

Commission vie sociale :

étude sur les « conséquences sociales de la crise sanitaire »

Synthèse des entretiens réalisés avec les CCAS du territoire

19 des 20 CCAS du territoire ont pu être interrogés par la commission vie sociale du Conseil de Développement entre février et avril 2021 :

- 2 ont été reçus lors d'une réunion de la commission vie sociale (en visio-conférence) pour un échange avec l'ensemble des membres
- 16 ont été rencontrés par des binômes de membres (16 membres de la commission vie sociale se sont mobilisés pour réaliser ces entretiens)
- 1 CCAS a envoyé une réponse écrite.

Présentation générale des CCAS (centres communaux d'action sociale) des communes des Pays d'Ancenis

Parmi les 20 communes du Pays d'Ancenis, quelques-unes (Trans-sur-Erdre, Le Pin, Montrelais) sont sous le seuil de 1 500 habitants au-delà duquel avoir un **CCAS est obligatoire**. Elles mènent tout de même quelques actions en matière sociale en s'appuyant sur une commission action sociale composée de quelques élus, il est donc fait mention de « CCAS » pour ces communes dans la suite de cette synthèse même si à proprement parler il s'agit d'une « commission action sociale ».

Les **conseils d'administration** des CCAS du Pays d'Ancenis sont toujours **composés** à part égale de plusieurs élus de la commune et de plusieurs acteurs locaux du secteur social/de la société civile désignés par le Maire (exemples : associations d'entraide de type secours catholique ou restos du cœur, association de transport solidaire, assistante sociale ou médecin, associations familiales de type UDAF, structure d'aide à domicile de type ADMR ou ASSIEL, structures d'insertion comme ELI ou Trocantons, structures intervenants auprès des personnes âgées comme les EHPAD ou clubs des aînés, structures intervenant auprès des personnes en situation de handicap...). Les CCAS sont présidés par le Maire ou, plus généralement, par l'Adjoint(e) au Maire en charge des solidarités/de l'action sociale.

Seules 2 communes du Pays d'Ancenis (Loireauxence et Ancenis-St-Géréon) disposent de plusieurs **agents** dédiés aux CCAS (la question est alors souvent couplée à celle du logement). Quelques communes ont un % d'ETP équivalent temps plein (50 % à Vallons, 50 % au Cellier, 30 % à Ligné). Dans beaucoup de communes du Pays d'Ancenis l'action CCAS repose principalement sur des élus, avec l'appui parfois du/de la secrétaire de mairie (de l'ordre du 10 % d'ETP voire moins) et de bénévoles.

Assez logiquement, les membres de la commission vie sociale du Conseil de Développement ont généralement été **reçus par** l'Adjoint(e) au Maire en charge de l'action sociale et/ou parfois le Maire lui-même, ainsi que (pour les communes en étant dotées) par l'agent dirigeant le CCAS ou ayant une petite partie de son temps dédié au CCAS.

Au-delà de ceux représentés au Conseil d'Administration, les CCAS entretiennent généralement des **liens de partenariats** avec différents acteurs sociaux du territoire et les subventionnent parfois.

A minima les CCAS du Pays d'Ancenis se réunissent pour étudier des cas de personnes en difficulté et accorder ou non des bons alimentaires, des aides financières pour des factures impayés d'eau gaz ou électricité et la mise en place d'échéanciers pour impayés pour des services rendus par la commune comme la cantine scolaire et le

périscolaire. D'autres **activités des CCAS** peuvent être la remise de bons de transport, la domiciliation des personnes sans domicile fixe, l'instruction de dossiers de demande d'aides auprès d'autres organismes et l'aide aux démarches administratives, l'orientation vers d'autres partenaires sociaux, la gestion de questions relatives aux personnes âgées (téléassistance, gestion de résidences personnes âgées) ou au logement (logement d'urgence, aide à la recherche de logement etc.), etc. Les CCAS ont une action plus ou moins développée selon la taille de la commune et leurs moyens financiers/humains.

Plusieurs CCAS soulignent vouloir adopter une certaine **posture** : intervention uniquement à la demande des familles, « suivi sans intrusion », pas d'« assistanat », priorité mise à la « responsabilisation » des familles.

Beaucoup de CCAS de petites communes soulignent que de manière générale la **demande auprès de leur CCAS est faible** (beaucoup de petites communes reçoivent moins de 5 demandes par an) voire en baisse (les personnes en difficultés s'adressant à d'autres acteurs sociaux notamment le Conseil Départemental). Cette faible demande est notamment liée à une grande méconnaissance (certaines communes soulignent pourtant communiquer sur l'existence du CCAS dans chaque numéro du magazine municipal). Une commune dit « les gens ont réticence à venir solliciter la mairie mais sont contents d'avoir de l'aide ».

Modalités de fonctionnement pendant les confinements

La question qui était posée : Comment avez-vous réussi à fonctionner pendant les périodes de confinement (télétravail, contacts téléphoniques plutôt que physique...)?

Les CCAS étaient finalement **peu concernés** par la question car ils ont peu ou pas d'agents salariés. Dans les plus grosses communes, du télétravail a été mis en place et les agents ont été joignables uniquement par téléphone (notamment pour le 1^{er} confinement) ou rencontrables sur rdv uniquement (notamment pendant les confinements suivants). Pour les plus petites communes et où l'action des CCAS repose essentiellement sur des élus, il semble qu'il y ait eu peu de différences par rapport à d'habitude.

La question qui était posée : Avez-vous mené pendant ces périodes des actions que vous ne meniez pas d'habitude (ex : appels aux personnes isolées) et avez-vous eu un recours accru à des bénévoles pour mettre en œuvre ces actions ? Ou au contraire avez-vous dû réduire vos activités du fait de difficultés diverses ?

Pas moins de 15 des 19 CCAS interrogées ont fait état de la mise en place **d'appels téléphoniques** de personnes potentiellement vulnérables (notamment personnes de plus de 75 ans vivant seules chez elles).

Afin de **repérer ces personnes**, certaines communes ont pu repartir d'un listing existant (« registre communal de prévention » qui sert habituellement en période de canicule), mais il comportait souvent très peu de personnes (par exemple seulement 2 à Vallons-de-l'Erdre en mars 2020 !). Les CCAS ont dû commencer par un travail important de mise à jour. Pour cela, les communes ont opté pour des critères très variables (pourtant, l'Etat stipule que ce registre doit répertorier des personnes repérées comme vulnérables de plus de 65 ans et/ou en situation de handicap, l'Etat est en droit de vérifier le registre ainsi que les actions prévues par la commune à l'égard des personnes inscrites sur le registre). Ainsi certains CCAS ont listé sur la base des listes électorales toutes les personnes au-delà d'un certain âge (parfois dès 65 ans mais plus généralement à partir de 75 ans) puis ont contacté toutes ces personnes par courrier, téléphone voire visite à domicile (pour une commune à l'occasion d'une remise en main propre d'un magazine municipal) pour savoir si elles avaient besoin d'aide. Des articles dans le magazine municipal ou la presse locale ont pu paraître en complément. Quelques communes ont pris le soin d'y ajouter des personnes moins âgées ou vulnérables car isolées, en situation de handicap et/ou inaptes au travail, voire des familles monoparentales. D'autres CCAS ont été moins méthodiques (notamment du fait de moyens humains moins importants) et ont essayé de constituer une liste à partir de leur connaissance des habitants et celles de leurs partenaires (par

exemple associations ou structures d'aide à domicile), pour identifier ceux qui leur semblaient « vivre seuls », être « vulnérables ».

Il résulte de ces méthodes et critères disparates que la **part des habitants mis sur cette liste** (sachant que l'accord des personnes est demandé par la Préfecture) a été très variable d'une commune à l'autre. Par exemple Vallons-de-l'Erde (6 500 habitants) fait état de 39 inscrits et Loireauxence (7 500 habitants) de 100 inscrits, les plus petites communes n'indiquent pas de chiffre. Les **fréquences d'appel** ont également été variables selon les CCAS, les disponibilités des bénévoles et les souhaits des personnes du listing : une fois sur toute la période, une fois par mois ou une fois par semaine.

Le nombre de personnes à appeler et la fréquence d'appels très variables d'une commune à une autre a **nécessité des moyens humains très variés**. Dans une petite commune tous les appels ont ainsi pu être réalisés par l'Adjointe aux solidarités. Dans d'autres communes des moyens humains plus importants ont dû être mobilisés (pour faire ces appels ainsi que rendre différents services aux personnes concernées – cf plus loin). Ces appels ont ainsi généralement été réalisés par des élus, les membres du conseil d'administration et/ou des bénévoles mobilisés spécialement pour cela (une commune fait également état de bénévoles issus de la réserve civique (lancée au niveau national en mars-avril et renouvelée en octobre). Le nombre de bénévoles n'est généralement pas détaillé, les plus gros CCAS que sont Ancenis-St Géréon et Loireauxence ont mobilisé au moment du 1er confinement respectivement 75 bénévoles et une cinquantaine de bénévoles. Un CCAS souligne qu'il est différent de mobiliser des bénévoles quelques jours pour une canicule et de les mobiliser plusieurs mois pour une épidémie, les bénévoles commencent à fatiguer. Certains gros CCAS font part de leur travail pour structurer ce processus d'appel pour que les personnes soient appelées toujours par le même bénévole puis qu'il y ait un retour auprès d'un agent du CCAS quand un besoin est identifié pour être réactif dans l'accompagnement et l'orientation des personnes appelées.

Et si certaines communes ont surtout constaté que ces personnes n'avaient besoin de rien (car suffisamment autonomes, déjà aidées par ailleurs par des professionnels, des voisins ou de la famille), dans d'autres communes ces appels ont pu donner lieu à la **mise en place de services ponctuels pour ces personnes**. Le service le plus souvent mis en place a été du portage de courses (aliments et pharmacie), parfois en partenariat avec le supermarché local. Une partie des CCAS citent d'autres types de services : aide sur les attestations de sorties, visites à domicile si besoin. A noter que le CCAS de Loireauxence dit avoir à cœur de ne pas se substituer au fait que certaines personnes bénéficient du soutien de leurs proches, de voisins ou autres mais qu'avec le second confinement, le CCAS a été alerté sur un risque d'épuisement des aidants : parmi les 100 personnes inscrites au registre le CCAS souhaite donc accompagner prioritairement ceux ayant peu d'aidants ou des aidants fatigués.

Outre ces appels et services aux personnes vulnérables (généralement des personnes âgées), 8 des CCAS interrogés ont dit avoir mis en place des actions (notamment au 1^{er} confinement) pour faire fabriquer des **masques** (par des bénévoles le plus souvent avec parfois l'appui de commune pour avoir des tutoriels du matériel des tissus etc, ou par la structure d'insertion ELI moyennant paiement). 1 de ces CCAS a également redistribué un stock important de masques restant de la crise H1N1 et d'autres masques fournis par le Département. Ces masques ont notamment été donnés à l'hôpital, aux enfants des écoles (pour soulager financièrement les familles), aux habitants de manière générale (en mairie, ou via les pharmacies ou à domicile).

7 des CCAS interrogés nous ont fait part de leur **transformation des actions habituelles de convivialité** du fait de la crise sanitaire. Il s'agit notamment de l'annulation des « **repas des aînés** » organisées par de nombreuses communes au moment des fêtes de fin d'année. La plupart des communes ont transformé cela en une distribution de « colis de Noël » (composés de produits alimentaires), dont la remise a généralement été faite en main propre par des membres du Conseil d'Administration du CCAS pour garder un lien / créer un peu de convivialité. Une commune a accompagné ces colis de dessins faits par les enfants de l'école. Une autre a préféré donner des chèques cadeaux à dépenser dans la charcuterie de la commune. Une commune a tenté de proposer un après-midi « retrouvailles » aux plus de 70 ans entre les 2 premiers confinements, pensant répondre à un besoin de convivialité puisque le club des aînés était fermé, mais a rencontré de grandes réticences chez les aînés malgré les précautions sanitaires prises et l'événement a été annulé. Enfin 1 CCAS a utilisé une partie du budget habituellement dédié au repas des aînés à la

remise de cadeaux pour remercier les soignants en EHPAD (en complément de colis de Noël pour les anciens) tandis qu'un autre a utilisé l'intégralité de ce budget pour acheter des masques.

5 des CCAS interrogés ont fait part de la mise en place par leur communes **d'aides nouvelles ou renforcées à destination des personnes précaires** :

- Prise de contact avec des personnes en difficulté par le CCAS d'une commune en collaboration avec les services départementaux
- Remise en service de bons alimentaires avec hausse des montants pour un CCAS compte tenu que les distributions alimentaires de certaines associations caritatives étaient réduites ou supprimées
- Pour Noël auprès des personnes précaires : remise de davantage de chèques cadeaux que d'habitude auprès des personnes accompagnées par un CCAS, soutien d'un autre CCAS à l'opération boîtes de Noël (initiative citoyenne avec des boîtes comprenant une liste type d'objets, les boîtes ont été redistribuées par des associations à des personnes dans le besoin)
- 2 communes disposant d'un local d'hébergement pour personnes sans domicile fixe ont fait part d'un accueil maintenu ouvert et d'un assouplissement des règles pour que les personnes puissent rester plus longtemps afin de bénéficier d'un répit et respecter le confinement

4 des CCAS interrogées font part de **nouvelles modalités de communication** mise en place auprès de la population (exemples : communication renforcée dans le bulletin communal, affichages pour rester en lien avec les usagers, création d'un dépliant informatif pour tous les usagers à trouver sur le site ou en papier à la mairie). Pour renforcer les liens entre élus et entre administrateurs du CCAS, une commune a mis en place en début de crise un groupe WhatsApp.

Pour les publics **en difficulté avec le numérique** (dans un contexte où il était nécessaire d'utiliser Internet pour remplir des attestations de sorties, pour télétravailler, pour suivre sa scolarité...), les CCAS semblent avoir peu agi sur le sujet (ou elles n'en ont pas fait part pendant les entretiens). Un CCAS a souligné avoir mis à disposition des attestations vierges en mairie. D'autres ont au contraire réduit les services d'aide au numérique mis en place habituellement : borne multimédia fermée jusqu'à septembre puis uniquement sur rdv dans un CCAS, accès uniquement sur rdv à un Espace France Service (ex MSAP Maison des Services Au Public). Toutefois ils n'ont pas ressenti de besoin particulier : pour la commune disposant d'une borne multimédia une seule famille déjà connue du CCAS les a sollicités tandis que d'autres CCAS disent de ne pas avoir eu de demande de matériel informatique dans le cadre de l'école à distance ; ces CCAS pointent que ce sont plutôt les écoles qui ont géré la situation en permettant aux familles de récupérer des documents papier etc.

En revanche, 4 CCAS ont fait état de leur mobilisation à partir de mars-avril 2021 pour **aider les personnes en difficulté avec le numérique dans leurs démarches pour se faire vacciner** (le principal moyen pour prendre rdv étant un site Internet à consulter très régulièrement dans l'espoir de trouver un créneau tandis que les rares accès téléphoniques étaient saturés). Ainsi, elles ont adressé à ce sujet des courriers ou des appels téléphoniques à leurs habitants de plus de 70 ou 75 ans pour les informer, les ont invités à se tourner vers leurs proches voire vers la mairie pour prendre rdv, ont mis en place des listes de personnes souhaitant s'inscrire. Elles ont parfois sollicité le transport solidaire pour emmener les personnes au centre de vaccination.

3 des CCAS interrogés ont fait part de leurs actions menées pendant les confinements pour **soutenir les associations locales** (accompagnement matériel pour s'adapter aux contraintes sanitaires, remodelage des sommes allouées selon les activités et leurs besoins). Des CCAS ont apporté un appui particulier aux associations d'aide alimentaire en tant que 1er besoin essentiel (appui logistique, appui en mobilisant le réseau de bénévoles fédéré par le CCAS etc). Les autres n'ont pas abordé ce sujet qui n'était pas inclus dans notre grille d'entretien.

3 CCAS ont aussi fait part **d'actions diverses** : accord avec un supermarché pour mettre en place des files d'attente prioritaires pour les personnes suivies par le CCAS et les soignants, soutien à la direction de l'école, rdv avec tous les artisans/commerçants pour être à l'écoute de leurs difficultés et chercher des solutions, vote d'une aide financière pour un restaurant, mobilisation de la municipalité pour assurer une continuité bancaire (des distributeurs à billets se sont retrouvés vides), etc.

2 CCAS font état d'actions spécifiques à destination des **résidents des EHPAD** de leur territoire pour atténuer leur isolement dans un contexte d'interdiction puis restriction des visites : envoi de dessins et petits mots réalisés par le conseil municipal des enfants, portage de muguet au 1^{er} mai, remise d'un petit cadeau à la nouvelle année par la municipalité, mobilisation des bénévoles identifiés par un CCAS pour venir en appui dans l'EHPAD.

Enfin 6 des CCAS interrogés ont souhaité souligner que pendant les périodes de confinement les **solidarités de voisinage** entre habitants ont souvent augmenté (venant compléter l'action de la municipalité voire limitant ou supprimant la nécessité des actions complémentaires de celle-ci).

La question qui était posée : Vos relations avec vos partenaires ont-elles été coupées ou accrues pendant les périodes de confinement ?

Concernant les **partenaires institutionnels** (autres collectivités locales, Etat etc.), la plupart des CCAS interrogés font part de relations bonnes et « inchangées » pendant les périodes de confinement même si elles ont eu lieu davantage par téléphone ou visio.

Parmi ces partenaires institutionnels, il y a probablement le **Conseil Départemental**, qui est un interlocuteur important pour les communes en matière d'action sociale. Un CCAS a même parlé de « très bonnes relations avec le Service social du Département qu'il a trouvé disponible et soutenant ». Le son de cloche est différent dans 4 CCAS qui ont fait état que les services sociaux du Conseil Départemental étaient difficiles à joindre (notamment pendant le 1^{er} confinement du fait de la mise en place du télétravail et d'arrêts de travail dans les différents services).

Un CCAS a souligné des difficultés avec la **CAF** en raison principalement de la réorganisation des services pendant le confinement (mises à jour de dossiers pas faites, paiements retardés pour des problèmes techniques mettant certaines familles en difficulté).

2 CCAS ont pointé des relations faibles avec la **gendarmerie** (déjà en baisse avant la crise sanitaire compte tenu de l'éloignement des services) ce qui a pu nuire à l'accompagnement des situations problématiques de types violences conjugales ou intrafamiliales.

Concernant le secteur associatif, plusieurs CCAS ont souligné une bonne continuité dans les **relations avec les associations de type caritatif** –aide alimentaire ; mais des relations diminuées avec le transport solidaire dont beaucoup de bénévoles s'étaient mis en retrait au 1^{er} confinement par peur du virus.

On peut noter que les partenariats ont **d'autant mieux fonctionné** pendant les confinements quand il s'agissait de partenariats solides/ayant été **bien travaillés en amont**. Le Conseil Départemental mène depuis 2018 (au titre d'une préfiguration de la rénovation de son action sociale centrée sur l'accueil social universel) un travail de mise en réseau de tous les partenaires sociaux sur le secteur de Loireauxence : le CCAS de Loireauxence souligne que tout ce travail a porté ses fruits pendant les périodes de confinement, en permettant aux partenaires sociaux de « se serrer les coudes », s'adapter plus facilement et orienter plus efficacement le public malgré le contexte perturbé.

Toutefois, pour quelques CCAS, la crise a permis de **renforcer certains partenariats** voire de mieux identifier les acteurs sociaux du territoire et **créer de nouveaux** partenariats avec des acteurs tels que le Conseil Départemental, des structures d'aide à domicile, des associations caritatives ou autres (notamment à l'issue du 1^{er} confinement, qui a peut-être révélé certains manques). Pour le CCAS d'Ancenis-St-Géréon cela a donné lieu entre les 2 confinements à des rencontres avec toutes les associations d'entraide de la ville pour aboutir à un dépliant informatif pour tous les usagers (à trouver sur le site ou en papier à la mairie).

La question qui était posée : Y-a-t-il eu des évolutions dans votre fonctionnement d'un confinement à l'autre (d'autant qu'il y a eu l'installation des nouveaux élus municipaux entre les 2 premiers confinements) ?

Toutes les communes n'ont pas répondu à cette question.

Pour certaines communes il y a eu peu de changement au sein de l'équipe municipale donc le retard pris dans l'installation des nouveaux élus (élus au 1^{er} tour en mars 2020 mais installés seulement en juin 2020) n'a pas eu de réel impact sur l'action sociale.

Dans les communes où il y a eu un changement d'élus :

- les élus rencontrés par la commission vie sociale du Conseil de Développement sont les nouveaux élus et ils avaient généralement peu d'infos sur ce qui s'était passé au 1^{er} confinement (pas de continuité)
- dans quelques communes les agents en place ont pu manquer de directives claires en matière d'action sociale voire de gestion de crise étant donné la période d'entre-deux traversées.
- dans d'autres communes, les nouveaux élus se sont mobilisés / ont été associés par les anciens élus dès mars même s'ils n'étaient pas officiellement installés. Dans une commune la commission vie sociale du Conseil de développement a même été reçue par la nouvelle Adjointe au Maire « au social » et l'ancienne Adjointe qui ont mis en place un véritable binôme de passation et travaillé ensemble tout au long de la crise sanitaire.
- Les nouveaux élus tentent de rencontrer les partenaires et réfléchir à de nouveaux projets même si le contexte complique beaucoup les choses.

Maintenant

La question qui était posée : Etes-vous sollicité par davantage de personnes en difficulté que d'habitude du fait de la crise sanitaire ? (= hausse de votre public ? avez-vous des chiffres sur l'évolution du nombre de vos bénéficiaires ?)

9 CCAS soit la moitié des CCAS interrogés font état d'une **demande stable** en 2020 par rapport à 2019, il s'agit de CCAS de communes de toutes tailles.

Toutefois, 5 CCAS font part d'une **demande à la hausse** notamment sur en terme d'aides alimentaires, parfois financières et d'accompagnement dans des démarches administratives (pour 1 CCAS cela a été une hausse surtout pendant et après les confinements mais désormais stabilisée, pour d'autres la hausse est plus récente). Pour répondre à cette demande, quelques-unes de ces communes font état que pendant la crise leurs agents et/ou leurs élus ont consacré une grande part de leur temps au CCAS, plus que d'habitude.

3 CCAS font part d'une baisse en 2020 (du nombre de personnes reçues, du nombre d'aides demandées, du budget ayant été nécessaire) mais pour 2 d'autres eux cette **baisse s'assortit d'une hausse** depuis début 2021. On peut donc imaginer un phénomène de **report** de différentes démarches lié au contexte compliqué de confinement. Plusieurs CCAS pointent clairement que le nombre de « **non recours** » a été majoré pendant les confinements et que désormais des personnes nouvellement en difficulté (personnes en emploi voire personnes âgées) pourraient bénéficier d'aides mais « n'en font pas la démarche par honte ou par pudeur ».

La question qui était posée : Si vous recevez de nouveaux publics, quel est le profil de ces personnes ?

Seuls 7 des CCAS interrogés ont clairement répondu à cette question, mais on distingue globalement **2 types de publics** :

- Des personnes (familles notamment) qui étaient déjà en difficulté avec la crise (pour lesquelles la crise a été aggravante)
- De nouvelles personnes venues suite à des pertes d'emploi, notamment des jeunes adultes vivant de boulots précaires (petits boulots, restauration) qui ont pu alors avoir des difficultés de logement ou devoir revenir chez leurs parents

Il est évoqué pour 2 CCAS la venue de familles monoparentales, 1 CCAS les autoentrepreneurs/petits indépendants, 1 CCAS de personnes âgés.

La question qui était posée : Quels types de difficultés les publics qui vous sollicitent rencontrent-ils : difficultés financières, mais aussi détresse psychologique, violences familiales, etc. ?

Assez classiquement, la plupart des CCAS évoquent les **difficultés financières** des publics les ayant sollicités (bons alimentaires, aide au paiement de factures eau-électricité, problématiques de gestion de budget).

Une problématique majeure à laquelle ont été confrontée une grande partie des CCAS (au moins 7 sur les 19 interrogés) a été une **hausse de la demande de logements** et une pénurie de logements sociaux et de logements d'urgence disponibles. La principale raison identifiée par la plupart des CCAS est celle de nombreuses **séparations de couples**, notamment de couples locataires. Parfois ces séparations se sont faites dans un contexte de violences conjugales/familiales (cf plus loin), mais généralement il s'agissait de séparations qui se seraient sans doute faites plus tard dans l'année mais ont été accélérée par la cohabitation 24h/24. Ces séparations ont notamment eu lieu à l'issue du 1^{er} confinement, provoquant une hausse de la demande de logements à l'été 2020. 1 CCAS d'une grosse commune fait état que cela a concerné notamment des femmes avec enfants qui vivaient avec un homme qui n'était pas le père des enfants et qui était propriétaire du logement donc c'est la femme et les enfants qui ont dû partir, les autres CCAS n'ont pas distingué de « profil type ». Un seul CCAS évoque en complément des séparations de couples d'autres raisons de la hausse de demande de logements courant 2020 : charges de chauffage trop importantes, logements vétustes ou insalubres.

4 CCAS ont eu à gérer (avec l'appui d'autres partenaires comme le Conseil Départemental ou des associations nantaises spécialisées) des problématiques de **violences conjugales/intrafamiliales** en hausse suite aux confinements. Ces situations ont parfois nécessité le recours à un logement d'urgence pour mise à l'abri, voire à un signalement à la protection de l'enfance. Les autres CCAS n'ont pas détecté de hausse ou manquent d'informations sur le sujet (géré directement par la Gendarmerie et/ou le Conseil Départemental).

La plupart des CCAS ont évoqué des difficultés à évaluer les **conséquences psychologiques** de la crise sanitaire mais avoir des inquiétudes à ce sujet et ont constaté, parmi la population, « baisse de moral », « isolement/éloignement familial / solitude / arrêt des liens sociaux », « peur du covid », « trop plein d'informations télévisuelles anxiogènes », « peur de l'avenir », « besoin d'être écouté/rassuré ».

Le CCAS d'une grosse commune rapporte qu'actuellement que des personnes isolées viennent au CCAS sur n'importe quel prétexte, juste pour parler : les agents font donc un travail d'écoute important. Les professionnels de santé du secteur et ce CCAS se sont réunis en décembre 2020 pour échanger sur le sujet avec un psychologue du secteur qui leur a fait part de plusieurs cas de suicides.

Les CCAS interrogés ont en revanche des avis différents concernant les **types de populations les plus impactés par ces conséquences psychologiques** :

- 1 seul CCAS estime que cela concerne surtout ceux qui travaillent « avec une sensation d'en être réduit au boulot/dodo »
- Quelques CCAS estiment que cela touche surtout les jeunes : fragilité accrue, difficultés pour se projeter dans l'avenir, démotivation/arrêt de formation/études, désœuvrement pouvant parfois « entraîne des incivilités, des problèmes de vol et de drogue », difficulté à solliciter de l'aide
- Beaucoup de CCAS soulignent l'impact psychologique sur les personnes âgées : leur isolement est accru par l'arrêt des activités du type repas des anciens et clubs des aînés et souvent par leur non-maîtrise des outils numériques. Plusieurs CCAS craignent pour l'avenir de ces personnes âgées : certaines ont perdu en

autonomie ou bien perdu leurs habitudes/leur motivation pour se déplacer/rencontrer d'autres personnes, reprendront-elles leurs activités ? 2 gros CCAS pointent l'épuisement des aidants familiaux, plusieurs communes ont vu une hausse des demandes de téléassistance. A l'inverse un CCAS estime que « les personnes âgées ne sont pas isolées » du fait d'entraides familiales et de voisinage bien développées.

Quelques CCAS évoquent **d'autres types de difficultés** rencontrées par une partie de leur public :

- Problématiques de mobilités accrues par la crise (évoqué par 2 CCAS)
- Problématiques d'accès aux soins majorées dans un contexte de désertification médicale (évoqué par 2 CCAS)
- Besoin d'aide pour accomplir des démarches administratives (conséquence de la dématérialisation), de faire rectifier des erreurs, d'où des difficultés à faire valoir ses droits (évoqué par 2 CCAS)
- Précarité des assistantes maternelles du fait que certains parents en télétravail ne leur confient plus leurs enfants (problématique toujours d'actualité – évoqué par 1 CCAS)

La question qui était posée : De manière plus générale, quelle est votre vision des conséquences sociales de la crise sanitaire ? (y compris sur des aspects qui sortent de votre champs d'action mais que vous constatez sur le territoire)

La moitié des CCAS interrogé ont évoqué spontanément et en détails leurs **inquiétudes quant à l'impact de la crise sur le tissu associatif de leur commune**, la plupart des activités (sauf quelques-unes en extérieur) étant à l'arrêt et la plupart des événements ayant été annulés. Selon eux, c'est un enjeu fort de reprise des lieux sociaux. Or ils identifient principalement les problématiques suivantes :

- Flou sur la date de reprise possible des activités
- Un enjeu financier très important (notamment pour les associations ayant des salariés), lié à une absence de recettes et des pertes financières
- Les licenciés et adhérents seront-ils de retours ? Un changements d'habitudes (y compris chez les aînés), des pratiques plus individualistes sont constatés. Des clubs sont d'ores et déjà confrontés à une diminution de leurs adhérents.
- Les bénévoles (nécessaires au fonctionnement des associations) seront-ils assez motivés pour revenir ?

Pour eux, ces problématiques font surtout se révéler à la rentrée de septembre 2021.

Face à cela, beaucoup communes ont, vont ou envisagent de prévoir des aides financières ainsi que diverses actions pour « redynamiser le tissu associatif après la pandémie ». Mais plusieurs CCAS craignent que pour certaines associations le redémarrage s'avère impossible.

Dans les mois à venir

La question qui était posée : Pensez-vous que la demande auprès de votre CCAS va augmenter ?

Quelques CCAS estiment que les entreprises locales ont tenu bon face à la crise (industrie, agroalimentaire, agriculture), qu'il n'y pas de perte d'emplois : par conséquent le contexte économique-social « est plutôt meilleur qu'ailleurs » et la situation des habitants de la commune ne devrait pas s'aggraver. Par conséquent, ils ne prévoient **aucune hausse**, d'autant que les habitants sont « peu informés des possibilités d'aides » !

D'autres CCAS soulignent qu'il est très **difficile de se projeter**, que nous manquons de recul et qu'ils « gèrent au jour le jour ». Mais ces CCAS restent vigilants quant à une **éventuelle hausse** de la demande.

En revanche la moitié restante des CCAS interrogés estiment que les besoins seront en **forte hausse « dans les mois et les années qui viennent »** (sans toutefois pouvoir mesurer précisément cette hausse, d'autant que plusieurs

soulignent que certains habitants en difficulté n'oseront probablement pas demander d'aides). Beaucoup d'entre eux soulignent que le Pays d'Ancenis a été « un peu épargné jusqu'à maintenant » et que « le plus dur est à venir » ; du fait de la fragilisation du tissu économique qui va engendrer des pertes d'emploi et du fait que certains ont peu travaillé ces derniers temps, n'ont pas pu faire stages et formations, sont découragés et/ou arrivent en fin de droits. Un CCAS évoque les cas des jeunes ayant des problématiques d'emploi, de formation, de mobilité. D'autres pointent le cas des personnes âgées aux petites retraites (mais qui n'osent pas toujours demander de l'aide). Enfin un CCAS évoque des foyers monoparentaux en grande difficulté.

La question qui était posée : Est-ce que la crise sanitaire réinterroge votre fonctionnement pour l'avenir (moyens humains matériels et financiers, modalités d'organisation de votre action) ?

3 CCAS de petites communes précisent que leur organisation **restera inchangée**.

D'autres rappellent que les nouveaux élus ont pris leur fonction il y a peu et que d'éventuelles réorganisations sont en réflexion mais **sans décision prises pour l'instant**, d'autant que le contexte est très incertain.

Compte tenu de la hausse de la demande en cours ou à venir, plusieurs CCAS envisagent des **augmentations de moyens humains et financiers**. 2 CCAS de taille importante ont acté des hausses de moyens (de 0,5 ETP ou moins), tandis qu'un autre a pris conscience d'un manque de moyens humains malgré les besoins repérés. 2 CCAS ont voté ou jugent inévitable une hausse de budget pour l'action sociale, 2 autres disent qu'ils voteront si besoin des rallonges en cours d'année.

2 CCAS soulignent que la crise a mis en évidence les difficultés de maîtrise des **procédures administratives numériques**, notamment par les personnes âgées. L'un d'eux envisage donc de mettre en place en septembre 2021 un service d'accompagnement à l'utilisation du numérique, avec des bénévoles et notamment une future retraitée d'une administration.

1 CCAS souligne que la crise a **renforcé le travail entre agents et élus** en charge du CCAS.

1 CCAS estime que la crise fait ressortir **l'importance de la proximité** du CCAS avec les habitants de la commune.

1 CCAS souhaite suite à la crise **d'avantage échanger avec les associations**.

1 CCAS entame notamment suite à la crise une réflexion pour faire évoluer le CCAS et lui donner une **autre image que celle d'une « chambre d'enregistrement des démarches »**, quelque chose de l'ordre du relais humain, pas systématiquement lié à l'échec, quelque chose de plus transversal.

1 CCAS va fonctionner **d'avantage sur rdv** après l'avoir expérimenté pendant la crise : en effet, recevoir le public sur rdv est souvent plus fructueux car cela permet aux personnes concernées de réfléchir à ce qu'elles vont dire / rassembler divers éléments, et cela permet aux agents du CCAS de leur accorder un temps précis au lieu de les voir entre 2 portes.

1 CCAS qui a expérimenté du fait de la crise le remplacement du **repas des aînés** par des chèques cadeaux auprès de la charcuterie souhaite à l'avenir mixer les deux actions pour toucher le maximum de personnes âgées (les chèques cadeaux ayant permis de toucher plus de 2 fois plus de bénéficiaires que le repas habituel).

Un grand nombre d'élus évoquent les projets en cours de leur commune pour **créer de nouveaux logements** (projets de lotissements notamment). En effet, la hausse de demande de logements née de la crise sanitaire (notamment du fait d'un grand nombre de séparations de couples) les conforte dans ce type de projets (même s'ils étaient souvent déjà amorcés avant la crise). Quelques élus évoquent une hausse de la population et le nouvel attrait pour les campagnes et villes moyennes renforcé par la crise sanitaire, permis notamment par le développement du télétravail mais aussi lié au fait que toujours plus de familles quittent la région nantaise pour des raisons financières car les loyers sont moins chers (or certaines n'ont pas le permis de conduire et se retrouvent en difficulté). Les besoins

spécifiques des personnes âgées sont aussi évoqués (peut-être en lien avec l'isolement de ceux restés à domicile et la situation difficile des EHPAD pendant la crise sanitaire ?) : des communes font part de projets de « village seniors » ou « logement intergénérationnel ». La crise a aussi parfois fait apparaître la nécessité de se doter d'un logement d'urgence (obligatoires uniquement dans les communes de plus de 5 000 habitants).

Plusieurs CCAS évoquent aussi les problématiques de **désert médical** et leurs souhaits de trouver des solutions. La problématique a été renforcée par la crise, qui révèle aussi l'importance de la santé mentale.

Enfin, une commune explique que la crise a réactivé son projet de travailler sur la réinstauration d'une **offre associative à destination des aînés** (plus de 75 ans, qui représentent une part très importante de sa population). En effet le club des aînés de la commune avait été dissous il y a quelques années par manque de bénévoles et inadaptation aux besoins des « nouveaux » aînés. La commune est en lien avec des associations nantaises qui proposent de développer des activités sur la commune.

Plusieurs communes évoquent aussi d'autres sujets (qui sortent du cadre de la présente étude) sur le commerce fragilisé par la crise sanitaire ou la nécessité de développer des formations localement pour un meilleur accès à l'emploi (fort rajeunissement de la population de certaines communes rurales).

8 CCAS évoquent que la crise a (avec plus ou moins de force selon les CCAS) fait apparaître la nécessité **de davantage échanger entre CCAS** du Pays d'Ancenis (et entre acteurs sociaux de manière générale) pour s'entraider, échanger sur leurs pratiques (et éviter de « réinventer l'eau chaude » à chaque fois). Une agente de CCAS va plus loin en suggérant de créer un réseau (au moins à l'échelle des techniciens) et ajoute que cela permettrait d'envoyer un seul représentant qui parlerait au nom de tous lors de diverses sollicitations par des acteurs qui souhaitent les associer à l'élaboration de projets structurants (ex : Conseil Départemental). Elle invite également tous les CCAS à adhérer aux réseaux départementaux et nationaux de CCAS, qui apportent des éléments très pertinents pour un coût d'adhésion peu élevé.

Quelques CCAS évoquent que ces échanges pourraient être organisés à l'échelle du Pays d'Ancenis par la COMPA (la COMPA n'a pas de compétence sociale à proprement parler, mais a en revanche une compétence d'animation du territoire). Un CCAS souhaiterait que soit réalisé au niveau de la COMPA un annuaire des structures pouvant aider les personnes en difficulté sociale, y compris dans les démarches.

La question qui était posée : Compte tenu des élections municipales récentes, votre commune est-elle entrain de réaliser une ABS (analyse des besoins sociaux) ? Est-ce que la crise sanitaire a ou non un impact sur le contenu de cette analyse ?

La moitié des CCAS interrogés sont en cours ou ont prévu la réalisation d'une **ABS (analyse des besoins sociaux)**. Certains précisent que cela leur permettra d'évaluer d'éventuels nouveaux besoins pour mieux y répondre ; avec parfois l'idée d'une action sociale de la commune « plus développée », « plus cohérente », « proposant un accompagnement de plus long terme ». Pour réaliser cet ABS les moyens prévus diffèrent selon les communes : recours à cabinet d'étude, recrutement d'un stagiaire (un des entretiens menés par le Conseil de Développement a d'ailleurs été fait avec un élu et un stagiaire ABS) ou bien en interne (en s'appuyant sur les élus et bénévoles du CCAS ainsi que différents partenaires).

L'autre moitié des CCAS (généralement des communes de plus petites tailles) n'ont pas prévu de réaliser d'ABS.