

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE COURSEULLES SUR MER

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 8 MARS 2023

PROCES-VERBAL AFFICHAGE

L'an deux mille vingt-trois, le 8 mars, les membres du Conseil d'Administration de la Commune de Courseulles sur Mer, se sont réunis à 18 H 00 dans la salle du conseil, sur la convocation qui leur a été adressée par la Présidente le 1^{er} mars 2023 conformément à l'article L.2121.10 du Code général des collectivités territoriales.

<u>ETAIENT PRESENTS :</u>	<u>ETAIENT ABSENTS EXCUSES :</u>
PHILIPPEAUX Anne-Marie	
VAN VEEN Anne-Marie	
NICAISE Francis	
DOUIS Christelle	
GERNIER François	
LEMOINE Marc	
KLEFFERT Françoise	
	MANCEL Gisèle
AUDOUARD Fabienne	
HECQUET Françoise	
VIVIER Isabelle	
DAVID Christine	
FERAY Agnès	
MONTIER Jean	
CHENEGRIN Christelle	
LAVault Stéphanie	

SECRETAIRE DE SEANCE : Conformément aux dispositions de l'article L 2121-15 du CGCT, il est procédé à la nomination du secrétaire de séance. Madame Delphine LODS est désignée en qualité de secrétaire par le conseil d'administration et accepte cette fonction. Le secrétaire de séance appelle les présents et donne lecture des pouvoirs.

► **Approbation du procès-verbal du 21 décembre 2022**

Les membres du conseil d'administration **APPROUVE à l'UNANIMITE** le procès-verbal relatif au Conseil d'administration du 21 décembre 2022.

► **Point n° 1 : Rapport d'orientation budgétaire 2023**

Madame PHILIPPEAUX rappelle que Conformément à l'article L.2312-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, le rapport d'Orientations Budgétaires doit avoir lieu, chaque année, dans les deux mois précédant l'examen du Budget Primitif.

Il permet à l'assemblée délibérante :

- de discuter des orientations budgétaires préfigurant les priorités qui seront affichées dans le Budget Primitif
- d'être informée sur l'évolution de la situation financière de la collectivité

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE
DE COURSEULLES SUR MER**

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 8 MARS 2023



Courseulles
La station bien-être sur-Mer

RAPPORT D'ORIENTATIONS BUDGETAIRES

2023

**Conseil d'Administration
Séance du 8 MARS 2023**

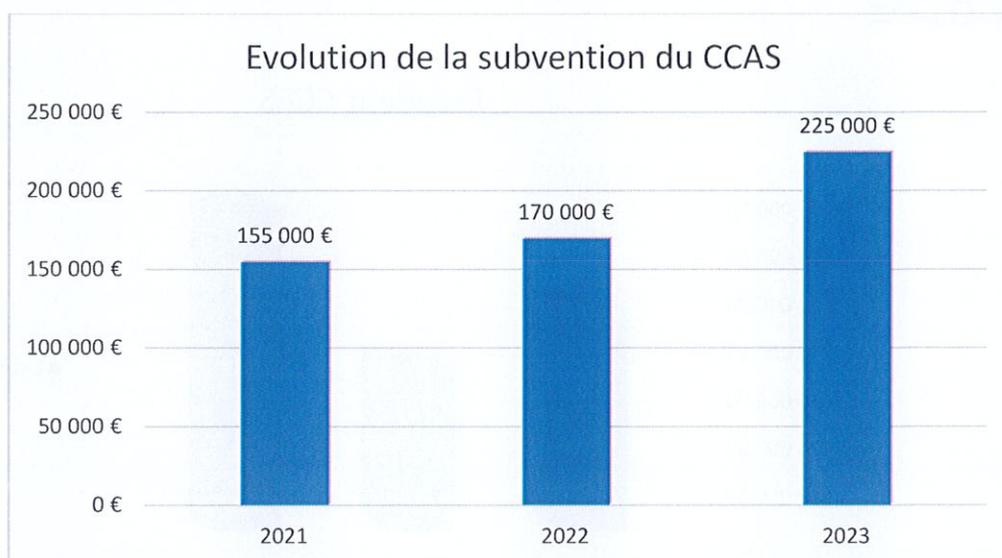
Comme tous les ans, le CCAS, au même titre que la ville, est tenu de présenter, lors de son conseil d'administration, les grandes orientations budgétaires de l'année en cours.

Pour rappel, le budget du CCAS prend en compte 3 volets :

1. Le fonctionnement administratif du CCAS
2. Le fonctionnement de la résidence d'autonomie « Les roses de France »
3. Le fonctionnement du service d'aide à domicile (SAAD)

L'équilibre de ces trois sections s'obtient par une subvention de la ville provenant de son budget principal.

L'évolution de cette subvention depuis plusieurs années se présente comme suit :



La subvention d'équilibre demandée à la ville est d'un montant de 225 000 € pour 2023. Cette augmentation s'explique ainsi :

- Pour la résidence autonomie, la hausse des prix de l'énergie conduit à un surcroît des dépenses concernant les consommations d'énergie +25% et +5.6% pour les consommations d'eaux
- Le service d'aide à domicile est un budget annexe du CCAS. L'augmentation du déficit de ce budget annexe oblige à renforcer la participation du CCAS passant de 105 838 € en 2022 à 191 000€ en 2023 soit 44.58 % d'augmentation. De plus, l'évolution de la masse salariale est très liée aux décisions gouvernementales (pour rappel 3 augmentation du SMIC et une revalorisation de la valeur du point d'indice de 3.5%). La projection 2023 fait apparaître une nouvelle augmentation due à la revalorisation des salaires des aides à domicile dans le cadre des accords du Ségur de la santé.

// Retour 2022, reprise après deux années de crise sanitaire

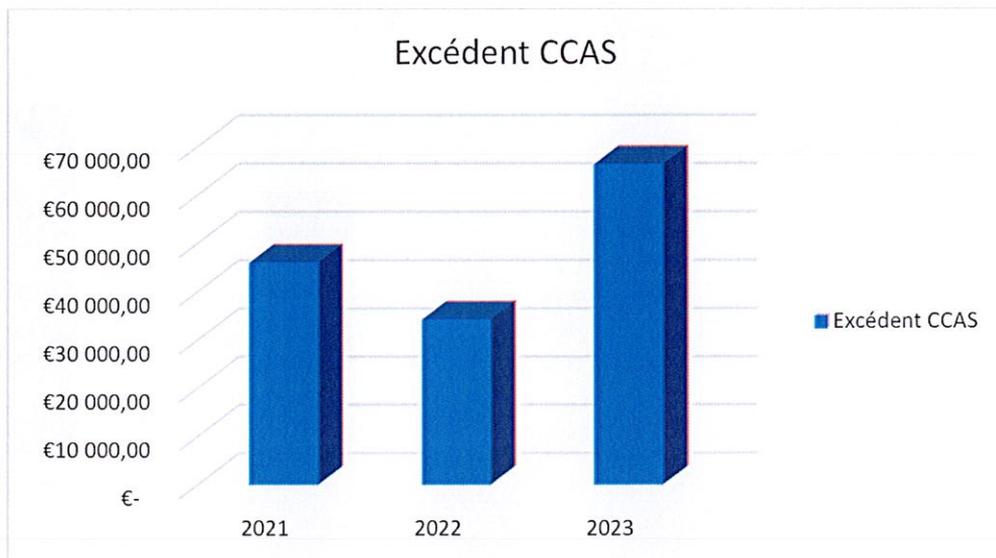
L'année 2022 se caractérise par une reprise normale de l'activité, et de la mise en œuvre des actions permettant de répondre aux besoins des usagers ou de venir en aides aux familles les plus fragiles.

Au vu de l'augmentation des demandes, l'accent a été donné pour la réception des demandes du public en difficulté de manière individuelle. Les aides à l'accès aux droits et accompagnement social pour le public courseullais en difficulté est un axe majeur. Cette action reste la base de l'intervention d'un CCAS. La prise en charge est effectuée en fonction de la demande initiale de la personne et du diagnostic effectué. Les réponses apportées sont le plus personnalisées possibles. Les rendez-vous sont modulés selon les besoins. Des interventions régulières pour un public non autonome sont possibles.

Pour rappel, les principales recettes du Centre Communal d'Action Sociale proviennent des redevances versées par les locataires de la Résidence pour personnes âgées. Ces redevances sont intégralement utilisées pour payer les charges de la Résidence (loyer versé à PARTELIOS, électricité, eau, entretien et maintenance, assurances, charges de personnel). En ce qui concerne le SAAD, les recettes proviennent du remboursement des caisses de retraites et conseil départemental ainsi que le paiement des factures des bénéficiaires.

Toutefois, le contexte économique incertain résultant principalement du conflit entre l'Ukraine et la Russie, a conduit à une inflation des coûts. Cette hausse générale des prix qui conduit notamment à une augmentation des coûts de l'énergie, 2023 sera également impacté.

Les résultats de l'exercice 2022 du CCAS avec un montant prévisionnel à reporter est en **2022 de 66 262.26 €**



II/ Les orientations budgétaires du CCAS et du SAAD pour 2023

Au titre de son action générale de prévention et de développement social, le CCAS va poursuivre son soutien et son accompagnement en faveur des personnes âgées, des familles et de toute personne en difficulté sur le territoire.

Les actions du CCAS

Le CCAS conforte ses missions d'aide et d'accompagnement des plus démunis par le maintien des enveloppes dédiées aux aides facultatives.

La plupart des actions 2022 sont reconduites pour 2023 :

- Pour les familles : la cérémonie naissance, un cadeau sera remis pour les nouveaux parents courseullais.
- Actions afin de rompre l'isolement : la poursuite des cafés rencontre le 2^{ème} vendredi de chaque mois. Chaque mois, un thème suivi d'un temps d'échange et d'un goûter. Les courseullais sont de plus en plus nombreux à participer à cette activité. L'organisation pour la seconde année d'un goûter spectacle afin de favoriser le lien social
- Pour les séniors : la remise des chèques cadeaux pour les séniors d'un montant de 25 € de valable auprès des restaurateurs partenaires sont également reconduits ainsi que la distribution des colis.

Une nouvelle action est inscrite afin de répondre aux enjeux nationaux pour informer et sensibiliser l'opinion sur la contribution des retraités à la vie économique, sociale et culturelle. Pour cela des actions sont mises en place lors de la « semaine bleue ». Il s'agit de faire vivre la conviction selon laquelle, vieillir ensemble est une chance, à la fois pour les personnes âgées et les plus jeunes générations, car elle leur permet de contribuer mutuellement à la vie sociale et citoyenne. En 2023, le CCAS participe en mettant en place un ciné-débat.

Les projets du CCAS pour 2023 sont également la poursuite des actions telles que les collectes de sang, accompagnement des personnes en difficultés...

La résidence autonomie

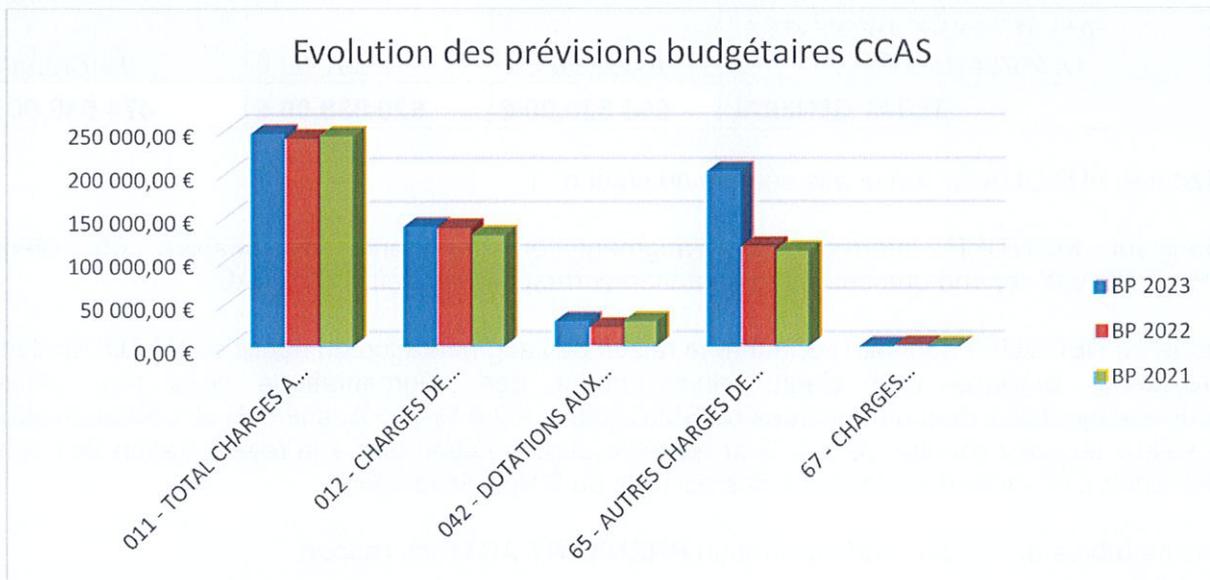
Comme chaque année, des crédits sont prévus pour effectuer des travaux de rénovation dans les logements (peinture.....).

Dans le cadre de la signature du CPOM (Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens) pour la prévention de la perte d'autonomie dans les résidences autonomie, des activités et animations sont mises en place pour les résidents et non-résidents.

Le SAAD

La télégestion sera mise en place courant 2023 afin de faciliter la transmission des plannings d'interventions à domicile. Les intervenants ont ainsi directement accès à leur planning sur leur smartphone et ont également accès à d'autres documentations telles que des informations administratives ou les détails de leurs missions. De plus le Département du Calvados s'engage en faveur du déploiement de la télégestion pour les SAAD non encore équipés par le biais d'une subvention.

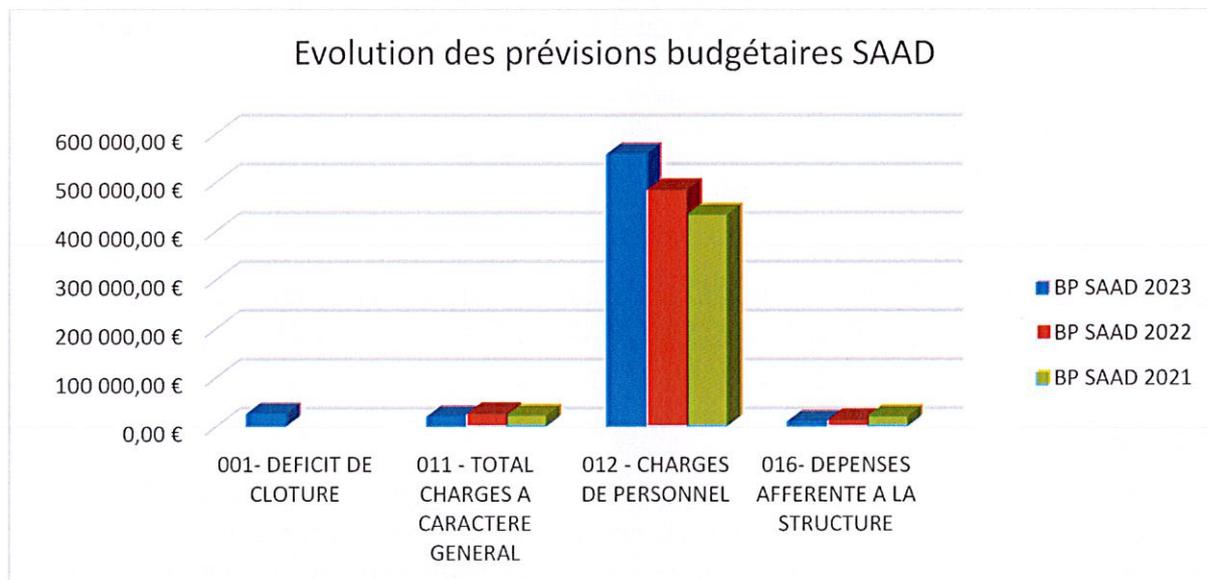
Ainsi la tendance budgétaire pour le CCAS en 2023 peut se résumer comme suit au regard des prévisions budgétaires :



Compte	BP CCAS 2023	BP CCAS 2022	BP CCAS 2021
011 - TOTAL CHARGES A CARACTERE GENERAL	245 631,96 €	239 501,37 €	242 572,27 €
012 - CHARGES DE PERSONNEL	138 816,00 €	136 801,00 €	128 660,00 €
042 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	29 720,89 €	22 197,38 €	29 170,17 €
65 - AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE	202 650,00 €	115 628,60 €	110 655,60 €

67 - CHARGES EXCEPTIONNELLES	500,00 €	500,00 €	- €
TOTAL GENERAL	617 318,85 €	514 628,35 €	511 058,04 €

La tendance budgétaire pour le budget annexe du CCAS pour le SAAD en 2023 peut se résumer comme suit au regard des prévisions budgétaires :



Compte	BP SAAD 2023	BP SAAD 2022	BP SAAD 2021
001- DEFICIT DE CLOTURE	25 877,41 €		
011 - TOTAL CHARGES A CARACTERE GENERAL	20 230,00 €	24 931,00 €	21 865,00 €
012 - CHARGES DE PERSONNEL	557 750,59 €	483 500,00 €	432 942,00 €
016- DEPENSES AFFERENTE A LA STRUCTURE	10 462,00 €	12 307,00 €	19 733,00 €
TOTAL GENERAL	614 320,00 €	520 838,00 €	474 540,00 €

Madame AUDOUARD arrive à la séance au point n° 1.

Monsieur MONTIER interroge sur l'augmentation importante du chapitre 65. Madame PHILIPPEAUX répond que cette augmentation correspond au déficit du SAAD.

Madame HECQUET souhaite connaître la raison de l'augmentation du déficit du SAAD. Madame la Présidente explique qu'il s'agit principalement des augmentations liées aux décisions gouvernementales (3 augmentations du SMIC (0,9% + 2,6 % + 2 %, soit 5,6) et 1 revalorisation de la valeur du point d'indice de 3,5 % et nouvelle augmentation due à la revalorisation des salaires des aides à domicile dans le cadre des accords du Ségur de la santé).

Les membres du conseil d'administration **PRENNENT ACTE** du rapport.

► Point n° 2 : Fixation des loyers de la Résidence les Roses de France

Madame la Présidente indique qu'actuellement le loyer et les charges supportés par les locataires de la Résidence Les Roses de France sont d'un montant total de 594 € (285.62 € de loyer et 308.38 € de charges) pour les T1 Bis et de 784 € (378.46 € de loyer et 405.54 € de charges) pour le T3.

Le loyer est indexé sur l'évolution de l'IRL (Indice de Référence des loyers). Cet indice était au 4^{ème} trimestre 2021 à 132.62 et est au 4^{ème} trimestre 2022 à 137.26 € soit une progression de 3.5 %. Le loyer passera donc à partir du 1^{er} avril prochain à 295.62 € par mois pour les T1 bis et à 391.70 € pour le T3.

Madame PHILIPPEAUX propose, hors élément exceptionnel, que l'ensemble des tarifs et charges progresse au même rythme que l'inflation à savoir pour 2023, 5.6 %. Les charges locatives passeront donc à partir du 1^{er} avril 2023 à 325.64 € pour les T1 bis et à 411.14 € pour le T3.

La redevance mensuelle totale pour les logements T1 bis s'établit à un montant de **621.26 €** pour les T1 bis et à **802.84 €** pour le T3.

Concernant le séjour temporaire, le tarif reste inchangé soit : un tarif journalier de 43 € composé ainsi : dix-neuf euros (19€) incluant les charges eau, électricité et chauffage, un Forfait entretien du linge de maison : quatre euros (4€) et Forfait ménage : vingt euros (20€).

Les membres du conseil d'administration **APPROUVE à l'UNANIMITE** le montant des loyers de la résidence les Roses de France tel que fixé ci-dessus à compter du 1^{er} avril 2023.

Point n°3 – Autorisation d'engagement de dépenses à imputer au compte 6232 « fêtes et cérémonies »

Il est désormais demandé aux collectivités territoriales de faire procéder à l'adoption, par le Conseil d'Administration, d'une délibération précisant les principales caractéristiques des dépenses à reprendre au compte 6232 « fêtes et cérémonies » conformément aux instructions réglementaires et aux dispositions comptables propres à cet article budgétaire.

Il est donc proposé de prendre en charge au compte 6232 « fêtes et cérémonies » :

- **D'une manière générale, l'ensemble des biens, services et objets et denrées divers ayant trait aux fêtes et cérémonies et aux animations du CCAS, aux réceptions officielles organisées par le CCAS ou par des extérieures tels que par exemple, les inaugurations, les vœux du Président, les décorations de Noël, prestations et cocktails servis lors de cérémonies officielles et inaugurations, les repas des aînés, les séances cinéma, thé dansant, spectacle**
- **Les fleurs, bouquets offerts à l'occasion de divers événements,**
- **Le règlement des factures de sociétés et troupes de spectacles et autres frais liés à leurs prestations ou contrats,**
- **Les manifestations, locations de matériel (podiums, chapiteaux, ...)**
- **Les frais d'annonces et de publicité ainsi que les parutions liées aux manifestations**

VU le Code général des Collectivités Territoriales en notamment son article D1617-19

VU le décret n°2007-450 du 25 mars 2007 fixant la liste des pièces justificatives exigées par le comptable à l'appui des mandats de paiement émis pour le règlement des dépenses publiques

VU l'instruction comptable M14

VU l'instruction codificatrice n°07-024MO du 24 mars 2017

CONSIDERANT que la nature 6232 relative aux dépenses « fêtes et cérémonies » revêt un caractère imprécis du fait de la grande diversité des dépenses que génère cette activité

Les membres du conseil d'administration **DECIDE à l'UNANIMITE** d'affecter les dépenses reprises ci-dessus au compte 6232 « fêtes et cérémonies » dans la limite des crédits inscrits au budget

Point n°4 – Evolution des tarifs du service d'aide à domicile

Monsieur GERNIER arrive à la séance.

Madame la Présidente propose au 1^{er} janvier 2023, un changement de tarif du service d'aide à domicile.

Actuellement les tarifs horaires sont :

Taux plein : 24.50 €

Pour les bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), aide sociale, PCH et aide-ménagère, est de 22 € (hors dépassement du plan d'aide) et 24.50 € en cas de dépassement les dimanches et les jours fériés

A compter du 1^{er} janvier 2023 :
Tarif unique : 25.60 €

Vu les articles R 123-21 et R. 123-23 du Code de l'Action Sociale et des Familles,
Vu la délibération du 16 juillet 2020 portant délégation d'attributions au Président du Centre Communal d'Action Sociale,
Vu la délibération N°8 du 19 décembre 2019 par laquelle le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale décide d'exercer la compétence Aide à domicile à compter du 1^{er} janvier 2020,

Considérant la circulaire de la CNAV du 7 décembre 2022 portant la revalorisation tarifaire à compter du 1^{er} janvier 2023 d'un montant de 25.60 €,
Considérant l'arrêté du conseil départemental du 30 décembre 2022 portant la revalorisation tarifaire à compter du 1^{er} janvier 2023 d'un montant de 23 € pour les bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), PCH et aide-ménagère,

Madame CHENEGRIN demande si cette augmentation de tarif permettra de résorber le déficit du SAAD. Madame la Présidente répond que cela ne suffira pas, toutefois ce nouveau tarif limitera d'augmenter de façon importante le déficit.

Les membres du conseil d'administration **FIXE à l'UNANIMITE** à compter du 1^{er} janvier 2023, le tarif horaire unique à 25.60 €.

Point n°5 – Adhésion au service « d'accompagnement pour la mise en conformité au règlement général sur la protection des données (RGPD) du centre de gestion de la fonction publique territoriale du calvados »

La Présidente expose à l'assemblée le projet d'adhésion au service de mise en conformité avec la réglementation européenne « RGPD », proposé par le Centre de gestion de la fonction publique territoriale du Calvados (CDG14).

Elle rappelle que le règlement européen 2016/679 (RGPD) du 27 avril 2016 est entré en vigueur le 25 mai 2018. Ce règlement apporte de nombreuses modifications en matière de sécurité des données à caractère personnel et rend obligatoire leur application dans les collectivités territoriales.

Il impose :

- de nommer un délégué à la protection des données, le DPD (mutualisable),
- d'établir une cartographie de tous les traitements, flux et circuits de données personnelles,
- de mettre en place un plan d'actions pour mettre en conformité les traitements
- de tenir à jour un registre des traitements.
- De prendre en compte la protection des données personnelles dès la création d'un traitement ou service (concept de « privacy by design »).

Cela induit de minimiser autant que possible la collecte de données personnelles nécessaires à la finalité du service, de déterminer leur durée de conservation, de préparer les mentions d'information et le recueil du consentement des intéressés.

En cas de traitements susceptibles d'engendrer des risques élevés pour les droits et libertés des personnes, il y aura lieu de réaliser des analyses d'impact sur la protection des données (AIPD).

En outre, en cas de fuite de données, la collectivité devra, sauf adaptation prévue par la loi française, notifier auprès de la CNIL la violation de son système dans un délai de 72 heures, et en informer corrélativement les personnes dont les données figuraient dans les traitements.

La CNIL effectuera un contrôle à posteriori et la collectivité devra être en mesure de prouver à tout moment :

- que tout est mis en œuvre pour garantir la vie privée des usagers et des agents,
- qu'elle se trouve en conformité avec le RGPD.

Une documentation fournie et à jour devra être disponible : registre des traitements, AIPD, contrats avec les sous-traitants, procédures d'information des personnes, etc.

En cas de manquements, le texte prévoit des amendes et sanctions administratives et pénales très lourdes pouvant aller jusqu'à 20 M d'€.

Au regard du volume important de ces nouvelles obligations légales imposées et de l'inadéquation potentielle entre les moyens dont la collectivité dispose et lesdites obligations de mise en conformité, confier cette mission au CDG14 présente un intérêt certain.

Le CDG14 propose la possibilité de mettre son expertise et ses moyens tant en personnel qu'en solution technique au bénéfice des collectivités et établissements publics qui en éprouveraient le besoin. Par la présente délibération, nous nous proposons de nous inscrire dans cette démarche.

Le CDG14 propose, en conséquence, la mise à disposition de son Délégué à la Protection des Données comme accompagnant de la collectivité dans sa mise en conformité avec le RGPD. En annexe de la présente délibération, est jointe la convention d'adhésion à ce service détaillant les modalités concrètes d'exécution de la mission.

Il est précisé que les tarifs étant mutualisés avec la convention d'accompagnement pour la mise en conformité au Règlement Général sur la Protection des Données de la commune, la convention n'engendrera aucun coût.

Les membres du conseil d'administration **DESIGNE à l'UNANIMITE** le CDG14 comme étant le délégué à la protection des données.

Point n°6- Examen des dossiers de secours

Madame VAN VEEN présente quatre demandes de secours.

Point n°7- Communication diverses

Action

Le CCAS a réalisé un nouvelle collecte de don a eu lieu le vendredi 10 février dernier en partenariat avec l'association 'les enfants de l'Ukraine » afin de faire face à la catastrophe humanitaire actuelle et soutenir la population ukrainienne.

Don du sang 2023

Les collectes de sang auront lieu à la salle du bassin Joinville de 15h30 à 19h30 le 6 janvier, le 2 juin, le 11 aout et le 6 octobre

BILAN FRANCE SERVICE 2022

Sommaire

Introduction	10
I/ Les chiffres globaux de l'Espace France Services:	10
A / L'activité de l'Espace France Services	10

B/ Les modalités d'accueil de l'Espace France Services.....	12
C/ Répartition géographique des usagers de l'Espace France Services :.....	14
D/ Typographie des usagers de l'Espace France Services.....	15
E/ Répartitions des actions du centre social.....	16
F/ Taux de satisfaction.....	16
II/ Fréquentation du Point Info.....	17
A/ Les actions du Point Info.....	17
B / Les partenaires du Point Info.....	17
C/ Les autres partenaires du Point Info.....	19
D/ Répartition des modalités d'accueil du Point info.....	19
E/ Typographie des usagers du Point Info.....	20
III/ La fréquentation du CCAS.....	20
A/ L'activité du CCAS.....	20
B/ Répartition des modalités d'accueil du CCAS.....	21
C/ Typographie des usagers du CCAS.....	22
IV/ La fréquentation du SAAD.....	23
A/ L'activité du SAAD.....	23
B / Répartition des modalités d'accueil pour les usagers du SAAD.....	24
C/ Typographie des usagers du SAAD.....	24
Conclusion.....	25

Introduction

L'Espace France Services est un bâtiment constitué de plusieurs services :

Le Point Info

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (le SAAD)

Dans l'enregistrement des usagers, sont distinguées :

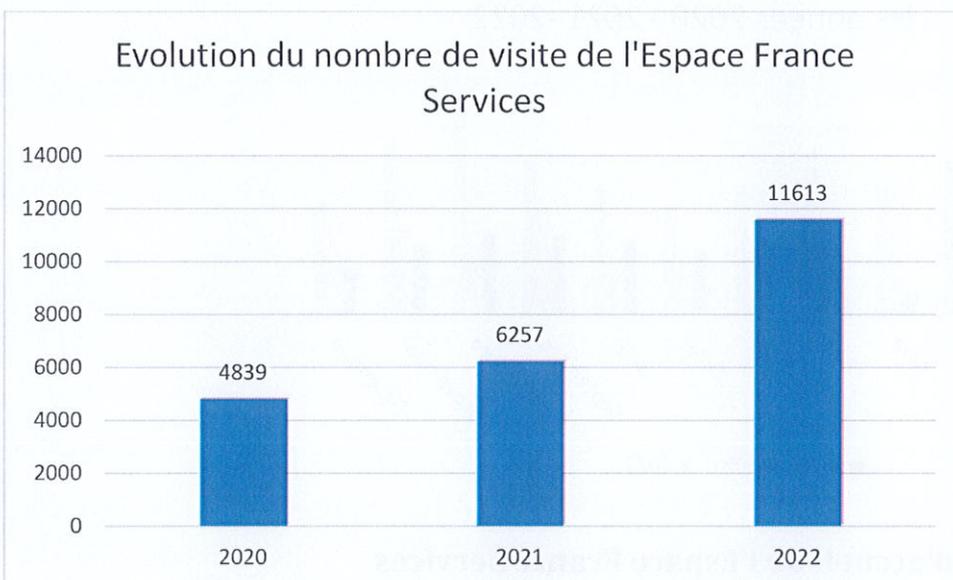
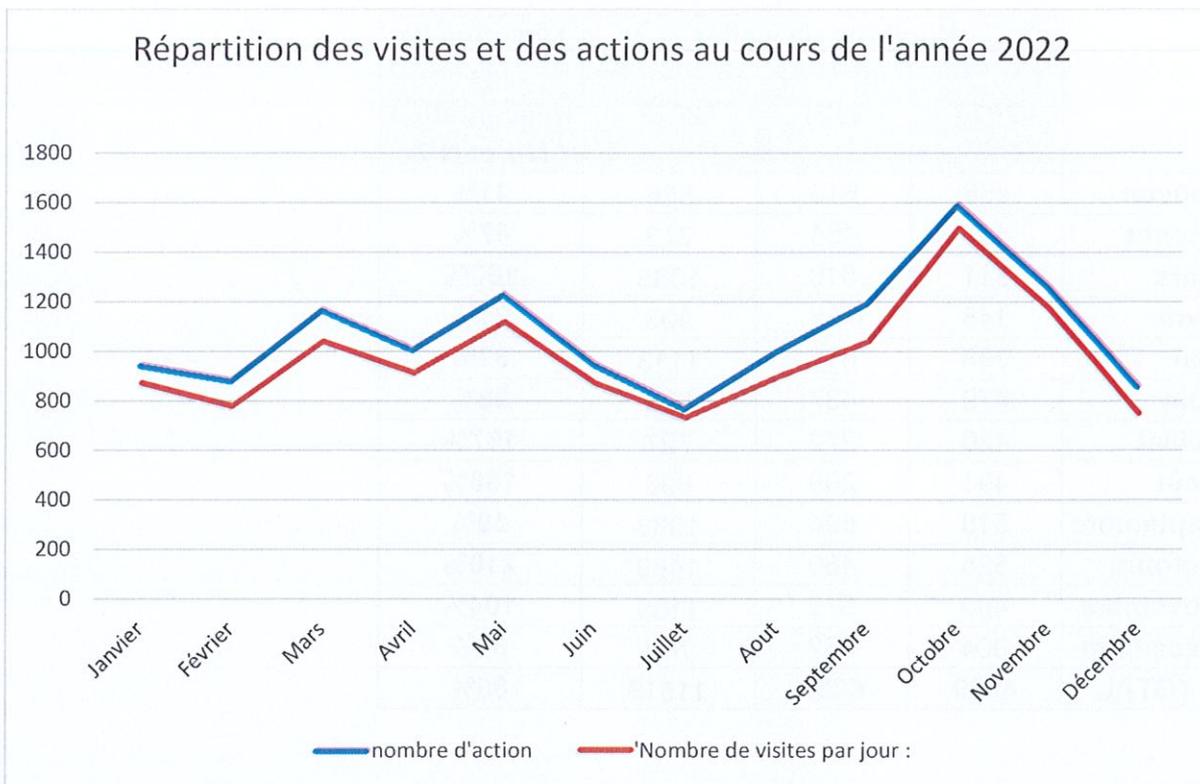
- Les « **visites** » : les contacts des usagers avec l'Espace France Services : par téléphone, par mail, en rendez-vous ou en visites spontanées.
- Les **actions** : prise de rendez-vous, renseignements, inscription aux événements, accompagnement numérique et/ou papier, les contacts avec les partenaires.

Il peut avoir plusieurs actions réalisées par visite.

I/ Les chiffres globaux de l'Espace France Services:

A / L'activité de l'Espace France Services

Sur l'année 2022, les agents du centre social ont reçu **11 613 visites** et ont réalisé **12 825 actions**



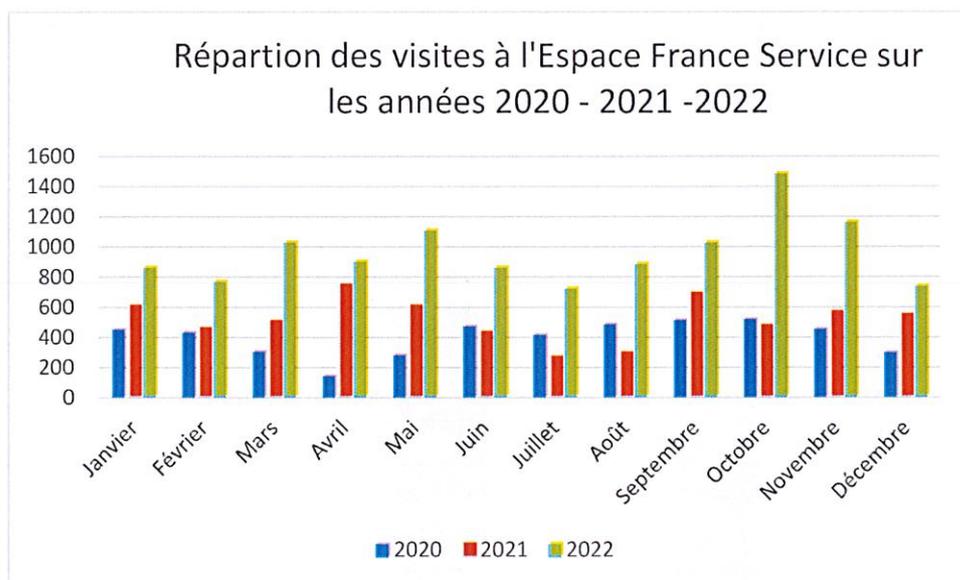
Le nombre de visites a augmenté de 86% entre l'année 2021 et 2022.

A noter que :

A partir de Septembre 2021, un standard téléphonique a été mis en place. En 2022, **chaque appel** entrant pour le CCAS ou pour le SAAD ont été comptabilisé alors qu'ils ne l'étaient pas en 2021.

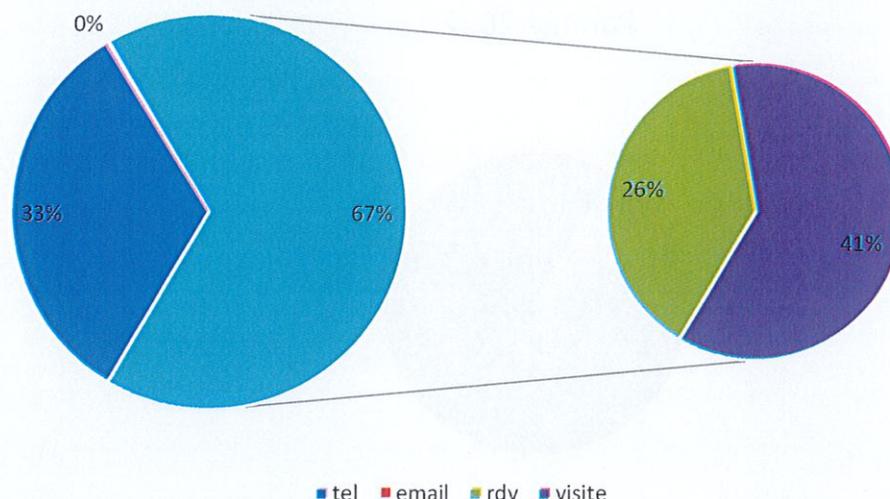
Fin 2022, les inscriptions pour les « chèque senior et colis » ont été enregistré par les agents France Services. Les années précédentes, les habitant-e-s de Courseulles de plus de 65 ans se rendaient à la mairie pour s'inscrire. L'Espace France Services, et de facto, le CCAS enregistrent un pic d'action pour le mois d'Octobre et de Novembre. Cela correspond à **1087** inscriptions, réparties entre le 10 octobre et le 12 Novembre (ne sont pas comptées les inscriptions faites par les habitant-e-s de la RPA, ni ceux de Domitys).

	Nombres de visites			Evolution de la fréquentation N-1 et N-2
	2020	2021	2022	
Janvier	458	613	866	41%
Février	437	464	773	67%
Mars	311	510	1035	103%
Avril	148	752	908	21%
Mai	288	612	1113	82%
Juin	479	437	866	98%
Juillet	420	272	727	167%
Août	491	299	890	198%
Septembre	518	694	1033	49%
Octobre	525	480	1489	210%
Novembre	460	572	1169	104%
Décembre	304	552	744	35%
TOTAL	4839	6257	11613	86%



B/ Les modalités d'accueil de l'Espace France Services

Répartition des modalités d'accueil pour l'année 2022



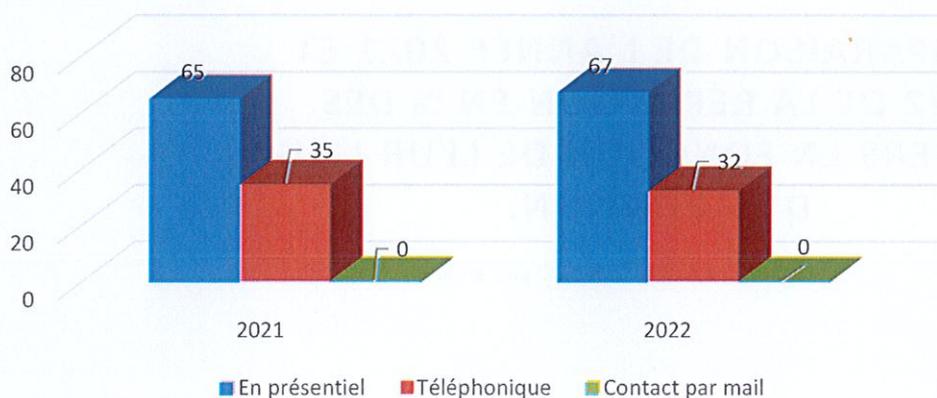
Pour l'année 2022, 67% des usagers se sont déplacés dans l'Espace France Services (41% de visite spontanée et 26% de rendez-vous)

33% des usagers ont contacté l'Espace France Services par téléphone.

0% par mail (peu de personnes utilisent ce canal).

Dans les visites en présentiels, depuis 2022 sont distinguées : les visites dites spontanées, et les rendez-vous.

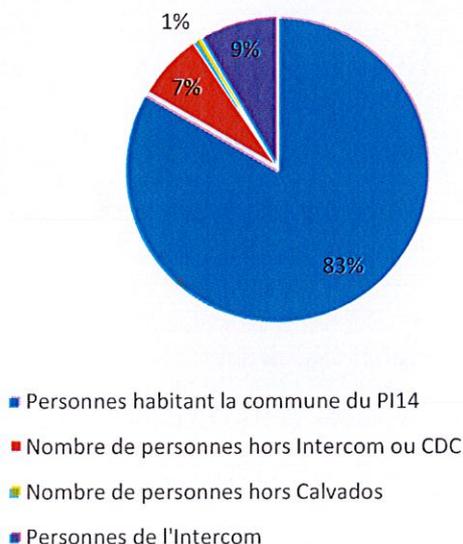
Evolution des modalités d'accueil de l'Espace France Services, en proportion, entre 2021 et 2022



En proportion, la part de « visites » en présentiels par rapport à l'année 2021 a augmenté de 2%.

C/ Répartition géographique des usagers de l'Espace France Services :

Répartition géographique des usagers sur l'année 2022



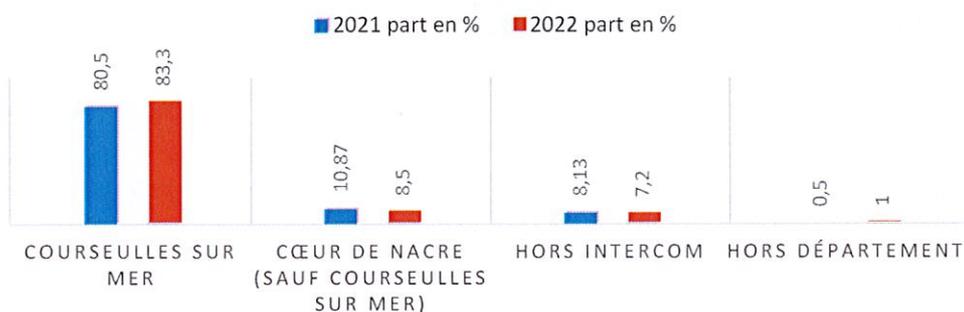
La grande majorité des usagers de l'Espace France Services sont Courseullais. Ils **représentent 83%** des visites.

9% sont des habitant-e-s des autres communes de l'**intercommunalité Cœur de Nacre**.

7% sont des habitant-e-s des autres communes **du Calvados**.

1% des usagers visitant le centre social **ne sont pas du Calvados**.

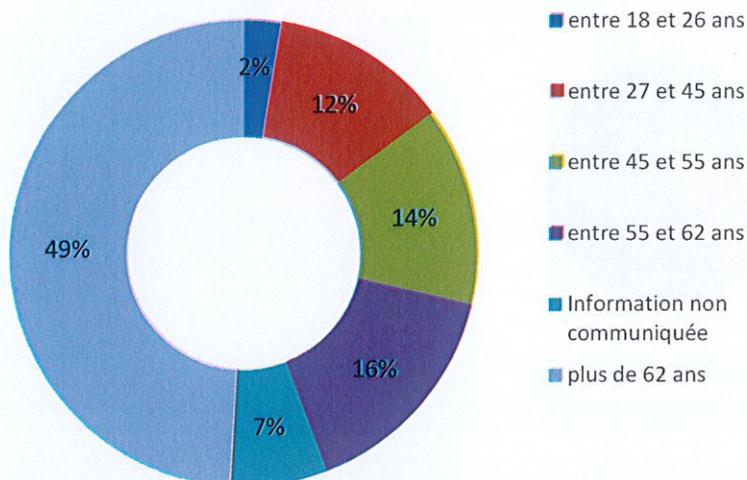
COMPARAISON DE L'ANNÉE 2021 ET 2022 DE LA RÉPARTITION EN % DES USAGERS EN FONCTION DE LEUR LIEU D'HABITATION.



En comparaison avec l'année 2021, **la part** des usagers **courseullais-es** à visiter l'Espace France Services a **augmenté** d'environ **3%**.

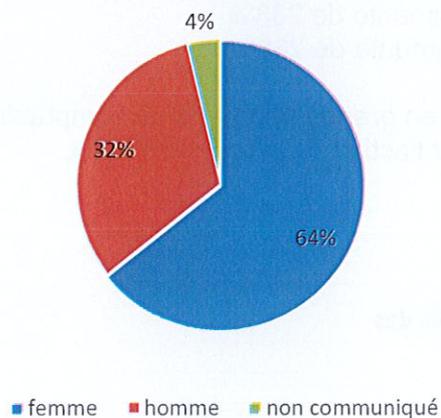
D/ Typographie des usagers de l'Espace France Services

Répartition des usagers par âge



49% des usagers de l'Espace France Services ont plus 62 ans
16% ont entre 55 ans et 62 ans
14 % ont entre 45 ans et 55 ans
12% ont entre 27 ans et 45 ans
2% ont entre 18 ans et 26 ans

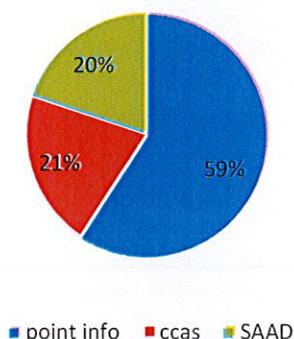
Répartition des des usagers de l'Espace France Services par genre



64% sont des femmes
32% sont des hommes

E/ Répartitions des actions à l'Espace France Services

Répartition des actions du Centre Social par Services pour l'année 2022



Sur l'année 2022,

59% des actions réalisées par les agents de l'Espace France Services ont concernées le Point Info

21% des actions réalisées par les agents de l'Espace France Services ont concernées le CCAS

20% des actions réalisées par les agents de l'Espace France Services ont concernées le SAAD

Répartitions des actions du centre social en 2021 et 2022

	2021	2022
Point Info	6137	7658
CCAS	681	2643
SAAD	751	2524

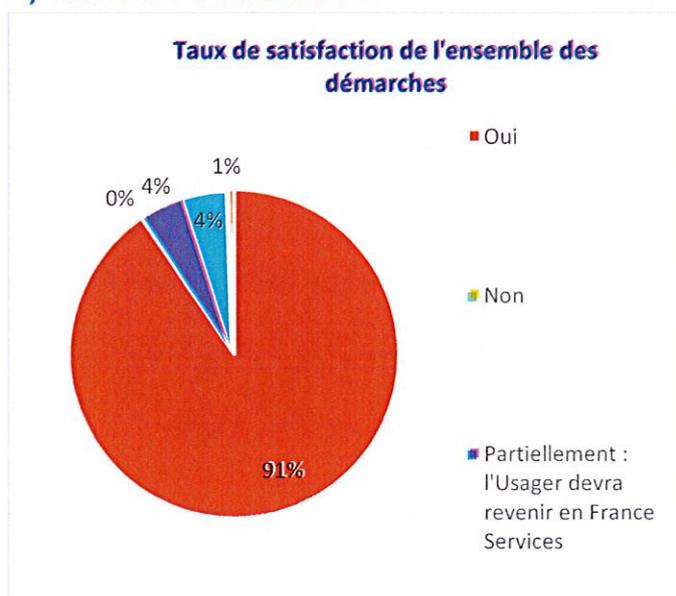
Par rapport à l'année 2021, l'ensemble des actions concernant le Point Info ont augmenté de 25%.

Les actions concernant le CCAS ont augmenté de 288%.

Les actions concernant le SAAD ont augmenté de 238%.

Rappel : Cette augmentation s'explique en grande partie, par la comptabilité de chaque appel entrant pour le CCAS et pour le SAAD et l'action « Chèque seniors ».

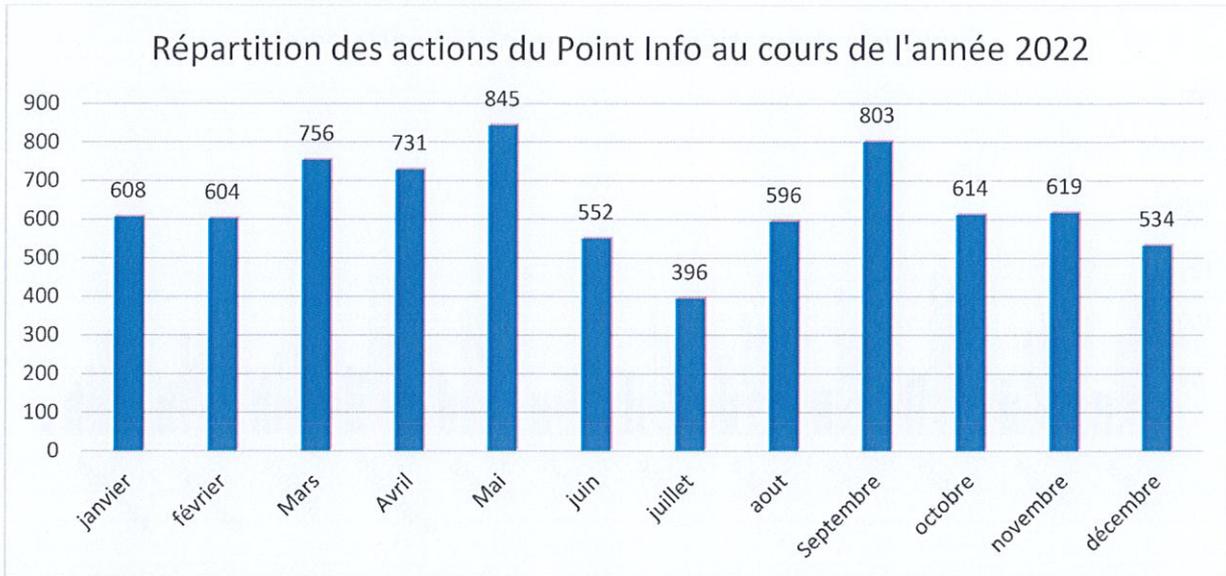
F/ Taux de satisfaction



Pour chaque visite à l'Espace France Services, l'agent doit inscrire dans l'outil statistique départemental la « finalisation de la démarche », soit la « satisfaction »
 Par rapport à l'année 2021, le taux de « satisfaction » (la part de « oui ») a augmenté de 7%.

II/ Fréquentation du Point Info

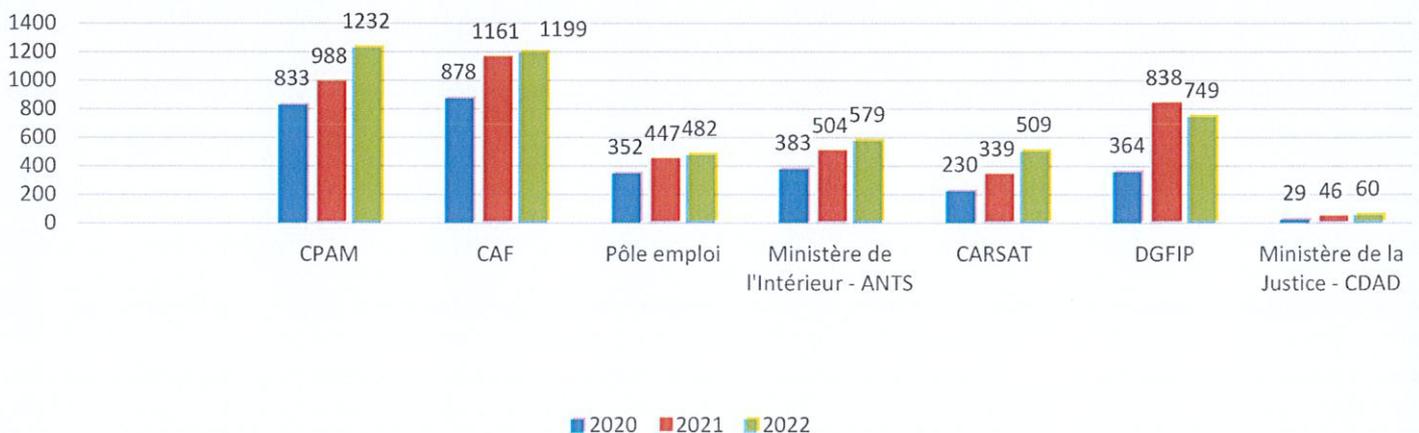
A/ Les actions du Point Info



Une baisse de l'ensemble des actions est à noter sur les mois de Juin et de Juillet, cela correspondant au départ d'un des agents de l'Espace France Services. Il fut remplacé au début du mois d'Août.

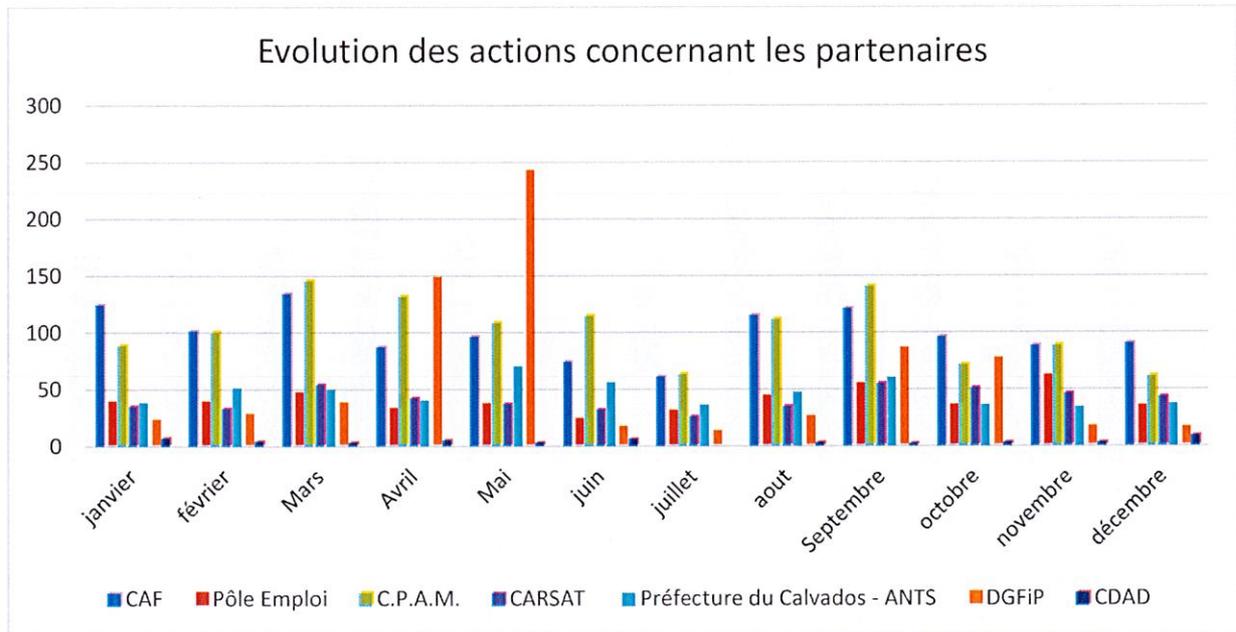
B / Les partenaires du Point Info

évolution sur 2020 - 2021 - 2022 du nombre d'actions en fonction des partenaires du Point Info



- Les actions concernant la CARSAT ont augmenté de 50%
- Les actions concernant le CDAD (conseil départemental d'accès aux droits) ont augmenté de 30%

- Les actions concernant la CPAM ont augmenté de 25 %
- Les actions concernant l'ANTS ont augmenté de 15% (carte grise, permis de conduire, pré demande de titre d'indentité)
- Les actions concernant la DGFIP ont diminuée de 11%
- Les actions concernant Pôle Emploi ont augmenté de 8 %
- Les actions concernant la CAF ont augmenté de 3%

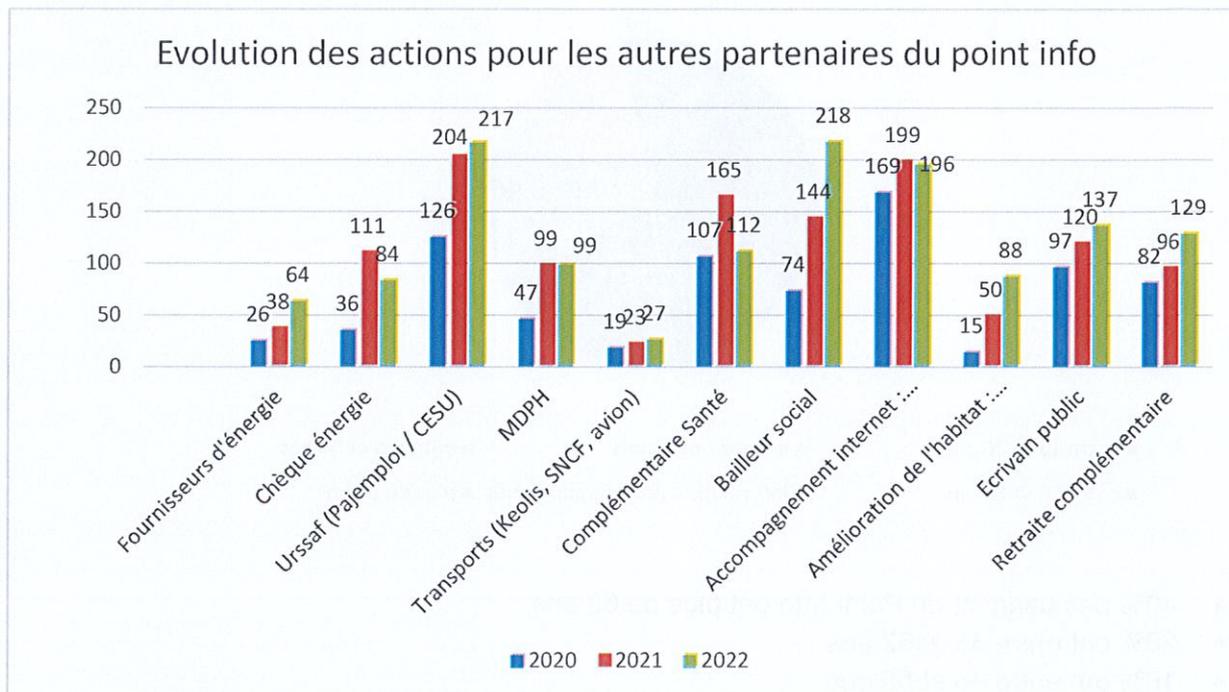


Au mois de Mai se tiennent à l'Espace France Services, les permanences de la DGFIP pour accompagner les usagers à réaliser leur déclaration d'impôt. Il y a un autre pic des actions concernant la DGFIP au mois de Septembre et Octobre car il y a d'autres permanences et les usagers peuvent avoir des questions à propos de leur taxe foncière. Sur les 749 actions de la DGFIP en 2022, 143 sont des rendez-vous pour les permanences.

Les actions concernant Pôle Emploi, la Carsat, le CDAD, CAF, sont régulières tout au long de l'année.

C/ Les autres partenaires du Point Info

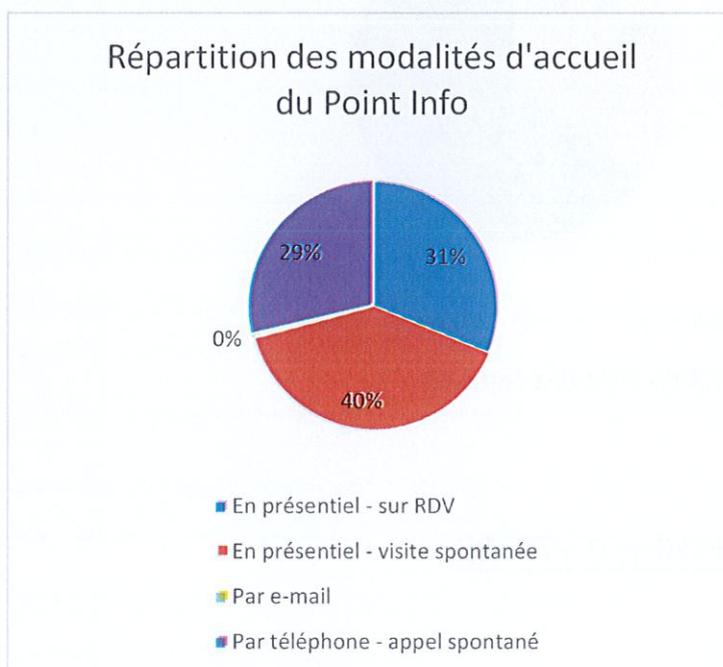
Parmi les nouvelles actions, l'Espace France Services accompagne depuis 2022 les usagers à l'enregistrement de leurs armes sur le site SIA (système d'Information sur les Armes), c'est une démarche qui se fait uniquement sur internet. Il y eu 28 actions concernant cette démarche en 2022.



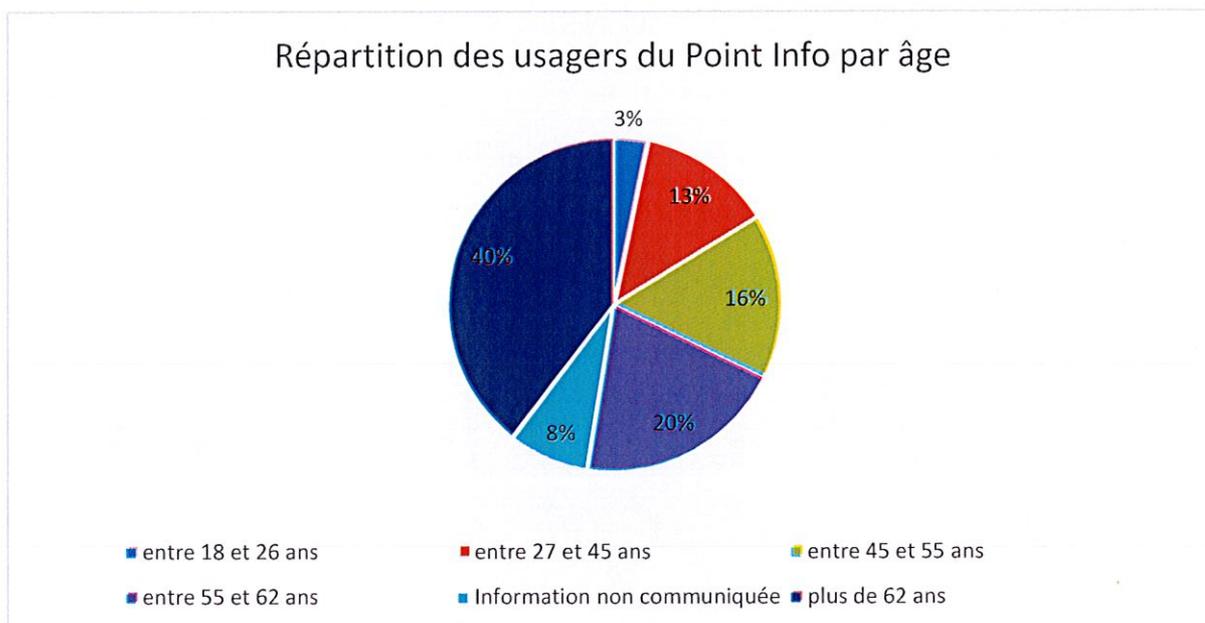
D/

Répartition des modalités d'accueil du Point info

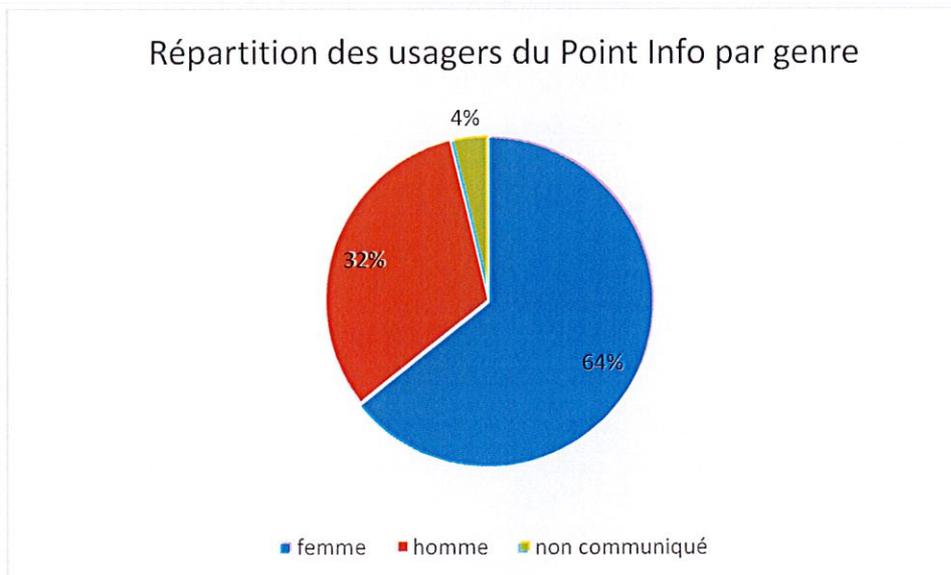
- 40% des usagers viennent en visite spontanée : les usagers se déplacent à l'Espace France Service sans rendez-vous.
- 31% des usagers se présentent en rendez-vous.
- 29% sont des appels spontanés pour des demandes de renseignements ou pour une prise de rendez vous
-



E/ Typographie des usagers du Point Info



- 40% des usagers du Point Info ont plus de 62 ans
- 20% ont entre 55 et 62 ans
- 16% ont entre 45 et 55 ans
- 13% ont entre 27 et 45 ans
- 3% ont entre 18 et 26 ans

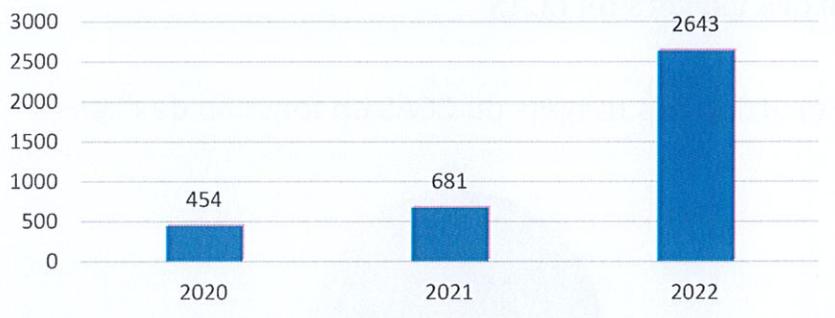


- 64% des usagers du Point Info sont des femmes,
- 32% sont des hommes

III/ La fréquentation du CCAS

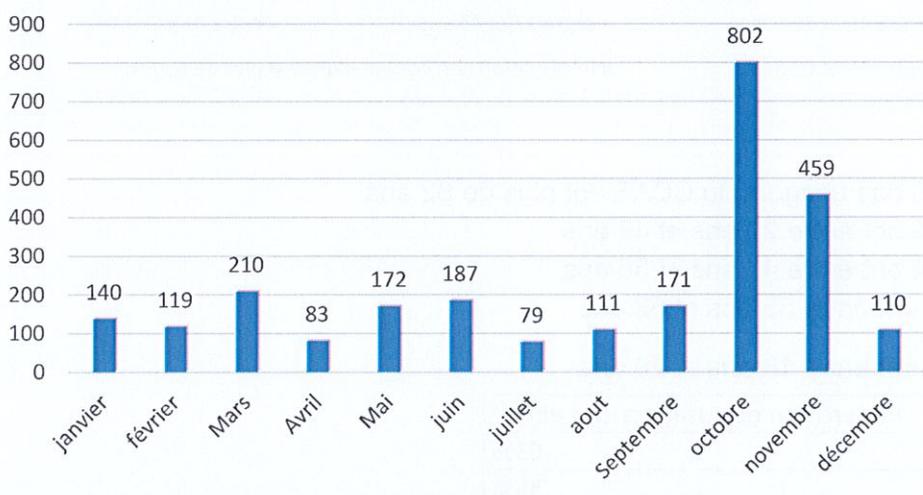
A/ L'activité du CCAS

évolution des actions du CCAS sur les années 2020 -2021- 2022



A partir de Septembre 2021, le standard téléphonique du CCAS a été attribué aux agents de l'Espace France Services afin d'assurer un primo-accueil des usagers.

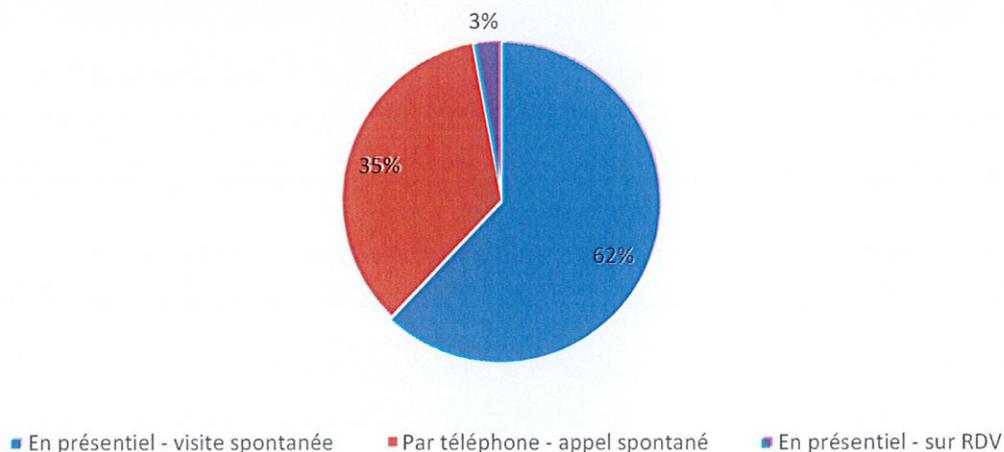
L'activité du C.C.A.S. au cours de l'année 2022



Le pic d'activité du CCAS pour le mois d'Octobre et Novembre correspond à l'action « chèque senior » et « colis » pour les Courseullais-es de plus de 65 ans.

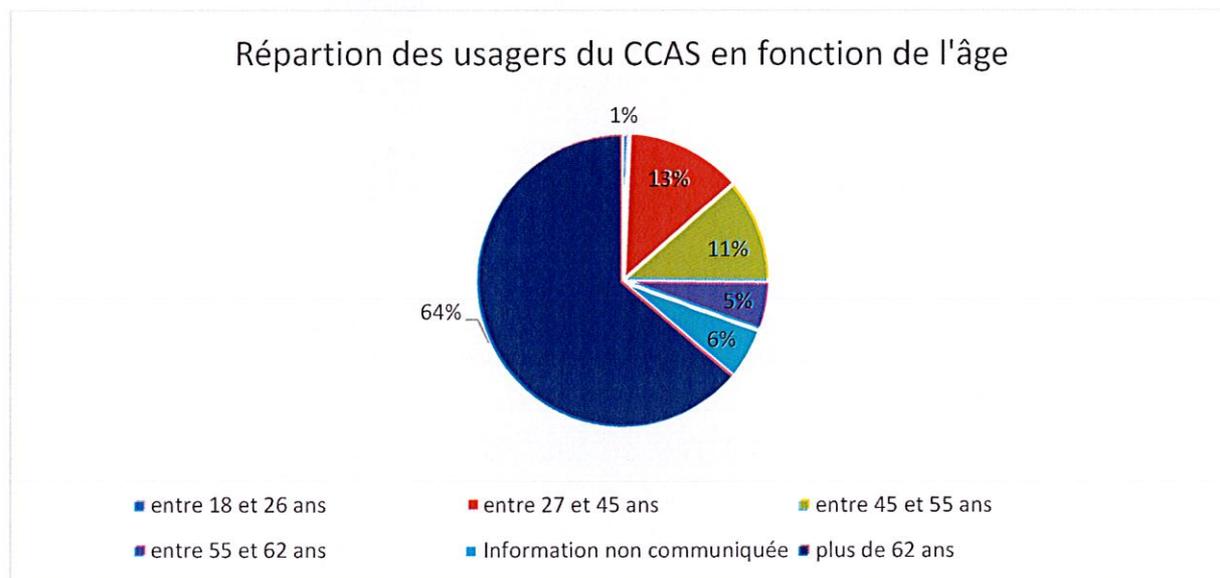
B/ Répartition des modalités d'accueil du CCAS

Répartition des modalités de réception des visites du CCAS



Le mode de contact privilégié des usagers du CCAS, est la visite spontanée, c'est-à-dire que l'utilisateur se déplace jusqu'à l'Espace France Services sans rendez-vous.

C/ Typographie des usagers du CCAS



- 64% des usagers du CCAS ont plus de 62 ans
- 13% ont entre 27 ans et 45 ans
- 11% ont entre 45 ans et 55 ans
- 5% ont entre 55 ans et 62 ans
- 1% ont entre 18 ans et 26 ans

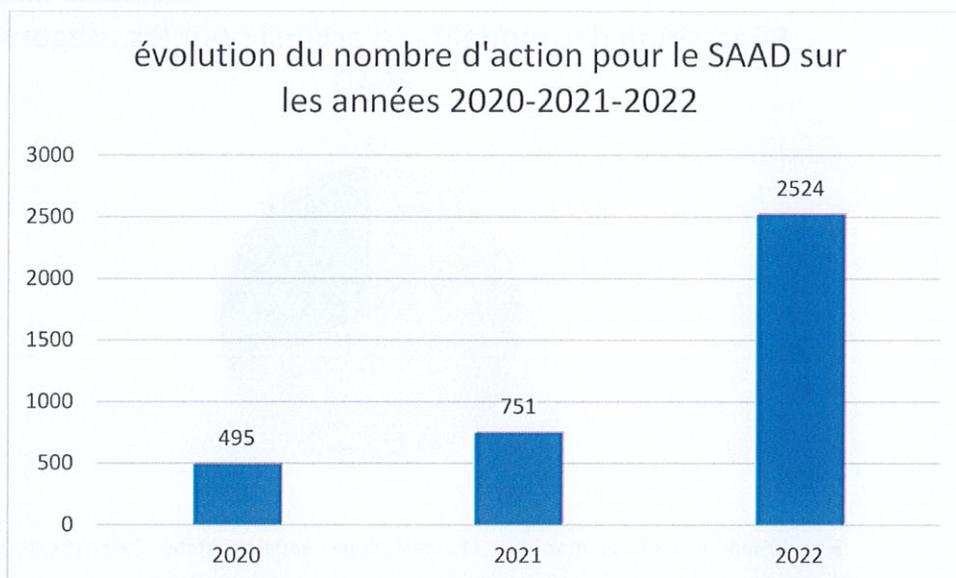
Répartition des usagers par genre	
Femme	63%
Homme	35%
Non communiquée	2%

- 63 % sont des femmes
- 35% sont des hommes

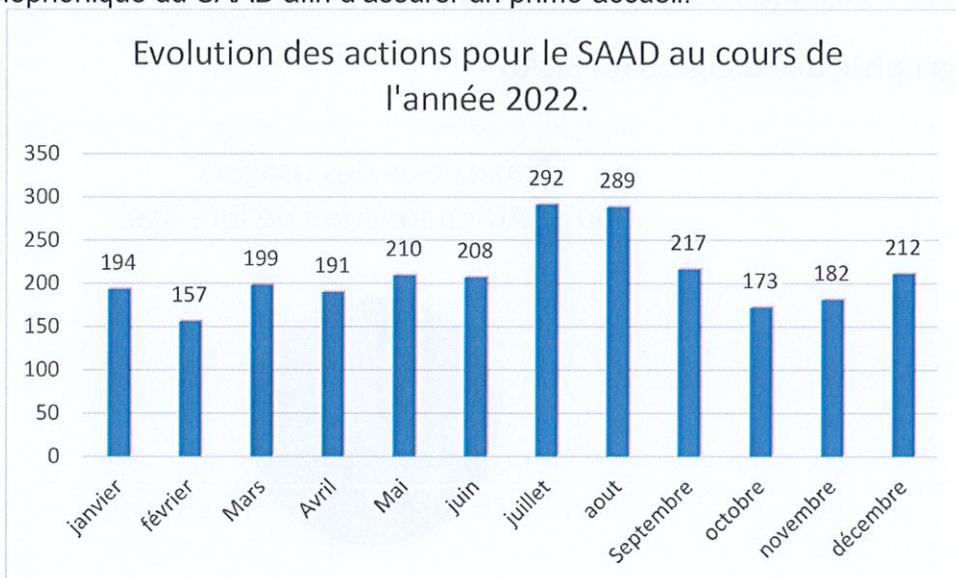
La majorité des usagers du CCAS sont des femmes de plus de 62 ans. A noter que les « chèques senior » et l'enregistrement pour les colis ont été comptés comme des actions du CCAS. Le public visé par cette opération est un public de plus de 65 ans. Comme l'inscription au café rencontre, qui est aussi compté comme une action au profit du CCAS. Cela augmente la moyenne d'âge des usagers du CCAS.

IV/ La fréquentation du SAAD

A/ L'activité du SAAD

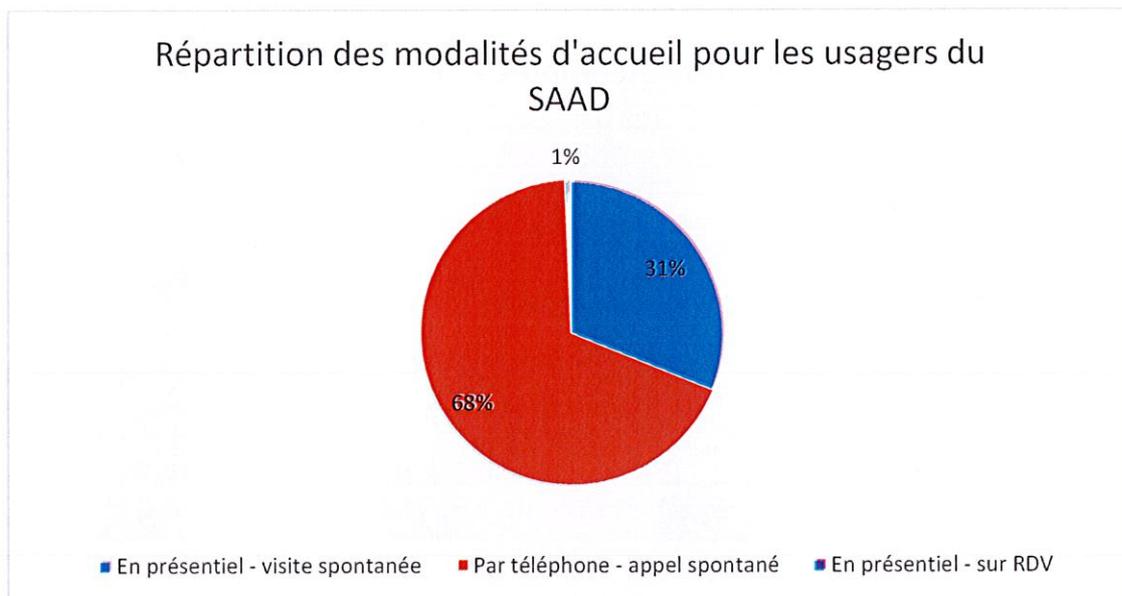


A partir de Septembre 2021, les agents de l'Espace France Services ont reçu le standard téléphonique du SAAD afin d'assurer un primo-accueil.



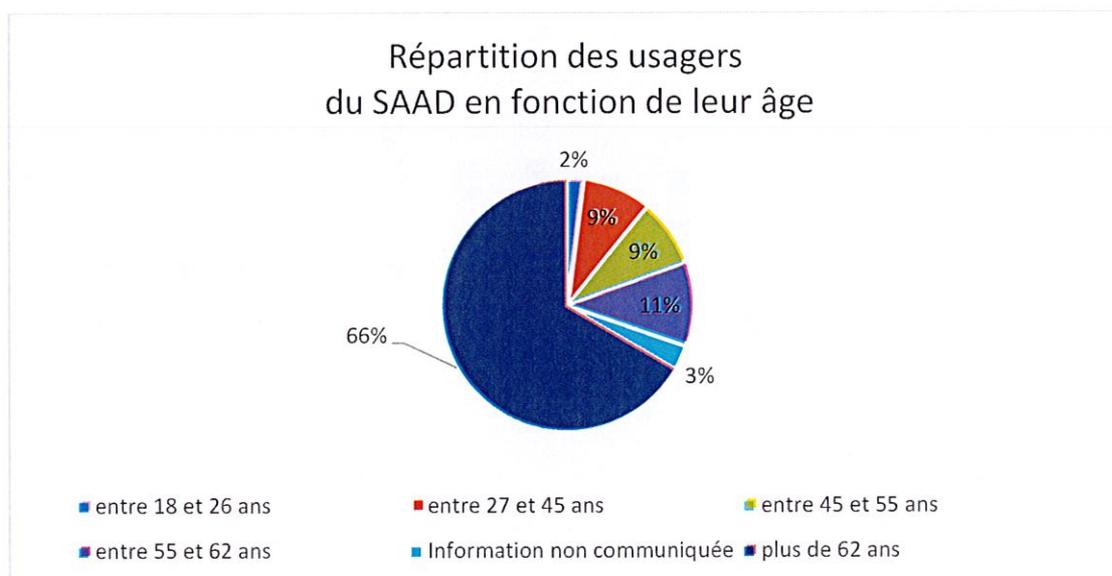
La période estivale : Juillet – Août, entraîne beaucoup de changement de plannings. Cela amène une augmentation des appels au standard téléphonique, de ce fait, une augmentation des **actions** : renseignements, transmission de message.

B / Répartition des modalités d'accueil pour les usagers du SAAD



Les usagers du SAAD ont tendance à privilégier le contact par téléphone, celui-ci représente 68% de l'ensemble des modalités d'accueil pour le SAAD.

C/ Typographie des usagers du SAAD



- 66% des usagers du SAAD ont plus de 62 ans.

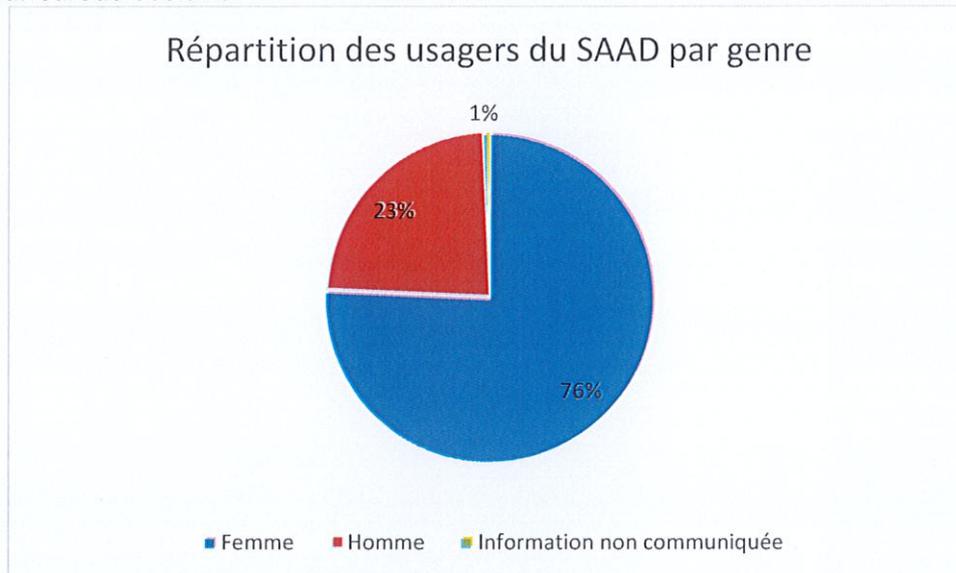
Ce sont principalement les bénéficiaires eux même qui appellent : pour demander des informations, transmettre un message.

- 11% ont entre 55 ans et 62 ans.
- 9% ont entre 45 ans et 55 ans.
- 9% ont ente 27 ans et 45 ans

Le SAAD reçoit des appels des enfants et petits-enfants des bénéficiaires, ainsi que des appels des partenaires (Assistante sociale, Axanté etc...).

- 2% ont entre 18 ans et 26 ans.

Le SAAD reçoit également des appels de jeunes, postulant pour des stages dans le cadre de leur cursus scolaire.



- 76% des usagers du SAAD sont des femmes.
- 23% des usagers du SAAD sont des hommes.

Conclusion

Pour l'année 2022, les agents de l'Espace France Services ont reçu 11 613 visites et réalisés 12 825 actions.

Ce sont principalement les Courseullais.es qui utilisent l'Espace France Services, ils/elles représentent 83%.

L'Espace France Services enregistre pour l'année 2022 une augmentation de visite de 86%.

Le Point Info enregistre, à lui seul, une augmentation des actions réalisées de 25%

L'ouverture du standard téléphonique pour le CCAS et le SAAD entraîne, pour chacun de ces services, une augmentation des actions. De 288% pour le CCAS et de 238% pour le SAAD.

L'opération « chèque seniors et colis de Noël » nouvellement enregistrée à l'Espace France Services a été comptabilisée dans les actions du CCAS et contribue donc à ses chiffres.

La PRESIDENTE DU CCAS

Anne-Marie PHILIPPEAUX

