaires	92	102	10,87%
Montant	2 825 €	3 075 €	8,85%



❖ Les chèques d'accompagnement personnalisés CAP dits « classiques »

Ils sont attribués par décision de la commission permanente pour soutenir les usagers en situation de précarité alimentaire ou d'hygiène. Un usager peut obtenir jusqu'à 3 aides par an. La valeur d'un CAP est plus importante que celle d''un CAP-U mais les usages restent identiques. Il s'agit des chèques de service utilisables auprès de certains commerçants pour acheter des produits alimentaires et/ou d'hygiène.

La demande ne peut être faite que par un travailleur social dans le cadre d'un accompagnement social. La majorité des demandes sont transmises par l'EDS.

En effet, l'EDS accueille tout public, dont les usagers ayant des enfants à charge et consacre un effectif de 7 travailleurs sociaux pour l'accompagnement des Villiérains.

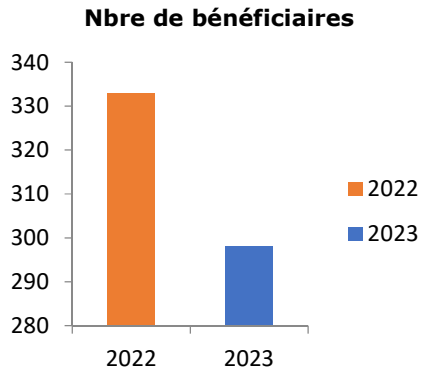
Toutefois, cet effectif n'était pas complet en 2023, ceci a engendré une baisse du nombre des dossiers de demandes d'aides financières.

De plus, le CCAS a également fonctionné sur toute l'année 2023 avec un effectif réduit à 3 travailleurs sociaux sur 4 postes existants.

Ainsi, le nombre de CAP remis en 2023 a connu une baisse de 10,51% par rapport à 2022.

CAP remis en 2023

	2022	**2023**	**Evolution**
Nbre de bénéficiaires	333	298	-10,51%
Montant	25 700 €	22 720 €	-11,60%



❖ L'accompagnement social

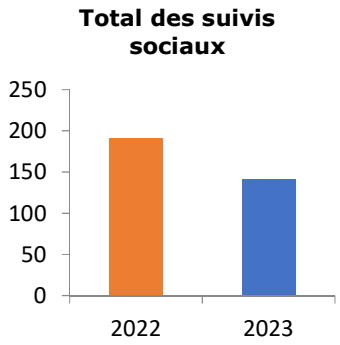
A l'inverse de 2022 où l'équipe des travailleurs sociaux était complète, c'est-à-dire 4 ETP, l'année 2023 a été marquée par la vacance d'un poste d'assistance sociale. Cette situation a engendré une surcharge de travail pour les 3 ETP disponibles, mais aussi une baisse du nombre de personnes suivies sur l'année. Il y a eu 26,8% d'accompagnements sociaux en moins qu'en 2022.

Toutefois, les travailleurs sociaux ont développé un travail partenarial conséquent dans le but de mieux accompagner les situations le plus complexes. En effet, les usagers accompagnés présentent des situations de plus en plus complexes nécessitant la collaboration avec plusieurs acteurs (bailleurs, espace autonomie, dispositif d'appui à la coordination « DAC94 Est »…) et l'intervention de professions différentes (psychiatrie, médecine, aide à domicile…).

Des situations de syndrome de Diogène, des mesures de mise sous protection ou d'entrée en EHPAD ont été accompagnés.

Nombre d'accompagnements sociaux effectués

Critère	2022	2023	Evolution
Accès logement / hébergement	38	24	-36,84%
Accompagnement budgétaire	40	16	-60,00%
Accompagnement RSA	26	34	30,77%
Ouverture de droits	46	43	-6,52%
Personnes vulnérables	15	9	-40,00%
Prévention des expulsions	26	15	-42,31%
Total	**191**	**141**	**-26,18%**



La baisse du nombre d'accompagnement sociaux est en corrélation avec la baisse de l'effectif. En effet, chacun des 3 travailleurs sociaux en poste en 2023 a conservé le nombre d'accompagnement de longue durée effectué en 2022, soit 47 usagers.

Par ailleurs, cette année encore comme les années précédentes, les travailleurs sociaux ont rencontré plusieurs situations complexes. Il s'agit notamment d'usagers avec des problématiques d'isolement, de perte d'autonomie ou souffrant de maladies psychiatriques. La prise en charge de ces usagers a conduit les agents à travailler avec plusieurs partenaires et à déployer différents dispositifs.

Enfin, la collaboration avec les organismes de tutelle reste toujours difficile du fait du manque de réactivité de nos interlocuteurs. Cette situation ne favorise pas un meilleur accompagnement des usagers sous mesure de protection.

❖ La Maison d'accueil

Il s'agit d'un dispositif de distribution des repas le midi dans une structure annexe du CCAS. Il est mis en œuvre dans le cadre d'un accompagnement social et vise à recréer le lien social et renforcer l'autonomie des bénéficiaires.

Un agent du CCAS accompagne la prise du repas et anime le temps de l'échange. L'offre de service est complétée par la possibilité de prendre une douche et de laver/sécher le linge.

Les repas sont fournis par la cuisine centrale qui facture le coût correspondant au CCAS.

Le nombre de bénéficiaires reste stable entre 2022 et 2023.

Toutefois, en 2023 le nombre de jours d'ouverture est moins important qu'en 2022 en raison du manque d'assiduité de certains bénéficiaires. Aussi, des usagers en parcours d'insertion (formation ou emploi) ont pu intégrer le dispositif pour 2 ou 3 jours par semaine.

A noter que le nombre de repas pris en compte inclus les repas destinés aux agents du CCAS qui assurent les permanences, sachant que pour de raison de sécurité, les agents interviennent en binôme les premiers jours d'accueil des nouveaux usagers.

En 2022, davantage de nouveaux usagers ont été accueillis et certains d'entre eux ont continué à fréquenter la structure en 2023.

L'utilisation du service de « douche » a été plus importante en 2023 du fait de l'accueil de 2 usagers sans domicile stable dont l'un prenait régulièrement sa douche.

Enfin, une famille (un père et ses 3 enfants) ont fait partie des bénéficiaires en 2023. Ils n'ont fréquenté la structure que très brièvement, car l'offre de service ne correspondait pas aux besoins des enfants.

Nombre de bénéficiaires de la Maison d'accueil

	2022	2023	Evolution
Nbre de jours d'ouverture	193	176	-8,81%
Nbre de bénéficiaires	19	19	0,00%
Nbre de repas	709	417	-41,18%
Nbre de douches	16	106	562,50%
Nbre de linge (lavages et séchages)	92	9	-90,22%
Montant	6 005 €	3 422 €	-43,02%

b. Les aides destinées aux personnes âgées et personnes handicapées

❖ L'allocation trimestrielle personnes âgées

Cette aide est destinée aux personnes âgées justifiant le statut de « retraité ». Comme toutes les autres aides financières du CCAS, elle est soumise à une condition de ressource.

L'aide est accordée pour l'année entière mais versée en 4 fois à la fin de chaque trimestre. Elle est attribuée à la suite d'une évaluation sociale.

Chaque année, les bénéficiaires sont sollicités pour prendre rendez-vous afin de refaire le point et procéder au renouvellement de l'aide. Lors du rendez-vous, le travailleur social évalue la situation globale de l'usager et évoque avec lui de nouveaux besoins éventuels. Il peut ainsi engager l'ouverture de nouveaux droits ou l'orientation vers des dispositifs plus adaptés (résidence autonomie, rentrée en EHPAD, aide à domicile, droits APA…).

Ainsi, 81 personnes « retraitées » ayant des faibles ressources ont pu bénéficier de cette aide en 2023 contre 88 en 2022, soit une baisse de 10%.

La revalorisation des pensions de retraite de base de 0,8% à partir de février 2023 avait engendré le dépassement du barème du CCAS pour les bénéficiaires qui disposaient de revenus légèrement en dessous du plafond fixé par le règlement des aides facultatives.

C'est pourquoi, le nombre de bénéficiaires a connu une légère baisse en 2023. Néanmoins, afin de prendre en compte l'augmentation des pensions mais aussi l'inflation, nous avons revalorisé le barème de calcul de l'aide lors du renouvellement du règlement des aides facultatives en septembre 2023.

Nombre de bénéficiaires de l'ATPA

	2022	2023	Evolution
Nbre de bénéficiaires	90	81	-10,00%
Montant	46 500 €	45 000 €	-3,23%

❖ L'aide financière en direction des personnes en situation de handicap

Les dispositions du règlement des aides facultatives du CCAS prévoient l'attribution d'aides spécifiques aux personnes en situation de handicap. Lors du renouvellement de ce règlement en 2023, ces dispositions ont été renforcées. Des aides spécifiques ont donc été mises en évidence. Il s'agit par exemple, de la prise en charge des dépenses liées à l'achat de matériel et/ou services/prestations utiles à l'amélioration de leurs conditions de vie au quotidien: appareils auditifs, prothèses, fauteuils roulants, séance d'orthophonie...

Cette aide est peu sollicitée. En 2023, moins de 3 demandes ont été traitées.

La diffusion de l'information sur cette aide auprès du public et des partenaires permettrait de la faire connaitre des bénéficiaires et de leurs aidants.

Nous le ferons dans le cadre du repérage des personnes vulnérables et de la coordination handicap pilotée par la direction des affaires sociales.

c. Les aides financières exceptionnelles

Elles correspondent aux aides destinées à soutenir les usagers en difficulté financière pour les paiements des factures ou la réalisation des projets d'insertion sociale ou professionnelle.

Les principales aides attribuées dans ce cadre, en 2023 sont :

- L'aide au loyer ;
- L'aide à l'énergie ;
- L'aide au transport.

Compte tenu de l'augmentation des prix de l'énergie et du loyer en 2023, le CCAS a reçu plus de demandes d'aides financières par rapport à 2022.

Outre l'augmentation des demandes, nous avons constaté une hausse du nombre d'impayés de loyer et d'énergie. Un nombre important d'usagers possède des dettes et risque de faire l'objet d'expulsion ou de coupure d'énergie.

Ces situations ne sont pas récentes mais elles ont connu une accélération ces 2 dernières années.

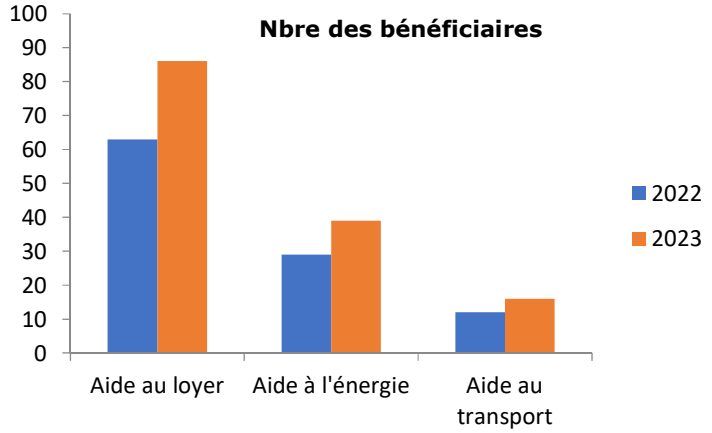
De même, les demandes d'aide au transport sont à la hausse. Elles concernent des usagers en parcours d'insertion.

A noter que l'aide du CCAS pour le loyer et l'énergie est attribuée en priorité aux usagers dont la situation ne permet pas de bénéficier de fonds solidarité habitat/énergie.

Toutefois, certains usagers peuvent bénéficier des 2 dispositifs, même si le FSH est mobilisé en priorité lorsque l'usager remplit les conditions d'attribution.

Nombre de bénéficiaires des principales aides exceptionnelles

		2022	2023	Evolution
Aide au loyer	**Nbre de bénéficiaires**	63	86	36,51%
	Montant	9 940 €	10 202 €	2,64%
Aide à l'énergie	**Nbre de bénéficiaires**	29	39	34,48%
	Montant	3 607 €	4 012 €	11,23%
Aide au transport	**Nbre de bénéficiaires**	12	16	33,33%
	Montant	794 €	1 319 €	66,12%



D'autres aides, comme l'aide aux projets vacances, l'aide à la formation, l'aide au paiement des charges de copropriété… ont été attribuées mais dans des proportions moindre compte tenu du faible nombre de demandes.

4. Les aides légales

Les aides légales sont des aides qui sont déployées par d'autres administrations pour le compte desquelles le CCAS assure l'instruction. C'est le cas notamment des prestations sociales attribuées par la CAF, la CPAM, la MDPH… La mission du CCAS consiste à accueillir, à aider à remplir les dossiers, à compiler et à valider les pièces justificatives avant de les transmettre aux administrations chargées de statuer sur la demande.

Il s'agit donc d'une pré-instruction, le CCAS ne statue pas sur l'ouverture de droit. La décision est prise par l'administration concernée par le dossier.

En 2023 1,5 ETP ont été mobilisés pour assurer les missions d'instruction des dossiers d'aides légales pour le compte des organismes publics.

a. L'instruction des dossiers pour le compte de la Maison départementale de personnes handicapées (MDPH)

Le CCAS instruit une dizaine d'aide pour le compte de la MDPH : prestation de compensation du handicap, carte mobilité inclusion, reconnaissance qualité de travailleur handicapé…. A ce titre, une convention de partenariat a été signée en 2022 pour encadrer cette activité.

Dans le cadre de cette convention, le CCAS dispose depuis le mois d'avril 2023 d'un interlocuteur privilégié au sein de la MDPH, de plus les 2 agents du pôle des aides légales ont réalisé le 28 septembre 2023 une immersion d'une journée au sein du service accueil.

Elles ont pu découvrir les conditions d'accueil des usagers ainsi que les modalités de traitement des demandes.

La mise en œuvre de cette convention a favorisé non seulement le renforcement de la collaboration entre les équipes de la MDPH et du CCAS mais également à fluidifier les échanges.

Ainsi, le nombre de dossiers instruits par le CCAS a augmenté de 14,89%, passant de 94 à 108 dossiers entre 2022 et 2023.

b. Les aides du Fonds solidarité énergie (FSE)

L'aide du FSE est attribuée par le département sur proposition du CCAS. En effet, le CCAS instruit la demande et détermine le montant de l'aide en fonction de la situation du ménage et des critères fournis par le département. Ensuite, le dossier est transmis au département qui verse l'aide accordée directement au fournisseur d'énergie de l'usager. Les fournisseurs éligibles sont : la CEV, Engie, EDF, GDF et Total Énergie. L'aide est plafonnée à 400 € par an et par foyer.

En 2023, le CCAS a traité 398 demandes d'aide, soit une augmentation de 105% par rapport à 2022.

Cette situation est la conséquence de l'augmentation des prix de l'énergie mais aussi de la communication réalisée par le CCAS auprès de la population pour promouvoir son activité.

c. Les aides de Véolia « eau solidaire »

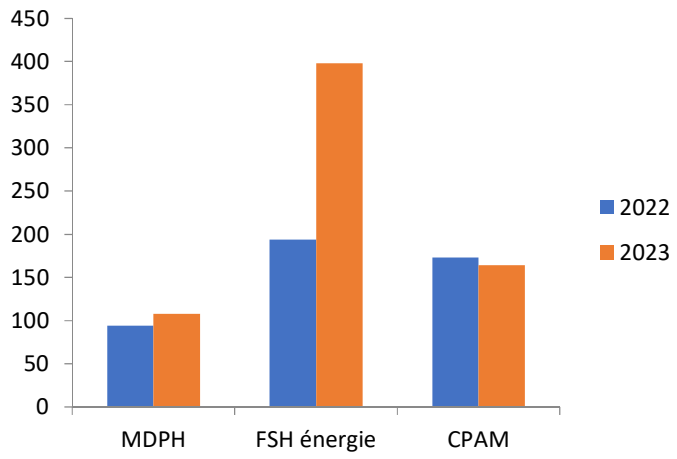
Véolia réserve chaque année une dotation au CCAS d'un montant de 9 170 €. Elle sert à payer les aides instruites par le CCAS.

Ce dispositif est très peu connu des usagers. En 2023, suite à une réorganisation des missions du pôle des aides légales du CCAS, 2 agents ont suivi des formations auprès de Véolia pour mieux comprendre les modalités de mise en œuvre. Ainsi, nous sommes passés d'un taux d'utilisation de la dotation de 1,4% en 2022 à 16% en 2023.

L'aide est attribuée sous conditions de ressources à tous les usagers indépendamment de leurs statuts de locataire ou de propriétaire.

Données concernant les aides légales instruites par le CCAS

	2022	2023	Évolution
MDPH	94	108	14,89%
FSH Energie	194	398	105,15%
Véolia Eau solidaire	3	8	166,67%
CPAM	173	164	-5,20%
Autres démarches	15	7	-53,33%



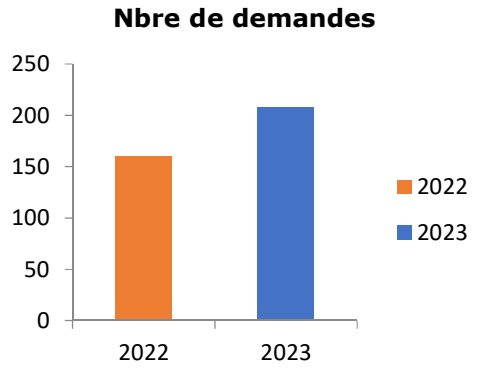
d. La domiciliation

A la différence des autres aides légales citées précédemment, la domiciliation n'est pas une aide financière et elle relève d'une compétence obligatoire définie par le code de l'action sociale et des familles.

Le nombre de demandes a augmenté de 30% en 2023. Le CCAS reste donc très sollicité dans ce domaine. Cette situation est en partie provoquée par le refus de certaines communes d'instruire les dossiers de demande de domiciliation.

Données concernant les usagers domiciliés en 2023

	2022	2023	Evolution
Nbre de demandes	160	208	30,00%
Nbre d'ayants droit	138	213	54,35%
Nbre de courriers reçus	2 016	2 166	7,44%
Nbre de visites	1 488	1 720	15,59%
Nbre de visites avec remise de courrier	768	815	6,12%



72,59% de demandes traitées en 2023 sont des premières demandes et 47,59% sont motivées par le souhait de pouvoir accéder à la réception de courrier dans le cadre de la réalisation des démarches administratives.

En ce qui concerne le profil des bénéficiaires, 68,27% sont âgés de 30 à 60 ans et 44,71% disposent d'une résidence régulière sur la commune mais ne peuvent recevoir leurs courriers de façon confidentielle.

Par ailleurs, le nombre de demandes accordées s'est accrue de 17,39% par rapport à 2022, tandis que celui de dossiers radiés a baissé de 7,32%. La radiation est généralement motivée par l'obtention d'un domicile stable ou par la non présentation de l'usager au CCAS durant 3 mois consécutifs.

Les décisions relatives aux demandes de domiciliation

	2022	2023	Evolution
Nbre d'accords	138	162	17,39%
Nbre de refus	22	46	109,09%
Nbre des dossiers radiés	41	38	-7,32%

e. Le RSA

En complémentarité avec l'Espace départemental des solidarités (EDS), qui accompagne les allocataires du RSA au titre de la compétence du département en matière d'action sociale, le CCAS a assuré jusqu'au 31/12/2023 l'accompagnement des bénéficiaires du RSA dans le cadre d'une convention d'objectifs signée avec le Conseil départemental.

Cet accompagnement concernait les personnes seules et les couples sans enfants. Il consistait à lever les freins sociaux faisant obstacle au retour à l'emploi ou à l'insertion sociale.

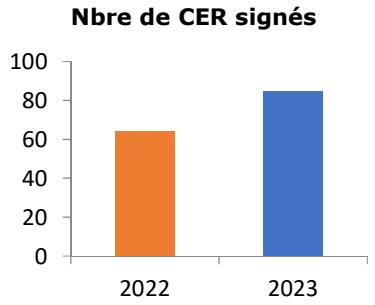
Ainsi, si le nombre de contrat d'engagement réciproque signé est presque stable entre 2021 et 2022, une augmentation de 32,81% est observée en 2023. Cette évolution a été favorisée par la mise en œuvre du dispositif « réduction-suspension » dans le cadre de la nouvelle stratégie d'accompagnement des allocataires du RSA du Conseil départemental qui fixe le retour vers l'emploi comme principale priorité.

Cependant, le département a décidé en mars 2023 de ne plus renouveler les conventions avec les CCAS. Ainsi, depuis le 1er janvier 2024, la mission d'accompagnement des bénéficiaires du RSA est confiée à des prestataires qui seront déployés sur les différents territoires du département.

Le CCAS poursuivra l'instruction des demandes du RSA dans le cadre de sa convention avec la CAF mais ne réalisera plus d'accompagnement des bénéficiaires vers l'insertion.

Nombre de contrats d'engagement réciproques (CER) signés

	2022	2023	Evolution
Nbre de CER signés	64	85	32,81%
Montant de la subvention versée au CCAS	29 300 €	38 750 €	32,25%



f. La téléassistance

Il s'agit d'un dispositif mis en place par le département dénommé « Val'Ecoute » ayant pour but de sécuriser les personnes âgées vivant à leur domicile. Il permet de mettre en contact une personne âgée avec un téléopérateur en cas de problème à domicile (chute, malaise…), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Le département a conventionné avec « Vitaris Tunstall» qui est l'opérateur chargé de mettre en place le dispositif. Il contractualise avec les usagers intéressés et installe le système à leurs domiciles.

Le CCAS n'instruit pas les dossiers liés à ce dispositif mais diffuse la communication auprès des usagers et assure la centralisation de la collecte des boitiers hors service pour que le prestataire puisse les récupère.

Nombre de bénéficiaires de la téléassistance

	2022	2023	Evolution
Nbre de bénéficiaires	134	143	6,72%

5. Les dispositifs complémentaires

a. L'intervention de la conseillère numérique France services

Dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique, la commune, en collaboration avec le territoire, avait recruté 2 conseillers numériques. L'un exerçait à l'ESCALE et l'autre à la Maison de la famille qui regroupe la direction de la réglementation générale, la direction du logement et le CCAS.

L'agent affecté à la Maison de la famille organisait des permanences dans les 3 services.

Cet agent a exercé ses missions jusqu'au 28 septembre 2023. Au cours de cette période, 378 usagers ont été accueillis dont 232 dans le cadre d'un accompagnement individuels, 117 pour de demandes ponctuelles et 29 pour une orientation vers d'autres structures agréées.

L'agent a organisé 15 ateliers d'accompagnement collectif suivis par 38 personnes au total. Ces ateliers visaient notamment de pouvoir acquérir une autonomie dans les démarches administratives en abordant différentes thématiques par exemple : « Scanner un document avec un Smartphone », « trouver un trajet avec un Smartphone ». Au préalable l'autonomie numérique passe par la prise en main des outils ce qu'ont permis certains des ateliers.

En moyenne, chaque mois, 42 personnes ont pu être accompagnées entre janvier et septembre.

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	**Total**
Nbre d'usagers	42	38	34	34	39	35	55	56	45	**378**

b. Le Plan canicule

Chaque année, l'équipe du CCAS appuyée par d'autres services municipaux déploie le dispositif de soutien aux personnes fragiles et/ou isolées durant la période de canicule du 1er juin au 15 septembre. Au cours de cette période, des agents sont mobilisés pour contacter les personnes inscrites et prendre leurs nouvelles dès lors que l'alerte canicule est déclenchée par la préfecture ou par la mairie. Ces appels sont programmés tous les matins entre 9h et 11h30 en semaine, weekends et jours fériés. Les agents se relaient par binôme pour assurer cette mission.

33 personnes été inscrites sur le registre en 2023. Ce nombre est stable ces 3 dernières années.

Nouvelles inscriptions	12
Renouvellements	21
Total inscrits	**33**

En 2023, l'alerte canicule a été déclenchée 1 fois, le 15 septembre, pour une durée de 3 jours. L'équipe du CCAS avait alors contacté les personnes inscrites, le vendredi 15 septembre et le binôme d'astreinte avait pris le relais les 2 jours du weekend du 16 septembre.

Aucun incident n'a été signalé durant la période du plan.

c. La participation du CCAS à des forums

Le CCAS a participé à quelques événements collectifs organisés en partenariats avec d'autres acteurs sociaux.

❖ La journée des aidants

Organisé par la direction des affaires sociales le 6 octobre 2023, la journée avait pour but de valoriser le rôle des aidants, d'échanger et d'informer sur les droits sociaux ainsi que d'aborder les solutions de répit. Il s'agit d'une journée identifiée au niveau national.

L'action a touché une dizaine d'aidants. A noter qu'il est difficile de mobiliser ce public. Les associations et partenaires spécialisées dans le domaine ont apprécié l'organisation de l'évènement.

2 agents du CCAS étaient mobilisés pour présenter les missions du service et informer les participants sur les différentes aides mise en œuvre en direction des aidants et des personnes aidées.

Plusieurs actions avaient rythmé la journée :

- Café rencontre autour de l'exposition du centre social sur le thème "Perception des seniors par la société ces 100 dernières années"; présentation du CCAS et de l'espace autonomie.

- Conférence sur le thème "comment éviter l'épuisement" animée par un psychologue et un bénévole de l'UNAFAM. Il y a eu beaucoup d'échanges sur les situations vécues par les aidants, les professionnels ont pu apporter quelques réponses et orienter les usagers.

- Séance de sport adaptée, animée par la maison sport santé, a permis aux aidants participants de prendre un peu de temps pour eux.

❖ Le forum du handicap

Il s'agit d'un événement co-organisé par 4 communes pour promouvoir les actions en faveur des personnes en situation de handicap. La 1ère édition a été organisée à Villiers-sur-Marne en 2022. La 2ème édition s'est tenue à Champigny. 42 participants et plusieurs partenaires exposants ont été recensés.

Le CCAS était représenté par 2 agents qui ont été informé et orienté les villiérains présents. La ville de Villiers-sur-Marne avait mis à disposition un minibus adapté pour transporter les villiérains qui souhaitaient y participer.

Plusieurs actions ont été réalisées durant la journée : Tables rondes, présentation de toutes les actions et services proposés par la ville et ses partenaires, mises en avant des actions portées par les associations.

Des usagers ont également été mobilisées pour participer au forum et notamment une villiéraine qui participer depuis le premier forum et qui a pu témoigner de son parcours d'insertion lors des tables rondes.

Le prochain forum (2024) sera organisé par la commune du Plessis-Trévise.

d. Noël ensemble

L'action est organisée chaque année par le CCAS, les associations Secours populaire et Secours catholique ainsi que la fondation Century 21.

Elle consiste à offrir aux enfants et à leurs parents, un moment festif dans l'esprit de Noël. Divers cadeaux sont distribués: spectacle, peluches, jouets, livres, goûters.

En 2023, les organisateurs se sont convenus de changer le nom de l'action : « Noël du CCAS » est devenu « Noël ensemble », afin de marquer davantage le portage partenarial du projet.

De plus, un nouveau spectacle a été choisi « le grand bal du monde » avec l'ensemble Tournevire. L'évènement a également été marqué par la mise en place d'ateliers de maquillage pour les enfants. Le bal a été animé par une association locale (Association pour le Développement de l'éveil musical ADEM) dont le coût a été pris en charge par le CCAS.

Le CCAS a distribué des chocolats à tous les enfants ainsi que des chèques cadeaux aux enfants de 8/9 ans d'une valeur unitaire de 25 € leurs permettant d'acheter des jouets auprès de l'enseigne « King jouets » sis à Villiers-sur-Marne.

Plus de 150 entrées, ont été enregistrées. Ce chiffre reste stable par rapport à 2022.

Le prochain Noël ensemble est prévu le 14 décembre 2024 et verra la participation du centre socio-culturel et du service scolaire de la ville. En effet, le CCAS et les associations souhaitent étendre l'organisation à d'autres acteurs afin d'augmenter la fréquentation de familles.

e. La remise des chocolats aux résidents de l'EHPAD du « Vieux Colombier »

Le CCAS et la Direction des affaires sociales participent chaque année à la remise des chocolats aux résidents de l'EHPAD. L'évènement a été organisé par le CCAS en présence de Monique Facchini, (Vice-présidente du CCAS et Adjointe au Maire déléguée à la Cohésion sociale, à la solidarité et aux associations caritatives, au logement), d'Evelyne Dorizon (Adjointe au Maire déléguée à l'Animation et au maintien à domicile des seniors) également administratrices du CCAS. Deux conseillères municipales déléguées ont également participé cette année à la remise : Praveena Kandasamy, déléguée au CCAS et à la cohésion sociale et Sita Diarrassouba-Cissé, déléguée aux personnes à mobilité réduite et au handicap.

La Directrice des affaires sociales était également présente.

La cérémonie a eu lieu le 10 janvier 2023. 210 boites de chocolats achetés par le CCAS ont été distribuées aux résidents.

L'évènement est l'occasion de maintenir le lien avec les séniors dépendants et d'avoir un temps d'échanges avec eux, notamment avec ceux qui ont été accompagnés par le CCAS.

f. Le lien avec le Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD) et le Centre municipal de santé sur la lutte contre les violences faites aux femmes

Dans la poursuite du travail partenarial engagé depuis plusieurs années avec l'ensemble des services municipaux et les partenaires du secteur, la direction des affaires sociales et le CCAS ont contribué à poursuivre la mise en place d'actions en faveur des victimes de violences intrafamiliales :

- Poursuite des groupes de travail engagés avec les partenaires et notamment les groupes de travail portés par le territoire ;

- Poursuite du travail de coordination avec les services : lien qui s'intensifie avec la police municipale lorsque des victimes sont recensées par ce service. Et avec le centre de soins également, dans le but de pouvoir proposer une rencontre avec une psychologue du CMS si besoin.

- Mise en place d'une convention avec la société Hôtel service + visant à l'Hébergement temporaire pour les personnes se trouvant sans hébergement et notamment les victimes de violences conjugales.

g. L'organisation d'un atelier de réflexion sur la priorisation des actions proposées dans le cadre de l'Analyse des besoins sociaux (ABS)

L'analyse des besoins sociaux ayant été finalisée à l'automne 2022, il a s'agit ensuite de travailler sur les préconisations proposées dans le rapport remis. L'année 2023 a permis de présenter aux élus et aux directions concernées par les 9 thématiques, les éléments saillants de l'ABS.

Pour se faire une matinée d'échanges a été organisée le 1er juin animée par l'équipe de direction des affaires sociales (chef de service du CCAS, cheffe de service du secteur séniors, direction des affaires sociales) et la Directrice générale adjointe de service.

Les objectifs étaient de :

- Favoriser une appropriation des résultats de l'ABS en partageant l'état des lieux et les principales données clés ;
- Dégager des axes de travail prioritaires dans chaque groupe de thématique traité.

La matinée s'est déroulée sous forme de 6 ateliers thématiques :

- Séniors ;
- Lutte contre les violences infra-familiales et les violences faites aux femmes ;
- L'accès aux droits (administratifs, soins, fracture numérique) ;
- L'insertion professionnelle des jeunes ;
- L'accompagnement des personnes en situation de handicap ;
- La précarité dans le logement

3 priorités ont ensuite été dégagées par thématiques. Les thématiques étant transversales, elles doivent être travaillées par différentes directions de la ville. C'est pourquoi une présentation a également été proposée lors du club des directeurs du 13 octobre 2023. Ce temps d'échanges a permis de sensibiliser les directions présentes sur les besoins des villiérains identifiés par l'ABS, les priorités retenues. Egalement, il s'agissait de s'accorder sur les directions à associer sur les actions et projets retenus et de proposer des échéances pour la mise en œuvre

h. Contribution à l'élaboration du règlement du « secours exceptionnel » pour les agents de la collectivité

La direction des ressources humaines de la ville a sollicité la contribution du CCAS pour la rédaction du cadre du « secours exceptionnel » et sa mise en œuvre. Il s'agit d'un dispositif de soutien aux agents confrontés à des accidents de la vie et/ou à des difficultés sociales ou financières.

Le CCAS y a contribué en apportant son expertise d'acteur social et s'est appuyé sur le règlement des aides facultatives qu'il déploie auprès de villiérains pour proposer un règlement du « secours exceptionnel ».

Par ailleurs, le CCAS intervient également dans la mise en œuvre du dispositif, car c'est un travailleur social du CCAS qui reçoit l'agent sollicitant le « secours exceptionnel ». Il réalise une évaluation sociale, instruit et présente le dossier à la commission d'attribution.

i. Les actions collectives

- Le 28 février 2023, une action collective portant sur l'économie d'énergie a été organisée au Fil du temps (service animation seniors de la ville) par une stagiaire encadrée par la conseillère en économie sociale et familiale du CCAS. Une dizaine de seniors étaient présents.

- Le CCAS a participé à un « café de seniors » organisé par le centre socioculturel et à une « activité de loterie » du Fil du temps pour présenter les missions du CCAS et promouvoir l'inscription au registre du Plan canicule.

- Le CCAS a également participé à la représentation théâtrale « lettre sans abris » le 14 mars. La pièce met en scène plusieurs récits de personnes se trouvant sans abris. Les associations du secteur caritatif ont été mobilisées afin de participer au temps d'échange programmé après le spectacle.

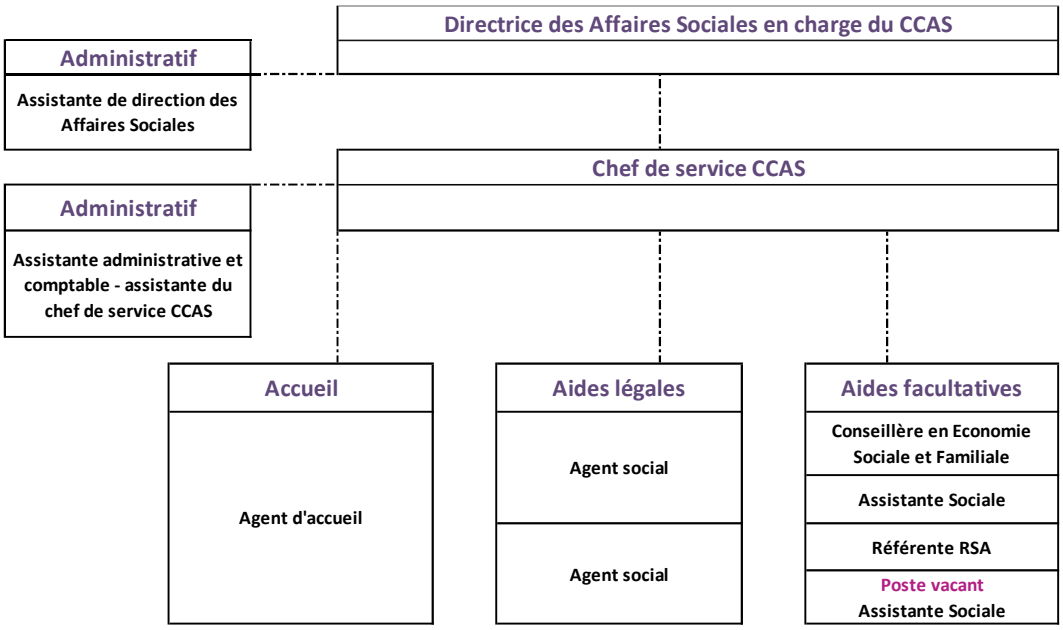
II. Les moyens de mise en œuvre

1. L'équipe du CCAS

L'équipe du CCAS est composé de 9 agents. En 2023, un poste d'assistante sociale fut vacant toute l'année. L'équipe a connu quelques mouvements :

- L'arrivée du nouveau chef de service ;
- Le départ de l'assistante administrative en juin dont la remplaçante a été recrutée rapidement (arrivée en septembre).

En outre, la directrice des affaires sociales et son assistante consacrent une partie de leurs temps de travail aux activités du CCAS.



Le CCAS accompagne la montée en compétence de ses agents à travers la formation. En 2023, 6 agents ont suivi des formations portant sur 13 thématiques différentes.

De plus, la Vice-présidente déléguée au CCAS a bénéficié d'une formation intitulée «Domiciliation : comprendre et mettre en œuvre l'obligation légale»

Par ailleurs, 2 agents ont réussi leurs concours en 2023.

Enfin, en lien avec le service prévention et qualité de vie au travail, 2 agents ont été équipés de matériels ergonomiques (sièges et bureaux ergonomiques, outils informatiques adaptés tels que des bras de fixation pour les ordinateurs).

2. Le budget

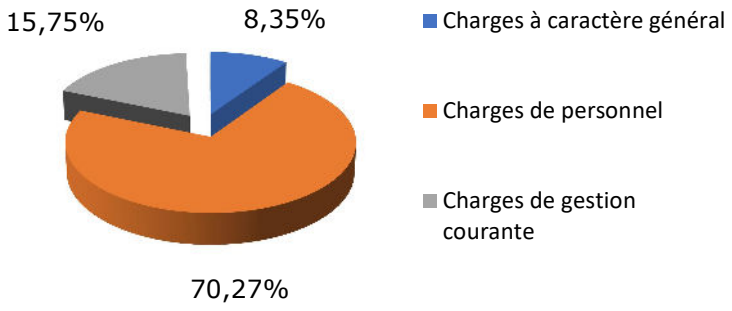
Le budget 2023 du CCAS s'élevait à 595 900€, composé principalement par la dotation municipale d'un montant de 500 000€, soit 83,91% des recettes. Celle-ci a été revalorisée de 5,71% par rapport à 2022. Les autres recettes étaient constituées par des subventions d'organismes publics la DRIHL, le conseil départemental….

Les charges du personnel représentent 70,27% du budget de fonctionnement. Le reste des dépenses concerne les frais d'assurances et l'achat des fournitures.

En termes d'investissement, le CCAS a dépensé 11 420,83 € en 2023, soit un taux de réalisation de 38,85%. En effet, le CCAS n'a pas réalisé de travaux cette année. Les dépenses en investissement concernent principalement l'achat de matériel informatique.

Le budget 2023 a été consommé à hauteur de 83,31% et un excédent de 99 467,02 € a été réalisé. Ce résultat s'explique en partie par le gel d'un poste d'assistante sociale durant toute l'année 2023 ainsi que 3 mois de vacance du poste d'assistante administrative. Il est également constitué du résultat excédentaire de l'année 2022.

Répartition du budget de fontionnement



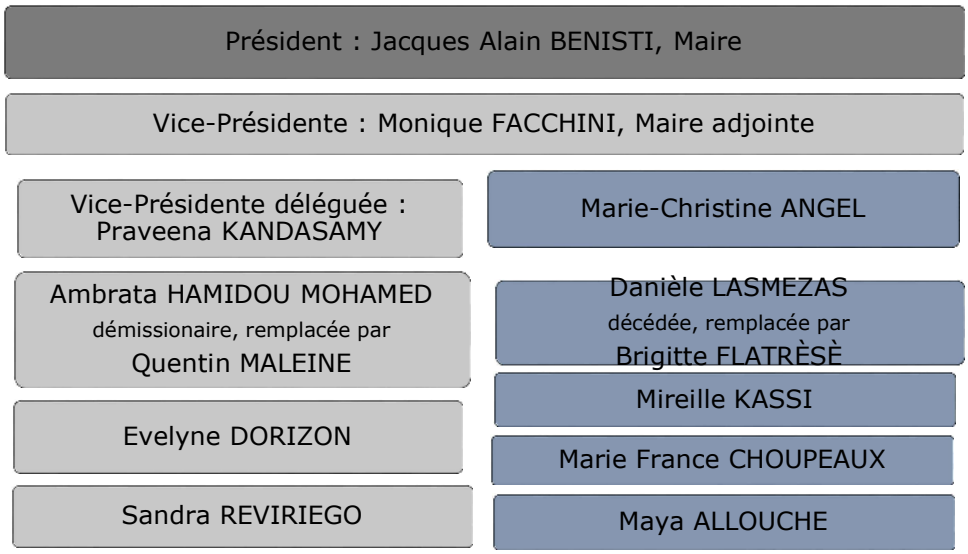
III. La gouvernance

1. Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration (CA) du CCAS est présidé de droit par le Maire. Il est composé de 10 membres répartis à part égale entre les élus du Conseil municipal et de personnes « *participant à des actions d'animation, de prévention et de développement social dans la commune* », nommées par le Maire.

Le CA a connu quelques mouvements en 2023 avec notamment la démission en avril de Mme Ambrata HAMIDOU MOHAMED (membre élue) et le décès de Mme Danièle LASMEZAS (membre nommée). Ces administratrices ont été remplacées respectivement par Mr Quentin MALEINE et Mme Brigitte FLATRÈS.

Aussi, le CA du 27 septembre 2023 a élu une Vice-présidente déléguée en la personne de Mme Praveena KANDASAMY. Cette fonction qui n'existait pas auparavant.



Les administrateurs désignés parmi les élus du Conseil Municipal

Les administrateurs issus des associations et nommés par le Président du CCAS

❖ Les principales décisions du Conseil d'Administration (CA)

Le CA s'est réuni 5 fois pour délibérer sur les 21 dossiers et projets concernant le CCAS.

Le nombre des dossiers examinés reste stable par rapport à 2022 (24 dossiers).

Ainsi, les principales délibérations sont les suivantes :

- Le Rapport d'Orientation Budgétaire présenté dans le cadre du débat sur la programmation du budget du CCAS en cohérence avec les projets prévus sur l'exercice 2023 ;
- Approbation de la signature de la convention CDAP entre CCAS et la CAF ;

- Présentation du rapport d'activité 2022 ;
- Election d'un Vice-Président déléguée ;
- Approbation des modifications du règlement intérieur du Conseil d'administration ;
- Approbation du règlement des aides facultatives ;
- Adoption de la mise en place de la nomenclature M57 à compter du 1er janvier 2024.
- …

2. La commission permanente

Afin d'accélérer le traitement de certains dossiers et notamment, les demandes d'aides facultatives, le Conseil d'administration a mis en place une Commission permanente, conformément à l'article R123-19 du Code de l'Action Sociale et des Famille.

Cette commission est composée de la Vice-Présidente du CCAS et de 8 membres (4 titulaires et 4 suppléants) issus paritairement des membres élus et des représentants des associations nommés par le Président, siégeant au CA.

Le chef de service CCAS et un travailleur social du CCAS participent également à la commission afin de présenter les dossiers.

La commission se réunit 1 fois par semaine pour statuer sur les demandes d'aides financières facultatives soumises par les travailleurs sociaux (du CCAS, de l'EDS ou d'autres structures partenaires) accompagnant des Villiérains rencontrant des difficultés au quotidien.

Vice-Présidente : Monique FACCHINI

Titulaire : Praveena KANDASAMY (Vice-présidente déléguée)
Suppléante : Evelyne DORIZON

Titulaire : Marie-Christine ANGEL
Suppléante : Mireille KASSI

Titulaire : Sandra REVIRIEGO
Suppléante : Quentin MALEINE

Titulaire : Brigitte FLATRÈS
Suppléante : Marie France CHOUPEAUX

En 2023, elle s'est réunie 52 fois et a examiné 792 demandes. 644 accords ont été émis contre 148 refus.

Le volume de demandes examinées varie d'une commission à une autre. Le nombre maximum des demandes est de 29 lors de la commission du 6 mars 2023 et le minimum est de 4 demandes lors de la commission du 28 août. La moyenne hebdomadaire des demandes examinées est de 15. Au niveau mensuel elle est de 66.

IV. Les futurs projets

La principale ressource du CCAS réside dans l'équipe pluridisciplinaire qui la compose. Aussi, la gestion des ressources humaines constituera un axe fort de l'année 2024.

En effet, le CCAS a accueilli de nouveaux agents qui auront besoin d'un accompagnement pour monter en compétence. Pour ce faire, le dispositif formation sera déployé ainsi que l'accompagnement en interne par ll'équipe. L'acquisition des compétences sur la gestion de projets sera également privilégiée. En effet, l'actualité économique et sociale dans laquelle s'insère le CCAS nécessite de travailler sur des axes divers allant de la mise en place d'actions collectives à la coordination de projets transversaux.

Afin de contribuer à la lutte contre la précarité et l'isolement le CCAS coordonnera ou soutiendra financièrement les actions suivantes :

- Organisation des festivités de fin d'année avec la mise en place de la journée « Noël ensemble » pour les enfants des familles suivies par les associations caritatives ou inscrites auprès du centre socio-culturel ;
- Le CCAS pilotera également l'action de remise de chocolats aux résidents de l'EHPAD le « Vieux Colombier » à l'occasion du nouvel an ;
- La distribution des repas chaud à la Maison d'accueil pour les personnes en précarité alimentaire ou en rupture d'hébergement ;
- L'organisation de la journée des aidants avec la mobilisation des acteurs du secteur par l'intermédiaire de la conférence des financeurs pour proposer des animations et d'autres actions de soutien ;
- La mise en place d'une permanence d'accompagnement des personnes en situation de surendettement, en partenariat avec l'association Crésus Ile-de-France. Un budget de 4 400 € sera consacré à ce projet ;
- La participation à la troisième édition du forum du handicap qui aura lieu au Plessis-Trévise ;
- Le développement des actions partenariales visant à mieux repérer les personnes vulnérables. Il s'agira notamment la poursuite du travail engagé avec le service commerce et les commerçants de la ville et d'autres acteurs du territoire.
- Poursuivre la promotion des actions du CCAS auprès des usagers/partenaires ;
- Soutenir techniquement le projet d'épicerie sociale associative ;
- Participer à la coordination de la lutte contre les violences intrafamiliales ;
- Favoriser l'accompagnement au maintien dans le logement et à l'autonomie des seniors ainsi que le maintien du lien social chez les seniors ;
- Contribuer au renforcement de l'accès aux droits et aux soins ;
- Lutter contre la fracture numérique (développement de l'intervention des conseillers numériques France services auprès du public du CCAS, selon les besoins identifiés) ;
- Renforcer l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Les missions menées par le CCAS lui permettent de développer un large cadre partenarial et de répondre à différents appels à projets permettant la perception de subventions.