



# CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

## - RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023



# Sommaire

<b>PAGE 3</b>	Le conseil d'administration
<b>PAGES 4</b>	Les indicateurs
<b>PAGES 5-6</b>	Les aides facultatives
<b>PAGES 7-8-9</b>	L'accompagnement social : le logement social, le R.S.A., les personnes de +65 ans
<b>PAGE 10</b>	Les projets séniors / Le club Lagun Artean
<b>PAGE 11</b>	Le service de portage de repas
<b>PAGE 12</b>	Auprès des personnes sans domicile stable
<b>PAGE 13</b>	Contre les violences faites aux femmes
<b>PAGES 14 À 20</b>	France Services

# Le Conseil d'Administration

Le C.C.A.S. est un établissement public administratif présidé de plein droit par le maire de la commune. Son conseil d'administration est constitué paritairement d'élus locaux désignés par le conseil municipal et de personnes qualifiées dans le secteur de l'action sociale, nommées par le maire.

**Président** : Le Maire, M. Jean-François IRIGOYEN

## **Membres nommés par le Maire :**

Mme Maria Luz ZUGARRAMURDI, représentant l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF),

Mme Geneviève DELQUE de l'Association E.V.A.H de Saint-Jean-de-Luz, représentante d'association de personnes handicapées,

Mme Myriam FOURNIER-DULAC, de l'association Valentin Haüy

M. Stéphane ALVAREZ, de la Croix-Rouge Française de Saint-Jean-de-Luz, représentant d'association œuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions,

M. Jacques BIVES-TOURON du Secours Catholique de Saint-Jean-de-Luz, représentant d'association œuvrant dans le domaine de la lutte contre les exclusions,

Mme Anne-Marie BIDART-LABROUSSE de l'association Denen Etxea, de Saint-Jean-de-Luz, représentante d'association œuvrant dans le domaine de la lutte contre les exclusions,

Mme Marie-Noëlle ALBISTUR de l'association Les Restaurants du Cœur 64, représentant d'association œuvrant dans le domaine de la lutte contre les exclusions

## **Membres élus parmi et par le conseil municipal :**

Mme Nathalie MORICE

Mme Christine GONZALO

M. Guillaume BOIVIN

Mme Laurence LEDESMA

Mme Christine DUHART

Mme Béatrice CHAUFFARD

Mme Isabelle TINAUD-NOUVIAN

Mme Yvette DEBARBIEUX



# INDICATEURS

## 15 007 habitants

**40,9%** de retraités  
parmi l'ensemble  
de la population

+8,6 / CAPB

**18,5%** âgés de  
plus de 75 ans

+6,4 / CAPB



**13,4%** de ménages  
sont des couples  
avec enfant(s)

-7,5 / CAPB



**11,2%** de familles  
monoparentales

+1,8 / CAPB



**20,3%** de moins de  
25 ans parmi  
l'ensemble de la  
population

-4,3 / CAPB



**48,5%** de ménages  
composés d'une  
seule personne

+6,8 / CAPB



# Les aides sociales facultatives

## Le C.C.A.S. auprès des familles

### AIDE AU TRANSPORT SCOLAIRE



Mise en place en juillet 2022 Suite à l'évolution du réseau Txiktxak Tarifs de 10€ à 70€ (tarif général = 96€)  
56 familles aidées soit 76 enfants  
3 453 euros attribués

### AIDE CANTINE



202 familles  
37 752 euros attribués  
Cantine à 1 euro

### AIDE À LA RENTRÉE SCOLAIRE



Pour les collégiens  
Bons d'achats dans les commerces luziens  
50 familles soit 56 enfants  
1 680€

### LOISIRS FAMILLES



Aide pour l'accueil de loisirs Sagardian, les séjours et le club Donibane  
99 enfants bénéficiaires  
9 572 euros attribués  
Baisse du nombre d'enfants (-23%)  
Hausse des aides (+22%)

# Les aides sociales facultatives

## Le C.C.A.S. auprès des foyers en difficulté et des séniors

### AIDES FINANCIÈRES (PERSONNES ÂGÉES)

#### Aide déménagement

3 personnes aidées  
2 080 euros attribués

#### Assurance locative

24 personnes aidées  
2 351€ attribués

#### Abonnement Présence Verte

163 adhérents  
13 personnes soutenues  
2 046€ d'aides attribuées



### AIDES D'URGENCE

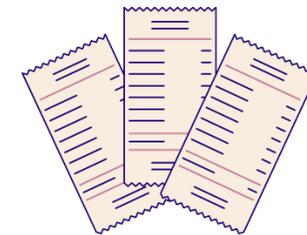
#### C.A.P.

Chèques d'accompagnement personnalisé  
Aides d'urgence (chèques pour achats alimentaires et d'hygiène)  
131 bénéficiaires (+6%)  
15 400 euros (-40%)



#### Secours d'urgence

Aide au paiement de factures d'énergie, réparation de véhicules, ...  
Décision par la commission ad hoc  
57 foyers aidés  
12 844 euros



### L'AIDE SOCIALE LÉGALE

Le CCAS participe à l'instruction des demandes d'aide sociale légale (aides aux personnes âgées ou handicapées) et les transmet aux autorités décisionnelles compétentes telles que le conseil départemental.

59 dossiers ont été traités en 2023 :  
24 : hébergement de personnes âgées ou handicapées  
8 : aide ménagère à domicile  
3 : portage de repas à domicile  
2 : allocation compensatrice pour tierce personne  
23 : obligations alimentaires extérieures

# LE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL

## GUICHET ENREGISTREUR

### Nouveau service

Par décision du Conseil d'Administration et après conventionnement avec la préfecture, le C.C.A.S. est devenu guichet enregistreur de la demande de logement social en décembre 2023.

Ce nouveau service complète les actions du C.C.A.S. dans ce domaine et offre un service supplémentaire, de proximité, pour les luziens.

En 1 mois, ce service a permis de gérer (créer ou actualiser) 15 dossiers.

## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

### Accès et maintien dans le logement

Une assistante sociale du C.C.A.S. accueille les luziens selon leurs besoins sur les problématiques liées au logement.

**236 personnes reçues en 2023**  
(dont 117 pour un 1er rendez-vous)

En lien avec les structures d'accompagnement social et d'accès au logement, le CCAS intervient en complément.

En l'absence d'autre accompagnement mis en oeuvre (SDSEI, Soliha,...) le CCAS accompagne pour saisir les dispositifs existants : SYPLO, DALO, PDALHPD, SIAO,...

Recueil des demandes de mutation.

Mise à disposition pour les personnes en procédure d'expulsion

## RÉSIDENCES NEUVES

Santiago  
Bailleur : HSA  
44 logements locatifs sociaux



Karzingo Borda  
Bailleur : Office 64  
6 logements locatifs sociaux (pavillons)

## ATTRIBUTIONS

Placées auprès de chaque bailleur social, les commissions sont souveraines pour l'attribution des logements sociaux.

Le rôle du C.C.A.S. est d'accompagner les usagers pour la complétude de leurs dossiers.

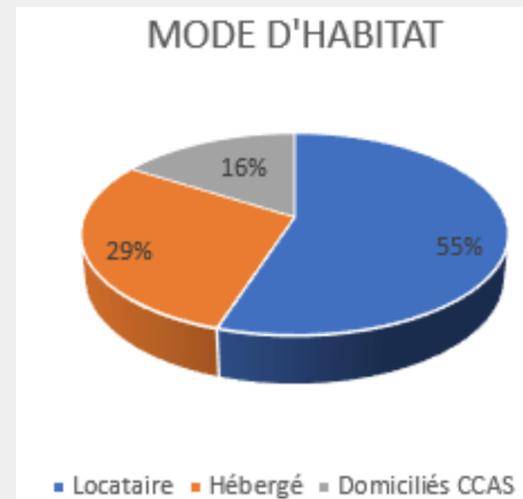
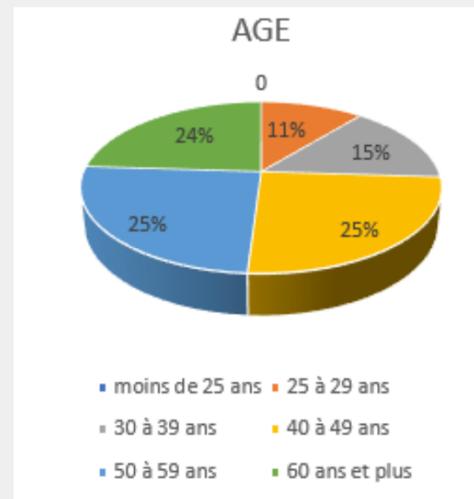
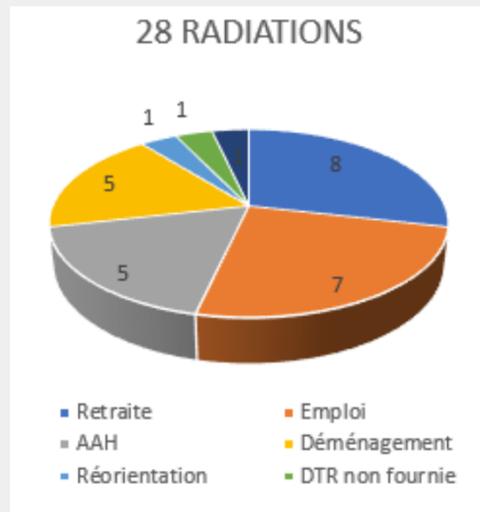
**85 attributions en 2023**



# L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ISOLÉES BÉNÉFICIAIRES DU RSA

## Bilan 2023

63 allocataires suivis  
(référence unique)  
26 nouvelles orientations



## Hors référence unique RSA :

29 personnes reçues  
(15 avec un référent unique à visée professionnelle / 14 sans référent unique)

Les demandes formulées étaient liées à des demandes de soutien financier (alimentaire, factures impayées), d'aide à la constitution de dossier MDPH, de demande de logement.

Les problématiques auxquelles les allocataires sont confrontés, constituent un frein à leur implication dans un parcours actif vers l'autonomie. Ces dernières sont liées aux difficultés d'accès à un logement autonome, aux difficultés budgétaires, à la santé entraînant bien souvent un isolement social et une souffrance psychique

**Ainsi, l'accompagnement mis en place doit être suffisamment souple et réactif pour s'adapter à cette réalité complexe des situations.**



# L'accompagnement social des personnes âgées de + 65 ans



Dans le cadre d'une **convention avec le Conseil Départemental**, une répartition de publics a été définie, orientant vers le C.C.A.S. les personnes âgées de plus de 65 ans.

**473 situations accompagnées  
(dont 228 nouvelles situations)**

**531 entretiens**

**399 visites à domicile**

*Forte hausse de l'activité constatée en 2023, démontrant autant l'opportunité du service social du CCAS que son identification, ainsi que les besoins variés en termes de soutien et d'accompagnement social pour la population*

## Le service social seniors

Afin de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées et isolées et leur permettre de vivre en sécurité, les assistants sociaux informent les usagers sur les dispositifs et aides.

A l'aide d'une écoute active et d'un soutien psychosocial, les assistants sociaux apportent des réponses aux difficultés liées à l'accès aux droits, au handicap mais aussi aux difficultés plus personnelles de la vie familiale, du budget et de l'accès ou du maintien dans le logement

## Accès et maintien des droits :

- Demandes de retraites et de pensions de réversions
- Demandes ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Agées)
- Demandes MDPH : Carte Mobilité Inclusion, Stationnement Prioritaire
  - Demandes CSS : Complémentaire Santé Solidaire
- Aides administratives globales et liens avec le numérique



## Maintien au domicile et orientation en établissement :

- Instructions dossiers APA
- Coordinations avec les différents professionnels et intervenants à domicile
  - Liens avec la famille et soutien aux aidants
  - Instructions Via Trajectoire
- Signalements des situations de vulnérabilité relevant d'une mise sous protection juridique

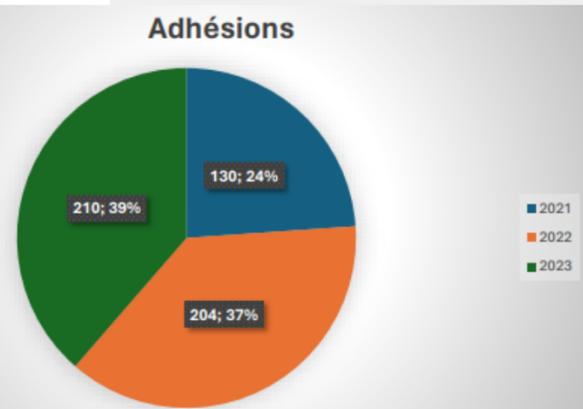
## Logement :

- Aide instruction demandes autour de l'amélioration de l'Habitat
  - Demandes Allocation Logement
  - Demandes Fonds Solidarité Logement
  - Instruction 1ère demande logement social
- information sur les solutions d'aménagement, d'adaptation, et les aides techniques

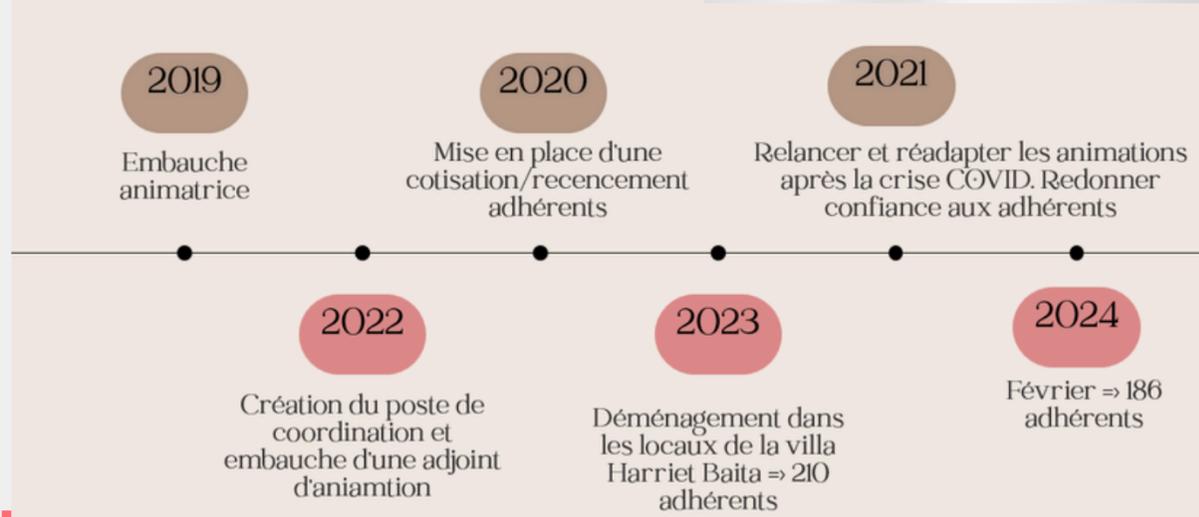
## Accompagnement budgétaire

- Secours financiers
- Orientation et suivi avec l'Atelier Budgétaire
- Saisine de la commission de surendettement

# LES PROJETS SÉNIORS



## Evolution du club Lagur



### Les activités coordonnées par le club Lagun Artean

- 1** Activités du club (marche, sorties culturelle, longe-côte, ateliers créatifs, couture...)
- 2** Activités avec intervenants (Activité physique Adaptée, Qi Gong, Gym, Sophro, randonnées...)
- 3** Activités en lien avec les partenaires externes ⇒ prévention santé (Asept, CLIC, Form'ap...)
- 4** Travail en transversalité avec les différents services de la mairie
- 5** Semaine bleue : accompagner, les associations et/ou les services à valoriser des actions auprès des

### Les projets actuels et à venir

**2024**

- 01** Projets intergénérationnels :
  - Temps périscolaire (Ecole du Centre, Aice Errota, Urdazuri) :
    - Travail sur la création d'un livre de conte (illustration : personnages, scénographie...)
  - Centre social Sagardian avec les enfants de l'accueil de loisirs :
    - Atelier cuisine.
- 02** Ateliers en euskara avec "Mintza praktika" :
  - ciné débat, visite du jardin botanique, atelier culinaire (cantine municipale), visite des Récollets, atelier photo (direction culture)...
- 03** Projet intercommunal : "Les olympiades du printemps des âges"
  - tendre vers un développement de partenariat entre territoires proches, créer du lien entre les seniors des différentes communes quel que soit le degré d'autonomie.
- 04** A venir : Lectures au jardin botanique (avec des partenaires de lecture ou avec des comédiens)
  - Affichage de certains des textes au festival "Lettres et le vivant"
  - Textes (haïku par ex) roulés ou pliés et glissés dans des bouquets lors de la fête de la Nature (22 au 26 mai 2024)

Atelier intergénérationnel => travail d'illustration du conte créé par les « écrivantes » de l'atelier écriture. Création du livre par un groupe d'enfants du cm1-cm2 de l'école du centre et un groupe de seniors du club lagun Artean (en cours).



# SERVICE DE PORTAGE DE REPAS À DOMICILE

+14%

## NOMBRE DE REPAS

Hausse de 14% entre 2022 et 2023  
Hausse de 106% depuis 2018

+1

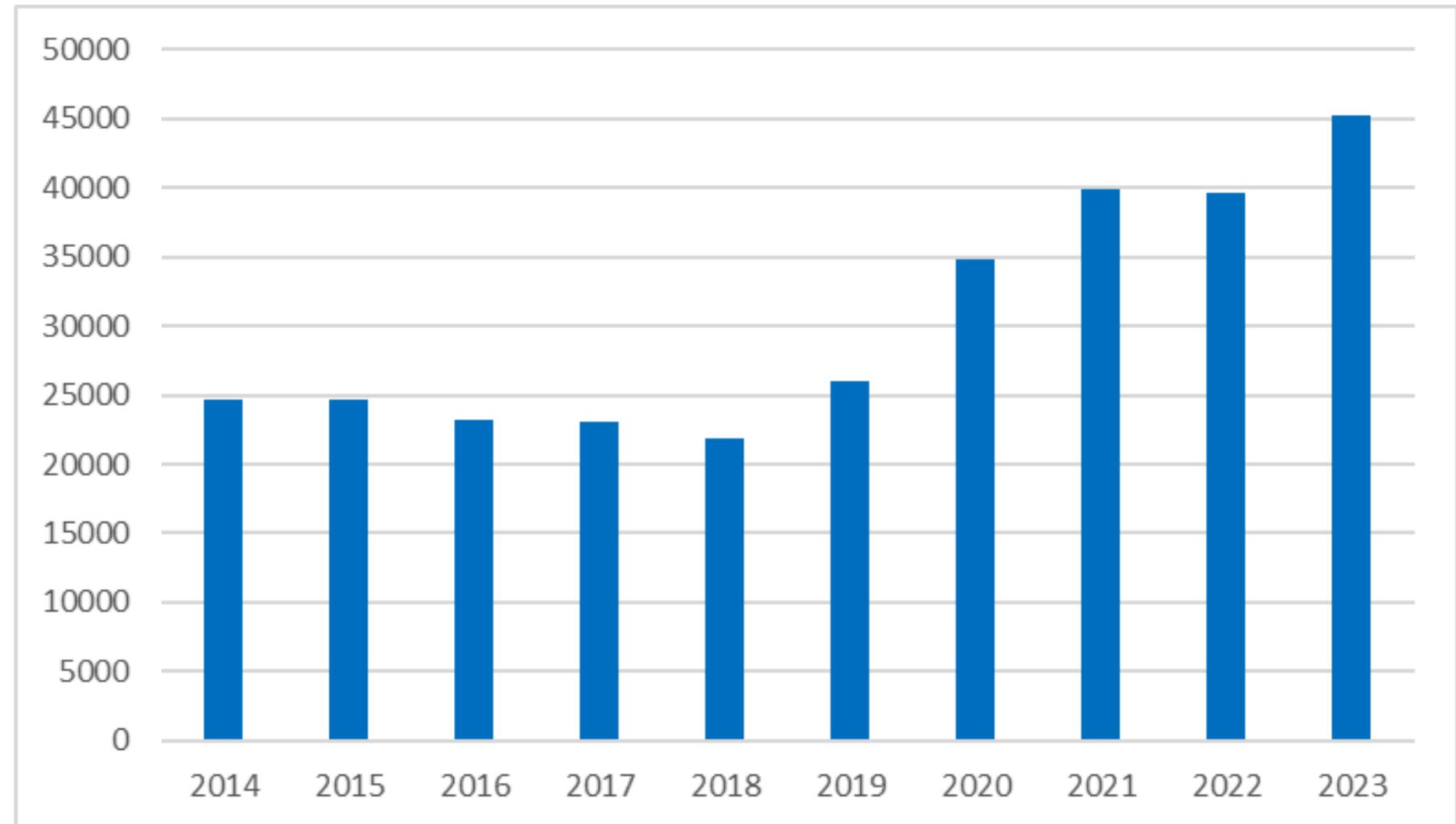
## 4 TOURNÉES

Le service est désormais organisé en 4 tournées avec 5 agents

R.I.

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Depuis avril 2023, un nouveau règlement intérieur pour clarifier le fonctionnement.



**45 244 REPAS EN 2023**

# Agir auprès des personnes sans domicile stable

## Dispositif veille hivernale

### Le fonctionnement :

Ouverture du logement du pôle solidarité Harriet Baita selon les conditions météo (froid/pluie)  
Inscription par période (3 nuits) au CCAS  
Ouvert de 19h à 8h  
Avec un veilleur d'Horizons  
Pré-accueil de 17h à 19h par les bénévoles du Point Accueil Jour  
Financement conjoint Saint-Jean-de-Luz (2/3) / Ciboure (1/3)  
Gestion par le CCAS de Saint-Jean-de-Luz

### Le bilan :

2 périodes d'ouverture  
13 nuits  
10 personnes différentes accueillies (8 hommes et 1 femme)  
dont 8 domiciliées aux CCAS de Saint-Jean-de-Luz ou Ciboure et 2 de passage  
80% de taux d'occupation

## Soutien aux associations (subventions, mise à disposition de locaux,...)

Croix-Rouge  
Point Accueil Jour Kanttu goxo  
Denen etxea  
Restos du coeur  
Secours catholique



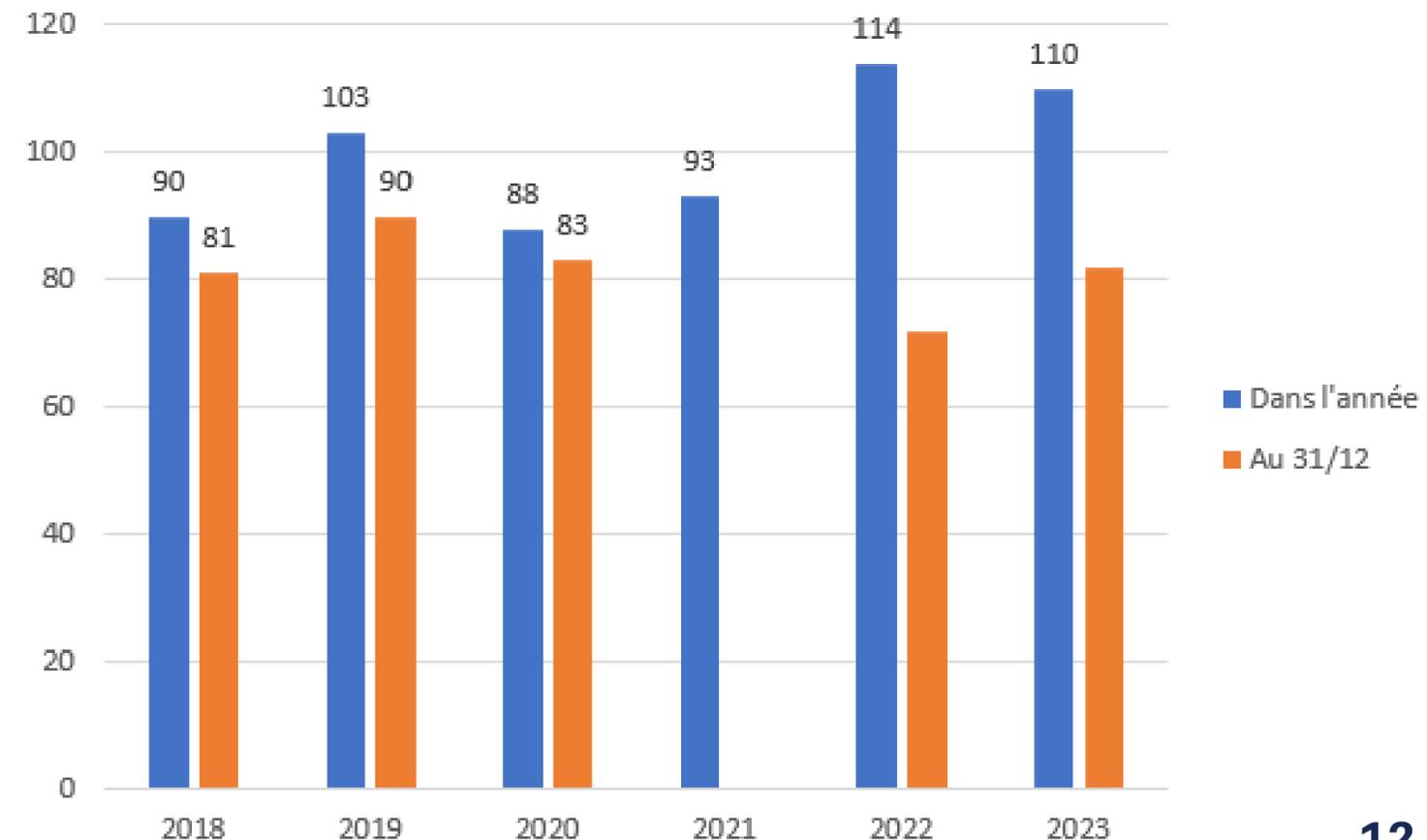
## Gestion du logement temporaire rue Axular

Logement en cohabitation (3 chambres)  
4 personnes différentes  
3 départs au cours de l'année  
Motifs :

- Expulsion
- Départ sans informations
- Décès

Durée moyenne de présence = 9 mois

## Domiciliation des personnes sans domicile stable



# CONTRE LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

## 25 Novembre : Journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes



À l'occasion de la Journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes, la Ville de Saint-Jean-de-Luz a proposé un ciné-débat, autour du documentaire de Léa Clermont-Dion et Guylaine Maroist, intitulé « Je vous salue salope : la misogynie au temps du numérique », au Cinéma le Sélect, en présence de Nathalie Morice, adjointe au Maire déléguée à l'action sociale, à la famille, aux personnes âgées et à la lutte contre les discriminations.

Le documentaire dresse le portrait de 4 femmes confrontées au cyberharcèlement. La projection a été suivie d'un échange avec les équipes du Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF) et du réseau Écoute Violences Conjugales (EVC) de Saint-Jean-de-Luz.

## Pour des fêtes sans violences sexistes et sexuelles

Pour les fêtes de la Saint-Jean, le C.C.A.S. s'est impliqué pour participer à la sensibilisation contre les violences sexistes et sexuelles.

Un contact a été pris avec les cafetiers et restaurateurs pour amorcer la démarche Angela, visant à permettre une mise en sécurité de victimes de violences.

Pour la 1ère fois un stand d'informations a été mis en place, au coeur des fêtes, assuré par le CCAS et le CIDFF :

Un lieu d'accueil pour recevoir des personnes qui souhaitent échanger sur le thème des violences, du sexisme, ou qui auraient subi une agression.

- Une sensibilisation autour des comportements en milieu festif et les possibilités d'agir en tant que victime et en tant que témoin afin de prévenir ces violences. Informer sur le Plan Angela.
- Informer les personnes sur les structures existantes sur le territoire, soutien des personnes en cas d'agressions sexistes et sexuelles..



80 personnes reçues sur le stand  
Une visibilité auprès de l'ensemble des passants  
Diffusion d'un message de respect sur les fêtes

## Le groupe Observer Prévenir Agir

Tout au long de l'année, le C.C.A.S. a poursuivi l'animation et la coordination du groupe O.P.A. (Observer Prévenir Agir). Celui-ci réunit des élus et professionnels intervenants sur Saint-Jean-de-Luz (polyclinique, Conseil Départemental, CIDFF, EVC) pour assurer une veille et concevoir des temps de sensibilisation.

Soutien financier du CCAS au CIDFF (1 500€) et à Sagardian (17 000€).

Le dispositif Écoute Violences Conjugales a poursuivi ses permanences et aliers collectifs pour les victimes. Les temps de sensibilisation en milieu n'ont en revanche pas eu lieu en 2023 mais reprennent en 2024. Le financement dédié a été maintenu.

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023



# En dates

- Labellisation par la préfecture le 21 juillet 2022
- Démarrage le 15 août 2022
- Fonctionnement complet le 1er janvier 2023

## Les objectifs

- Accompagner les usagers dans l'accomplissement de leurs démarches administratives
- Faciliter l'accès aux téléprocédures pour le compte des opérateurs nationaux associés
- Favoriser l'accès aux droits et leur maintien



# Les moyens

## Personnel

2 agents à temps complet :

**Mélissa JIMENEZ et Sandrine SARTHOU**

Missions d'accueil du C.C.A.S. et de France Services. Accompagnement aux démarches

## Equipement

1 ordinateur en libre accès

Accès (sous contrôle) à une imprimante /

Scanner

Documentations

## Budget

Subvention de l'État = 40 000€ (2024)

45 000€ en 2025 puis 50 000€ en 2026

Précision : le personnel est mutualisé entre France Services et CCAS

## Ouverture au public

35h / Semaine

Du lundi au mercredi : 8h30-12h30 /

13h30-17h30

Jeudi : 13h30-17h30

Vendredi : 8h30-12h30 / 13h30-16h30

## Locaux

1 bureau dédié

Permet un espace de confidentialité pour organiser les rendez-vous.

Équipé d'un double écran et double clavier ; afin d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en toute confidentialité. L'ordinateur est également équipé du matériel adapté à la réalisation de visioconférence (caméra et haut-parleur)



2 AGENTS  
À VOTRE SERVICE



# Les opérateurs nationaux



## Lorsqu'une demande est exprimée

- 01 Elle peut être traitée directement à l'accueil
- 02 L'utilisateur est orienté vers le partenaire idoine
- 03 Un rendez-vous ultérieur est proposé à France Services

Le choix est fait selon le type de demandes, la complexité de la démarche, la nécessaire confidentialité, la nécessité de documents,...

Aussi, une orientation vers la conseillère numérique est réalisée lorsque les personnes souhaitent être autonomes pour leur vie quotidienne ou leurs démarches en ligne.



## Les conseillers France services peuvent :



vous accompagner dans les principales démarches administratives quotidiennes, répondre à vos questions et vous aider dans les démarches en ligne



résoudre vos situations plus complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires



vous mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse email, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs)

# Les de France Services

## La formation

Les agents ont été formés par le CNFPT à leur prise de poste et bénéficient de formations régulières par les opérateurs. En 2023, 18 temps de formation ont été suivis pour des rappels ou nouveautés réglementaires ainsi que des

thématiques :

- La CPAM

- Le Comité Départemental d'Accès aux Droits

- Ministère de la justice

- Finances publiques

- CARSAT

- MSA

- CAF

- Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat

Depuis le 1er janvier 2024, démarrage d'un cursus de formation à la langue basque pour une conseillère France Services.

## Le lien avec le CCAS

La mutualisation du personnel CCAS / France Services permet un partage d'informations, un développement de la technicité des agents et une réponse cohérente aux problématiques rencontrées.

## Des développements

- **Création du guichet enregistreur** de la demande de logement social (seul guichet du pôle Sud Pays Basque)
- Nouveau partenaire en 2024 : l'ANAH

- 
- La désignation d'un référent auprès de chaque partenaire national

- 
- Des formations régulières et actualisation des informations

- 
- Les réunions entre les France Services / Plateforme d'échanges / animatrice départementale

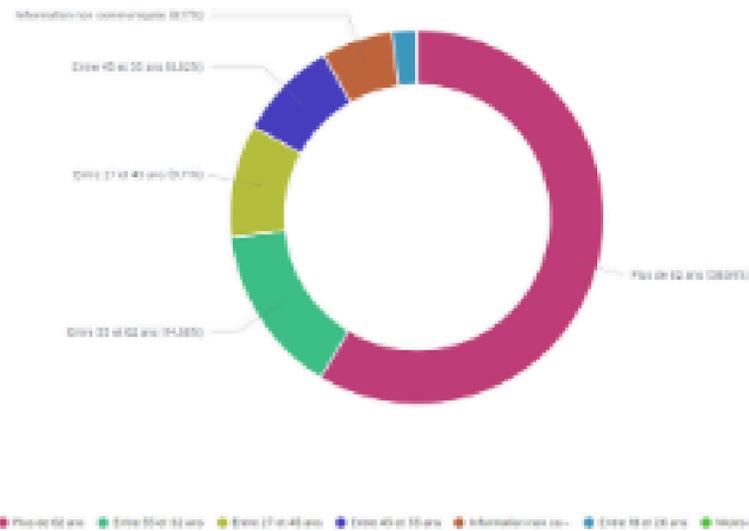
# Le public accueilli

3 052 accompagnements réalisés (soit 13 par jour en moyenne)

76% des demandes sont réalisées en 1 seule fois

7,84% doivent revenir en France Services pour un 2nd rendez-vous

11,69% finaliseront leur dossier en autonomie



## Les principaux thèmes de demandes :

- Les impôts
- La retraite
- L'immatriculation des véhicules
- Les droits des assurés (CPAM)
- La pré-demande de titres d'identité et de voyage

## COMMUNES DE RÉSIDENCE DES USAGERS

Communes	Demandes	%
Saint-Jean-de-Luz	1 787	65,80%
Ciboure	240	8,84%
Urrugne	190	7,00%
Hendaye	112	4,12%
Ascain	80	2,95%
Étranger	79	2,91%
St-Pée-sur-Nivelle	48	1,77%
Sare	37	1,36%
Paris	21	0,77%
Bidart	19	0,74%

# Les temps forts de l'année

Stand d'information au marché



Atelier de prévention des arnaques et escroqueries



Inauguration le 21 mars



La Une de Berriak



Publication sur un site d'informations territoriales

