

# L'Analyse des Besoins Sociaux

Etude auprès des CCAS du Nord et  
propositions d'outils techniques



Le BTS Services et prestations des secteurs sanitaire et social (SP3S) forme les futurs professionnels de terrain de l'action sociale. Ce diplôme professionnalisant nécessite, depuis sa création, de s'inscrire dans des projets locaux mis en œuvre avec des institutions du champ sanitaire et social. Cette année encore, grâce au partenariat mené avec l'UDCCAS, les étudiants du lycée Valentine Labbé ont pu parfaire leurs connaissances du terrain, mobiliser et développer leurs compétences, via le contact direct avec le monde professionnel et ses exigences.

Ces différents partenariats constituent un réel atout pour nos futurs techniciens et participent pleinement au développement de leurs savoirs, savoir-faire et savoir-être. Ils illustrent les relations solides nouées entre les milieux enseignants et professionnels et sont un gage d'une formation de qualité.

Monsieur Faye, Proviseur du lycée Valentine Labbé



L'analyse des besoins sociaux constitue une obligation légale des CCAS, et demeure un outil indispensable à la mise en place de politiques sociales adaptées aux réalités locales. Cette obligation peine parfois à être respectée, notamment par les CCAS ruraux, souvent confrontés à un manque d'effectifs et de moyens. Ce guide a pour ambition de soutenir les CCAS en tentant de rendre l'ABS plus abordable, grâce à des fiches pratiques. Nous espérons qu'elles pourront répondre à certaines de vos questions. Je tiens à saluer la collaboration avec le lycée Valentine Labbé, puisqu'elle aura amené les étudiants à mieux connaître les CCAS du Nord, leurs réalités, leurs modes de fonctionnement, dans une logique de décroisement, progressif et nécessaire, de l'action sociale.

Monsieur Ragazzo, Président de l'UDCCAS du Nord

### L'INVESTIGATION

- P. 7 Le module enseigné en BTS SP3S en lien avec le projet
- P. 7 La démarche des étudiants
- P. 9 Autant de formats d'ABS que de besoins
- P. 10 Conclusions

### LA GENÈSE DU PROJET

- P. 1 Le BTS SP3S de Valentine Labbé
- P. 2 L'UDCCAS du Nord
- P. 3 La collaboration entre le BTS SP3S et l'UDCCAS du Nord
- P. 3 La raison d'être du guide

### LES FICHES TECHNIQUES

- P. 12 Récolter des données chiffrées
- P. 13 Convention-type d'échanges de données
- P. 15 Communiquer sur l'ABS
- P. 19 ABS réalisée avec un étudiant
- P. 20 ABS à l'interne
- P. 21 ABS intercommunale avec un partenaire externe
- P. 22 ABS avec un prestataire externe
- P. 23 ABS partenariale

### L'ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX

- P. 4 Le cadre réglementaire
- P. 6 Les idées reçues sur l'ABS

## LA GENÈSE DU PROJET

### 🏠 Le BTS SP3S de Valentine Labbé

Le BTS Services et prestations des secteurs sanitaire et social a pour but de former les professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social.

Suite à l'obtention de son BTS, le technicien SP3S a acquis des compétences techniques, administratives et relationnelles. Son rôle est d'accompagner les usagers dans leur accès aux droits.

Le BTS permet d'acquérir des connaissances, d'instruire des dossiers dans le but d'obtenir des prestations, d'accueillir et d'orienter des usagers dans les structures, d'analyser et d'évaluer les besoins d'un public. Le technicien SP3S participe aussi à l'évolution et à la promotion des activités de sa structure.

Les modules d'enseignement permettent d'acquérir diverses connaissances et compétences : techniques de gestions administratives et financières, de l'information et de la communication professionnelles, la gestion des ressources humaines notamment. Les modules permettent également une meilleure compréhension des institutions et réseaux, des prestations et services, ainsi que des différentes méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social.

La formation alterne périodes théoriques et périodes pratiques (stages)

- 1ère année : 6 semaines en mai et juin
- 2ème année : 7 semaines en janvier et février

Le BTS SP3S est ouvert à tous les bacheliers et offre un large panel de débouchés :

- Responsable de secteur : CCAS, services d'aide à la personne
- Gestionnaire conseil : caisses de sécurité sociale
- Conseiller d'action sociale : CCAS, Unités territoriales d'action sociale, etc.
- Assistant médical dans les centres de lutte contre le cancer
- Coordonnateur d'activités sociales auprès des familles, des personnes handicapées, etc.

Il peut exercer dans différentes structures :

- Mutuelles
- Structures de soins,
- Centres d'action sociale,
- Établissements médico-sociaux,
- Entreprises d'aide à la personne...

### 🏠 L'UDCCAS du Nord

L'Union Départementale des CCAS du Nord travaille depuis plus de 15 ans à soutenir, (in)former, représenter, valoriser les Centres Communaux d'Action Sociale du Département du Nord. L'UDCCAS du Nord est une association loi 1901 qui fédère plus de 200 CCAS (représentant 80% de la population du Nord), de toutes tailles et situés sur l'ensemble du territoire du Nord.

#### L'union fait la force

Interlocutrice privilégiée des acteurs locaux tels que le Conseil Départemental, la CARSAT, l'ARS, etc., l'UDCCAS du Nord porte la voix des CCAS pour que les politiques sociales se développent en lien avec les problématiques locales.

L'UDCCAS noue des partenariats, parfois formalisés par des conventions, qui permettent aux adhérents de bénéficier de relations facilitantes. Par exemple, une convention avec la Banque de France sur le suivi des dossiers de surendettement, avec EDF sur la lutte contre la précarité énergétique, avec la DGFIP sur la déclaration en ligne des impôts.

L'UDCCAS s'engage aussi auprès de ses adhérents pour faire connaître et valoriser les actions innovantes qu'ils développent.

#### L'union de terrain

L'UDCCAS du Nord est administrée par des élus municipaux, issus du terrain, et des responsables de CCAS. Les trois salariées travaillent quotidiennement en lien avec les adhérents et les partenaires.

#### L'union, selon les besoins

L'UDCCAS du Nord travaille au partage d'expériences entre les CCAS par le biais de rencontres, de commissions, de groupes de travail. Les thématiques abordées concernent les CCAS, leur actualité et leurs besoins : l'insertion, les séniors, le handicap psychique, la domiciliation, le numérique, l'analyse des besoins sociaux, etc.

De nombreuses formations sont également proposées en territoires aux élus et professionnels, pour faire face aux évolutions des politiques de leur territoire.

1

2

### 📍 La collaboration entre le BTS SP3S et l'UDCCAS du Nord

Afin d'acquérir des compétences au plus proche du terrain, les étudiants en BTS SP3S, ont souvent travaillé en partenariat avec des structures du secteur sanitaire et social.

Avec les CLIC RESPA et de la Vallée de la Lys, sur la dépendance et la lutte contre l'isolement des personnes âgées, avec l'Épicerie solidaire de La Madeleine, pour améliorer le fonctionnement de la structure, avec le CCAS de Lezennes pour la réalisation d'une ABS.

La collaboration avec le Réseau Gériatrique St Vincent de Paul a permis l'élaboration d'un outil d'évaluation des risques de chutes des séniors au domicile.

Ces différents partenariats permettent aux structures de disposer d'une aide de la part des étudiants et leur offrent, en contrepartie, la possibilité de réaliser des activités concrètes et de développer davantage leurs connaissances et compétences techniques.

L'UDCCAS du Nord a souhaité entamer une collaboration avec les étudiants en SP3S, convaincue de contribuer, peu à peu, au décloisonnement de l'action sociale. Au-delà de l'opportunité pour ces jeunes de mieux comprendre le fonctionnement d'un CCAS, l'enjeu est ici de saisir les réalités de terrain et l'importance du travail en réseau : un enjeu de taille pour ces futurs acteurs du monde social et médico-social.

### 📍 La raison d'être du guide

L'UDCCAS du Nord, dans son rôle de fédérateur, de représentant des structures adhérentes, a émis le constat des difficultés rencontrées par les CCAS dans le cadre de la mise en place de l'ABS.

En effet, souvent envisagée comme chronophage, coûteuse, voire inutile, l'analyse des besoins sociaux, bien qu'obligatoire, n'est que peu considérée.

Or, si elle est travaillée en partenariat sur des thématiques définies et dans un temps déterminé, elle peut s'avérer particulièrement pertinente, tant dans les politiques sociales menées par le CCAS, que dans le développement de nouveaux partenariats locaux, mais également dans la lutte générale contre le non-recours aux droits.

L'UDCCAS du Nord a donc sollicité la promotion de BTS SP3S 2017-2019 pour mettre en place un guide pratique et méthodologique, décryptant les méthodes utilisées au sein des CCAS, afin de **lever certains freins liés à sa réalisation, et inspirer les structures dans la conception même de l'analyse.**

Ce guide a également vocation à **soutenir les CCAS** représentant des villes peu peuplées, donc, peu pourvus en agents, qui souhaitent néanmoins investiguer le champ de l'ABS.

### 📍 Le cadre réglementaire

#### Le décret original (6 mai 1995)

**Le décret de 1995 imposait aux centres communaux et intercommunaux de procéder « annuellement à une analyse des besoins sociaux** de l'ensemble de la population qui relève d'eux, et notamment de ceux des familles, des jeunes, des personnes âgées, des personnes handicapées et des personnes en difficulté. ». L'analyse devant, ensuite, faire l'objet d'un rapport présenté en Conseil d'Administration.

L'article 2 du décret précise que les CCAS « mettent en oeuvre, sur la base du rapport mentionné à l'article 1<sup>er</sup>, une action sociale générale ».

#### Le nouveau décret (21 juin 2016)

**Relativement aux centres communaux et intercommunaux d'action sociale, le décret de 2016 stipule, par son 1<sup>er</sup> article :**

« I.- Les centres communaux et intercommunaux d'action sociale produisent une analyse des besoins sociaux de l'ensemble de la population du territoire de leur ressort. »

« II.- L'analyse des besoins sociaux consiste en un diagnostic sociodémographique à partir des données d'observation sociale du territoire. Ce diagnostic est établi avec l'ensemble des **partenaires**, publics ou privés, qui participent à la mise en œuvre des actions de prévention et de développement social telles que mentionnées à l'article L. 123-5. »

« III.- L'analyse des besoins sociaux fait l'objet d'un rapport présenté au conseil d'administration au cours de l'année civile qui suit **chaque renouvellement général des conseils municipaux**. Les années suivantes, des analyses complémentaires, notamment thématiques, peuvent être présentées au conseil d'administration lors du débat d'orientation budgétaire ou, à défaut, lors du vote du budget. »

L'article 2, lui, reste inchangé.

## Les idées reçues sur l'ABS

### En conclusion, que dit ce nouveau décret ?

#### Une seule analyse par mandature

Le texte impose la réalisation de l'ABS « dans l'année civile qui suit le renouvellement général des conseils municipaux ». Il annule donc l'obligation annuelle prévue antérieurement.

#### L'importance du partenariat

L'ABS est désormais considérée comme un diagnostic « établi avec l'ensemble des partenaires » : la collaboration avec les autres acteurs du territoire, la démarche partenariale est donc à prendre en compte.

Par contre, le décret laisse la possibilité aux CCAS/CIAS qui le souhaitent « **de réaliser des études complémentaires, notamment thématiques** ».

Ce nouveau texte **est plus souple** et semble **plus en harmonie avec la réalité**. L'obligation de réalisation est toujours présente, au moins une fois au cours du mandat municipal, et laisse la liberté d'aller plus loin pour ceux qui le peuvent et le souhaitent, en réalisant des analyses complémentaires. Il permet aussi, et surtout, de rappeler **le rôle central du CCAS, en tant que coordinateur de l'action sociale de proximité**.

#### Réaliser une ABS, c'est compliqué !

Oui la réalisation peut s'avérer complexe ! Mais il existe des guides et des outils permettant d'aborder plus sereinement cette étude. Il suffit de continuer la lecture de ce guide et si d'autres questions surgissent, votre UDCCAS est disponible pour vous conseiller spécifiquement.

#### Les moyens humains sont importants !

Si on réalise l'ABS en interne, le travail nécessite du temps et des compétences, notamment pour exploiter les informations statistiques, les analyser, les comparer. Mais il est possible de faire appel à des étudiants, stagiaires et des bureaux d'études, évitant ainsi le recours à la sollicitation des agents et/ou des élus en interne.

#### L'ABS coûte cher !

La réalisation de l'ABS a un coût plus ou moins élevé selon l'ampleur qu'on souhaite lui donner, mais certaines analyses sont moins coûteuses : l'ABS partenariale, mutualisée ou intercommunale par exemple.

#### Mobiliser des moyens humains, financiers et d'énergie, c'est une perte de temps !

L'ABS nécessite une mobilisation importante de moyens. Mais c'est également un investissement à long terme. Elle a pour finalité de mettre en place des politiques adaptées aux besoins de la population et d'être un outil d'aide à la décision politique.

L'ABS est aussi un outil de valorisation des ressources humaines : elle permet de mobiliser les compétences et les connaissances de professionnels qui ne se connaissent pas nécessairement, de valoriser le travail des différents acteurs du territoire, qui maîtrisent bien les problématiques auxquelles sont confrontées les populations.

L'ABS peut être considérée comme un investissement social : mobiliser du temps et des moyens humains pour mieux connaître les besoins de la population et mieux y répondre permet, sur le long terme, de réduire les fractures sociales et d'optimiser le travail du CCAS.

#### L'ABS n'est qu'un simple outil politique !

L'ABS doit être réalisée en début de mandat. Il est nécessaire de bien comprendre que cette démarche permet de cibler au mieux la situation sociale de la ville et ainsi de mettre en place des politiques adaptées.

L'ABS permet justement d'ouvrir un débat démocratique avec le Conseil d'Administration du CCAS/CIAS, les partenaires et pourquoi pas, les habitants.

#### L'ABS n'est pas utile à la population !

L'ABS, puisqu'elle permet aux élus locaux de mieux saisir les difficultés auxquelles sont confrontées les populations, facilite la mise en place de politiques sociales adaptées, en réponses aux besoins des habitants. En ce sens, elle permet de faciliter le quotidien des citoyens, jeunes ou moins jeunes.

## L'INVESTIGATION

### ↑ Le module enseigné en BTS SP3S, en lien avec le projet

Durant la formation, les étudiants s'approprient les méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social dans le cadre du Module G.

Au niveau des méthodes d'investigation, la recherche documentaire, la rédaction de questionnaires d'enquête et d'entretiens téléphoniques ou physiques furent travaillés.

De même, les notions de « projet », dans ses étapes, ses différentes typologies ont pu être abordées.

### ↑ La démarche des étudiants

La première étape fut, pour les étudiants, de réaliser des recherches documentaires à l'automne 2017, à l'aide de revues spécialisées (la Gazette Santé Sociale, Actualités Sociales Hebdomadaires), de sites internet (UNCCAS, Gazette Santé Sociale, etc.), de vidéos disponibles sur internet.

L'objectif ici était de cerner le contexte réglementaire de l'ABS, obtenir une définition précise de l'ABS, recenser les indicateurs sociodémographiques indispensables à la réalisation d'une ABS, identifier les préjugés relatifs à la mise en œuvre d'une ABS.

Puis, dès janvier 2018, les étudiants ont sollicité 20 CCAS, pour mieux connaître leurs besoins. Ces CCAS avaient réalisé une ABS, d'autres pas, certaines étaient en cours de réalisation.



**Comprendre pourquoi l'ABS n'a pas été réalisée**

Des entretiens téléphoniques ou physiques ont eu lieu, par groupes de deux ou trois, à l'aide d'une grille d'entretien semi-directif. Les objectifs étaient variés.

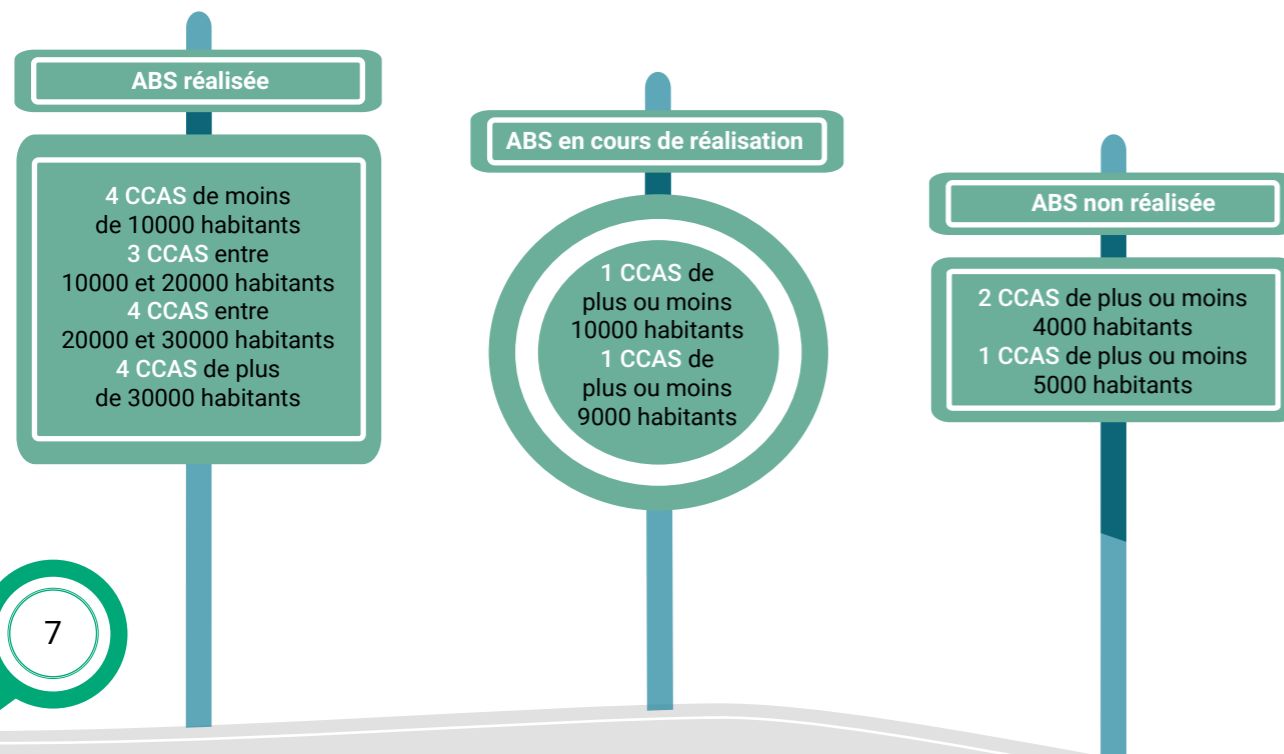
Dans les cas où l'ABS n'avait pas été mise en place, il s'agissait d'en comprendre les raisons, d'identifier les freins et difficultés à l'élaboration d'une prochaine ABS, et de déterminer les fiches pratiques à intégrer au présent guide.

Concernant les CCAS dont l'ABS était réalisée ou en voie de concrétisation, les étudiants souhaitent déterminer les éléments motivant la mise en place de l'ABS, recenser les outils méthodologiques existants, caractériser les différentes étapes de la réalisation d'une ABS, repérer les indicateurs d'analyse utilisés et les difficultés rencontrées.

Une synthèse générale a ensuite été rédigée, et des axes de travail, notamment au niveau de « fiches techniques », ont été proposés à l'UDCCAS du Nord.

Il a été décidé de travailler à la rédaction d'un guide pratique, en complément des nombreuses publications sur le sujet - parfois générales et souvent payantes - à destination des CCAS en questionnement sur l'intérêt d'une démarche d'analyse des besoins sociaux, et qui souhaiteraient bénéficier d'outils facilitant l'ABS.

Pour la rédaction de ce guide et des fiches techniques, des entretiens complémentaires ont été menés auprès de 6 CCAS. Ces entretiens furent réalisés grâce à une grille d'entretien directif.

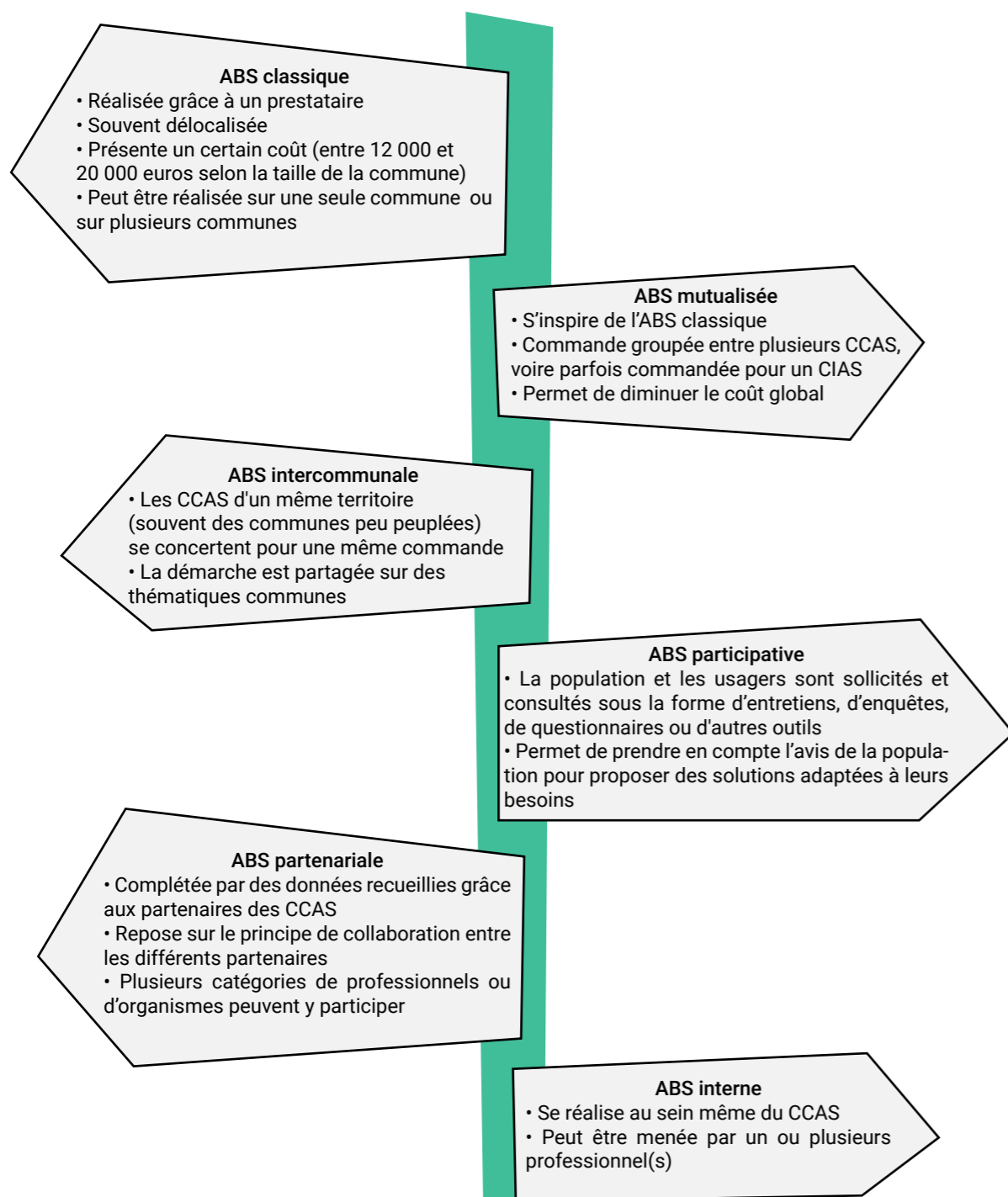


7

8

## Autant de formats d'ABS que de besoins

Les recherches ont montré qu'il existait différents types d'ABS.



## CONCLUSIONS

Il n'est pas vraiment possible de catégoriser strictement les ABS. En effet, elles peuvent se compléter l'une l'autre, présenter des similitudes : une ABS peut être à la fois partenariale, participative et intercommunale. Nous avons souhaité néanmoins lister les principales caractéristiques, pour que chacun puisse se l'approprier comme bon lui semble.

Charge aux CCAS de déterminer, selon leurs besoins, leurs ressources et leurs moyens, les méthodes qu'ils mettront en place.

Au-delà de ces réflexions, il est primordial de relever certains éléments indispensables à la réalisation d'une ABS efficace :

- La maîtrise des outils statistiques et informatiques de base (excel, word, internet),
- Etre au fait des outils d'investigation qualitatifs et quantitatifs,
- La connaissance des politiques sociales et de leurs modalités d'évaluation,
- Des capacités d'analyse développées.

Les fiches techniques présentées sont des outils d'aide et d'accompagnement pour élaborer une analyse des besoins sociaux. Elles portent sur :

- La récolte des données chiffrées
- La convention-type d'échanges de données
- La communication autour de l'ABS
- Des exemples d'ABS réalisées

### 📁 Récolter des données chiffrées

➔ Sur internet, informations gratuites, répertoriées par commune (à titre d'exemples) :

◇ [Data.caf.fr](http://Data.caf.fr) :

- Nombre de bénéficiaires de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH)
- Foyers allocataires percevant les allocations familiales (AF)
- Foyers allocataires percevant la Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE)
- Foyers allocataires percevant le Revenu de Solidarité Active (RSA)

◇ [Insee.fr](http://Insee.fr) :

- Tranches d'âges de la population, répartition hommes-femmes
- Compositions des ménages, statuts d'occupation des logements
- Taux de pauvreté, par tranches d'âges

➔ Via la prise de contacts avec les partenaires locaux (à titre d'exemples) :

◇ **CAF** : des données affinées peuvent être transmises, comme par exemple le profil complet des foyers allocataires (selon la situation familiale, l'âge, le nombre d'enfants à charge, le quotient familial, etc.),

◇ **CARSAT** : pour solliciter le nombre de retraités du régime général, le nombre de bénéficiaires de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA), anciennement appelée « minimum vieillesse »,

◇ **CPAM** : pour solliciter le nombre de personnes bénéficiant de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C), de l'Aide Complémentaire Santé (ACS), de l'Aide Médicale d'Etat (AME),

◇ D'autres partenaires peuvent être sollicités, par exemple : le centre social, le Conseil Départemental, la MSA, Pôle Emploi, l'Agence d'urbanisme, etc.

➔ Pour faciliter l'échange de données avec les partenaires locaux, une fiche technique est dédiée à une convention-type, à adapter selon vos besoins.

➔ Pour les Nordistes :

L'UDCCAS du Nord a conventionné avec le Conseil Départemental pour favoriser l'échange de données des territoires. Aussi, tous les CCAS du Nord ont la possibilité de **contacter l'UDCCAS pour recevoir la « fiche de données communales »**, proposant différentes statistiques.

Il s'agit d'indicateurs généraux de la commune issus de l'INSEE, de la CNAF (nombre de bénéficiaires AAH, nombre de foyers bénéficiaires du RSA), mais aussi - et surtout ! - des **données départementales, telles que le nombre de bénéficiaires de l'APA, de la PCH, du FSL** (si le Département est compétent) ou le nombre de mesures de protection de l'enfance.

Le Département sera ravi d'échanger avec le CCAS sur ces données, mais aussi de mieux saisir les enjeux territoriaux grâce aux ABS des CCAS !

➔ Via l'outil « Balises »

L'outil « Balises », mis au point par l'UNCCAS et le Compas, vise à **fournir aux CCAS les données-clés de leur territoire**, classées par thématique, ainsi que des éléments méthodologiques (comparaison avec des territoires de référence, évolutions des données dans le temps, définitions des items, cartographie, etc.).

Cet outil d'aide à la réalisation de l'ABS est payant. Son coût est proportionnel au nombre d'habitants de la commune, **un tarif préférentiel est réservé aux adhérents de l'UNCCAS**. Pour tester l'outil ou demander un devis, contactez l'UNCCAS.



## Convention-type d'échanges de données

Il est convenu entre :

Le/La « NOM DE L'ORGANISME », sis(e) ....., représenté(e) par « ..... » et désigné(e) « ..... » d'une part,  
Le CCAS/CIAS de « ..... » représenté par « ..... », sis ..... et désigné « ..... » ensuite,

ce qui suit :

### Article 1 : Objet

Considérant l'obligation de mise en œuvre par le CCAS/CIAS de « ..... » d'une Analyse des Besoins Sociaux, selon l'obligation du Code de l'Action Sociale et des Familles (article R123-1 de la partie réglementaire du CASF, décret 2016-224 du 21 juin).

L'Analyse des Besoins Sociaux ayant pour objectif d'appréhender la réalité socio-économique d'un territoire, afin de mieux qualifier l'action conduite par ses acteurs sociaux, dont le CCAS, et d'adapter l'offre des institutions aux besoins de ses populations.

Considérant donc dans le cadre de cette démarche le besoin d'informations sociodémographiques et socio-économiques localisées à un niveau fin, le « NOM DE L'ORGANISME » et le CCAS/CIAS de « ..... » conviennent d'établir des liens de partenariat et d'échanges de données en vue de contribuer au fonctionnement de l'Analyse des Besoins Sociaux de la commune/intercommunalité de « ..... ».

Eventuellement, préciser les instances de collaboration prévues entre les organismes dans le cadre de la démarche d'ABS (comité de pilotage/technique, groupes d'échanges partagés, etc.).

### Article 2 : données concernées

La liste des données échangées sera définie annuellement dans le cadre de l'Analyse des Besoins Sociaux et est précisée dans l'annexe à la présente convention.

### Article 3 : périmètre et échelon géographique pour la transmission des données

Les données seront fournies pour le périmètre suivant : « ..... » (préciser la/les communes(s) concernée(s)).

Les données seront fournies à l'échelon géographique le plus fin disponible : « ..... » (communes, arrondissements, IRIS ou autre niveau infacommunal).

Afin d'établir une comparaison avec un territoire de référence, pour chacune des données précisées en annexe, le/la « NOM DE L'ORGANISME » fournira également, dans la mesure du possible, la valeur moyenne pour l'ensemble du périmètre défini.

### Article 4 : modalités de transmission des données

La structure du fichier est la suivante :

- Format « .xls » ;
- La première ligne comportera les en-têtes des colonnes ;
- Les lignes suivantes comporteront les données.

Ce fichier sera transmis en format dématérialisé au représentant du CCAS/CIAS de « ... ».

### Article 5 : propriété des données

Le/la « NOM DE L'ORGANISME » demeurera propriétaire des données qu'il/elle partage dans le cadre de l'Analyse des besoins sociaux.

### Article 6 : conformité des données à la réglementation

Le/la « NOM DE L'ORGANISME » s'engage à ce que les données transmises dans le cadre de cette convention aient bien été déclarées, conformément aux dispositions du Règlement Général de la Protection des Données, en application depuis le 25 mai 2018.

### Article 7 : règle pour l'utilisation des données

Le/la « NOM DE L'ORGANISME » sera informé/e des analyses produites par le CCAS/CIAS de « ..... » à partir des données fournies dans le cadre de cette convention.

Les informations provenant des données de le/la « NOM DE L'ORGANISME » fournies dans le cadre de la présente convention seront diffusées avec la mention : « Source : le/la « NOM DE L'ORGANISME » – Analyse des Besoins Sociaux du CCAS/CIAS de « ..... ».

Le CCAS/CIAS de « ... » s'engage également à mentionner clairement la source de ces informations ainsi que, en fonction du type de document diffusé, le logo de l'organisme.

### Article 8 : règles relatives au secret statistique

Le transfert d'informations statistiques s'opère dans le cadre de la réglementation concernant le respect du secret statistique et la Loi Informatique et Liberté.

Les informations échangées entre le/la « NOM DE L'ORGANISME » et le CCAS/CIAS de « ... » ne permettront pas, sous quelque forme que ce soit, l'identification directe ou indirecte des personnes physiques auxquelles elles s'appliquent.

Par ailleurs, le/la « NOM DE L'ORGANISME » et le CCAS/CIAS s'obligent au secret professionnel en ce qui concerne tout renseignement de nature confidentielle dont ils pourraient avoir connaissance, soit directement, soit de manière incidente à l'occasion des travaux menés dans le cadre de l'Analyse des Besoins Sociaux.

Conformément aux règles de secret statistique, le CCAS/CIAS et le/la « NOM DE L'ORGANISME » s'engagent à ne diffuser aucune donnée dont l'effectif serait inférieur à 5.

De manière générale, en aucune façon, cette convention ne conduira à l'échange de données nominatives.

### Article 9 : durée de la convention et modalités de modification ou de dénonciation

La présente convention est conclue pour une durée d'un an. Elle pourra être modifiée, en cours d'exécution, par avenant signé par les parties concernées.

Toute modification de la présente convention devra faire l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

En cas de manquement au respect des dispositions de cette convention, celle-ci pourra être dénoncée à tout moment par l'une ou l'autre des parties (indiquer les modalités).

Indiquer le Tribunal de référence en cas de litige.

Fait à ....., le .....

Pour « NOM DE L'ORGANISME »  
Nom du représentant

Pour le CCAS/CIAS de « ... »  
Nom du représentant

## Communiquer sur l'ABS

Echanger, coordonner, informer les professionnels, les collègues, les élus, les partenaires, les habitants ... Oui, mais quand ? Comment ? Pourquoi ?

Un simple dessin est souvent plus efficace qu'un grand discours ! Précisons que ces étapes ne sont que des exemples récoltés grâce aux diverses interviews et rencontres effectuées par les étudiants.

Elles ne sont pas toutes indispensables et d'autres, selon les situations, seront à élaborer ou affiner. L'UDCCAS, dans tous les cas, pourra vous aiguiller sur les meilleurs moyens d'atteindre vos objectifs initiaux.

### AVANT LA REALISATION DE L'ABS

Etape	Objectif	Public visé	Moyens
Obtenir l'autorisation et l'adhésion des élus	Bénéficier d'un soutien politique pour la réalisation de l'ABS	Les élus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions</li> <li>• La preuve par l'exemple (citer des CCAS qui ont mis en place des politiques fortes et pertinentes à la suite d'une ABS)</li> </ul>
Informer la population de l'élaboration de l'ABS	Faire participer la population au projet et leur expliquer la démarche	Les habitants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journal municipal</li> <li>• Site internet de la commune</li> <li>• Affiches</li> <li>• Lettre circulaire</li> <li>• Encart dans la newsletter du CCAS</li> <li>• Réseaux sociaux</li> </ul>
Constituer un Comité de pilotage (composé d'élus, partenaires, administrateurs, habitants, selon besoins)	Déterminer l'organisation de la démarche et les thématiques prioritaires	Comité de pilotage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions, ateliers de réflexions, groupes de travail</li> </ul>
Informer les professionnels de la démarche	Susciter des propositions, des avis, issus du terrain	Professionnels (CCAS, Ville, Partenaires)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Note d'information diffusée au sein du CCAS, dans les différents services</li> <li>• Réunions</li> <li>• Mail</li> </ul>
Constituer un Comité technique	Intégrer les professionnels dans la démarche	Professionnels (CCAS, Ville, Partenaires)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettre circulaire</li> <li>• Mail</li> <li>• Appel téléphonique</li> <li>• Réunions</li> </ul>
Définir un calendrier prévisionnel	Déterminer les missions de chacun, s'assurer de la faisabilité	Comité technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions</li> </ul>

### PENDANT L'ABS

Etape	Objectif	Public visé	Moyens
Recueillir des données qualitatives et quantitatives	Avoir accès aux données (quantitatives et qualitatives) locales	Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par mail</li> <li>• Lettre</li> <li>• Entretiens (téléphoniques ou directs)</li> </ul>
	Mieux connaître les besoins et les ressentis de la population	Les habitants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaires confiés par le facteur</li> <li>• Questionnaires en courrier simple</li> <li>• Groupes de travail</li> <li>• Conseils de quartier</li> <li>• Réunions</li> </ul>
	Obtenir plus d'informations pour rédiger des supports (ex : fiches techniques)	Professionnels (CCAS, Ville, Partenaires)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions</li> <li>• Entretiens</li> <li>• Courriels</li> </ul>
	Connaitre le point de vue des professionnels	Professionnels (CCAS, Ville, Partenaires)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens individuels</li> <li>• Tables rondes</li> <li>• Questionnaires</li> </ul>
Informé de l'avancement de la démarche	Valider les étapes	Comité de pilotage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion, compte rendu</li> <li>• Rapport d'étapes</li> <li>• Diaporama</li> </ul>
Vérifier l'état d'avancement du projet	Valider les actions menées et à mener Ajuster l'échéancier	Comité technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions mensuelles voire trimestrielles</li> </ul>

### APRES L'ABS

Etape	Objectif	Public visé	Moyens
Présenter le rapport final	Réaliser un bilan du projet	Comité de pilotage, Partenaires, Elus, Personnel du CCAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions</li> <li>• Dossiers</li> </ul>
Informé des résultats	Réaliser un bilan du projet	Les habitants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journal local</li> <li>• Livret</li> <li>• Mise en ligne du rapport sur le site de la ville</li> <li>• Mise à disposition du rapport en mairie</li> </ul>
Présenter l'analyse du recueil des données et des propositions de travail	Acter les projets, actions, dispositifs à mettre en place en réponses aux besoins	Comité de pilotage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions, diaporama</li> </ul>
Analyse des projets, actions, dispositifs	Etude de faisabilité, rétroplanning	Comité technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude de cas, perspectives budgétaires</li> </ul>
Présentation de la démarche, de ses résultats, des actions et dispositifs qui seront mis en place en réponses	Favoriser l'adhésion de tous aux nouveaux projets du CCAS, informer, susciter l'intérêt	Professionnels (CCAS, Ville, Partenaires), élus, habitants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evènements conviviaux, courtes vidéos résumant les démarches, diaporama, flyers, réseaux sociaux, journal municipal, affiches, newsletter du CCAS</li> <li>• Quel support ? flyer, livret, courte vidéo,</li> <li>• Comment ? mise en ligne sur internet, mise à disposition en mairie et au CCAS, distribution auprès des habitants</li> </ul>

## **ABS réalisée avec un étudiant** Exemple du CCAS de Lezennes, 3.117 habitants

**Réalisation de l'ABS**  
2015 – 2017

**Motivations**  
Répondre à l'obligation légale de l'ABS et mieux connaître les besoins du territoire, peu de moyens financiers, souhait de mieux faire connaître les réalités de terrain aux étudiants

### **1ère étape :**

Désignation d'un chef de projet, ici, le Directeur Général des Services.

### **2ème étape :**

Création d'un comité de pilotage, notamment constitué de deux administrateurs du CCAS, du DGS et de l'assistante de service social. Décision de travailler avec le BTS SP3S du lycée Valentine Labbé.

### **3ème étape :**

Rencontre avec les enseignants pour établir les modalités de réalisation du projet : calendrier prévisionnel, rencontres CCAS/étudiants, rédaction des rapports d'étapes, coordonnées de partenaires possibles (CPAM, CAF, etc.) et définition des thématiques à aborder :

- Le cadre sociodémographique, la famille et les niveaux de vie
- L'activité socio-économique
- La petite enfance
- La jeunesse
- Le cadre de vie et le logement
- Les personnes âgées
- La précarité
- Le handicap
- La santé

Les thématiques ont été déterminées selon la volonté de chaque élu de vouloir travailler sur un très grand nombre de domaines.

### **4ème étape :**

Recueil de données par groupes d'étudiants et thématiques

- Recherches documentaires à partir des sites officiels (insee, impôts.gouv, etc.),
- Entretiens avec les partenaires : associations locales, ARS, trésor public, service d'Etat civil de la commune, etc. Une lettre de mission a été rédigée par la mairie pour faciliter la prise de contact des partenaires par les étudiants.

Diffusion de questionnaires auprès des habitants (étude exhaustive distribuée dans toutes les boîtes aux lettres et lien internet vers un questionnaire en ligne) et traitement des données par les étudiants.

En parallèle de ce recueil de données, des rapports d'étape ont été rédigés et présentés au comité de pilotage, permettant des réajustements, selon les cas ou besoins.

### **5ème étape :**

Rapport final présenté en avril 2017 au Conseil d'Administration du CCAS par les étudiants.

### **Freins**

Contrainte de temps (le CCAS doit s'adapter aux rythmes scolaires)

Pour les étudiants : Difficultés de rencontrer et mobiliser les partenaires pour le recueil des données

### **Conseils**

Fixer un échéancier précis et s'y tenir !  
Définir une commande précise (recueil des données, modalités, analyse qualitative ou pas, etc.)  
Informers les partenaires de la démarche pour optimiser l'accueil de l'étudiant

## **ABS à l'interne** Exemple du CCAS DE Lille, 239.000 habitants

**Réalisation de l'ABS**  
2007, renouvelée sans cesse depuis

**Motivations**  
Renouveler le diagnostic de l'ABS de 2007, continuité des études long-terme, cerner des besoins très précis

### **1ère étape :**

En 2007, le CCAS a fait appel au cabinet « Compas » afin d'avoir une analyse détaillée des besoins de la population et d'amorcer la recherche pour les années suivantes.

Le rapport a détaillé des données par quartier, et a analysé l'impact des prestations du CCAS sur la population.

Le prestataire a également facilité l'utilisation des logiciels BABORD et Balises, permettant la consultation de données multiples et la construction de graphiques notamment.

### **2ème étape :**

Depuis 2007, le CCAS s'appuie sur cette ABS pour effectuer des analyses ciblées et renouveler le diagnostic initial.

Un comité de pilotage a été mis en place (composé de différents responsables de services et du Directeur du CCAS), pour le suivi des analyses.

Les partenaires (Département, Caf, CPAM, associations) sont régulièrement informés des avancées des études et parfois sollicités en tant qu'experts sur certaines thématiques.

### **Freins**

- Difficultés de respecter un échéancier prévisionnel
- Le coût : le prestataire, dans un premier temps pour définir une analyse de base, puis, un ETP, pour perpétuer l'ABS

### **Conseils**

- Mobiliser l'ensemble des ressources disponibles : les agents du CCAS, les partenaires, les habitants, les associations, etc.
- Optimiser le temps de collecte de données en utilisant des supports tels que Babord ou Balises, pour se concentrer sur l'analyse qualitative de l'ABS
- S'entourer d'une équipe investie par le projet
- Respecter un échéancier défini au préalable



## ABS intercommunale avec un prestataire externe

Communes de Condé-sur-l'Escaut, Vieux-Condé, Escautpont et de Fresnes-sur-Escaut, 32.500 habitants

Réalisation de l'ABS  
2013

### Motivations

- Réduire les coûts
- Cohérence de travail : recueil puis analyse de données et d'indicateurs identiques aux 4 communes pour mettre en place des actions conjointes
- Passer par un prestataire externe au vu du volume important de travail et de la complexité méthodologique

### Phase 1 : Analyse statistique et diagnostic social par COMPAS

Un diagnostic a été réalisé sur base de données chiffrées et d'enquêtes qualitatives auprès des acteurs de terrain. Il a abordé toutes les thématiques sociodémographiques et a proposé des éléments de projection d'ici à 2020.

La restitution du diagnostic s'est effectuée d'abord auprès du Comité de pilotage (composé des directeurs des 4 CCAS et de 3 personnes « expertes » dans ce domaine), puis du Conseil d'administration.

Un outil est maintenant dédié à l'observation sociale du territoire, il s'agit du site CABESTAN, qui actualise environ 150 indicateurs-clés. Cet outil permet également de positionner les villes et leurs quartiers au regard d'autres territoires, et de confronter les évolutions des communes au regard d'évolutions nationales.

La collaboration avec COMPAS aura donc permis un recueil de données quantitatives, une étude qualitative, une analyse et la mise à disposition d'un outil de veille et d'observation sociale pérenne du territoire.

### Phase 2 : la présentation des résultats

La présentation des résultats de l'analyse a été suivie d'un débat entre chaque directeur de CCAS, pour faciliter l'appropriation de ces résultats, valider les enjeux principaux du territoire en matière de besoin social et de les hiérarchiser.

Les partenaires institutionnels et associatifs ont été invités à s'associer à cette phase de lecture du diagnostic, si les CCAS le souhaitaient.

### Phase 3 : mise en place de groupes d'analyse partagée

Deux mois après la présentation du diagnostic territorial, des groupes d'analyse partagée ont été mis en place. Chaque groupe d'analyse réunissait, sur ½ journée, des personnes considérées comme étant « expertes » de la thématique : des élus, des professionnels des 4 CCAS, des représentants d'institutions, d'associations, des habitants, etc.

Deux thématiques ont été choisies : l'insertion des personnes âgées et la réinsertion professionnelle des jeunes ; thématiques jugées prioritaires par les 4 communes.

Ces groupes d'analyse partagée, animés par COMPAS et un CCAS ou un partenaire, ont alimenté le diagnostic initial.

### Phase 4 : restitution finale

Une synthèse des enjeux a été réalisée par Compas. Ce rapport synthétique reprend l'ensemble des documents travaillés lors des phases 1, 2 et 3. Il a constitué le rapport d'Analyse des Besoins Sociaux.

Une présentation globale a été réalisée à l'issue de la démarche d'abord au Comité de pilotage puis, au Conseil d'Administration, et selon le souhait des commanditaires, aux autres professionnels qui ont participé à la démarche.

### Conseils

Impliquer les partenaires pour un travail qualitatif et transversal



## ABS avec un prestataire externe

CCAS de Villeneuve d'Ascq, 62.089 habitants

Réalisation de l'ABS :  
2018-2019

### Motivations

- L'intérêt de bénéficier d'un regard extérieur sur la commune
- Manque de temps
- Pas d'expertise en interne

### 1ère étape :

Accord du Maire pour la mise en place d'une ABS et réunion avec les membres de l'équipe du CCAS pour exposer la démarche.

### 2ème étape :

Constitution d'un comité de pilotage composé du Directeur du CCAS, du chef de service aînés et de 2 Adjointes liés à la thématique, qui a acté la nécessité de réunir les partenaires locaux.

### 3ème étape :

Réunion avec les partenaires du territoire liés à la thématique (CLIC, EHPAD, SAAD, services d'animation sénior, associations, institution, etc.) pour mieux connaître leurs réalités et définir conjointement les items indispensables à intégrer à l'ABS.

### 4ème étape :

Constitution d'un cahier des charges, pour le lancement d'un marché public, reprenant notamment :

- |  |   |
|--|---|
| - Le contexte de l'étude                                   | - Les préconisations d'actions  |
| - Une présentation de la commune                           | - Les ressources du public ciblé  |
| - L'organisation du CCAS et du service municipal des aînés | - L'offre de loisirs  |
| - L'objet et la forme du marché                            | - Les données des infrastructures numériques, l'isolement et l'habitat adapté |
| - Les projections dans 5, 10 et 15 ans                     | - Le déroulement des missions, la durée et la livraison                       |
| - Les données des SAD et SSIAD sur le territoire           | - La démarche   |

### Prochaines étapes :

Choix du prestataire, collaboration étroite. A la suite de l'ABS, une présentation aux équipes du CCAS et de la ville, ainsi qu'à l'ensemble des partenaires est prévue. Enfin, une rencontre avec les partenaires du territoire liés à la thématique est envisagée, ce, pour favoriser l'adhésion de tous aux politiques sociales locales qui découleront de l'ABS.

### Freins

- Coût
- La mobilisation des partenaires
- Faire prendre conscience à l'ensemble des élus de l'importance de l'ABS par rapport aux coûts et à la qualité de l'ABS

### Conseils

- Partager la démarche entre les élus et les équipes du CCAS et de la ville, dans une logique de transversalité
- Convier les partenaires aux réflexions, pour une ABS complète et une mobilisation plus forte aux politiques sociales locales qui découleront de l'ABS



Réalisation de l'ABS  
2016-2018

### Motivations

Définir l'ABS comme un outil d'aide à la décision des élus, en vue de mettre en place un schéma d'action sociale du CCAS et de ses différents services et structures.

### Phase 1 : Désignation d'une coordonnatrice

#### Phase 2 :

Recueil des données statistiques par la coordonnatrice auprès de partenaires (ARS, la CAF, Pôle Emploi, l'INSEE, la CCI...), d'observatoires tels que l'observatoire Départemental du Logement, travaux de cabinets d'études afin de dresser un portrait du territoire à l'échelle de la ville.

#### Phase 3 :

Mise en place d'un comité de pilotage constitué du maire et de l'adjointe aux affaires sociales, d'un Administrateur, de certains services municipaux et de partenaires institutionnels et associatifs [le Département, la Mission locale, l'EPCI, l'Hôpital, l'inspection académique, la BGE, des associations spécialisées, des représentants des citoyens (Conseil citoyen)...].

#### Phase 4 :

Mise en place de 4 commissions thématiques, composées de professionnels, afin d'obtenir une vision qualitative, de recueillir la parole des acteurs et d'avoir des « regards croisés » :

- 1 - « Logement – habitat – cadre de vie » : politiques de peuplement, expulsions, insalubrité, conditions de vie, accessibilité, précarité énergétique, etc.
- 2 - « Santé » : accès aux soins, vieillissement de la population, problématiques de dépendance et politique de maintien de l'autonomie, handicap, etc.
- 3 - « Emploi – insertion – Formation professionnelle » : accès et maintien dans l'emploi, insertion sociale et professionnelle, offres de formations, insertion par l'activité économique, ressources, emplois spécifiques (travailleurs handicapés...), etc.
- 4 - « Education » : accès aux sports, à la culture et aux loisirs, parentalité, petite enfance, enfance, jeunesse, public adulte, l'émancipation, le pouvoir d'agir, la citoyenneté, etc.

#### Phase 5 : Mise en place d'ateliers participatifs le 25 janvier 2018

Début 2018, 80 représentants des partenaires institutionnels et associatifs du territoire ont participé à une journée d'ateliers participatifs, pour répondre à la question : « Quelles réponses aux besoins sociaux non couverts ou insuffisamment couverts à ce jour ? ».

L'objectif était d'émettre des idées, suggestions, propositions et solutions concrètes en termes de nouveaux partenariats à développer, d'outils à créer, d'instances à mettre en place, de refonte et/ou d'élargissement de dispositifs...

Un comité de suivi a ensuite travaillé à identifier quel(s) acteur(s) pouvaient être compétent(s) sur chacune des propositions (= identification des compétences à mobiliser).

#### Phase 6 : Présentation des résultats de l'ABS aux élus

Avec l'aide de techniques d'animation, les travaux de ces commissions thématiques ont permis d'identifier 104 attentes et besoins, à partir desquels le comité de pilotage a identifié et validé 22 enjeux transversaux.

Les ateliers participatifs ont abouti sur - en moyenne - une dizaine de propositions par enjeu.

Le 6 novembre 2018, une réunion a eu lieu pour présenter spécifiquement les résultats de l'ABS à l'ensemble des membres du conseil municipal. Un livret synthétique leur a été remis à chacun.

### Phase 7 : Impacts

Les partenaires ont souhaité maintenir cette dynamique sur le territoire dans le cadre d'un comité « Chantiers stratégiques » (CCS), afin de pouvoir continuer à échanger, se rencontrer et co - construire autour des enjeux de l'action sociale sur le territoire de la ville. Le 1er CSS a eu lieu le 8 janvier 2019.

### Freins

- Le portage politique est une condition sine qua non à la réussite et à l'aboutissement de l'ABS
- De même que la réelle implication et motivation des acteurs du territoire
- La mobilisation sur le long terme des partenaires (chaque partenaire doit trouver sa place, son rôle et son intérêt pour sa structure, son personnel, son public)
- Le coût : 0,25 ETP dédié à l'ABS et les frais annexes (organisation d'événements, etc.)

### Conseils

- Concernant la récolte des données : utiliser des supports diversifiés et complémentaires (Techniques d'animation, sites internet, études, publications...)
- Concernant la communication : les comptes rendus et les écrits sont à envoyer à tous les partenaires au fur et à mesure de l'avancement des travaux (liste de diffusion large)
- Solliciter les ressources à disposition du CCAS, aussi bien humaines (les partenaires, les professionnels du CCAS, les habitants, les associations, etc.) qu'en terme de mise à disposition de locaux (et logistique)

Nous tenons à remercier l'ensemble des personnes, CCAS et partenaires qui auront permis la publication de ce guide, et notamment :  
les CCAS de Fresnes-sur-Escaut, Lezennes, Lille, Somain, Tourcoing, Villeneuve d'Ascq, plus particulièrement Nathalie Despierres, Frédérique Descamps, Béatrice Lefebvre, Elena Souissi, ainsi que Jérôme Ibanez et Stéphane Vatan pour leurs témoignages, avis, préconisations, leur temps et leur patience.

Egalement, l'UDCCAS de Loire Atlantique et l'UNCCAS, plus particulièrement Yves Bled et Marie Mallet,

Mais aussi : les équipes de l'UDCCAS du Nord et du lycée Valentine Labbé, plus particulièrement Pauline Durieu, Louisa Koussa, Julie Mathieu, Valérie Staes, Abdoul Coulibaly, ainsi que Laure Lesne, Alexandra Mathieu et François Quinot,

Et surtout : Marie, Imène, Julie, Sarah, Léa, Valentine, Tiffany, Marie, Léa, Elias, Julie, Océane, Manuella, Katarina, Perrine, Marion, Margot, Mélanie, Imman, Océane, Anne-Camille, Emelyne, Léa.



Crédits photos Freepik.  
Avec le soutien financier de :

