

**CONCOURS SUR TITRES AVEC EPREUVES D'ACCES AU GRADE  
D'ASSISTANT TERRITORIAL SOCIO-EDUCATIF 2014**

**Spécialité :**

**ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL**

**Jeudi 2 octobre 2014**

**Epreuve écrite d'admissibilité**

**Rédaction d'un rapport, à partir des éléments d'un dossier dans la spécialité, assorti de propositions opérationnelles, portant sur une situation en relation avec les missions exercées par les membres du cadre d'emplois et notamment sur la déontologie de la profession.**

*Durée : 3 h 00*

*Coefficient 1*

---

**CONSIGNES AUX CANDIDATS**

**IMPORTANT :**

- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni votre numéro de convocation, ni signature, ni paraphe.
- Aucune référence (nom de collectivité existante ou fictive, nom de personne, ...) autre que celles figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier ne doit apparaître dans votre copie.
- Seule l'utilisation de stylo à encre soit bleue, soit noire est autorisée (stylo bille non effaçable, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire, souligner ou surligner, sera considérée comme signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.
- Le non respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

---

***Nombre de pages du sujet : 36 (y compris les pages de garde)***

## Sujet :

Vous êtes assistant de service social au C.C.A.S de la commune de 6 500 habitants, péri urbaine d'une agglomération composée de 25 communes. Le Directeur Général des Services, souhaite que le service s'oriente sur la mise en place d'une épicerie solidaire et vous demande en qualité de pilote du projet de rédiger à son attention, à l'aide des documents ci-joints, un rapport relatif à la mise en place de ce service, assorti de propositions opérationnelles.

## LISTE DES DOCUMENTS :

**DOCUMENT n°1 :** « Secret professionnel, secret partagé » (ANAS <http://anas.travail-social.com>).  
(3 pages)

**DOCUMENT n°2 :** « Le regard des usagers sur les épiceries solidaires : une évaluation sur trois sites » (extrait) - Rapport réalisé par Gilles MALANDRIN, mars 2004.  
(7 pages)

**DOCUMENT n°3 :** « Paroles et participation sociale dans les épiceries » (extrait) – Rapport réalisé par Gilles MALANDRIN, mars 2004.  
(3 pages)

**DOCUMENT n°4 :** « Le travail social : de quoi parle t'on ? » - Sandrine DAUPHIN, CNAF/Informations sociales 2009/2 n°152).  
(3 pages)

**DOCUMENT n°5 :** « A.N.D.E.S, le réseau des épiceries solidaires » - Dossier de presse du réseau des épiceries solidaires, 7 rue de Domrémy / 75013 PARIS).  
(4 pages)

**DOCUMENT n°6 :** « Minima sociaux : la hausse du nombre d'allocataires s'est accélérée en 2012 » - AFP publié le 24 juin 2014.  
(1 page)

**DOCUMENT n°7 :** « Enquête et observations sociales » -UNCCAS – Octobre 2011 n°2.  
(6 pages)

**DOCUMENT n°8 :** « L'approvisionnement des associations » - La charte alimentaire niortaise / février 2011.  
(2 pages)

**DOCUMENT n°9 :** « Note technique » de l'U.N.C.C.A.S du 2 novembre 2007.  
(3 pages)

**Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents volontairement non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.**



- FICHE III -  
**SECRET PROFESSIONNEL, SECRET PARTAGE**

**1) Le secret professionnel**

A un fondement légal :

**L'atteinte au secret professionnel**

**Code Civil**

**Article 9** ( L. N° 70-643 du 17 juill. 1970)

Chacun a droit au respect de sa vie privée.

Les juges peuvent, sans préjudice de la réparation du dommage subi, prescrire toutes mesures, telles que séquestre, saisie et autres, propres à empêcher ou faire cesser une atteinte à l'intimité de la vie privée...

**Code Pénal**

**Article 226-13**

La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende.

**Code de l'Action sociale et des familles**

**Article 411** (remplaçant les articles 218 à 225 du CFAS)

Livre IV – Professions et activités d'accueil Titre I – Assistants de service social

Art. L 411 – 3

Les assistants de service social et les étudiants des écoles se préparant à l'exercice de cette profession sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226 – 13 et 226 – 14 du Code Pénal.

**L'exception à l'atteinte au secret professionnel**

**Code Pénal**

**Article 226-14**

L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :

- à celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives des sévices ou privations dont il a eu connaissance et qui ont été infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique ;
- au médecin qui, avec l'accord de la victime porte à la connaissance du procureur de la République les sévices qu'il a constatés dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences sexuelles de toute nature ont été commises.
- Aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une.

## Code de l'Action sociale et des familles

### Article 411 (remplaçant les articles 218 à 225 du CFAS)

Livre IV – Professions et activités d'accueil  
Titre I – Assistants de service social

Art. L 411 – 3

La communication par ces personnes à l'autorité judiciaire ou aux services administratifs chargés de la protection de l'enfance, en vue de la dite protection, d'indications concernant des mineurs dont la santé, la sécurité, la moralité ou l'éducation sont compromises n'expose pas, de ce fait, les intéressés aux peines fixées par l'article 226 – 13 du Code Pénal.

Les Assistants de Service social sont tenus au secret professionnel dans les conditions et avec les exceptions prévus par la loi.

#### 2) Le secret partagé

Lors de la refonte du Code Pénal en 1992 il a été débattu la possibilité de partage des informations entre professionnels soumis au secret, mais le Sénat, puis l'Assemblée Nationale, craignant qu'une telle disposition ne fragilise le secret professionnel, et en conséquence la protection de la vie privée des citoyens ont éliminé son introduction dans la rédaction finale de l'article 226-13. Le législateur a donc « *refusé de consacrer la notion de secret partagé, comme le prévoyait le projet du gouvernement, en estimant que cette notion présentait aujourd'hui un caractère encore trop imprécis pour faire l'objet d'une définition législative.* »<sup>1</sup>

Le secret partagé n'existe donc pas sur le plan légal, et cette notion n'a pas de valeur juridique. D'ailleurs cette expression est contradictoire car si un secret est partagé il cesse d'être un secret.

#### 3) Le partage de l'information

Les évolutions du travail social, avec l'avènement d'autres professions et métiers, avec le développement du travail en équipe, la dynamisation de réseaux professionnels et le partenariat inter institutionnel, ont amené à des nouvelles réflexions et positionnements. Le partage de l'information s'impose alors comme condition nécessaire à la réalisation du travail professionnel. Comment concilier secret professionnel et partage des informations ?

Cela pose aux assistantes sociales, et aux autres travailleurs sociaux, un dilemme éthique important : on reste soumis à l'obligation de secret mais le partage de l'information est nécessaire pour mener une action en bénéfice des personnes aidées. Comment concilier les deux ? BONJOUR P. et CORVAZIER F. (2003) nous incitent à « *toujours se poser la question, avant de transmettre une information, surtout si elle apparaît confidentielle :*

- *cette information est-elle nécessaire à transmettre pour un bon fonctionnement et un exercice correct de la mission dans laquelle on est ? (Ce n'est jamais dans l'absolu qu'une telle réponse peut être faite)*
- *Est-ce nécessaire pour un meilleur travail de chacun ou de tous dans l'équipe auprès du jeune en question ?*
- *Bref, qu'est-ce que cette révélation apporte pour le sujet ? »<sup>2</sup>*

Par ailleurs, le Code de déontologie des Assistants de Service Social spécifie les devoirs envers les usagers lors des situations de partenariat. Ils donnent une orientation précise :

« Art 18 : *La situation de l'utilisateur impose souvent la nécessité soit d'une concertation interdisciplinaire, soit de faire appel à un dispositif partenarial mettant en présence des acteurs sociaux diversifiés ou de multiples*

<sup>1</sup> Circulaire ministérielle citée par B. BOUQUET, (2003) *Ethique et travail social, une recherche du sens*, Paris, DUNOD

<sup>2</sup> BONJOUR P. et CORVAZIER F. (2003) *Repères déontologiques pour les acteurs sociaux*, Toulouse, ERES

*institutions. L'assistant de service social limite alors les informations personnalisées qu'il apporte aux seuls éléments qu'il estime strictement indispensables à la poursuite de l'objectif commun.*

*Art 19 : Dans ces instances, l'assistant de service social veille plus particulièrement à la confidentialité des informations conformément aux droits des usagers. »*

L'ANAS a élaboré des « règles élémentaires pour le respect des textes ». Voici donc ce qui peut être considéré comme un « guide de bonnes pratiques » au sujet du partage de l'information : pour partager et échanger « il convient de respecter certaines règles élémentaires qui sont à la fois déontologiques et de bon sens...

- 1. Ne jamais, comme c'est souvent le cas, parler des usagers à des collègues dans les couloirs ou dans la salle de café, mais toujours le faire dans un endroit et en un temps approprié.*
- 2. toujours prévenir l'utilisateur de la nécessité de transmettre une information le concernant, et, sauf en matière judiciaire, lui demander son autorisation pour le faire. Lors de la rédaction d'un rapport, même à caractère judiciaire, lire ce rapport à l'utilisateur et l'informer des voies de recours dont il dispose.*
- 3. Lors des réunions de synthèse ou de concertation, se faire toujours préciser quel est l'objectif de la rencontre, et ne livrer lors de cette rencontre que les éléments nécessaires qui concernent strictement le sujet abordé. Les réunions de synthèse ne sont en aucun cas des lieux de déballage de l'ensemble de la vie des usagers, n'oublions pas que le respect de la vie privée est une règle déontologique absolue outre le fait qu'elle est un règle de droit (article 9 du Code Civil).*
- 4. Lors de la rédaction de rapports, de demandes d'aide financière, d'écrits de toute nature, il convient de se limiter au strict nécessaire et de ne transmettre, en accord avec l'utilisateur, que ce qui concerne le point de sa situation abordée. Il est bon de connaître le circuit des écrits et la composition des commissions qui peuvent les examiner, de façon à adapter l'écrit en conséquence... »<sup>3</sup>*

#### **En résumé :**

Les Assistants de Service social sont tenus au secret professionnel par profession. Ils sont amenés dans leur travail à partager des informations sur les usagers mais uniquement dans le cadre du meilleur service rendu à la personne et avec son consentement. En aucun cas il apportera des informations dans un but de contrôle ( Art. 15 du Code de déontologie)

Le regard des usagers sur les  
épiceries solidaires: une évaluation sur trois sites

Rapport final

Réalisé par Gilles Malandrin avec la  
collaboration de Cyrille Ferraton

- Mars 2004 -

Centre Walras, CNRS / Université Lyon 2  
Centre Walras - ISH, 14 avenue Berthelot, 69007 Lyon.  
Contact : gilles.malandrin@ish-lyon.cnrs.fr

## Introduction

Une épicerie solidaire est une forme d'aide alimentaire aux personnes qui rencontrent des difficultés sociales et professionnelles particulières. Cette aide alimentaire se caractérise par une certaine liberté dans le choix des produits offerts aux usagers, une forme de monétarisation de l'échange et la participation des usagers à des groupes de paroles. Comme le revendique la charte des épiceries solidaires, « *l'épicerie sociale ou solidaire, "magasin à part entière" est un lieu de rétrocession de produits contre une participation financière* ».

L'ambition des épiceries est de dépasser la dimension alimentaire de l'aide apportée. L'épicerie est en même temps « *un lieu d'informations, de rencontres, d'échanges, de soutien et de resocialisation* » où « *le rapport humain est privilégié* ». Elles se veulent un lieu convivial de relations sociales. Pour cela, des animations sont mises en place : ateliers cuisine, démarches autour de la santé, créatrices de liens, d'autonomie, etc.

Enfin, une valeur importante qui rassemble des épiceries solidaires concerne l'implication des usagers dans le fonctionnement des épiceries. Il est en effet affiché l'objectif qu'ils « *prennent une part active dans l'organisation, le fonctionnement et la gestion de la structure* ».

L'évaluation de trois épiceries doit permettre de repérer l'impact auprès des usagers de cette nouvelle forme d'aide alimentaire, en abordant les aspects économiques et les aspects

sociaux. Ce n'est qu'à travers le regard des usagers eux-mêmes qu'il est possible de voir où portent les effets principaux des épiceries. Nous proposons donc de nous centrer sur les clients : qui sont-ils ? Quels sont leurs regards, leurs attentes, les produits qu'ils consomment ? La prise en compte de l'avis des usagers est essentielle pour mieux voir les apports des épiceries mais aussi peut-être d'en voir les limites et face à celles-ci, les propositions que l'on peut tirer.

Il a été réalisé un questionnaire auquel 53 personnes ont répondu, sur les 90 foyers que comptent les épiceries<sup>1</sup>. Avec près des deux-tiers des personnes concernées par l'enquête, les résultats que nous présentons peuvent être considérés comme représentatifs sur les trois épiceries. Il conviendra d'être plus prudent quant à l'analyse que l'on pourrait en tirer sur un plan national et nous aurons le souci de comparer nos données avec les diverses enquêtes dont nous pouvons avoir connaissance.

---

<sup>1</sup> Nous voulons remercier ici Vanessa Lignan, conseillère en économie sociale et familiale, ainsi que Guillaume Bapts de l'ANDES qui sont allés à la rencontre des usagers et ont réalisé les entretiens.



# 1. Les publics concernés : qui sont-ils et comment viennent-ils ?

L'utilisateur moyen tel que nous l'avons rencontré dans les trois épiceries évaluées est avant tout une femme en charge de plusieurs enfants qui aura été orientée par les services sociaux de la municipalité ou le centre médico-social. Nous proposons d'aborder en deux points les caractéristiques des publics ainsi que les modes de prescription.

## A. Qui sont les publics ?

Les publics fréquentant les épiceries sont le reflet des formes de pauvreté qui co-existent en France, et que l'on peut dépeindre en plusieurs figures.

On peut d'une part voir venir dans les épiceries une pauvreté de familles nombreuses issues de l'immigration. Plutôt proches de 45 ans, ce sont des mères de famille sur lesquelles repose le poids de la pauvreté qui touche la famille : nourrir, vêtir les enfants, trouver des solutions face aux situations de pénurie ponctuelle, mobiliser l'entourage familial, rencontrer les services sociaux, etc. Les épiceries peuvent aussi accueillir des personnes âgées qui touchent de faibles niveaux de retraite.

A côté de ces formes « traditionnelles » de pauvreté, les épiceries voient venir des personnes touchées par les nouvelles formes de pauvreté que les services sociaux ont commencé à découvrir dans les années 1980 et qui se sont développées par la suite : familles monoparentales, jeunes de moins de 30 ans, travailleurs pauvres.

### 1. Une grande majorité de femmes

Cette forte proportion féminine se retrouve dans la fréquentation des autres formes d'aides alimentaires, et n'est donc pas une spécificité des épiceries solidaires. Elle est bien sûr le reflet de la répartition des tâches domestiques au sein de la société française et plus spécifiquement parmi les populations les plus en difficulté.

De nombreuses recherches en sciences sociales montrent comment ce sont les femmes parmi les ménages les plus pauvres qui constituent l'acteur principal en matière de recherches de solutions aux problèmes de subsistance voire de survie au quotidien. Elles forment alors

souvent de fait le pivot relationnel entre la maison et les réseaux d'entraides extérieurs qu'elles vont mobiliser, qu'il s'agisse des services sociaux ou des membres de la parenté.

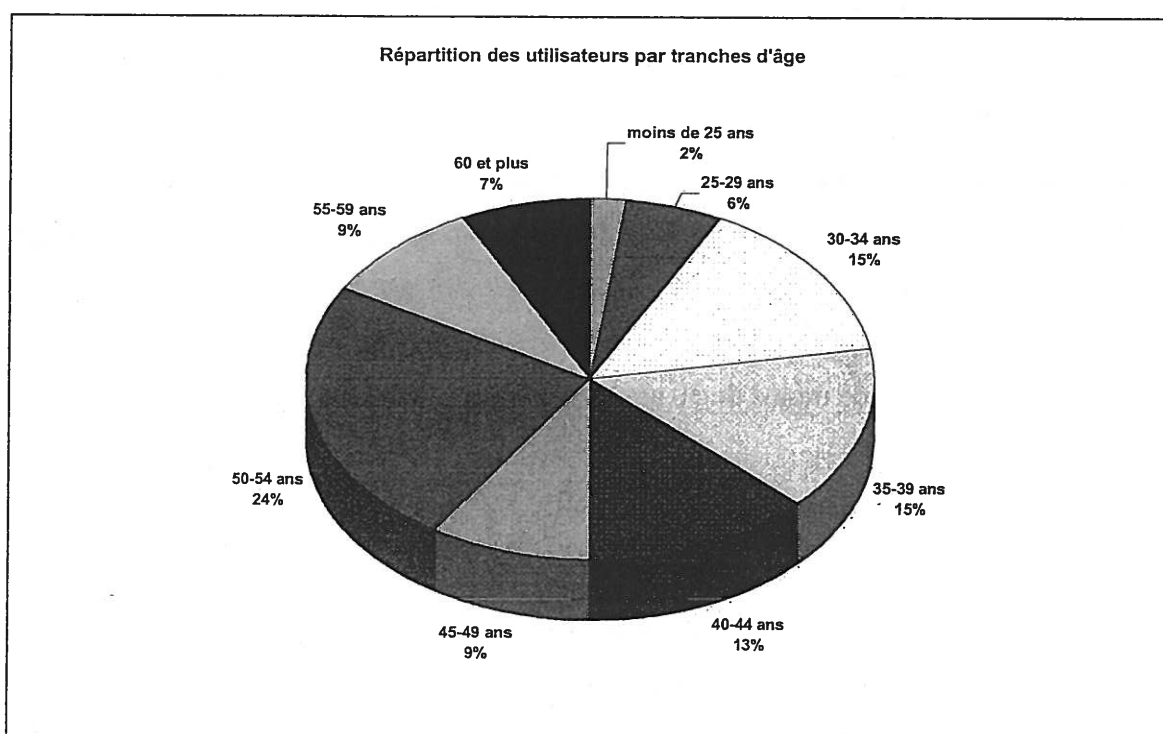
La pauvreté des ménages est principalement supportée par les femmes, dans leurs recherches quotidiennes de solution à la pénurie monétaire.

Près de la moitié (47 %) des personnes interrogées sont nées dans des pays en voie de développement, notamment l'Algérie ou le Maroc.

Nous retrouvons ici le fait que la pauvreté en France frappe durement les personnes d'origine maghrébines. Cet état de fait est renforcé ici par l'implantation des épiceries dans des quartiers dans lesquels existe un très faible mixité sociale et culturelle.

L'âge moyen des usagers est de 44 ans. Il semble que l'on ait deux profils de personnes répartis autour de l'âge moyen en deux groupes de même poids : un premier groupe de personnes proches de la cinquantaine et un second groupe de personnes plus jeunes, c'est-à-dire proches de trente-cinq ans.

**Graphique 1**



## 2. La composition des foyers : co-existence de familles nombreuses et de familles monoparentales

Concernant la composition des ménages, la première des caractéristiques qui se dessine est le nombre important d'enfants par ménages.

La comparaison avec l'ensemble des ménages en France est de ce point de vue très significative (voir tableau 1). Les ménages sans enfants sont deux fois moins nombreux dans les épiceries que sur l'ensemble de la population, tandis que le nombre de famille ayant trois enfants et plus y est trois fois plus important. Comme nous le verrons, la place de l'enfant est centrale dans les pratiques de consommation des utilisatrices.

**Tableau 1**

Familles selon le nombre d'enfants	Données nationales*	Epiceries solidaires
Sans enfant	53,9%	26,4%
1 enfant	20,6%	17,0%
2 enfants	17,2%	34,0%
3 enfants	6,3%	15,1%
4 enfants et plus	2,0%	9,4%
Nombre moyen d'enfants par famille avec enfant (s)	1,79	2,25

\* : sources INSEE, recensement de la population 1999.

Si les ménages fréquentant les épiceries sont plutôt des familles nombreuses, il n'en ressort pas moins qu'existe un second profil d'utilisateur, connaissant des formes d'isolement social.

Ce sont près de 58 % des personnes interrogées qui déclarent vivre sans conjoint. Parmi elles, on repère que les familles monoparentales constituent une part importante (37 % de l'ensemble des foyers) : cette proportion est très forte comparativement aux données nationales (7,1 % des ménages<sup>2</sup>).

---

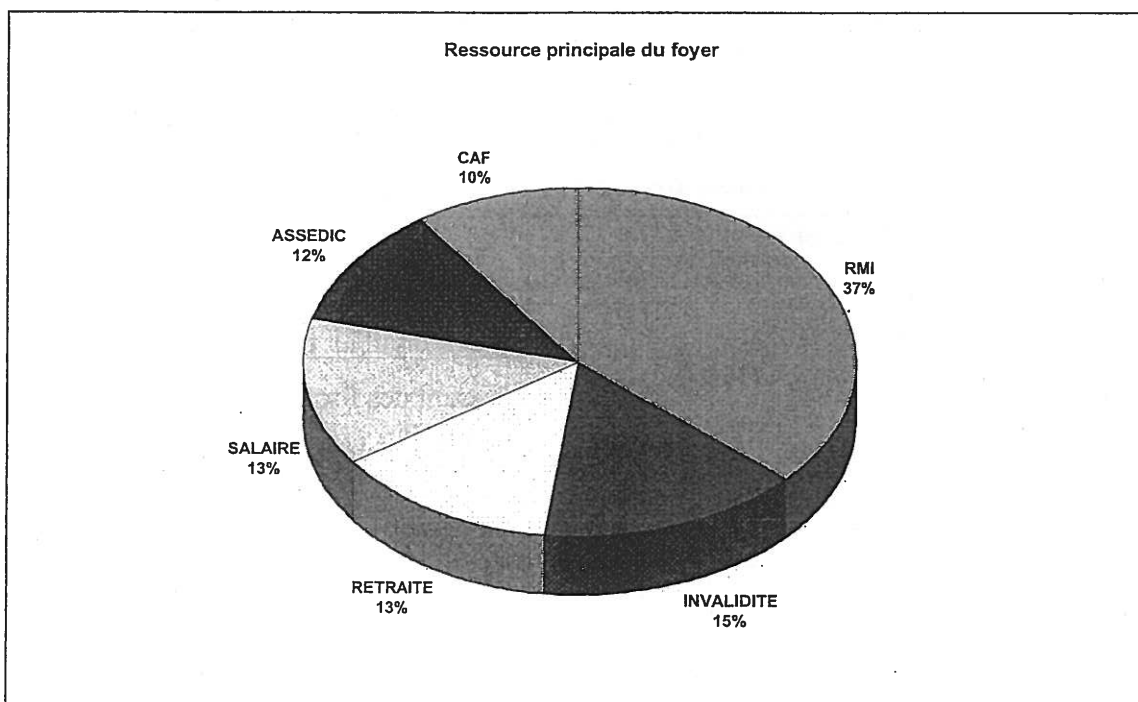
<sup>2</sup> Sources INSEE, recensement de la population 1999.

### 3. Une grande majorité de personnes allocataires des minima sociaux et de travailleurs pauvres

Enfin, en terme de sources de revenus, les publics des épiceries sont en très grande partie des allocataires de minima sociaux : allocations spécifiques de solidarité, allocation parent isolé, pension d'invalidité et surtout RMI pour 37 % des personnes interrogées. On peut de même constater qu'un certain nombre d'utilisateurs sont des personnes âgées touchant de faibles niveaux de retraite.

A côté de ces revenus sociaux, on observe aussi que les épiceries accueillent une pauvreté laborieuse, c'est-à-dire celle pour laquelle le travail procure un niveau de revenu inférieur au seuil de pauvreté : titulaires de contrats de travail précaire type contrat à durée déterminée à temps partiel, employés au titre des Contrats Emploi Solidarité, etc. Ils n'arrivent pas à subvenir à leurs besoins élémentaires et font partie de ce que l'on appelle dorénavant les travailleurs pauvres.

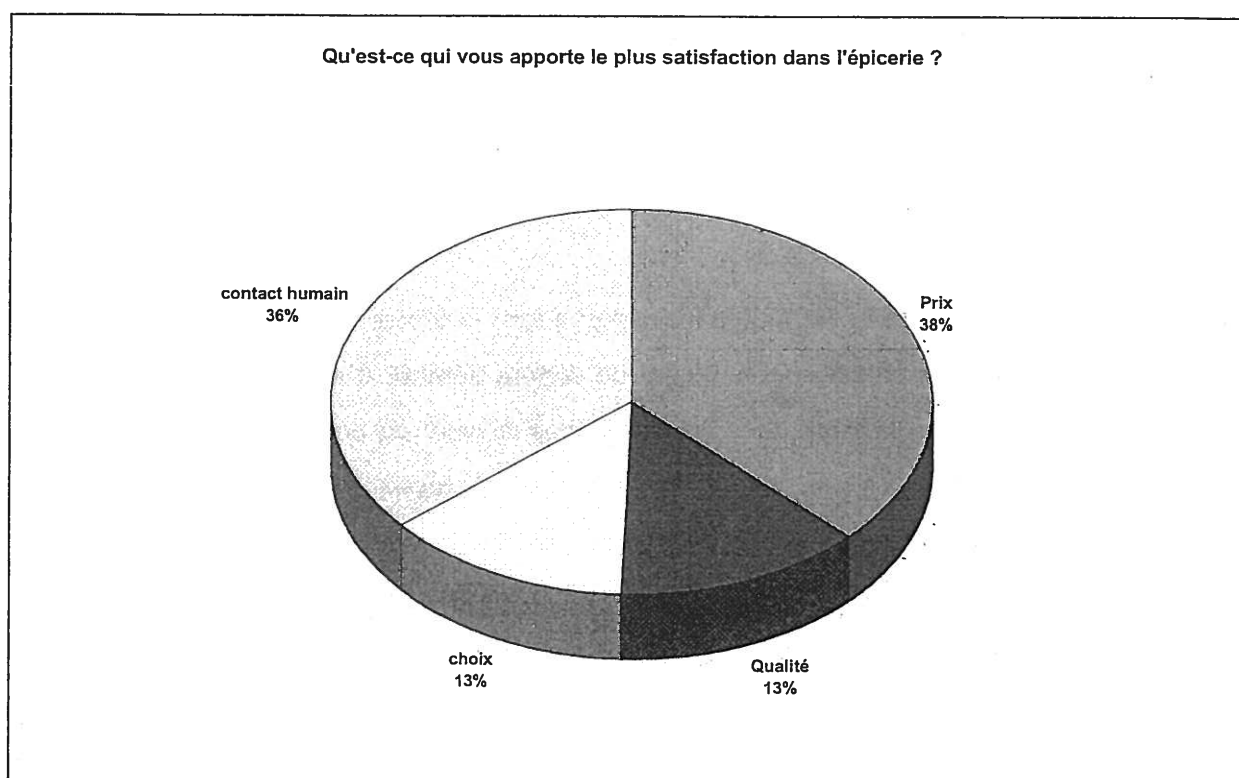
**Graphique 2.**



## 4. Parole et participation sociale dans les épiceries

Pour les usagers, l'épicerie n'est pas seulement un lieu d'approvisionnement. A leurs yeux, l'accueil, la qualité d'écoute des bénévoles, les échanges avec les autres usagers sont aussi importants. On le voit à travers le graphique ci-dessous, l'impact des épiceries est tout autant économique que social.

Graphique 11



Il existe bien dans les épiceries une participation des usagers : participation à la vie sociale du lieu, à sa convivialité, aux échanges, mais aussi participation aux groupes de parole. Nous abordons en dernier lieu la question de la participation bénévole à la gestion des lieux et de l'accueil.

## A. Epicerie et lien social

Dans les épicerie, la recherche du lien semble aussi importante voire plus que la recherche de biens, à l'image de cette mère (32 ans, vivant seule avec un enfant) pour qui la plus grande satisfaction apportée par l'épicerie est « *la possibilité de parler* ». L'épicerie offre avant tout aux usagers un lieu de parole et la possibilité de « *rompre la solitude et l'isolement* » comme nous le dit une adhérente de 51 ans, vivant seule sans enfant. Pour un grand nombre d'usagers, le fait de ne plus se sentir seul est aussi important voire plus que l'aide alimentaire, c'est ce que nous dit par exemple cette dame (35 ans, mariée, 3 enfants) quand elle dit apprécier l'épicerie dans l'ordre pour « *le rapport humain, ne pas se situer seule, manger mieux* ».

### 1. Un lieu ouvert, dans tous les sens du terme

Comme une épicerie classique, le lieu est ouvert à tous et toutes, avec des plages horaires très souples. Cette dimension est appréciée par un certain nombre d'usagers : « *l'épicerie est un lieu ouvert, avec des créneaux horaires similaires à ceux du commerce* ». C'est pour cela qu'il est agréable d'y venir : « *on peut déambuler, rester plus d'une heure, venir à l'épicerie, même quand on rien à n'y acheter* ». Les usagers ressentent un sentiment de liberté d'aller et venir, l'épicerie est vécue comme un lieu ouvert. Il faut à ce propos rappeler que près de 17 % des usagers fréquentent l'épicerie plus d'une fois par semaine. Nous retrouvons ici la fonction sociale du magasin de quartier, comme elle existe par exemple pour les personnes âgées isolées qui s'ingénient à passer quotidiennement faire leurs provisions chez leur boulanger, leur boucher, leur supérette pour avant tout nourrir le lien et rompre l'isolement.

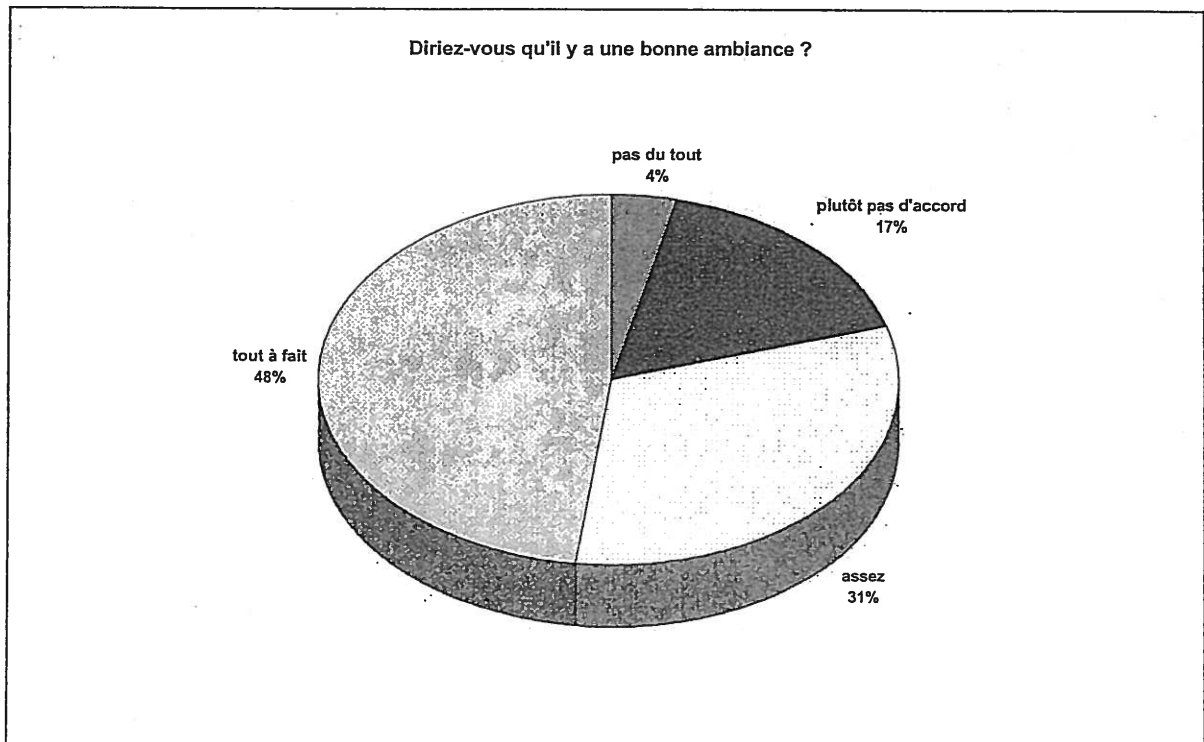
Cette politique de porte-ouverte peut être selon nous une des clefs de réussite de la dimension conviviale du lieu. Une adhérente (54 ans, seule sans enfant) nous parle d'ailleurs de ce lien puisque ce qu'elle apprécie avant tout dans l'épicerie c'est « *la porte ouverte, l'humanisme, l'écoute, le respect, le prix* ». Examinons ce que nous dit cette adhérente (56 ans, mère de deux enfants) lorsqu'on lui demande la différence entre l'épicerie et les autres lieux de distribution d'aide alimentaire : « *A l'épicerie, pas de rendez-vous fixe, on peut venir quand on veut même sans faire des courses. Les bénévoles jouent bien le rôle de relais vers les*

*administrations* ». L'épicerie est un lieu ouvert, sans rendez-vous fixe, dans lequel on peut y venir sans même y faire ses courses. Les bénévoles jouent un rôle important de relais. Le fait que cet élément d'information soit enchaîné au second point n'est pas anodin. Il révèle un aspect important à nos yeux : il nous dit que le mode de distribution en entrée libre est propice aux allées et venues des usagers, y compris pour ne rien y acheter, et donc propice aux contacts avec le personnel bénévole et les autres usagers de l'épicerie.

A propos des bénévoles, cette dame (65 ans, vivant seule sans enfant) nous parle de « *la gentillesse, l'amabilité, la compétence des bénévoles* ». Il se noue un rapport privilégié avec les bénévoles, qui jouent plus que le rôle du petit commerçant de quartier. L'accueil est jugé sympathique : « *dans l'épicerie, le contact est privilégié, on n'est pas anonyme* » (adhérente 31 ans, mariée, un enfant). Une autre personne nous dit que ce qui compte le plus pour elle dans l'épicerie est « *le sourire, l'accueil. On est content de se voir* » (adhérente de 25 ans, vivant seule avec deux enfants).

Cet accueil et cette convivialité des lieux sont appréciés par les usagers qui sont près de la moitié à être tout à fait d'accord pour dire qu'il y a une bonne ambiance dans l'épicerie (voir graphique 12).

**Graphique 12.**



## Points de repères

## Le travail social : de quoi parle-t-on ?

Sandrine Dauphin

Le travail social est loin de désigner un champ unifié. Il s'est construit selon des généalogies séparées (le service social, l'éducation spécialisée, l'animation), chaque lignée ayant ses propres axes de clivage et ses traditions historiques (Autès, 1999). Les travailleurs sociaux exercent dans des institutions très diversifiées : centres sociaux, services d'accueil de la petite enfance, établissements pour personnes handicapées, pour personnes âgées, etc. Ils peuvent être des agents de l'État et des collectivités territoriales mais également appartenir au monde associatif. Ce qui rassemble des missions, des pratiques et des acteurs aussi variés est sans doute la relation d'aide ou de service. Toutefois, il n'existe pas, en France, de définition légale ou officiellement reconnue et validée, ce qui peut entretenir un certain flou tant sur les missions assignées au travail social que sur les types de professionnels concernés. On constate plutôt une relative profusion de propositions de définition qui diffèrent selon les institutions qui les proposent. D'ailleurs, le choix du vocabulaire – action sociale, travail social, travail *du* social, intervention sociale – n'est pas neutre et constitue une position éthique, pour ne pas dire politique.

**Questions de terminologie***Du travail social en général...*

Une définition a été donnée par les Nations unies en 1959, laquelle insiste sur le type de relation entre le travailleur social et l'individu : « Le travail social est une activité visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social, cet objectif est atteint par l'utilisation de techniques et de méthodes des-

tinées à permettre aux individus, aux groupes, aux collectivités de faire face à leurs besoins, de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution, grâce à une action coopérative, d'améliorer les conditions économiques et sociales. » Quarante années plus tard, la définition proposée par la Fédération internationale des travailleurs sociaux ne se différencie guère de cette première définition. Le travailleur social est présenté comme celui qui « cherche à promouvoir le changement social, la résolution des problèmes liés aux relations humaines, la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. Grâce à l'utilisation des théories du comportement et des systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Les principes des droits humains et de la justice sociale sont fondamentaux pour le travail social »<sup>(1)</sup>. Au vu de ces définitions internationales, il n'est précisé ni le type de professionnels concerné ni la clientèle visée.

En France, le Conseil supérieur français du travail social propose une définition qui repose sur les finalités de ce dernier : « Retisser des liens entre individus et groupes sociaux qui, pour des raisons diverses, se situent en dessous ou en dehors des normes de la collectivité de référence » (cité par Guelamine, 2001, p. 11). On retrouve le même accent mis sur les objectifs dans la définition proposée par le Conseil économique et social : le travail social « a pour vocation première d'aider à ce qu'une personne, une famille ou un groupe de personnes ait accès aux droits que la société lui confère,



et crée ou recrée des liens sociaux » (Igas, 2006, p. 18).

Ainsi, l'ensemble des définitions proposées par ces institutions mettent l'accent sur les objectifs assignés au travail social, sur ses missions dans le cadre des politiques sociales.

#### *...au travail social des Caf en particulier...*

Selon une enquête réalisée auprès des 123 Caf<sup>(2)</sup>, le travail social se définit comme « un outil de développement de l'action sociale familiale des Caf et un levier pour l'institution ». Adossé aux missions liées aux prestations familiales et à la lutte contre la précarité (minima sociaux), le travail social des Caf prend appui, tout à la fois, sur le versement des prestations légales, sur l'aide à la création et au fonctionnement d'équipements et de services en faveur des familles, ainsi que sur le versement d'aides financières (aides aux vacances, prêts et secours).

#### *...en passant par l'intervention sociale*

L'intervention sociale, formulation plus récente, est concomitante aux profondes mutations du champ et à l'arrivée de nouveaux métiers qui n'interviennent plus directement sur la personne mais, par exemple, sur toute une communauté (médiateurs dans les quartiers dits « sensibles », conseillers techniques, chefs de projet, etc.). Elle recouvre ainsi une définition plus large, à savoir l'ensemble des personnes intervenant dans l'institution, dans le champ de l'action sociale, ayant ou non un diplôme de travail social (Igas, 2006). Cette appellation ouvre également une réflexion sur les modèles d'intervention traditionnels du travail social autour de la relation avec un individu, ou sa famille, en difficulté. Il peut s'agir d'intervention basée sur un travail collectif avec des groupes (rencontrant des difficultés communes ou regroupés sur un même territoire) ou encore de développer une intervention sur une communauté de vie existante (Igas, 2006, p. 37).

#### **Des métiers très disparates**

Le travail social est habituellement découpé en quatre grands secteurs d'intervention : l'aide sociale, l'éducation spécialisée, l'animation et l'accueil à domicile. Le diplôme de travail social défini par le ministère en charge des affaires sociales permet de recenser une quinzaine de métiers et qualifications en travail social qui s'étalent sur une large palette de qualifications : auxiliaire de vie sociale, assistante sociale, aide médico-psychologique, moniteur-éducateur, technicien de l'intervention sociale et familiale, éducateur technique spécialisé, éducateur de jeunes enfants, éducateur spécialisé, assistant de service social, conseiller en économie sociale familiale, médiateur familial, fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale, ingénierie sociale, directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale.

Ce spectre très large de la profession peut être classé en trois grandes familles, selon Elisabeth Maurel (2000) :

- les métiers de la présence sociale : les métiers d'accueil liés à des équipements sociaux, les métiers de rue (par exemple, la médiation avec les habitants d'un quartier) ;
- les métiers de l'organisation sociale, c'est-à-dire tous ceux caractérisés par l'absence d'intervention opérationnelle directe ou de relation individuelle d'aide à un public d'usagers ;
- les métiers d'intervention directe : en lien direct avec l'utilisateur, avec un objectif de transformation de la situation et de résolution des problèmes.

Dans les dernières décennies, le nombre de travailleurs sociaux n'a cessé d'augmenter. Entre 1985 et 2006, le nombre d'étudiants dans les professions sociales a plus que doublé : de 20 000, on est passé à 55 000. Une bonne partie de cette augmentation s'explique par le développement des formations préparant aux métiers d'aide médico-psychologique et d'auxiliaire de vie sociale : 24 % des étudiants

se destinent au métier d'éducateur spécialisé, 17 % à celui d'aide médico-psychologique et 15 % à celui d'assistant de service social (Drees – enquêtes auprès des établissements de formation aux professions sociales).

Selon le ministère en charge des affaires sociales, les travailleurs sociaux sont environ 800 000, employés par les collectivités territoriales, par l'État, par les organismes de protection sociale et par les associations. La Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees), qui propose de retenir un champ plus limité (excluant les aides à domicile), dénombrait près de 350 000 professionnels en 2002. Quant aux travailleurs sociaux au sein des Caf, l'enquête précitée en dénombre 2 523 au sens canonique du terme, dont 27,8 % d'assistantes sociales, et 1 817 professionnels de l'intervention sociale. Par ailleurs, certaines de ces professions sont toujours largement féminisées, avec des taux d'occupation d'emploi par les femmes allant de 63 % dans les métiers de l'éducation spécialisée (qui comprennent les éducateurs spécialisés, les moniteurs-éducateurs, les éducateurs de jeunes enfants, les éducateurs techniques spécialisés) à 95 % dans les métiers de l'aide sociale (assistant de service social), voire 100 % dans le cas des assistantes familiales ou des familles d'accueil.

## Bibliographie

- Autès M., 1999, *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod.
- Guelamine F., 2001, « Les faces cachées de la "différence culturelle". La construction d'une altérité ambiguë par les travailleurs sociaux », *Les Cahiers du Cérim*, n° 8, p. 9-22.
- Inspection générale des affaires sociales (Igas), 2006, *rapport annuel 2005*, « L'intervention sociale, un travail de proximité », Paris, La Documentation française.
- Maurel E., 2000, « De l'observation à la typologie des emplois sociaux », in Chopart J.-N. (dir.), *Les mutations du travail social*, Paris, Dunod, p. 25-52.

## Notes

1 - <http://www.ifsw.org/en/p38000208.html>. Traduction de l'auteur.

2 - Voir l'article de Cyprien Avenel dans ce même numéro, page 92.



## 4. Guillaume Bapst, Directeur-Fondateur de l'A.N.D.E.S.



### Les grandes étapes d'un entrepreneur social

- 1961 Naissance à Bapaume (Pas-de-Calais) le 1er janvier.
- 1993 Délégué régional du Fonds d'Action sociale de la région Centre.
- 1996 Première épicerie solidaire à Nevers.
- 2000 Création de l'A.N.D.E.S.
- 2001 DESS Développement local et économie solidaire.

#### Des années 1990 à 2000 : les prémices de l'entrepreneuriat social...

Directeur de la gestion locative à l'Office public départemental HLM de la Nièvre, Guillaume Bapst avait notamment en charge la gestion des impayés. N'ayant aucune prise sur les ressources des foyers, il imagine un moyen d'agir sur leurs dépenses. Il constate qu'en diminuant la dépense alimentaire, les personnes arrivent à mieux faire face à leurs échéances locatives et bénéficient d'une meilleure qualité de vie. L'alimentaire étant toujours la variable d'ajustement pour les faibles revenus.

**4 ans après l'ouverture d'une première épicerie solidaire à Nevers, Guillaume Bapst crée en avril 2000, l'Association Nationale de Développement des Épiceries Solidaires (A.N.D.E.S.).** Dans la mouvance de l'entrepreneuriat social et de l'économie sociale et solidaire, l'A.N.D.E.S. imagine une voie médiane au sein de l'aide alimentaire, à la confluence des mondes social et économique. Dès le démarrage, Guillaume Bapst installe une logique de partenariats avec la grande distribution, les entreprises, fondations, l'État...

#### 2001 – 2009 : Les étapes vers un entrepreneuriat social innovant

**En 2001**, Guillaume Bapst, en parallèle à la préparation d'un **DESS Développement local et économie solidaire**, développe l'activité de l'A.N.D.E.S. **En 2006**, son esprit d'entreprise et d'entrepreneur social est récompensé : il devient l'un des 5 premiers entrepreneurs sociaux sélectionnés et **primés par Ashoka**, association internationale pour l'entrepreneuriat social et l'innovation, lors de son lancement en France. **En 2008**, le « Potager de Marianne », 1er chantier d'insertion de l'A.N.D.E.S. de tri de fruits et légumes invendus à destination de l'aide alimentaire, ouvre sur le marché de gros de Rungis. **En 2009, Guillaume Bapst est élu « entrepreneur d'avenir »** à l'Assemblée Nationale. La même année, la Cistella de Marianne, 2ème chantier d'insertion de tri de fruits et légumes, est créé à Perpignan.

#### 2010 – 2012 : Toujours plus loin dans l'innovation et l'esprit d'entreprise

Guillaume Bapst figure parmi les entrepreneurs sociaux du film de Canal + « Les Défricheurs » diffusé le 10 novembre 2010. Le même mois, l'A.N.D.E.S. lance *le Manuel de cuisine populaire*, sur une idée originale de Guillaume Bapst et Eric Roux, journaliste culinaire. Les 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> chantiers d'insertion de tri de fruits et légumes « La Banaste de Marianne » à Marseille et « Le Jardin de Marianne » à Lille ouvrent respectivement en novembre 2010 et janvier 2011. Guillaume Bapst devient membre de la commission Développement Durable au sein du MEDEF. En janvier 2012, lancement du projet « La Grande Maison », une exploitation maraîchère solidaire qui combine insertion par l'activité économique, approvisionnement des réseaux d'aide alimentaire et vente dans le circuit marchand. Une nouvelle manière pour Guillaume Bapst d'approfondir et concrétiser sa vision d'entrepreneur social dans l'aide alimentaire.



## 5. Histoire du réseau des épiceries solidaires A.N.D.E.S.

Les épiceries sociales et solidaires se sont développées en France à la fin des années 1990. Elles ont d'abord été portées par des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), puis par des collectifs d'associations ou par des initiatives citoyennes.

En 1996, Guillaume Bapst, crée, en parallèle à son poste de directeur de la gestion locative à l'Office public départemental HLM de la Nièvre, une épicerie solidaire à Nevers qui suscite rapidement un intérêt politique et médiatique.

Confronté à une demande croissante en matière de conseil pour ouvrir d'autres structures de ce type, il choisit de créer une association destinée à favoriser l'essaimage du concept, en accompagnant la réalisation de nouveaux projets d'épiceries solidaires et en rassemblant ces structures au sein d'un réseau dynamique et innovant. L'Association Nationale de Développement des Épiceries Solidaires (A.N.D.E.S.) naît en avril 2000 sous forme d'une association de loi 1901. Il en devient le directeur.

Aujourd'hui, l'A.N.D.E.S. est une association reconnue d'intérêt général qui fédère et anime en France le réseau des épiceries sociales et solidaires et accompagne la création de nouveaux projets. Elle œuvre en faveur de leur développement et de leur implantation durable.

*En 13 ans d'existence, l'A.N.D.E.S. a participé au montage de 66 nouvelles épiceries solidaires, dont 51 depuis 2009, sur un réseau qui compte 260 adhérents début 2013. Une dizaine de missions d'accompagnements à la création d'épiceries solidaires sont en cours à mi 2012.*

Depuis 2008, l'association a étendu son champ d'action à l'Insertion par l'Activité Economique (IAE), en créant cinq chantiers d'insertion destinés à améliorer l'alimentation des personnes en situation de pauvreté.

Seul réseau national des épiceries solidaires, l'A.N.D.E.S. travaille en partenariat avec des associations implantées dans d'autres pays européens, afin de promouvoir un accès plus équitable à la citoyenneté économique dans l'ensemble de l'Union Européenne.



© Aymeric Warmé - Janville





## 6. Les missions du réseau de l'A.N.D.E.S.

Tête de réseau associative, l'A.N.D.E.S. a la triple mission de fédérer, conseiller et soutenir le développement des épiceries sociales et solidaires. Dans un contexte de crise, elle répond ainsi à une demande croissante d'aide aux personnes en difficultés.

### 1 • Accompagner la création d'épiceries solidaires

*Le développement : une action inscrite dans les gènes de l'A.N.D.E.S.*

Sur demande des collectivités territoriales ou des associations, l'A.N.D.E.S. exerce une activité de conseil et d'évaluation de l'aide alimentaire au niveau local. Au sein du Pôle Développement, créé en 2010, 2 professionnels accompagnent la création d'épiceries sociales ou solidaires, en concertation avec les associations locales et les pouvoirs publics.

*En 2012, 11 missions d'accompagnement sont en cours.*

### 2 • Animer, professionnaliser et évaluer le réseau des épiceries solidaires

*Les animateurs du réseau : une implantation régionale*

Installés en région, 8 animateurs du réseau ont pour mission d'être l'interface entre les épiceries sur le terrain, les acteurs institutionnels et l'association nationale. Leurs contacts quotidiens avec les épiceries solidaires et les acteurs locaux intervenant sur le champ de l'aide alimentaire permettent de mettre en place, ensemble, des actions d'accompagnement tels qu'ateliers cuisine, de socio-esthétique ou encore d'estime de soi, et des sessions de formations collectives des bénévoles à la cohésion d'équipe, aux normes d'hygiène, de traçabilité et de sécurité alimentaire.

Afin de favoriser la mise en réseau et le travail collectif, les animateurs organisent des réunions départementales et régionales des épiceries. Les participants y partagent leurs expériences et réfléchissent ensemble sur des thématiques communes telles qu'approvisionnement, logistique, mutualisation de moyens ou encore traçabilité des produits, pour trouver des solutions concrètes.

L'A.N.D.E.S. mène également des évaluations qualitatives portant sur la satisfaction des bénéficiaires et des évaluations financières des structures.

#### *Le Logiciel Escarcelle*

Ce logiciel, approuvé par la CNIL, a été conçu pour répondre :

- D'une part, aux exigences européennes de traçabilité des produits alimentaires distribués dans les épiceries solidaires.
- D'autre part, aux besoins des épiceries solidaires adhérentes. Il est pourvu des fonctionnalités classiques de gestion logistique (commandes, livraisons, suivi des stocks, statistiques, gestion de caisse, édition de tickets,...) et permet d'établir des fiches individuelles pour chaque client, précisant la durée d'accès et le montant du panier. Il est évolutif et tient compte des réalités du terrain, tout en garantissant la conformité avec la réglementation en vigueur.

>>> Déploiement du Service Civique dans le réseau

*Pour soutenir l'accompagnement et la professionnalisation des épiceries sociales et solidaires, l'A.N.D.E.S. a expérimenté au 1<sup>er</sup> semestre 2012, le service civique au sein de son réseau. Depuis septembre 2012, le dispositif est déployé sur 9 régions avec 20 volontaires engagés pendant 10 mois à raison de 24 heures par semaine. Une trentaine devraient être recrutés en 2013.*



### 3 • L'Approvisionnement des épiceries solidaires

Les épiceries solidaires sont soumises, comme toutes les structures d'aide alimentaire, à de fortes contraintes d'approvisionnement. Pour assurer leur pérennité et leur permettre de proposer des produits variés et de qualité, l'A.N.D.E.S. a développé plusieurs programmes au niveau national et régional :

- **Programmes Annuels**

L'Etat a remis à l'A.N.D.E.S. une enveloppe budgétaire afin d'approvisionner les épiceries solidaires adhérentes au réseau. Depuis l'automne 2008, ces épiceries reçoivent une enveloppe par foyer à l'année qui leur permet d'acheter des produits pour achalander leurs rayons :

- soit dans les magasins de **grande distribution**, grâce à un partenariat avec des enseignes nationales.
- soit auprès des **circuit courts**, afin de promouvoir une démarche de développement durable et de soutenir les producteurs et les artisans locaux.

- **Programmes Ponctuels**

Des partenariats sont développés avec des industries agro-alimentaires ou des fabricants, permettant de proposer aux épiceries solidaires des produits alimentaires et non alimentaires.

>>> Rapprocher les agriculteurs et l'aide alimentaire

*Face à l'augmentation des inégalités sociales de santé liées à l'insécurité alimentaire des populations précaires et aux difficultés économiques auxquelles font face de nombreux agriculteurs, le programme Uniterres met en place une coopération en circuits courts entre les structures d'aide alimentaire et l'agriculture locale et favorise la consommation de produits frais par le biais d'actions participatives. Le programme est expérimenté en Poitou-Charentes depuis juin 2012 et a débuté en Aquitaine en automne 2012.*

## Minima sociaux : la hausse du nombre d'allocataires s'est accélérée en 2012

Publié le 24/06/2014 • Par avec l'AFP • dans : [France](#)

Le nombre de bénéficiaires de minima sociaux a augmenté en France de 4,4 % en 2012, soit la plus forte progression annuelle depuis 2009, qui s'explique par une conjoncture économique et un marché du travail "défavorables", indique une étude de la Drees (service statistique des ministères sociaux) publiée le 24 juin 2014.

Avec les conjoints et les enfants à charge, 10,4 % de la population française étaient couverts en 2012 par les minima sociaux, selon l'étude. La hausse, cette année-là, est « la plus forte progression, depuis près de vingt ans, après l'augmentation de 6,2 % en 2009 », précise-t-elle. Elle repose essentiellement sur la croissance de 6,2 % du nombre de bénéficiaires du RSA socle (revenu minimum pour personnes sans ressources). « Le retournement conjoncturel et la montée du chômage à la mi-2011 ont ravivé la croissance du nombre d'allocataires du RSA socle en 2012 », [explique là Drees](#).

La hausse du chômage a parallèlement entraîné une forte croissance des effectifs de l'allocation de solidarité spécifique (ASS), attribuée, sous conditions d'activité antérieure et de ressources, à certains demandeurs d'emploi de 50 ans et plus.

L'ASS a subi en 2012 « le contrecoup de la hausse du chômage, notamment de longue durée, et contribue à hauteur de 1,1 point à l'augmentation du nombre de bénéficiaires de minima sociaux », souligne la Drees. En revanche, la baisse du nombre d'allocataires du minimum vieillesse se poursuit (-1,4 % en 2012). « Depuis 2011, l'augmentation résultant du plan de revalorisation de la prestation est plus que compensée par la diminution liée au recul de l'âge minimum de départ à la retraite », explique l'étude.

# ENQUÊTES & OBSERVATIONS SOCIALES

OCTOBRE 2011  
N° 2

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

## Sommaire

### Page 3

**I - Les aides directes à la personne : une grande variabilité selon la taille du territoire d'intervention**

### Page 10

**II - La gestion d'épiceries et restaurants sociaux**

### Page 14

**III - Les autres interventions en matière d'aide alimentaire**

Document édité par l'Union nationale des centres communaux d'action sociale. Les enquêtes de l'UNCCAS sont entièrement réalisées par les services de la délégation générale de l'association. Retrouvez ce document en version pdf sur [www.unccas.org](http://www.unccas.org), rubrique Services > Éditions.

Tous droits de reproduction réservés. Toute reproduction, même partielle, ne peut être faite sans l'autorisation expresse de l'UNCCAS. Copyright 2011.

Document imprimé par un imprimeur certifié Imprim'vert sur du papier PEFC. Conception : DesignbyFred/Greneron

UNCCAS - Villa Souchet  
105 avenue Gambetta  
BP 3 - 75960 Paris cedex 20  
Tél. 01 53 19 85 50 - Fax 01 53 19 85 50



Réalisé avec le soutien de :



Les enquêtes de L'UNCCAS

## Les modalités d'implication des CCAS/CIAS en matière d'aide alimentaire

■ L'aide alimentaire a longtemps été et reste la première des actions portées par le service public de proximité. Selon le recensement mené par l'UNCCAS<sup>1</sup> en 2010 et 2011 auprès de son réseau, 96 % des adhérents engagés dans le champ de la lutte contre les exclusions mènent en effet une action dans ce domaine, soit près de 2 600 Centres communaux d'action sociale (CCAS) et Centres intercommunaux d'action sociale (CIAS)<sup>2</sup>. Leurs modalités d'intervention en matière d'aide alimentaire prennent des formes multiples : colis alimentaires, chèques d'accompagnement personnalisé, gestion d'épiceries ou de restaurants sociaux, soutien aux associations caritatives présentes sur le territoire de la commune, coordination des partenariats locaux, etc. Cette diversité souligne toute la capacité d'adaptation des CCAS/CIAS aux besoins de leurs usagers et aux configurations locales.

Afin d'avoir une vue d'ensemble, et dans le détail, de cette action protéiforme des CCAS/CIAS, l'UNCCAS, avec le soutien de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), a réalisé une étude approfondie auprès de son réseau. Un groupe de travail composé d'élus et de techniciens de quinze CCAS/CIAS<sup>3</sup> a été réuni à plusieurs reprises en 2010. Dans ce prolongement, notre Union a lancé en janvier 2011 une grande enquête sur les modalités d'action des CCAS/CIAS en matière d'aide alimentaire<sup>4</sup>, dont les résultats sont présentés ici. Le champ de l'aide alimentaire a été décliné en quatre grands types d'intervention : l'octroi d'aides directes à la personne (en nature ou espèces), la gestion de structures (épiceries ou restaurants sociaux), le soutien aux autres acteurs de l'aide alimentaire et la coordination des différents acteurs et actions sur un même territoire.

Plusieurs faits marquants apparaissent à l'issue de ce travail. Le premier est la confirmation de l'implication massive du réseau des CCAS/CIAS dans ce domaine, tous types d'adhérents confondus, que ces derniers interviennent sur une petite commune ou au contraire dans une agglomération de plusieurs centaines de milliers d'habitants, chacun à la mesure de ses moyens. Autre élément clé dans un paysage territorial aujourd'hui en pleine mutation : l'importance des actions liées aux partenariats et au soutien apporté aux autres acteurs de l'aide alimentaire. Malheureusement, cette enquête témoigne enfin de la progression constante des demandes d'aides alimentaires adressées aux CCAS/CIAS. Dans un contexte général d'extension de la précarité, ces résultats plaident en faveur de la mobilisation et de la coordination de l'ensemble des acteurs sensibles au maintien du lien social dans notre pays.

Patrick Kanner  
Président de l'UNCCAS

1 - L'UNCCAS fédère 3860 CCAS et CIAS (chiffre de septembre 2011).

2 - Voir Panorama UNCCAS 2011.

3 - Composition du groupe de travail : les CCAS de Bordeaux, Vernouillet, Pau, Viry Chatillon, Cherbourg, Niort, Limoges, Antibes, Besançon, Villiers le Bel, Le Havre, Illkirch Graffenstaden, le CIAS du Pays de Vendôme, la DGCS.

4 - 1045 réponses collectées.



## PRINCIPAUX RÉSULTATS<sup>1</sup>

### Octroi d'aides à la personne pour l'accès aux denrées

- 53 % des CCAS/CIAS attribuent des bons alimentaires, avec une proportion encore plus forte sur les plus petits territoires (72 % pour les territoires de moins de 10 000 habitants, 39 % pour les territoires ayant entre 10 000 et 50 000 habitants, 13 % pour les territoires de plus de 50 000 habitants).
- 31 % distribuent des colis alimentaires, selon une répartition plus homogène (35 % pour les territoires de moins de 10 000 habitants, 25 % pour les territoires ayant entre 10 000 et 50 000 habitants, 13 % pour les territoires de plus de 50 000 habitants).
- 27 % fournissent des Chèques d'accompagnement personnalisé, et cela davantage dans les territoires importants (13 % pour les territoires de moins de 10 000 habitants, 45 % pour les territoires ayant entre 10 000 et 50 000 habitants, 74 % pour les territoires de plus de 50 000 habitants).
- 68 % des adhérents apportent un soutien à la restauration scolaire sur leur budget propre.

### Gestion d'épiceries et de restaurants sociaux<sup>2</sup>

- 10 % des CCAS/CIAS sont gestionnaires d'une ou plusieurs épiceries sociales (dont presque un quart implanté sur un territoire comprenant entre 20 000 et 50 000 habitants).
- 3 % gèrent un restaurant social (dont 59 % dans les territoires de plus de 50 000 habitants).
- Soit un total de près de 500 gestionnaires de structures de distribution de denrées alimentaires dans le réseau UNCCAS.
- 65 % des CCAS/CIAS soutiennent une association caritative distributrice de denrées.
- 29 % mènent des actions de coordination du partenariat entre les différents acteurs de l'aide alimentaire sur le territoire.

1 - Il s'agit de résultats cumulatifs, les CCAS/CIAS pouvant mettre en œuvre plusieurs types d'aides alimentaires.

2 - Une épicerie sociale relève d'une municipalité ou une communauté de communes, donc essentiellement financée par un CCAS ou CIAS.

Les épiceries solidaires procèdent d'un regroupement d'individualités et d'associations : elles font appel à des financements croisés (source : Association nationale de développement des épiceries solidaires). Dans le cas des lieux de restauration, les qualificatifs « social » ou « solidaire » sont utilisés indistinctement dans cette publication.

## PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES

■ 1045 réponses ont été collectées dans le cadre de cette enquête réalisée entre janvier et avril 2011 (1011 CCAS et 34 CIAS). La composition des répondants reflète globalement celle de l'ensemble du réseau avec une légère sous représentation des CIAS (3 % des répondants contre 5 % des adhérents) ainsi que des adhérents implantés dans les villes de moins de 10 000 habitants (ces derniers représentent tout de même 63 % des répondants, contre 74 % du réseau). Les tendances constatées dans cette étude sont considérées comme représentatives des comportements de l'ensemble des adhérents à l'UNCCAS.

### Les répondants à l'enquête, par strates de population

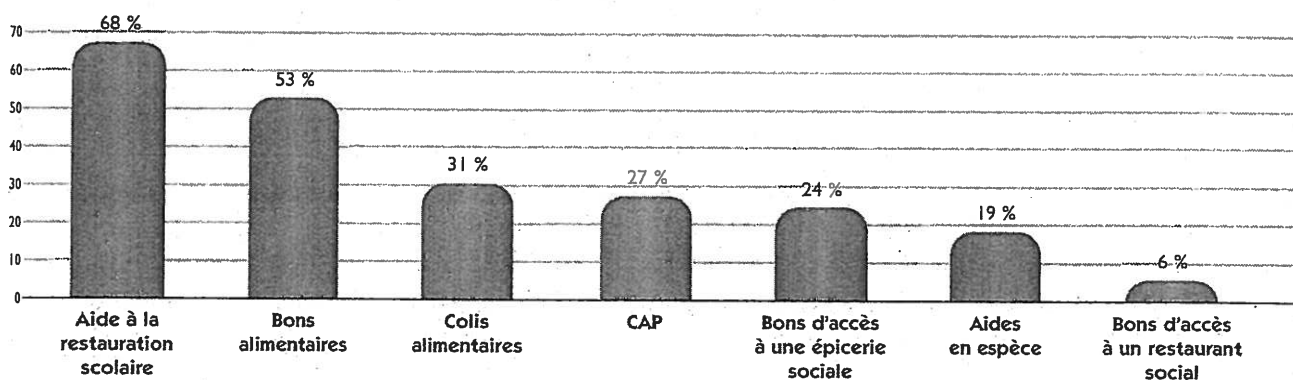
Strates de population	Nombre de répondants	Part dans le total des répondants
Moins de 3 000 habitants	177	17 %
De 3 000 à 5 000 habitants	199	19 %
De 5 000 à 10 000 habitants	285	27 %
De 10 000 à 20 000 habitants	195	19 %
De 20 000 à 50 000 habitants	127	12 %
Plus de 50 000 habitants	62	6 %
<b>Total</b>	<b>1045</b>	<b>100 %</b>

# Les aides directes à la personne : une grande variabilité selon la taille du territoire d'intervention

Les pratiques relatives à l'octroi d'aides directes sont multiples et corrélées à la taille démographique du territoire d'intervention.

## A - Classement général des aides directes attribuées par les CCAS/CIAS en matière d'aide alimentaire

Part de CCAS/CIAS proposant les différentes aides directes



Note de lecture : 68 % des CCAS/CIAS déclarent attribuer des aides à la restauration scolaire.

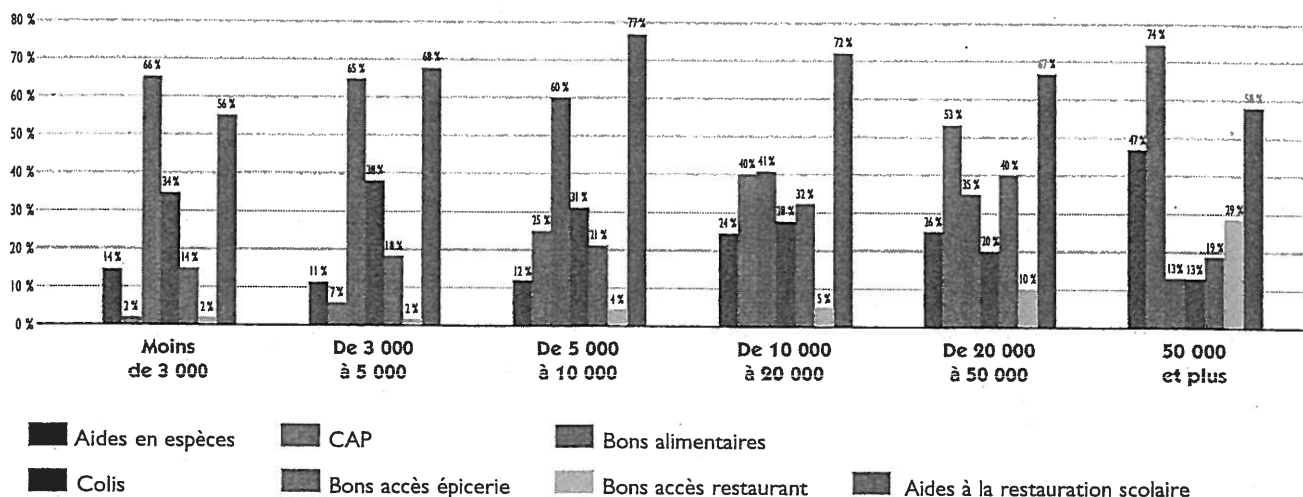
■ Selon une approche globale des différents types d'aides à la personne délivrées par les CCAS les aides à la restauration scolaire se placent largement en tête, puisqu'elles concernent 68 % des répondants. Cette très forte proportion fait écho à un phénomène de hausse des demandes d'aide relatives au paiement des factures (énergie...) mentionné par les adhérents à l'UNCCAS à l'occasion d'une autre étude récente\*. Cette action désigne dans l'enquête différents types d'intervention : aide au paiement de la cantine, tarification préférentielle, reprise d'impayés... Cette tendance concerne l'ensemble du réseau avec une fréquence particulièrement importante pour les CCAS/CIAS des territoires de 5 000 à 20 000 habitants (75 %).

En seconde position, l'octroi de bons alimentaires

est mentionné par plus de la moitié des répondants (53 %). Du fait de leur simplicité de gestion et d'utilisation, ces derniers constituent un moyen d'intervention traditionnel des CCAS/CIAS, notamment sur les petits territoires. La distribution de colis alimentaire occupe la troisième place avec 31 % de CCAS/CIAS déclarant en attribuer. Les Chèques d'accompagnement personnalisé (CAP) se situent en quatrième position avec 27 % de CCAS/CIAS concernés par cette modalité d'intervention. Enfin, un quart (25 %) des enquêtés signale des actions d'orientation vers une épicerie sociale et 6 % vers un lieu de restauration. L'attribution d'aides délivrées directement en espèces pour l'acquisition de denrées alimentaires ne concerne qu'un cinquième (19 %) des CCAS/CIAS répondants.

26/36

## Proportion de CCAS/CIAS proposant les différentes aides directes selon la taille du territoire d'implantation, en nombre d'habitants



Note de lecture : 66 % des CCAS/CIAS implantés sur des territoires de moins de 3 000 habitants déclarent attribuer des bons alimentaires ; 2 % de ces mêmes CCAS/CIAS attribuent des CAP.

## B - Détail des pratiques par territoire

■ Ces tendances générales recouvrent des réalités très différentes selon la taille démographique des territoires concernés. Dans les CCAS et le CIAS implantés sur un territoire de moins de 3 000 habitants les aides à la restauration scolaire sont, de la même manière que sur les autres territoires, très fréquentes (56 %), mais moins toutefois que l'octroi de bons alimentaires qui constituent le premier type d'aide (cité par les deux tiers soit 66 %). Les autres types d'aides sont relativement rares (34 % évoquent la distribution de colis alimentaires et 14 % l'octroi d'aides en espèces et de bons d'accès à une épicerie sociale/solaire).

Chez les adhérents implantés dans des territoires de 3 000 à 5 000 habitants, l'aide à la restauration scolaire revient en tête (mentionnée à 68 %). Sur les territoires de 5 000 à 10 000 habitants, on observe une très nette progression de l'octroi de CAP qui concerne cette fois le quart des répondants (25 %). Cette tendance se confirme avec la strate démographique supérieure (adhérents implantés dans les territoires de 10 000 à 20 000 habitants) pour laquelle la fréquence d'attribution de bons alimentaires et de CAP passe à égalité (40 % pour chacun des types d'aide).

Avec les adhérents implantés dans les territoires de

20 000 à 50 000 habitants, l'attribution de CAP devient le premier type d'aide à la personne en matière d'aide alimentaire (en excluant la restauration scolaire). Ils sont proposés par plus de la moitié des adhérents (53 %), suivis par les bons d'accès à une épicerie sociale/solaire (40 %). Par ailleurs la fréquence d'attribution de colis alimentaire chute très clairement (14 %) et les bons d'accès à un lieu de restauration remontent eux à 10 %.

Les CCAS/CIAS situés dans les petites communes utilisent davantage les bons et colis alimentaires

Enfin, les CCAS/CIAS implantés dans les territoires de 50 000 habitants et plus présentent un profil spécifique où les trois quarts des CCAS/CIAS attribuent des CAP (75 %), quasiment la moitié des aides en espèces (47 %), et un peu moins du tiers des bons d'accès à un restaurant (29 %). En revanche, l'octroi de bons alimentaires et de colis est devenu marginal (13 %).

■ Cette approche par la taille démographique des territoires témoigne d'une certaine cohérence dans les choix de types d'aides. Ainsi les petits CCAS/CIAS ont tendance à recourir aux formules à la fois les plus « simples » et les plus traditionnelles : bons alimentaires (présentant l'avantage de ne pas nécessiter de régie en interne et de requérir un partenariat simple avec les commerçants locaux) et colis alimentaires. Les pratiques des CCAS/CIAS implantés dans des territoires plus importants traduisent quant à elles une certaine complexification des modes d'action, avec la mise en place des CAP notamment, dont l'attribution requiert une régie interne mais qui apportent une facilité de contrôle budgétaire, ainsi que des aides en espèces.

## ☒ C - Autres déterminants dans l'octroi des différentes aides

■ Au-delà de l'impact de la taille du territoire d'implantation, les analyses complémentaires réalisées par le groupe CELESTE<sup>1</sup>, indiquent que, dans l'ensemble, « le fait d'offrir des aides est plutôt lié aux caractéristiques moins favorables de la population »<sup>2</sup>. Ainsi, le taux de pauvreté est fréquemment plus élevé dans les communes dont le CCAS propose des aides financières

ou des colis ; dans le cas des colis, les communes présentent plus souvent un taux de chômage important et une population dont les revenus sont faibles. Néanmoins l'octroi de bons alimentaires est moins fréquent lorsque le taux de pauvreté est élevé ou la proportion de familles nombreuses est importante sur la commune.

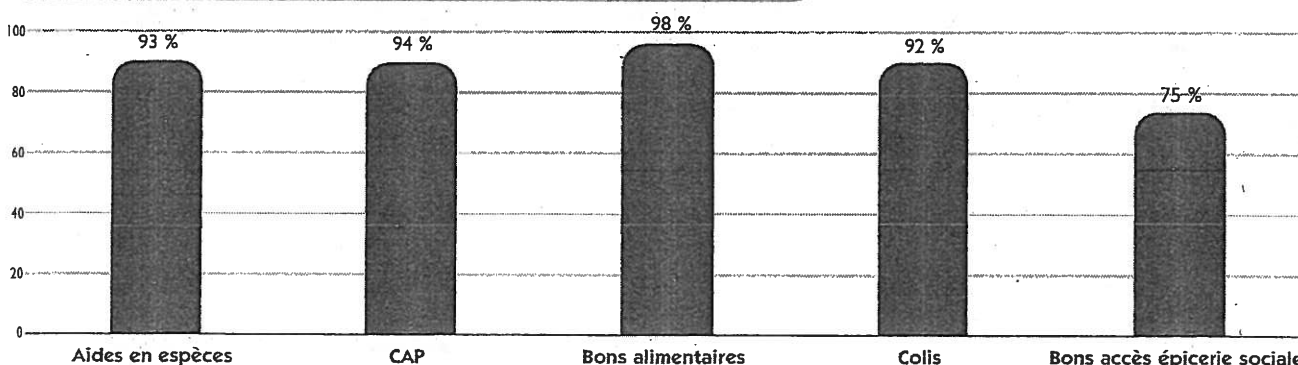
1 - Dans le cadre d'un partenariat avec l'UNCCAS, le groupe de recherche CELESTE de la Fédération « Travail, emploi et politiques publiques » du CNRS (FR n°3126) a mené une exploitation complémentaire des données collectées.

2 - Résultats obtenus à partir de tests régression logistique menés sur les différentes aides directes.

## ☒ D - Caractéristiques de l'attribution des aides\*

### Des aides attribuées en urgence

Fréquence d'attribution en urgence des différentes aides



Note de lecture : 98 % des CCAS/CIAS qui octroient des bons alimentaires ont mis en place une procédure d'attribution en urgence.

■ Quel que soit le type d'aide considéré, on constate que la possibilité de l'attribuer en urgence concerne la quasi-totalité des CCAS/CIAS (la tendance est un peu moins marquée pour les bons d'accès à une épicerie sociale/solidaire). Le plus fréquemment, dans le

cadre d'une procédure d'urgence, l'instance responsable de la décision d'attribution de l'aide est une autorité du CCAS distincte du conseil d'administration (par exemple le président ou vice-président du CCAS ayant obtenu délégation de pouvoir du conseil d'administration).

\* Le détail des modalités d'attribution des bons d'accès à un restaurant social ne sera pas présenté ici du fait du faible nombre de répondants concernés (60).



■ Ceci signifie que la décision d'octroi peut bénéficier d'un système dérogatoire et n'est pas tributaire d'une commission permanente, ce qui présente le grand avantage de raccourcir le délai entre la demande et le versement de l'aide. Cet élément témoigne de la capacité de réactivité des CCAS/CIAS, reflétant une caractéristique connue de leur mode d'intervention. Mais ce résultat amène par ailleurs à s'interroger sur la complémentarité entre les différents types d'aides et dispositifs : si les aides alimentaires attribuées par les CCAS peuvent être obtenues plus rapidement et facilement qu'une aide aux impayés d'énergie par exemple (du fait des délais de traitement d'un dossier FSL par exemple), on peut alors supposer qu'une partie des aides alimentaires vient se substituer aux autres aides (en particulier dans les situations d'attente d'ouverture de droits).

## Des critères « classiques » d'éligibilité et de ciblage des publics

■ Les CCAS/CIAS fixent en général au moins deux critères d'éligibilité<sup>1</sup> aux différentes aides, critères reflétant des comportements « classiques » de ces derniers. Ainsi, le critère de résidence, le plus fréquent, est cité par environ les trois quarts des répondants (78 % pour les CAP, 76 % pour les aides en espèces, 72 % pour les bons alimentaires, 62 % pour les colis)<sup>2</sup>, suivi par le critère de ressources fixé par 71 % des CCAS octroyant des CAP, 73 % des structures délivrant des bons d'accès à une épicerie sociale/solidaire, et 65 % de ceux attribuant des aides en espèces, des bons alimentaires ou des colis. Plus de la moitié des répondants signale également le recours à des critères relatifs à la situation familiale, quel que soit le type d'aide considéré à l'exception des bons d'accès à l'épicerie. Enfin, un quart des adhérents mentionne l'utilisation d'un critère de statut du demandeur (bénéficiaires de minima sociaux par exemple) pour la délivrance de bons alimentaires et de

colis et un cinquième dans le cas des aides en espèces.

■ Au-delà des publics éligibles, les CCAS/CIAS peuvent définir des publics « cibles » c'est-à-dire prioritaires pour les différentes aides ; en général ces publics sont visés du fait de leur statut. Ainsi sont fréquemment cités les bénéficiaires de minima sociaux (mentionnés par 26 % des adhérents octroyant des aides en espèce, 25 % pour les bons alimentaires et pour les colis, 21 % pour les CAP et 19 % pour les bons d'accès à une épicerie). Les familles monoparentales sont évoquées elles aussi par environ un quart des structures délivrant des bons alimentaires et des colis, 20 % pour les aides en espèces, 19 % pour les CAP et 17 % pour les bons d'accès. Enfin, les personnes en attente de droits, sont citées également par un quart environ des CCAS/CIAS délivrant des bons alimentaires (26 %), des colis et des CAP (24 %) et des aides en espèces (22 %).

## Des actions connexes orientées en majorité vers l'accompagnement budgétaire

■ Quel que soit le type d'aide délivré, environ un quart des CCAS conditionne l'attribution des aides à un engagement du bénéficiaire à suivre un accompagnement à la gestion budgétaire (à l'exception des colis pour lesquels la proportion n'est que de 19 % et des bons d'accès à une épicerie où la proportion atteint inversement un tiers des CCAS/CIAS). L'engagement à suivre un accompagnement nutritionnel est beaucoup moins fréquemment demandé par les CCAS (entre 6 % et 4 % selon le type d'aide). Notons cependant que cette proportion est bien supérieure dans le cas de la délivrance d'un bon d'accès à une

épicerie sociale/solidaire (13 % contre 5 % en moyenne pour les autres aides). Dans le cas de l'attribution d'aides en espèces et de bons d'accès à une épicerie, une proportion importante de CCAS (28 %) déclare demander au bénéficiaire de s'engager à suivre un autre type d'accompagnement (bénévolat auprès de l'épicerie par exemple).

■ Cette offre d'accompagnement budgétaire ou nutritionnel peut aussi être facultative (30 % des CCAS attribuant une aide en espèces, 20 % pour les bons alimentaires, 22 % pour le colis, 24 % des CAP).

1 - Critères que les publics doivent respecter pour que l'aide leur soit octroyée.

2 - Dans la mesure où ce critère est obligatoire pour toutes les aides attribuées par les CCAS/CIAS, selon le principe de spécialité territoriale (cf. article R 123-5 du code de l'action sociale et des familles), cette proportion semble désigner la part d'adhérents ayant inscrit ce critère dans leur règlement d'attribution.

# L'APPROVISIONNEMENT DES ASSOCIATIONS

DOCUMENT 8

## 1. Les circuits d'approvisionnement

Les denrées alimentaires distribuées proviennent de différentes sources :

- producteurs (fruits, légumes, lait)
- industrie agroalimentaire (produits secs, congelés, réfrigérés, en conserve...)
- grande distribution (produits retirés des linéaires avant la date limite de consommation)
- Union européenne (Programme européen d'aide aux plus démunis — PEAD) fruits et légumes (produits de retraits nationaux) et produits céréaliers (stock d'intervention européen)
- grand public (collectes dans les grandes surfaces de denrées non périssables)
- initiatives solidaires (jardins familiaux, cultures destinées aux dons...)

Les associations qui distribuent l'aide alimentaire ont recours à ces différents circuits.

Certaines associations s'approvisionnent à une centrale de collecte des denrées alimentaires propre à leur réseau associatif (Restaurants du coeur, Secours populaire).

D'autres s'approvisionnent à la Banque alimentaire de proximité.

Certaines associations ont parfois recours à la fois à ces deux modes d'approvisionnement.

## 2. La banque alimentaire

La Banque alimentaire des Deux-Sèvres est membre de la fédération nationale des Banques alimentaires. Son siège est installé à Parthenay. La Banque alimentaire des Deux-Sèvres ouvre au profit de 43 associations sur l'ensemble du département des Deux-Sèvres.

La Banque alimentaire des Deux-Sèvres et les associations distributrices qui ont recours à ses services concluent une convention de partenariat (jointe en annexe) par laquelle, en contrepartie de l'aide apportée, les associations distributrices s'engagent dans une démarche de qualité (stockage, transport, distribution de l'aide alimentaire, acceptation des contrôles, écoute des usagers) et de soutien aux actions de la Banque alimentaire (participation aux actions de formation, participation à la collecte nationale...).

Le territoire de NIORT représente 35% de l'aide apportée dans les Deux-Sèvres par la Banque alimentaire. Le volume normal d'aide distribuée est de 5kg par personne et par quinzaine.

Les produits livrés relèvent de 3 catégories :

- les produits de dépôt (conservation de longue durée)
- les produits frais (dont les associations prennent elles-mêmes livraisons - véhicule ou remorque isothermes)
- les produits surgelés (dont la banque alimentaire assure elle-même la livraison, par mesure de sécurité alimentaire — respect de la « chaîne du froid »)

La Banque alimentaire propose des formations (sur l'hygiène et la sécurité alimentaires, ainsi que l'écoute des usagers) que les associations ayant recours à ses services s'engagent à suivre par convention.

La Banque alimentaire organise également des visites des locaux et installations des associations distributrices conventionnées ; elle peut également contrôler les conditions de la distribution alimentaire. Elle formule, si nécessaire, des recommandations, afin d'engager les associations concernées dans un processus d'amélioration de leur situation.

A cette fin, la Banque alimentaire dispose de deux responsables Hygiène et sécurité alimentaires ou RHySA : comme pour l'ensemble des banques alimentaires, le RHySA de la Banque alimentaire des Deux-Sèvres est au centre de tout ce qui touche à l'hygiène et la sécurité alimentaires. Il formalise les bonnes pratiques à respecter pour maîtriser cette sécurité. Il informe et forme les collaborateurs de la Banque alimentaire, notamment sur les opérations de récolte, de tri, de transport, de stockage et de distribution. Il est le lien de la Banque alimentaire avec les administrations (vétérinaires, fraudes, santé...) et les associations. Il accompagne, conseille et participe au contrôle des installations techniques des associations conventionnées distributrices.

30/36

L'installation d'une antenne à NIORT est en projet et permettra, avec les associations distributrices qui le souhaitent, un partenariat d'une plus grande proximité et des conditions d'approvisionnement et de distribution alimentaires facilitées.

### **3. Le recours aux productions locales (circuits courts)**

Dans le cadre de la présente charte, les partenaires s'accordent pour développer le recours aux productions locales (circuits courts) : les associations signataires (banque alimentaire et associations distributrices) s'engagent dans le cadre d'une diversification de leurs approvisionnements et de la recherche d'une amélioration qualitative des denrées distribuées à recourir aux productions locales : un groupe de travail (associations/Ville de Niort) permettra de favoriser cette orientation et la mise en relation entre producteurs locaux et associations.

De même, les partenaires de la présente charte s'accordent pour développer le recours aux initiatives solidaires (jardins solidaires, jardins d'insertion etc...) : les associations signataires (banque alimentaire et associations distributrices) s'engagent dans le cadre d'une diversification de leurs approvisionnements et de la recherche d'une amélioration qualitative des denrées distribuées à recourir aux productions locales issues des initiatives solidaires: le groupe de travail sus-cité permettra de favoriser cette orientation et la mise en relation entre producteurs solidaires et associations.

## Note Technique

L'analyse des besoins sociaux constitue, au regard de l'article R. 123-1 du code de l'action sociale et des familles, une obligation annuelle de résultat : *"Les centres communaux et intercommunaux d'action sociale procèdent annuellement à une analyse des besoins sociaux de l'ensemble de la population qui relève d'eux [...]".*

### Mobilisation, concertation et communication

L'ABS est avant tout une affaire de volonté politique et de mobilisation dans le temps du binôme vice-président(e) et responsable du CCAS-CIAS.

Que l'opération soit menée en interne ou par un cabinet extérieur, l'ABS est une démarche exigeante qui ne s'improvise pas car elle engage durablement les acteurs locaux dans un processus continu d'évaluation des besoins de la population et des politiques sociales. En effet, tant l'élu(e) que le responsable du CCAS-CIAS doivent être convaincus de l'utilité de la démarche. Que l'un des deux considère l'ABS uniquement sous son angle contraignant est son impact en restera limité.

Avant toute amorce, les objectifs attendus doivent être clarifiés par le binôme. L'ABS doit-elle permettre d'établir le bilan du mandat ? Poser un regard neutre sur le réalisé et le non réalisé ? Favoriser le déploiement de nouvelles actions ? Permettre une meilleure reconnaissance de l'action du CCAS auprès de la ville, des habitants, des acteurs sociaux du territoire ? Interroger les pratiques professionnelles ? Questionner les relations partenariales au regard d'objectifs initiaux définis ?

Une fois ces attentes précisées, le binôme procédera par "cercles concentriques", en mobilisant les équipes du CCAS-CIAS puis les élus et agents de la ville et enfin les partenaires du territoire. Car une ABS portée par le CCAS-CIAS n'a pas le même résultat qu'une ABS comprise et alimentée de façon transversale par l'ensemble de l'équipe municipale et les services de la commune. Si le pilotage et la coordination de la démarche doivent bien être ceux du CCAS-CIAS, le devoir d'information pour mieux faire coopérer afin d'obtenir des données à la fois larges et précises constitue une garantie quant à l'atteinte des objectifs préalablement définis.

Au-delà de l'exposé des objectifs, de nombreuses questions concrètes se poseront et il sera nécessaire de les aborder sans détour : combien de temps durera la démarche ? Quelles seront ses étapes ? Celle-ci occasionnera-t-elle du travail supplémentaire ? Quelle charge reposera, notamment, sur les services informatiques du CCAS-CIAS et de la ville ? Sans oublier les services de communication qui révéleront et contrôleront la diffusion des résultats de l'ABS dans les supports de la ville (et du CCAS-CIAS quand ils existent) mais aussi - lorsque c'est opportun - auprès de la presse locale, sans sortir ceux-ci de leur contexte.



C'est pourquoi une ABS s'inscrit avant toute chose dans une dynamique de projet au service de la commune et doit s'appuyer sur des règles élémentaires de "management" pour être menée dans des conditions optimales de réalisation : sens de l'écoute, devoir d'explication, travail en bonne intelligence, négociation, suivi des résultats...

#### **Confronter les statistiques aux analyses qualitatives**

Dans un premier temps, il est nécessaire de déterminer les thématiques qui feront l'objet d'une collecte des données : démographie, petite enfance, éducation, famille, jeunes, logement, emploi et insertion, pauvreté/précarité et urgence sociale, handicap, vieillesse et dépendance, santé, etc.

Ensuite, il sera nécessaire de repérer et de sonder les fournisseurs de données pour déterminer avec eux les informations disponibles (INSEE, CAF, conseil général, ANPE, PLIE, CPAM, associations caritatives, CCAS et ville, etc.). Ce matériau sera traité selon le niveau territorial pertinent (infra, communal ou supra-communal) et nécessaire pour la(les) commune(s) concernée(s). À partir des données disponibles, il sera nécessaire de définir les indicateurs choisis pour la mise en forme de la présentation des réalités sociales des territoires.

Et c'est à ce stade qu'interviennent les temps d'analyse partagée. La donnée statistique, l'observation quantitative ou qualitative, n'ont de sens qu'au regard du partage qu'elles permettent entre partenaires, professionnels, élus, experts et responsables associatifs. L'implication des partenaires de l'action sociale est essentielle pour parvenir à une analyse partagée, mais celle-ci n'est possible que si chaque partenaire trouve un intérêt dans ce partage. Il faut donc parvenir à un réel système d'échanges entre acteurs. Cet échange doit tenir compte des attentes de chacun afin de permettre un partage de données et/ou de sens. D'où la nécessité de parvenir au principe du "donnant/donnant". Le CCAS étant en position centrale, il doit travailler à l'organisation interne de son information. Il s'agit de pouvoir offrir à ses partenaires les données pouvant les motiver à partager les leurs. Le but étant la construction de la connaissance des populations, où la personne est située au coeur des préoccupations et non les seules logiques institutionnelles.

Ces temps d'analyse collective de la donnée ont l'avantage de permettre l'appropriation et la compréhension de l'information par les acteurs et utilisateurs ultérieurs de l'information mise en forme. Un autre avantage réside dans les analyses inévitablement débattues par les professionnels connaissant les territoires, ce qui permet de pondérer ou de corriger les analyses issues des traitements statistiques.

#### **Comment s'y prendre ?**

Du croisement des données quantitatives et du partage des analyses qualitatives découleront de nouvelles modalités et pistes pour l'action en vue d'une amélioration du service rendu aux populations.

Le rôle du responsable de CCAS est, à ce stade, tout à fait déterminant. De sa connaissance des élus, des partenaires et des institutions pourront être formulées

des préconisations susceptibles de déboucher sur des actions concrètes, innovantes et alternatives, notamment en favorisant les partenariats et leurs modalités.

---



Date de création de la fiche : 02/11/2007

Dernière mise à jour le : 02/11/2007

<http://www.unccas.org/thematiques/fiche.asp?id=146>



