

# VIVRE

## **Fracture numérique &Technologique**

Dossiers administratifs trop complexes, fermeture des guichets, numérisation à marche forcée... Un poids de plus en plus lourd pour des collectivités débordées.

P. 10

## **Aides facultatives... Indispensables pour vivre**

Alimentation, logement, énergie, santé, mobilité, obsèques...  
Quelles aides, pour quelle vie ?

P. 18

## **Souffrances psychiques, sans domicile, perte d'autonomie**

Quelles réponses pour quelles problématiques particulières ?

P. 24

# UNCCAS



*L'UNCCAS réalise régulièrement des enquêtes auprès des CCAS et CIAS afin de dresser un état des lieux de leurs actions (services à domicile, résidences-autonomie, etc.) et de leur implication dans tel ou tel dispositif (précarité énergétique, aide alimentaire, domiciliation...). Merci aux CCAS/CIAS pour leurs contributions. Vous pouvez les retrouver sur notre site internet [www.unccas.org](http://www.unccas.org) ou par simple demande [contact@unccas.org](mailto:contact@unccas.org)*

*Crédit photos : IStock - 2019 - Les données sont la propriété de l'UNCCAS.*

« Se nourrir, se loger, payer ses factures d'électricité ou la cantine des enfants, se déplacer... Autant de dépenses de la vie courante que bon nombre de nos concitoyens ne peuvent pas ou plus assurer de manière sereine.

De nombreux facteurs expliquent cette précarité au quotidien : situation professionnelle, familiale, administrative....

Une précarité qui souligne les paradoxes du marché du travail, les limites de notre système de solidarité nationale, tout autant qu'elle témoigne du rôle essentiel d'un acteur considéré comme le premier et le dernier recours par de nombreuses personnes en difficulté : le centre communal d'action sociale (CCAS).

Ouvert à tous, investi d'une mission de prévention et de développement social, le CCAS accueille, informe, oriente, accompagne les plus démunis pour leur permettre d'accéder à leurs droits. Via ses propres aides extra légales, dont la diversité témoigne de l'étendue de son action, l'établissement public pallie aussi, souvent dans l'urgence, la rigidité des dispositifs légaux gérés dans des logiques de masse.

Exposé à des situations individuelles complexes, le CCAS fait dans la dentelle, au plus près des besoins des personnes au quotidien. En agissant pour tous, en particulier, il est le miroir des évolutions de notre société. Les chiffres de cette enquête en témoignent».

*Joëlle MARTINAUX*  
*Présidente de l'UNCCAS*



# MÉTHODOS

4

## préalable

Les CCAS, établissements publics investis d'une mission de prévention et de développement social, ont peu de missions obligatoires (participer à l'instruction des dossiers de demande d'aide sociale, domicilier administrativement des personnes relevant de leur territoire, réaliser une analyse des besoins sociaux des habitants de leur commune).

C'est principalement dans le cadre de leur politique d'aides facultatives que s'expriment leur liberté d'initiative et leurs priorités d'actions. Au-delà de la gestion d'établissements et services, et en respectant notamment le principe d'égalité devant le service public, chaque CCAS peut ainsi proposer une large palette d'aides facultatives conjuguant souplesse, réactivité et proximité avec les personnes qu'il accompagne au quotidien.

## éléments méthodologiques

### Rappel des éléments de présentation de l'enquête

Nombre de répondants : 1055 CCAS/CIAS soit 27% des 3 953 adhérents

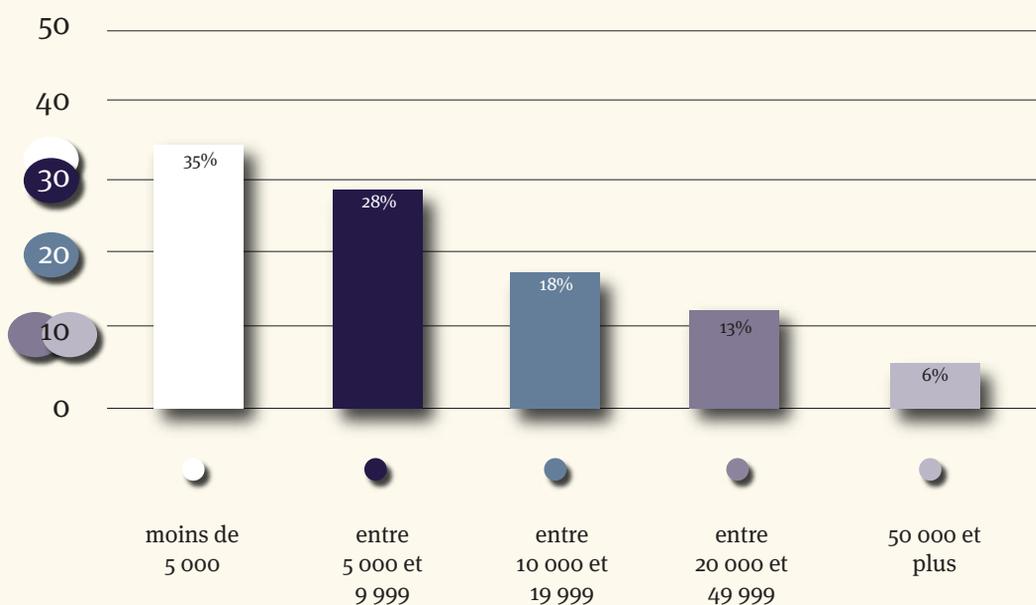
Profil des répondants : 1020 CCAS, 35 CIAS

Distribution géographique des répondants : les CCAS/CIAS ayant répondu au questionnaire couvrent 29% de la population française.

**1055 CCAS/CIAS  
répondants soit  
27% des 3 953  
adhérents**

# les CCAS/CIAS répondants couvrent 29% de la population française

Répondants à l'enquête (distribution par nombre d'habitants)



# les grandes tendances

## Le 1<sup>er</sup> accueil : l'étape décisive

- 89% des CCAS/CIAS accueillent le public sans rendez-vous.
- 74% des CCAS/CIAS sont ouverts toute la semaine sans rendez-vous.
- Les personnes arrivent le plus souvent d'elles-mêmes (94% - très souvent ou régulièrement).

## Une porte d'entrée vers le droit commun

- 73% des CCAS/CIAS déclarent être sollicités régulièrement ou très souvent pour des demandes d'aides sociales légales.
- 74% sont sollicités régulièrement ou très souvent dans les cas de rupture/attente des droits.
- 74% sont sollicités régulièrement ou très souvent pour accompagner dans les démarches administratives.
- Pour les CCAS/CIAS de plus de 50 000 habitants : 85% déclarent être sollicités régulièrement ou très souvent pour des domiciliations (26% pour les CCAS de moins de 5 000 habitants).
- 55% des répondants déclarent accueillir une permanence de partenaires au sein de leurs locaux.

## Un rôle clé d'aide à la gestion des demandes d'aides sociales légales

- 87% des CCAS/CIAS aident à la constitution du dossier, 81% s'occupent également de sa transmission
- Une part non négligeable (jusqu'à 43% pour l'APA et 31% pour le RSA) des CCAS/CIAS est chargée de la pré-instruction des dossiers pour le Conseil Départemental

## Un rôle d'écoute et d'information des personnes

- 93% des CCAS/CIAS apportent un premier niveau d'écoute et des informations lors du premier accueil.
- Un lieu de rencontre parfois direct avec des élus et des travailleurs sociaux, dès le premier accueil.
- 70% prennent rendez-vous lors de l'accueil pour un entretien individualisé.

## ... dans un contexte où les démarches se complexifient et se dématérialisent, avec le risque d'exclure certains publics.

- 89% des CCAS/CIAS se disent impactés par la fermeture des guichets ou la dématérialisation des services publics.
- 2/3 des répondants déclarent une augmentation des sollicitations de la part des personnes sans équipement informatique, ayant des difficultés d'usage du numérique et des personnes âgées.
- 77% des CCAS/CIAS estiment que l'une des causes principales du non-recours est la complexité des démarches administratives.

## Des aides d'urgence en nature ou financières

- 98% des CCAS/CIAS attribuent des aides et secours (financiers ou en nature) sur leur budget propre.
- 84% des CCAS/CIAS attribuent des aides d'urgence
- 68% des CCAS/CIAS attribuent des aides financières non remboursables (hors urgence)
- 55% des CCAS/CIAS attribuent des aides en nature
- 38% des CCAS/CIAS attribuent des aides financières remboursables





Dans les villes de  
- de 5 000 habitants  
46% des CCAS/CIAS déclarent que le  
vice-président du CCAS est  
directement impliqué dès l'accueil  
18% citent le maire  
et 18% citent un secrétaire de mairie



74%

des CCAS/CIAS  
accueillent le public  
sans rendez-vous

# PANORAMA

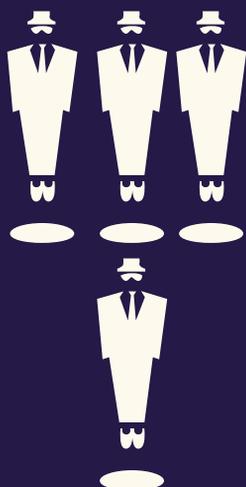


### Une approche globale de la personne (accompagnement, évaluation, information)

- 68% des CCAS/CIAS prennent en compte les ressources (et les charges) au moment même de la demande (Instant T).
- Pour 62% des CCAS/CIAS, le montant de l'aide varie selon la situation financière du ménage.
- 76% des octrois sont précédés d'une évaluation sociale.
- 66% des CCAS/CIAS proposent a minima une forme d'accompagnement social, qu'il soit individuel, collectif ou autre (*certaines proposent plusieurs formes*) lors de l'attribution de l'aide.

### Une action rapide et souple

- 85% des CCAS/CIAS versent l'aide facultative en moins d'un mois.
- 66% des CCAS/CIAS ont mis en place une procédure spécifique pour les aides d'urgence.
- 91% des CCAS/CIAS ayant une procédure d'urgence versent l'aide dans la journée ou le lendemain.
- Les 3 premiers types d'aides sont les aides alimentaires (72% des CCAS/CIAS), les aides à l'énergie (60%) et les aides au paiement des services municipaux : cantine, centre de loisirs etc. (53%).



Dans les plus petites communes (moins de 5000 habitants), 50% des CCAS/CIAS ont reçu plus de 150 personnes.

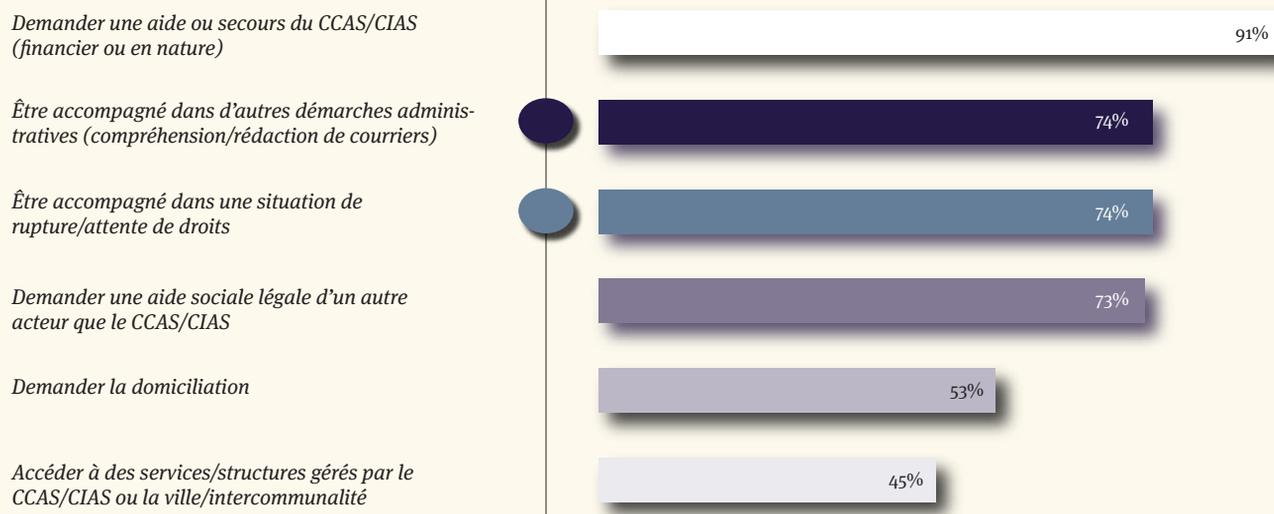
Dans les plus grandes communes, 50% des CCAS/CIAS ont reçu plus de 21 573 personnes.

# 68%

des CCAS/CIAS  
prennent en compte les  
ressources au moment  
de la demande  
(instant T)



## Motifs de sollicitations des CCAS/CIAS lors du 1<sup>er</sup> accueil sans rendez-vous



• Parmi les CCAS qui accueillent sans rendez-vous, 91% sont sollicités régulièrement pour une demande d'aide ou de secours (plusieurs réponses possibles).

## Nombre de personnes accueillies en 2017 par type de communes

Type de communes	moyenne	médiane
Moins de 5000	403	150
De 5000 à 10000	2 281	1 434
De 10000 à 20000	4 661	3 568
De 20000 à 50000	9 726	7 876
50000 et plus	27 718	21 573
<b>Total</b>	<b>4 711</b>	<b>1 400</b>

# LE CHOC



## @ccès aux droits

### **Dématérialisation et complexité administrative**

Grâce au numérique, la dématérialisation des échanges s'accélère, y compris avec les services publics. Mais cet essor du numérique est-il compatible avec l'accès aux droits ? Ne met-il pas en difficulté des personnes qui, au final, ne gagnent pas en autonomie mais deviennent au contraire dépendantes d'un accompagnement social. C'est là tout le paradoxe.

Nous attendons tous de nos démarches administratives qu'elles trouvent une issue rapide. A fortiori en cas de difficulté, durable ou passagère, et surtout en matière d'accès aux droits. A ce titre, le numérique, en tant qu'outil de médiation – bien que payant - a toute sa place. En tant qu'outil de transparence et d'innovation aussi. En témoignent les nombreuses attentes autour de l'Open data.

Mais n'oublions pas l'intérêt des chemins de traverse aux côtés des autoroutes de l'information.

Répondre au plus grand nombre via une rationalisation des moyens est un objectif louable. Sous réserve que cela ne se fasse pas au détriment de l'écoute et de la disponibilité indispensable à la prise en compte de situations individuelles, souvent complexes. A l'heure du numérique, l'élu local, le travailleur social ou l'agent d'accueil du CCAS incarnent plus que jamais un service public source de nombreuses attentes. Et ce de manière bien réelle. Dématérialiser, oui. Déshumaniser, non !

## pourquoi venir dans un CCAS ?

Deux des trois motifs de sollicitations les plus fréquents ont un lien direct avec la complexité administrative :

- 74% des CCAS et CIAS qui accueillent du public sont sollicités régulièrement ou très souvent pour accompagner les usagers dans leurs démarches administratives (92% dans les villes de 50 000 habitants et plus).
- 74% des CCAS et CIAS qui accueillent du public sont sollicités régulièrement ou très souvent pour accompagner les usagers dans une situation de rupture ou d'attente de droits (92% dans les villes de 50 000 habitants et plus).



# 77%

**des CCAS/CIAS « estiment » que la cause principale du non-recours serait la complexité des démarches**

Types de démarches les plus citées comme compliquées : celles effectuées auprès de la CAF, des impôts, de Pôle Emploi, de la Préfecture...

# 67%

**citent le manque d'information sur les aides**

# 54%

**la dématérialisation**

# 89%

**des CCAS/CIAS remarquent l'impact de la fermeture des guichets ou de la dématérialisation sur les sollicitations.**

# 11

# impact de la dématérialisation

65%

des CCAS/CIAS citent une hausse des demandes émanant de personnes sans équipement informatique



64%

des CCAS citent une hausse des demandes provenant de personnes ayant des difficultés à se servir du numérique



63% citent une hausse des demandes des personnes âgées

33% citent une hausse des demandes des personnes maîtrisant mal le français

12

# ils en parlent...

**Un CCAS de Nouvelle Aquitaine (1 500 habitants)** « *En milieu rural, la population plutôt âgée a de plus en plus de difficulté à monter ses dossiers divers et variés, et à trouver les interlocuteurs disponibles pour les aider dans leurs démarches auprès des organismes tels caisse de retraite ou fournisseurs d'énergie. Cette population se dirige alors vers le CCAS par l'intermédiaire des services de mairie* »

**Un CCAS du Grand Est (5 000 habitants)** « *L'accès au numérique se généralise pour tous les services publics et les personnes âgées isolées sont totalement démunies par rapport à cela, nous assistons parfois à l'accueil de personnes âgées angoissées car elles ne savent pas comment réagir face à l'invasion du tout numérique (ex : accès à votre compte pour le remboursement de la mutuelle ou une modification de contrat...) Notre service doit s'adapter rapidement à l'évolution de ces services tout numérique* »

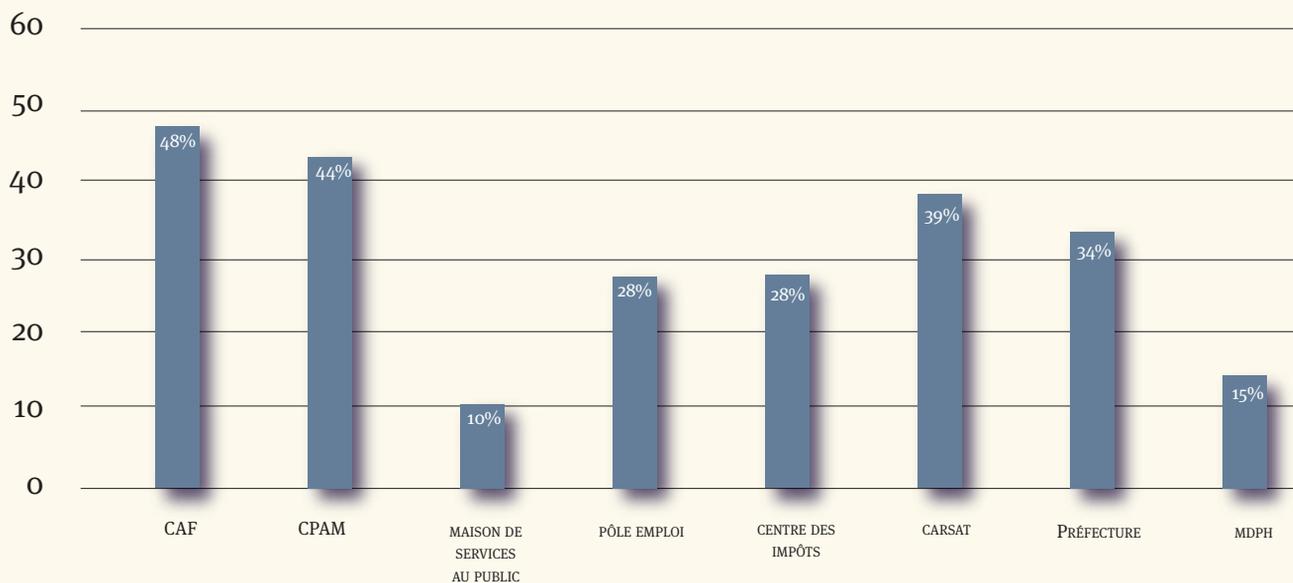
**Un CCAS d'Ile-de-France (5 000 habitants)**

« *Beaucoup de personnes sont démunies face à la dématérialisation ou à la fermeture de certains guichets, elles ont besoin d'un interlocuteur face à une situation parfois très urgente (rupture de droits ou attente de pièces) et renoncent quelquefois face à ce « mur » qu'elles n'arrivent pas à percer* »

**Un CCAS d'Ile-de-France (8 000 habitants)**

« *Une dématérialisation trop rapide et parfois trop complexe pour les usagers. Aucune formation des professionnels des CCAS proposée par les autres organismes et très peu d'informations en amont* »

Guichets ayant fait évoluer leurs modalités d'accueil (dématérialisation/réduction d'horaires/fermeture)



📍 48% des CCAS citent les CAF parmi les guichets ayant fait évoluer récemment leurs modalités d'accueil

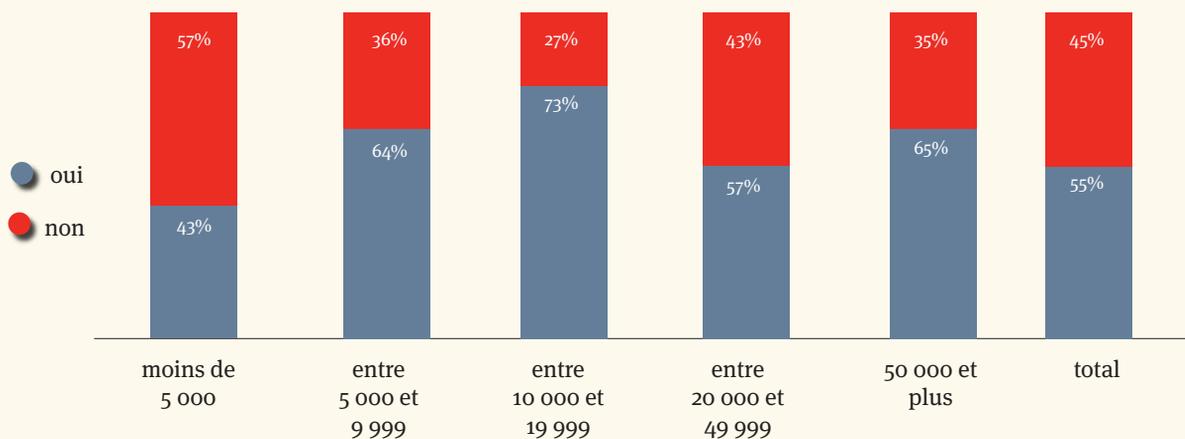


★ 87% des CCAS/CIAS aident à la constitution du dossier, vérifient sa complétude et/ou la validité de la demande

★ 80% le transmettent à l'acteur compétent



## Accueil des permanences de partenaires au sein du CCAS/CIAS



### 🔍 Parmi les CCAS/CIAS accueillant une permanence de partenaires au sein de ses locaux, quels sont les partenaires les plus souvent concernés ?

- 66% de «divers» : Mission locale/PLIE, CARSAT, Associations liées à l'habitat (ADIL, ANAH, SOLIHA...), Associations liées à la santé, psychologues, mutuelles, écrivain public, MDPH et bien d'autres...
- 45% le conseil départemental
- 17% la CAF
- 15% la CPAM
- 15% des associations caritatives



★ 55% des répondants déclarent accueillir une permanence de partenaires au sein de leurs locaux

★ Ces permanences sont moins fréquentes dans les petits CCAS/CIAS (43%)

15

# l'impact de l'évolution des modalités d'accueil sur les usagers...



- Besoin d'accompagnement renforcé
- Détresse/inquiétude des personnes
- Trajets plus longs pour trouver un guichet
- Rupture de droits, abandon des démarches, non recours

## **Un CCAS d'Ile de France (14 000 habitants)**

« Hausse importante du nombre de personnes afin de les aider à créer leurs espaces personnels de la CAF, pour les aider à déclarer les ressources trimestrielles, à effectuer leurs déclarations d'impôts par Internet. Hausse du nombre de demandes d'aides facultatives en raison d'une rupture de droits temporaire ou en attente d'ouverture de droits »

## **Un CCAS du Grand Est (24 000 habitants)**

« Dématérialisation accrue des partenaires institutionnels (Pôle Emploi, CAF, CPAM, Centre des impôts...) et fermeture de guichets ou réduction des plages d'accueil du public, qui entraîne une sollicitation plus forte du CCAS, sur des prestations « numériques » d'accès aux droits (création de compte en ligne, création d'adresse de messagerie, prise de RDV en ligne...) »

## les réponses apportées par les CCAS/CIAS

### **Un CCAS de Bretagne (7000 habitants)**

« Mise en place d'un médiateur numérique 1/2 journée par semaine pour aider aux démarches à effectuer par informatique (déclaration impôts, cartes grises, déclaration RSA...) »

### **Un CCAS de La Réunion (76 000 habitants)**

« Dix-sept volontaires en Service Civique positionnés depuis novembre 2017 pour accompagner les publics en difficulté avec les démarches dématérialisées afin de les rendre autonomes dans la mesure du possible »

16

# ... sur l'activité des CCAS/CIAS



- Charge de travail alourdie
- Rallongement des durées de rendez-vous et durées d'attente plus longues
- Nécessité de former les agents à la configuration des sites internet des principaux guichets
- Accueil plus difficile, situations qui se complexifient
- Augmentation des demandes d'aides facultatives

## **Un CCAS du Grand Est (35 000 habitants)**

*« Nous restons le seul service ouvert au public à l'écoute et à l'aide des administrés dans de nombreux domaines qui étaient autrefois couverts par des administrations ou des institutions spécialisées. Le personnel est fortement sollicité »*

## **Un CCAS des Hauts de France (90 000 habitants)**

*« La dématérialisation se généralisant, des publics se sentent de plus en plus exclus et démunis, ne possédant pas ou ne maîtrisant pas l'outil informatique »*

## **Un CCAS de Bourgogne Franche Comté (117 00 habitants)**

*« Un groupe « accueil des habitants » réunit depuis plusieurs années l'ensemble des partenaires en charge des missions d'accueil du public. L'objectif est d'améliorer l'accueil global et l'accès aux droits »*

## **Un CCAS des Hauts de France (135 000 habitants)**

*« Le CCAS a mis en œuvre un plan numérique favorisant la dématérialisation et l'accessibilité universelle aux accueils sociaux »*

## **Un CCAS de Nouvelle Aquitaine (252 000 habitants)**

*« Projet de mise en place de 12 ambassadeurs numériques sur la base du volontariat d'agents à raison de 20% ETP. Projet de développer l'utilisation du coffre-fort numérique »*



---

---

## aides et secours

### **Un levier d'intervention stratégique**

Pour mener à bien sa mission de prévention et de développement social, l'un des leviers d'intervention stratégiques du CCAS réside dans l'attribution de prestations en nature ou en espèces, remboursables ou non. Aides financières, aides d'urgence, secours financiers, aides facultatives... Quel que soit le vocabulaire utilisé, ces aides sont essentielles dans la lutte contre la précarisation des personnes en difficulté.

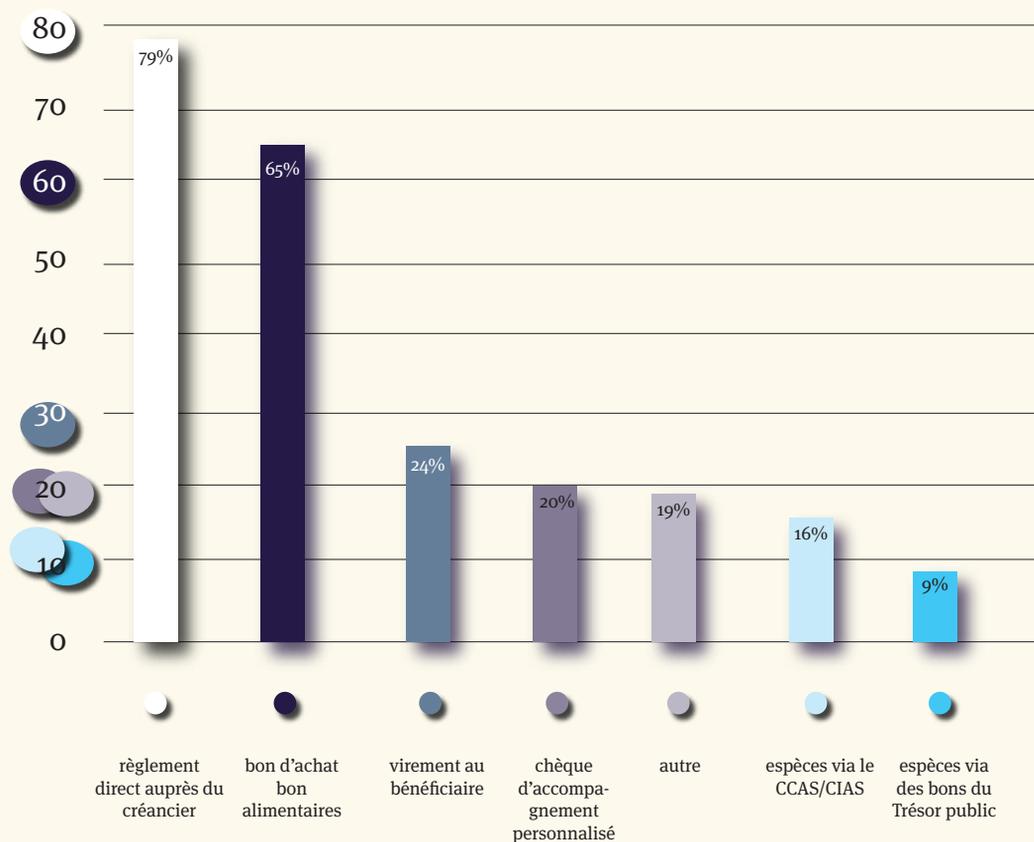
Ces aides délivrées historiquement par les CCAS, quelle que soit la taille de la commune, sont souvent une réponse à l'urgence de personnes en situation de grande précarité ou devant faire face à un accident de la vie, mais peuvent être également un outil d'insertion dans le parcours de celles-ci.

Ces aides sont à l'image de la diversité des territoires et des besoins sociaux qui s'y expriment. Elles soulignent l'indispensable souplesse et réactivité dont ont besoin les CCAS au quotidien pour répondre à des situations individuelles souvent complexes. Subsidiaires, ces aides montrent aussi à quel point les dispositifs légaux, gérés dans des logiques de masse, ne sauraient à eux seuls répondre à l'ensemble des besoins de nos concitoyens.

De toute évidence, solidarités locales et solidarité nationale se conjuguent. Le maintien de la cohésion sociale se joue ainsi dans la proximité, conférant au CCAS un rôle de premier et de dernier recours, et aux élus locaux et à leurs équipes une capacité d'intervention dont il importe qu'elle soit reconnue à sa juste valeur.

★ 79% des CCAS/CIAS effectuent des règlements directs auprès du créancier,  
 ★ 65% octroient des bons d'achats et bons alimentaires  
 ★ 24% effectuent des virements au bénéficiaire

Formes d'octrois des aides et secours financiers



📌 Parmi les CCAS qui attribuent des aides, 79% le font par règlement direct auprès du créancier

## Types d'aides et secours financiers délivrés par les CCAS/CIAS qui en attribuent

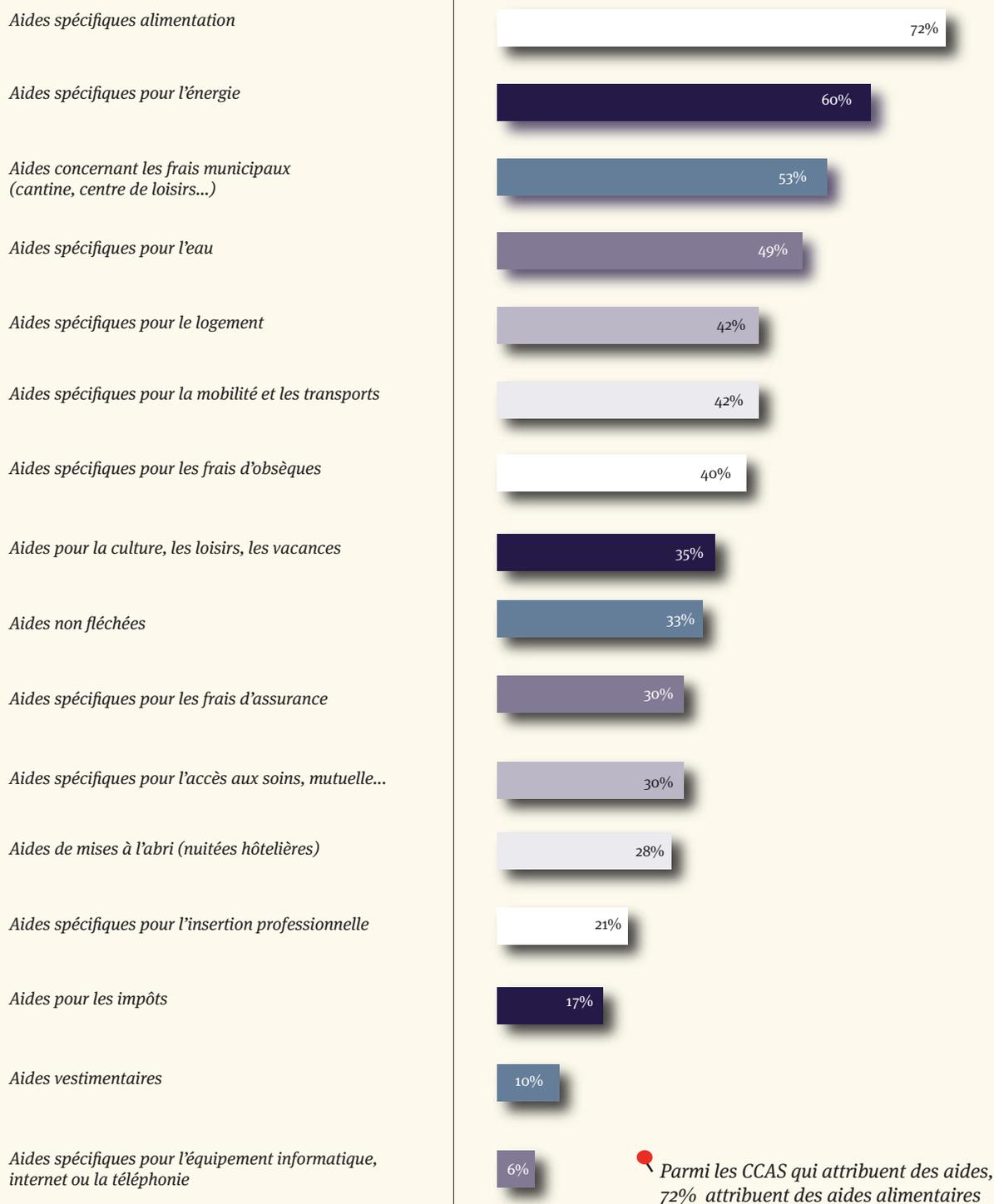


Tableau des budgets alloués aux aides facultatives en 2017 (hors Paris)

	Nombre de répondants	Budget moyen	Budget médian
Moins de 1500	27	1 131 €	540 €
De 1500 à 5000	227	6 547 €	3 014 €
De 5000 à 10000	219	16 880 €	10 123 €
De 10000 à 20000	145	32 341 €	20 000 €
De 20000 à 50000	110	84 724 €	44 020 €
De 50000 à 100000	31	207 809 €	90 937 €
100000 et plus	19	606 411 €	378 093 €

### Exemple de commune de moins de 5 000 habitants

Commune de 4100 habitants, Bretagne : un budget total de 3 550€ alloué aux aides facultatives en 2017. La totalité du budget a été dédiée aux aides financières non remboursables : 34 octrois (dont 14 aides alimentaires, 12 aides à la mobilité et 6 aides pour l'énergie) d'une valeur moyenne de 134€ ont été attribués à 27 ménages.

### Exemple de commune de 10 000 habitants

Commune de 9 600 habitants, Pays de la Loire : un budget total de 18 336€ alloué aux aides facultatives en 2017, soit 1,90€ par habitant. 90% du budget ont été dédiés aux aides financières non remboursables (16 546€) et le reste aux aides remboursables (1 820€). En ce qui concerne les aides financières, 100 octrois ont été attribués en 2017 à 75 ménages pour un montant moyen de 165€ par octroi. En ce qui concerne les prêts, 2 octrois ont été attribués en 2017 à 2 ménages pour un montant moyen de 910€ par octroi.

Les aides financières : 55% des octrois ont concerné l'aide alimentaire, 25% ont concerné les aides à la culture et aux vacances, 6% les aides à l'eau, 5% les aides à l'énergie, 5% les aides au logement et à l'équipement et le reste est réparti entre aides aux assurances et timbres fiscaux.

### Exemple de commune de 25 000 habitants

Commune de 24 000 habitants, Hauts-de-France : un budget total de 84 308€ alloué aux aides facultatives en 2017, soit 3,52€ par habitant. 95% du budget ont été dédiés aux aides financières non remboursables (80 025€) et le reste aux aides remboursables (4 283€). En ce qui concerne les aides financières, 873 octrois ont été attribués en 2017 à 637 ménages pour un montant moyen de 92€ par octroi. En ce qui concerne les prêts, 17 octrois ont été attribués en 2017 à 17 ménages pour un montant moyen de 252€ par octroi.

Les aides financières : 40% des octrois ont concerné l'aide alimentaire et 35% des aides à l'accès aux services municipaux.

Autres types d'aides notées : logement et équipement, eau, énergie, transports, frais d'obsèques, aides aux vacances et aux loisirs et à la formation etc.

## Exemple de commune de 50 000 habitants

Commune de 48 000 habitants, Provence Alpes Côte d'Azur : un budget total de 100 500€ alloué aux aides facultatives en 2017, soit 2,02€ par habitant. 99% du budget ont été dédiés aux aides financières non remboursables (99 000€) et le reste à un prêt de 1500€. En ce qui concerne les aides financières, 733 octrois ont été attribués en 2017 à 733 ménages pour un montant moyen de 135€.

Les aides financières : 60% d'aides alimentaires, 25% d'aides non fléchées, 7% d'aides au logement, 5% d'aides à l'énergie... le reste est très disparate : une nuitée hôtelière, une aide à la mobilité, une aide à la culture, 14 aides pour les services municipaux, 8 aides pour l'assurance...

## Exemple de commune de 100 000 habitants

Commune de 98 000 habitants, Ile-de-France : un budget total de 344 590 € alloué aux aides facultatives en 2017, soit 3,52€ par habitant. 97% du budget ont été dédiés aux aides financières non remboursables (334 228€) et le reste aux aides en nature (10 362€). En ce qui concerne les aides financières, 1221 octrois ont été attribués en 2017 pour un montant moyen de 274€.

Les aides financières : 73% des octrois ont concerné l'aide alimentaire, 7% ont concerné les aides à l'énergie, 6% des aides pour les impôts/timbres fiscaux et 5% des aides pour la culture/loisirs/vacances.

Les aides en nature : le CCAS ne distribue pas des colis alimentaires ou des colis "hygiène" mais plutôt d'autres types d'aides (exemple cité : cadeaux de Noël pour les enfants en situation de handicap).

Sur quoi se fonde la politique d'aides facultatives d'un CCAS/CIAS ?

<b>Des orientations budgétaires</b>	<b>42%</b>
<b>Des orientations politiques</b>	<b>41%</b>
<b>Un échange avec des acteurs institutionnels du territoire (Conseil départemental...)</b>	<b>38%</b>

Un travail avec les professionnels du CCAS/CIAS	36%
Un travail avec les administrateurs du CCAS/CIAS	32%
Un échange avec des partenaires associatifs	31%
Une analyse des besoins sociaux (ABS) du territoire	29%
Un travail avec des personnes concernées	14%

**39% des répondants déclarent que le nombre d'aides attribuées est stable depuis 2015, 36% déclarent qu'il est en hausse.**



# ce qu'ils en disent

## **Des plus jeunes au plus vieux**

*« Le public demandeur est hétéroclite allant du plus jeune public accueilli (18 ans) aux seniors retraités. Une tendance se confirme depuis trois ans où des personnes salariées sont en difficulté pour assumer le budget mensuel. L'emploi salarié peut être une activité à temps partiel (service à la personne, agent d'entretien...) qui ne suffit pas à faire face aux charges de la vie quotidienne. Pour d'autres familles, bien que les prestations sociales d'aide légale, ressources uniques mensuelles, soient versées régulièrement, les difficultés à honorer les factures de la vie courante sont le cœur des difficultés, compte tenu d'un budget trop juste ».*

*« Ces dernières années, les augmentations du coût de l'énergie et des denrées alimentaires ont fragilisé le budget des familles. Des engagements financiers pris par les familles deviennent trop lourds à assumer (crédits à la consommation, abonnements) ».*

*« Lorsqu'il ne remplit pas les conditions pour solliciter le RSA, le public de jeunes, célibataires ou en couple, a toujours les mêmes difficultés à prendre sa première autonomie ou se retrouve très rapidement rattrapé par les charges au logement. Le Service d'Action Sociale intervient une fois de manière à laisser le temps à la personne de s'orienter vers les partenaires car il ne peut pas assurer un revenu de remplacement à ce public. La réorientation systématique vers la Mission Locale est réalisée ».*

*« L'équipe voit croître les accueils du public senior. Deux raisons sont clairement identifiées : 1/ la pension de retraite couvre juste les charges de la vie quotidienne. Une facture trop importante est source de déséquilibre et la situation est extrêmement anxiogène pour ce public qui n'avait pas recours au Service Action Sociale par le passé et a une méconnaissance des possibilités de*

*soutien financier. 2/ Les économies ne suffisent plus à faire le relais dans l'attente du premier versement de la retraite ».*

*« La ville connaît une croissance importante depuis quelques années. Elle a franchi le seuil des 10 000 habitants. L'augmentation est corrélée à l'arrivée de nouvelle population ayant des ressources plus limitées. Le nombre des aides financières allouées par le CCAS depuis 2015 ne cesse d'augmenter principalement sur deux facteurs. En premier lieu, ce sont les difficultés que des administrés rencontrent avec la CAF et ensuite, l'arrivée sur le territoire d'une population précaire (relogements de la Loi DALO ...) Ce public est déjà fragilisé par des situations précaires avant d'emménager sur notre Commune ».*

---

---

*« Un collaborateur de la banque de France fait le même constat sur les dossiers de surendettement au niveau du département. Les particuliers sont blasés de leur situation au point de ne plus faire aucune démarche, puisqu'elle ne change rien à leur situation. Par contre, les associations caritatives de notre commune remarquent une augmentation du nombre de ménages inscrits depuis plusieurs années. Elles ont beaucoup de mal à faire face ».*

# BÉNÉFICIAIRES

24

★ 68% des CCAS/CIAS déclarent être sollicités fréquemment pour des aides par des familles monoparentales, 64% par des personnes isolées et 57% par des couples avec enfants. La demande provenant de familles monoparentales est estimée à la hausse par 34% des répondants.

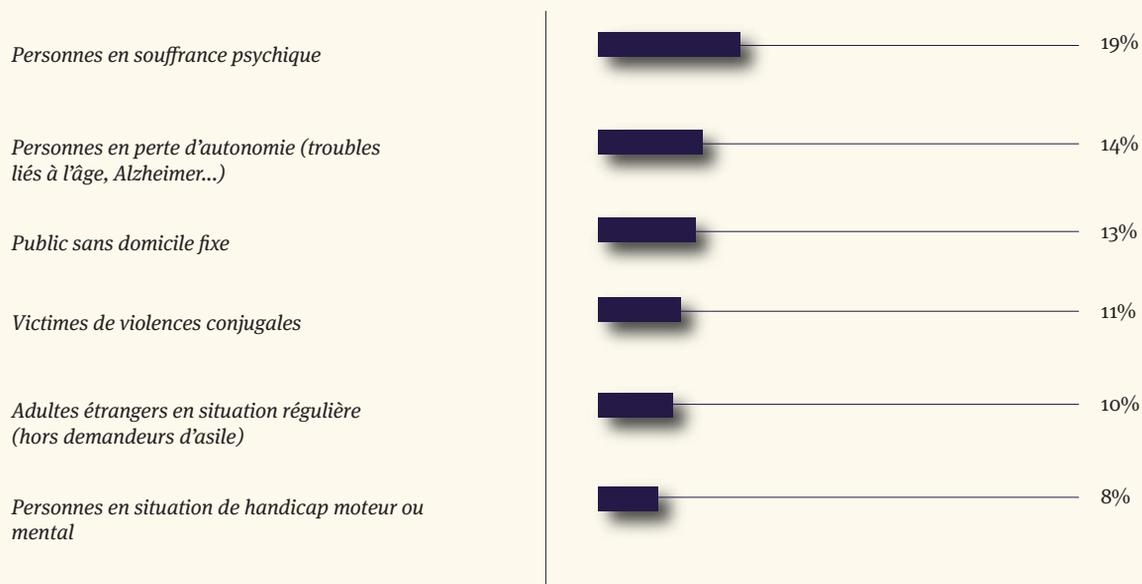
★ Les bénéficiaires de minima sociaux, les demandeurs d'emploi indemnisés et les hommes et femmes au foyer sont les publics qui sollicitent le plus fréquemment les CCAS pour des aides.

Fréquence des sollicitations d'aides et secours financier - par type d'activité



● Public sollicitant « régulièrement » ou « très souvent » des aides en 2017

Fréquence des sollicitations d'aides et secours financier - par type de problématique



Public dont les sollicitations sont jugées comme "en hausse" depuis 2015

# L'UNCCAS



## Agir pour tout le monde, en particulier

### **Qu'est-ce que l'UNCCAS ?**

L'une des forces du réseau des Centres Communaux et Intercommunaux d'action sociale est son double ancrage, à la fois local et national. Observateurs et témoins de la demande sociale telle qu'elle s'exprime au quotidien sur nos territoires, les CCAS/CIAS sont aussi des acteurs à part entière investis d'une mission fondamentale d'accès aux droits, de prévention, de développement social local.

Fort du rôle de proximité de ses adhérents, en métropole et outre-mer, l'Union Nationale des CCAS/CIAS les représente, les soutient, les informe, les forme, les accompagne dans toute la diversité de leurs missions, de leurs activités et de leurs territoires.

En un mot, l'UNCCAS est au service des CCAS/CIAS, eux-mêmes au service de nos concitoyens. Agir pour tout le monde, en particulier. Telle est la devise de ce réseau au cœur des solidarités.

L'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale est une association loi 1901 fondée le 10 novembre 1926. Elle est actuellement présidée par Joëlle Martinaux, adjointe au maire de Nice déléguée à la solidarité, aux affaires sociales et aux handicaps, vice-présidente du CCAS.

### **Un réseau unique en France, présent en métropole et Outre-mer**

L'UNCCAS est la seule association représentant les élus communaux et intercommunaux en charge des affaires sociales et leur CCAS/CIAS. Elle est l'une des plus anciennes associations d'élus locaux de France. Elle est composée de près de 4000 CCAS/CIAS adhérents (soit 8 000 communes) dont l'action touche 75% de la population.

L'UNCCAS regroupe la quasi totalité des villes de plus de 10 000 habitants mais aussi 80% des villes de 5000 à 10 000 habitants et près de 2 000 CCAS de communes de moins de 5 000 habitants. Une soixantaine de départements disposent d'une Union Départementale de CCAS/CIAS y compris dans les territoires d'outre-mer.

## Les chiffres clés des CCAS/CIAS

**60%**

Des résidences autonomie publiques pour personnes âgées

**10%**

des établissements d'hébergement pour personnes âgées  
dépendantes

**30 000**

Aides à domicile

**10%**

Des établissements d'accueil de jeunes enfants  
(crèches, haltes-garderies...)

**17**

Millions d'euros d'aide à l'énergie attribués en 2015  
(Source : enquête logement Unccas)

**123 000**

Agents de la fonction publique territoriale employés  
par les CCAS



Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale

11 rue Louise Thuliez, 75019 Paris

Tél. : 01 53 19 85 50 - Fax : 01 53 19 85 51

E-mail : [contact@unccas.org](mailto:contact@unccas.org)

[www.unccas.org](http://www.unccas.org)

Retrouvez-nous sur  unccas et suivez-nous sur  @unccas