

# BILAN D'ACTIVITÉ



# Mot de la Présidente



L'année 2024 fut un défi immense pour le CCAS de Nouméa. Jusqu'à la mi-mai, les missions essentielles auprès des seniors, des personnes handicapées et des familles ont été poursuivies.

Les émeutes de mai ont marqué un tournant brutal, avec la destruction de la Maison de la Famille et l'impact sur les finances publiques qui a contraint le CCAS à suspendre ses aides sociales, ses subventions et ses actions en direction du public.

En réponse à cette situation exceptionnelle, le CCAS a fait preuve d'une réactivité exemplaire avec le déploiement anticipé de la carte sociale dématérialisée. Il a également garanti la distribution de colis alimentaires de première nécessité aux familles suivies et aux personnes sans domicile fixe, coordonné le relogement des sinistrés, et maintenu par téléphone l'accompagnement des personnes vulnérables.

La phase d'adaptation a commencé progressivement avec la réouverture de l'accueil et la reprise ciblée des activités. L'accompagnement social s'est poursuivi et la relance des animations pour les seniors et les personnes handicapées a été une priorité, visant à restaurer la confiance et le lien social.

Malgré les sévères conséquences des émeutes sur le budget, le CCAS a géré ses ressources avec rigueur et a activement cherché du financement pour soutenir les publics fragilisés.

Je salue l'engagement et le travail exceptionnel des équipes du CCAS, ainsi que des partenaires et des associations, qui ont fait preuve d'un dévouement exemplaire tout au long de cette année éprouvante.

---

# Sommaire

## 4. LE CCAS

Fonctionnement

Missions

Conseil d'administration

## 24. MAI À JUILLET : GESTION DE LA CRISE

Contexte et conséquences des émeutes

Plan de Continuité d'Activité

Actions d'urgence

## 38. ACTIVITÉ FONCTIONNELLE

Secrétariat et comptabilité

Ressources humaines

Budget

## 45. MISSIONS SPÉCIFIQUES

Jardins familiaux

Aide aux victimes et auteurs de violence

## 6. JANVIER À MI-MAI : ACTIVITÉS RÉALISÉES

Actions en direction du public

## 29. AOÛT À DÉCEMBRE : ADAPTATION

Actions en direction du public

Témoignages d'agents du CCAS

## 42. ACTIVITE STRUCTURANTE

Période cyclonique et hébergement

Aménagement de N'du

Plan stratégique

## 47.

Lexique

Remerciements



# LE CCAS

## Fonctionnement

Le CCAS de Nouméa est un établissement public administratif de la commune. Il est administré par un conseil d'administration, présidé de droit par Madame le Maire, Sonia LAGARDE et 14 administrateurs dont 7 sont élus à la représentation proportionnelle par le conseil municipal et 7 sont nommés par le Maire par arrêté municipal.

Les membres nommés doivent représenter :

- le domaine de l'enfance,
- de l'insertion et de la lutte contre les exclusions,
- les retraités et personnes âgées,
- le handicap.

Dès qu'il est constitué, le conseil d'administration élit en son sein un Vice-Président qui le préside en l'absence du Maire et un Vice-Président délégué qui assure la suppléance du Vice-Président.

Le CCAS de Nouméa intervient, de manière complémentaire, dans des champs de compétences dévolus au gouvernement (handicap) ou à la province Sud (petite enfance, personnes âgées, accompagnement social au relogement, grande exclusion, aide sociale facultative).

## Missions

Etablissement public communal, le CCAS a été créé par la délibération modifiée n° 91/160 du conseil municipal du 9 octobre 1991.

Conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) qui définit ses missions, le CCAS anime des actions de prévention et de développement social en collaboration avec des partenaires institutionnels, associatifs et privés.

Il participe également à l'instruction des demandes d'aides sociales facultatives dans les conditions fixées par son conseil d'administration.

# Conseil d'administration

## **PRESIDENTE**

Madame Sonia LAGARDE

## **VICE-PRESIDENTE**

Madame Chantal BOUYE

## **MEMBRES ELUS PAR LE CONSEIL MUNICIPAL**

Madame Jeanine BAJON, Vice-Présidente Déléguée

Monsieur Alexandre MACHFUL

Madame Charlotte THAIAWE

Madame Stéphanie PAIMAN

Madame Muriel GERMAIN

Monsieur Jonas TAOFIFENUA

## **MEMBRES NOMMES PAR LE MAIRE**

Elisabeth GAU,

Présidente de la Société Saint-Vincent de Paul

Jocelyne CHENEVIER,

Présidente du conseil de famille des pupilles de la Nouvelle-Calédonie

Françoise SEGURA,

Membre de l'Association Calédonienne d'Aides pour Personnes Agées

Jeannette WALEWENE,

Présidente de l'Association Femmes et Violences Conjugales

Alberto DOS SANTOS,

Co Président des Fils d'Argent

Emmanuel HEAFALA,

Vice-Président de l'Association Calédonienne des Handicapés

Michel BOULANGER,

Président de l'Association les Robinsons

# JANVIER À MI-MAI : ACTIVITÉS RÉALISÉES

## Accueil du public

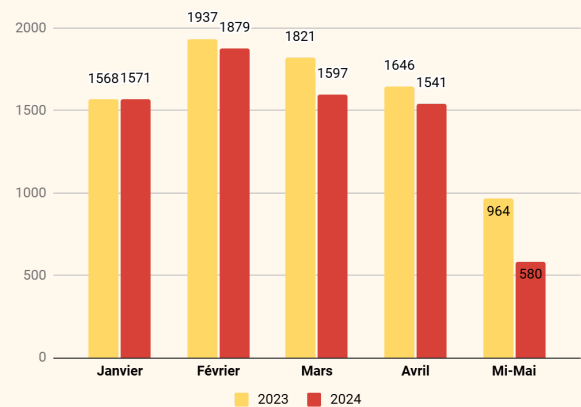


Au cours des premiers mois de l'année, les agents de l'accueil ont enregistré 7 168 contacts téléphoniques ou physiques, soit 9.7% contacts de moins qu'en 2023.

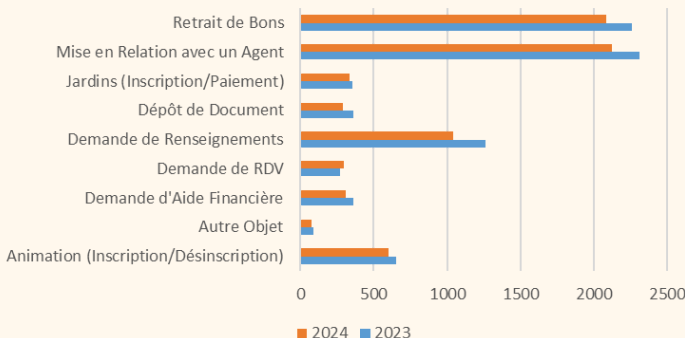
Comparativement à 2023, le nombre de contacts est en légère baisse en mars et en avril (respectivement - 12.3% et - 6.4%).

Concernant le mois de mai, arrêté au 15, le volume de contacts a chuté de 39.8% par rapport à 2023.

Les contacts physiques et téléphoniques



Motifs de contact de l'accueil



Les trois principaux motifs de contact :

- la mise en relation avec un agent (30%)
- le retrait des bons (29%)
- la demande de renseignements (16%)

# Animations

Le CCAS s'engage pleinement dans le bien-être des seniors, des aidants familiaux et des personnes en situation de handicap à travers un éventail d'activités et de services. Sa politique sociale vise à favoriser l'autonomie, à maintenir le lien social et à rompre l'isolement. Ces initiatives sont variées : programme d'activités hebdomadaires, animations ponctuelles, conférences et rendez-vous des aidants sont conçues pour améliorer le quotidien de ces publics. Elles offrent un espace d'échange, de soutien et de partage pour davantage d'inclusion. Ces actions sont réalisées par une équipe composée d'1 chef de service et de 7 agents : 1 travailleur social, 2 techniciennes en économie sociale et familiale, 1 auxiliaire de vie sociale, 1 animateur de jardin familiaux et 1 secrétaire,

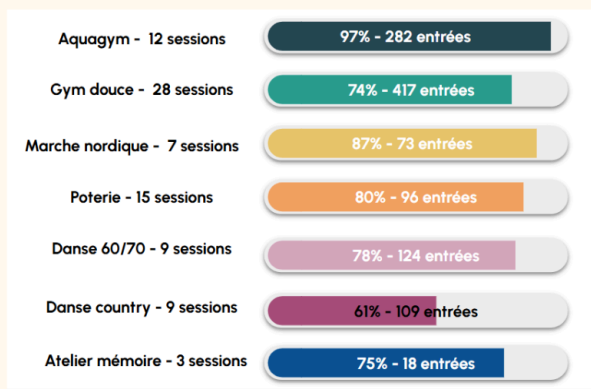
## Programme d'activités seniors

Les activités et animations gratuites proposées par le CCAS s'articulent autour de trois objectifs principaux, qui sont les piliers de sa politique en faveur des seniors :

- Préserver l'autonomie et la santé : le CCAS propose des activités qui contribuent activement au bien-être physique et mental des seniors. Les ateliers de gymnastique douce, de mémoire, de marche nordique, de poterie ou de danse sont spécifiquement conçus pour stimuler leurs capacités cognitives et physiques. L'objectif est de leur permettre de rester autonomes le plus longtemps possible et de maintenir une bonne qualité de vie, en agissant de manière préventive sur la santé.
- Combattre l'isolement et favoriser le lien social : le CCAS s'attache à créer des opportunités de rencontres et de convivialité. Des événements tels que les thés dansants ou les ateliers de loisirs sont de véritables espaces d'échange qui permettent aux seniors de tisser de nouvelles relations, de partager des moments de joie et de se sentir pleinement intégrés à la vie de la ville.
- Promouvoir l'inclusion numérique et les échanges intergénérationnels : face à l'évolution technologique, le CCAS a mis en place des programmes innovants comme "Smart Génération".



Dès le mois de février, l'équipe du Service Animation et Actions Collectives inscrit les seniors au programme d'activités hebdomadaires. Ces activités se déroulent dans différents quartiers de Nouméa : Tuband, Kaméré, Rivière Salée, Trianon, Magenta, Sainte-Marie. Pour 2024, entre mars et mi-mai, 1 119 entrées au programme senior sont comptabilisées.



## Bénévolat

Pour permettre aux retraités de rester actifs et impliqués dans la vie de la cité, le CCAS leur propose d'animer une activité de leur choix. Ainsi, un bénévole a animé deux sessions de "Sieste littéraire" : 10 participants



## Thé dansant

Un thé dansant a été organisé dans la salle d'Honneur de l'Hôtel de Ville. Ouvert à tous les Nouméens de plus de 50 ans sur inscription. Ce rendez-vous est une occasion de se rencontrer et de se divertir en musique. 271 personnes y ont participé.

## Programme handicap

Le CCAS propose une session par semaine de détente aquatique au Centre d'Activité Nautique. Cette activité comptabilise 31 entrées au cours de la première période de 2024. De plus, l'après-midi dansant au XO Club à l'Anse-Vata, organisé le 25 avril, a enregistré 62 participants.



# Aidants familiaux

Face aux défis quotidiens rencontrés par les aidants familiaux, le CCAS se positionne comme un partenaire essentiel. Il propose un dispositif d'accompagnement adapté et complet pour soutenir les personnes dans leur rôle. Ce programme leur offre à la fois un espace d'information et un soutien psychologique.

## Modules des aidants

Suite à l'enquête auprès des Aidants familiaux Nouméens, menée en 2021, qui a révélé des besoins d'accompagnement importants dans le rôle d'aidant, le projet "modules des aidants" a été initié en 2023. Son objectif est de créer un espace d'information et de soutien pour faciliter l'accès aux ressources nécessaires aux aidants.

En 2023, les modules des aidants ont été déclinés en trois thématiques principales : "Être aidant et en bonne santé" (échanges avec un psychologue), "Être aidant et bien informé" (apports d'informations diverses), et "Être aidant mais pas seulement" (initiation aux gestes de premier secours et prévention des chutes). Cependant, il a été constaté que les créneaux horaires proposés en 2023 ne permettaient pas de toucher les aidants familiaux en activité, soit 38% des aidants enquêtés.



Afin d'élargir l'impact du programme, trois sessions ont été programmées en 2024. Seule une session proposant trois modules en semaine a pu se tenir les 16, 23 et 30 avril.

- Être aidant et en bonne santé - Impact de la relation d'aide sur la santé psychique, psychologique et sociale : 13 participants
- Être aidant mais pas seulement - Initiation aux gestes qui sauvent : 10 participants
- Être aidant et bien informé - Santé naturelle, impact de l'alimentation et du sommeil : 9 participants

## Café des aidants

Le Café des aidants, animé par un prestataire et l'auxiliaire de vie sociale du CCAS, se veut un lieu d'échange et de répit pour les aidants familiaux. 10 sessions ont pu se tenir au cours de la première période de l'année réunissant chacune entre 3 et 5 personnes.



## Rendez-vous des aidants

En partenariat avec le Lions club Nouméa doyen, une réunion d'information a été organisée le 15 avril. Destinée aux familles et aux professionnels en charge de personnes âgées, de personnes malades ou de personnes en situation de handicap, elle portait sur le thème : "Démences séniles ou Maladie d'Alzheimer ?" 36 personnes ont participé à la réunion.

## Guide de l'Aidant

Le Guide de l'Aidant est un outil pratique qui regroupe toutes les informations administratives et sociales. Il permet aux aidants d'identifier facilement le droit des aidants, d'accéder aux services de soutien et de prévenir l'isolement.



# Aides sociales

Les aides sociales du CCAS sont des aides facultatives : le montant et les conditions d'octroi sont fixés par délibération du conseil d'administration et garantissent une égalité de traitement. Ces aides visent à soutenir les personnes en difficulté financière, en complément des actions menées par les autres institutions publiques. Elles sont accordées, sur évaluation, sous condition de ressources et de résidence.

Les évaluations sociales sont réalisées par les 6 travailleurs sociaux du Service Accompagnement Individualisé encadrés par 1 chef de service.

Les demandes peuvent être formulées lors des Permanences d'Accueil, Information, Orientation une fois par semaine, lors d'astreinte ou dans le cadre d'un accompagnement social. Des demandes sont également instruites par des travailleurs sociaux partenaires ou des mandataires judiciaires.

## Qui sont les publics aidés ?

- **Les seniors:** ménages dont le demandeur est âgé de 60 ans et plus, et qui sont retraités ou bénéficiaires d'un minima social.
- **Les personnes en situation de handicap :** ménages comprenant une personne mineure ou majeure en situation de handicap, reconnue par la CEJH ou la CRHD avec un taux supérieur ou égal à 50%, et/ou reconnue inapte au travail par la CAFAT.
- **Les familles monoparentales :** ménages dont le demandeur est une personne seule ayant à sa charge un ou plusieurs enfants.

## Quelles sont les aides sociales du CCAS ?

Les aides sociales sont de deux catégories : les aides alimentaires/hygiène et les aides non alimentaires qui couvrent une large gamme de besoins essentiels comme l'énergie (eau, électricité...), le logement (assurance habitation, redevance des ordures ménagères...), le transport (bus, essence...), etc.

## Comment est calculé l'accès à l'aide sociale ?

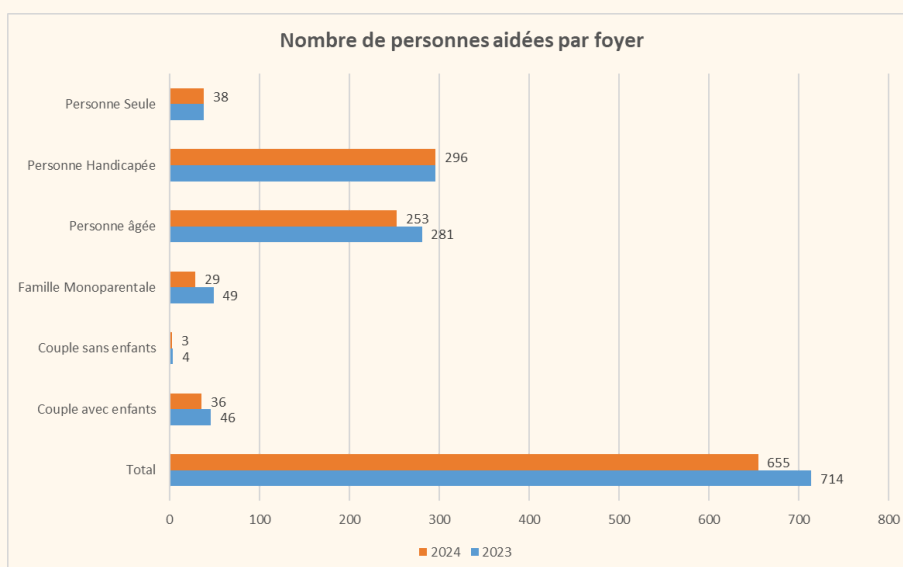
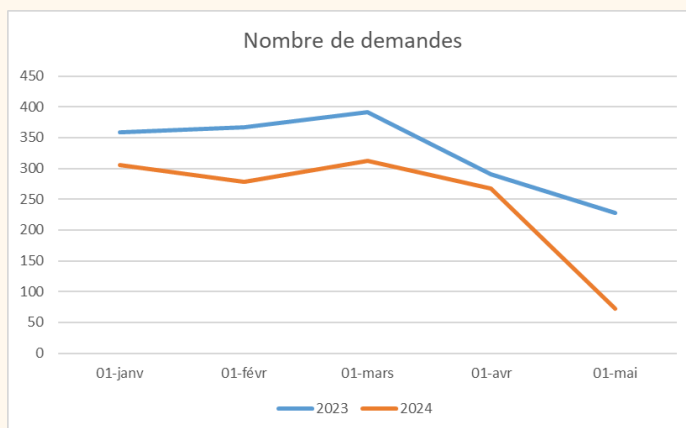
Le travailleur social évalue le "reste à vivre" du demandeur en déduisant les charges (loyer, factures, etc.) de ses ressources (salaires, pensions, etc.). De ce montant, il déduit le Revenu Minimum Vital (RMV), qui est équivalent au seuil de pauvreté. Si le résultat est négatif, cela signifie que le RMV est insuffisant pour couvrir les dépenses essentielles d'une personne. Le CCAS peut alors accorder une aide à hauteur du manque à vivre. Le plafond global des aides sociales dépend de la composition familiale du ménage. Celui-ci ne s'applique pas aux prestations de maintien à domicile qui disposent d'un barème spécifique.

# Bilan des aides sociales (hors aides aux vacances)

Les aides sociales délivrées concernent l'alimentaire et l'hygiène, l'aide au maintien à domicile et les aides non alimentaires (aides au transport, à l'énergie...). Le CCAS a aidé 655 foyers contre 714 sur la même période en 2023, soit une diminution de 8 % s'observant principalement pour les couples avec et sans enfant, les familles monoparentales et les personnes âgées.

Comme en 2023, les deux quartiers de résidence pour lesquels le volume financier des aides accordées est le plus important (hors maintien à domicile et aides aux vacances) sont la Vallée des Colons et Magenta. Ce constat s'explique par le fait que ces deux quartiers sont les plus denses en population senior toutes tranches d'âges confondues.

Le nombre de demandes d'aides sociales a chuté de 24 % entre 2024 et 2023 sur la même période. Cette diminution s'observe dès le mois de janvier avec un recul de 15%, par rapport à 2023. Elle se poursuit à la baisse jusqu'en avril pour chuter de 68 % en mai compte tenu du contexte de crise.



## Aides alimentaires et à l'hygiène

Les aides alimentaires, arrêtées au 31 mai, ont été délivrées à hauteur de 26,3 millions de francs CFP contre 29,8 millions de francs CFP en 2023 (montant arrêté au 31 mai).

## Aides non alimentaires

Les dépenses liées à l'octroi des aides non alimentaires, arrêtées au 31 mai, s'élèvent, quant à elles, à 8,1 millions de francs CFP alors qu'elles représentaient 9.8 millions de francs CFP en 2023 (montant arrêté au 31 mai).

## Aides aux vacances

Le CCAS a accordé une aide aux vacances, arrêtée à la mi-année, à 232 foyers pour 333 enfants pour un montant total de 12 352 000 francs CFP. Cette aide bénéficie majoritairement à des familles monoparentales (soit 145 familles pour 198 enfants). Le dispositif des aides aux vacances a été suspendu à compter du 1er juillet 2024 et les aides déjà accordées n'ont pas pu être utilisées dans leur intégralité. Au final, à la fin de l'année, seuls 5 702 714 francs CFP ont été mandatés pour 240 enfants.



## Aides au maintien à domicile

Le CCAS a pour priorité le maintien à domicile des seniors et des personnes en situation de handicap, car il est essentiel pour leur autonomie et leur bien-être. Ce service permet aux personnes de continuer à vivre chez elles, dans un environnement familial, tout en recevant l'aide nécessaire pour les gestes du quotidien. Ainsi, le CCAS développe ses actions pour accompagner au mieux les personnes âgées, en particulier celles relevant des groupes Gir 5/6, le Gouvernement se concentrant sur la perte d'autonomie plus avancée, les GIR 1 à 4.

Pour chaque demande d'aide, une procédure rigoureuse est suivie afin de fluidifier la coordination entre les différents acteurs et faire face à l'augmentation des demandes:

- Évaluation des besoins : chaque demande fait l'objet d'une évaluation approfondie. Un travailleur social du CCAS ou un travailleur social extérieur accompagné de l'auxiliaire de vie du CCAS (AVS) réalisent les visites à domicile conjointes pour évaluer la situation.
- Création du dossier : un dossier est ensuite créé dans notre logiciel métier pour suivre l'instruction de la demande.

- Prise de décision : les demandes sont présentées en commission administrative. L'objectif est de fixer le montant de l'aide du CCAS et la participation financière de l'administré en fonction de ses ressources.
- Suivi et facturation : une fois l'aide accordée, l'AVS assure le suivi auprès du bénéficiaire et du prestataire. De plus, un processus de vérification des factures est mis en place pour garantir la conformité du service rendu.

Cette procédure assure que l'aide soit attribuée de manière juste et efficace, et permet au CCAS de Nouméa de remplir sa mission de soutien et d'accompagnement.

Le CCAS a pris en charge, au premier semestre, des heures d'auxiliaires de vie pour 56 administrés par le financement de sociétés de maintien à domicile. Les principales prestations réalisées ont concerné l'entretien du logement, l'aide aux courses et aux repas ainsi que les déplacements pour des rendez-vous médicaux.

La majorité a bénéficié de 2h par semaine d'intervention. 15 personnes ont eu besoin de 4h à 6h par semaine, généralement dans l'attente d'un plan d'accompagnement personnalisé (PAP). 22 bénéficiaires relèvent des minima sociaux avec des ressources inférieures à 95 000 francs CFP laissant donc à leur charge 350 francs CFP par heure. A la fin de l'année, 5 397 122 francs CFP ont été mandatés contre 12 014 849 francs CFP en 2023.



# Intervention sociale

La mission fondamentale du CCAS s'articule autour de l'intervention sociale, définie comme l'ensemble des actions de prévention et de développement social visant à garantir la cohésion et l'inclusion des nouméens. Dans ce cadre, l'accompagnement social constitue la modalité d'action privilégiée et la plus individualisée mise en œuvre par les travailleurs sociaux.

Les domaines d'intervention dans lesquels les publics peuvent être accompagnés sont variés : le handicap, l'autonomie et la dépendance des seniors, la santé, le budget, l'emploi, l'enfance et la famille, la justice, le logement, etc.

L'accompagnement social s'illustre par des démarches concrètes répondant aux besoins de l'administré et par la complémentarité des interventions entre professionnels du CCAS. Ce bilan met en lumière trois piliers essentiels de l'intervention en 2024 :

1. La primo-écoute : un dispositif essentiel pour une évaluation rapide des besoins urgents
2. Les visites à domicile : une démarche clé qui permet d'évaluer la situation dans son environnement réel, de prévenir l'isolement et de favoriser le maintien à domicile
3. Les interventions conjointes : collaboration entre les travailleurs sociaux qui analysent les besoins et la situation sociale dans sa globalité et proposent des pistes d'action, et les Techniciens en Economie Sociale et Familiale (TESF), dont le rôle est complémentaire du travailleur social afin d'aider les personnes en difficulté par des actions concrètes visant à améliorer leur quotidien (gestion du budget, alimentation, consommation d'énergie...).

## Les visites à domicile

Les visites à domicile (VAD) constituent un pilier essentiel de notre accompagnement, permettant d'aller à la rencontre des publics les plus fragiles et isolés. Cette modalité est privilégiée pour les personnes ayant des difficultés de mobilité, notamment les seniors de 60 ans et plus et les personnes en situation de handicap.

La VAD offre une double plus-value : elle établit un lien de confiance fort, loin du cadre institutionnel, et permet une évaluation globale et concrète des conditions de vie réelles de l'usager (logement, environnement, autonomie). C'est un outil indispensable pour garantir que l'accompagnement, l'ouverture des droits légaux et les aides facultatives sont parfaitement pertinents et personnalisés.

295 visites à domicile effectuées toute l'année dont 143 réalisées de janvier à mai.

### **Le dispositif de primo-écoute**

La Primo-Écoute, effectuée principalement par le Travailleur Social Volant (TSV), est un dispositif essentiel pour la réactivité et l'optimisation des moyens humains du CCAS. Son rôle est de cibler et évaluer rapidement les demandes de toute nouvelle personne (prioritairement seniors et personnes en situation de handicap) se présentant à l'accueil physique ou téléphonique du CCAS. Cette évaluation initiale permet d'offrir une première réponse, qu'il s'agisse de simple information, de conseil ou de désamorçage des situations perçues comme urgentes. À l'issue de cet entretien, le TSV transmet un compte rendu au cadre référent pour une orientation ciblée :

- Vers un travailleur social du CCAS pour un accompagnement durable.
- Vers l'auxiliaire de vie du CCAS si la demande concerne le Maintien à Domicile.
- Vers un partenaire externe
- ou clôturer le dossier si aucune suite du CCAS n'est requise.

En cas d'évaluation urgente, un traitement prioritaire est assuré avec transfert au secteur concerné sous 24 heures.

276 sollicitations ont été traitées en 2024 par le TSV dont 154 au premier trimestre. Au total, 8 appels ont été classés sans suite.

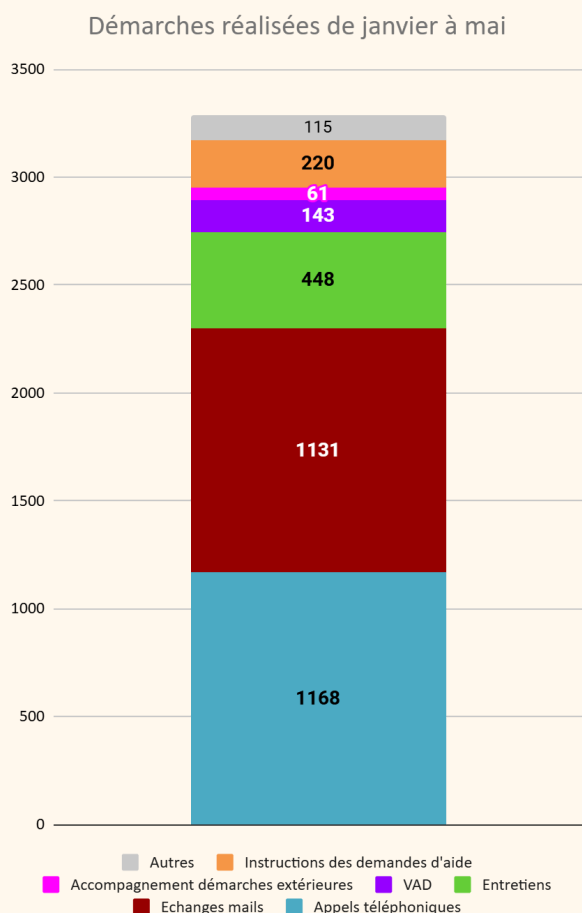
### **Les interventions conjointes des TS et TESH**

L'intervention conjointe des travailleurs sociaux (TS) et des Techniciennes en Économie Sociale et Familiale (TESF) est essentielle pour la prise en charge des situations les plus complexes. Cette collaboration permet d'offrir un soutien complet, en traitant simultanément les difficultés matérielles (budget, ouverture de droits...) et l'aide pratique à l'organisation du quotidien.

L'action s'effectue en transversalité entre les travailleurs sociaux du Service Accompagnement Individualisé et les TESH du Service Animation et Actions Collectives, assurant ainsi une meilleure efficacité dans la réponse apportée aux administrés. Cette approche globale permet de les soutenir dans des démarches telles que l'accompagnement au relogement, les dossiers de mesure de protection ou le relogement en EHPAD.

En 2024, 24 personnes ont bénéficié de ces interventions conjointes tout au long de l'année.

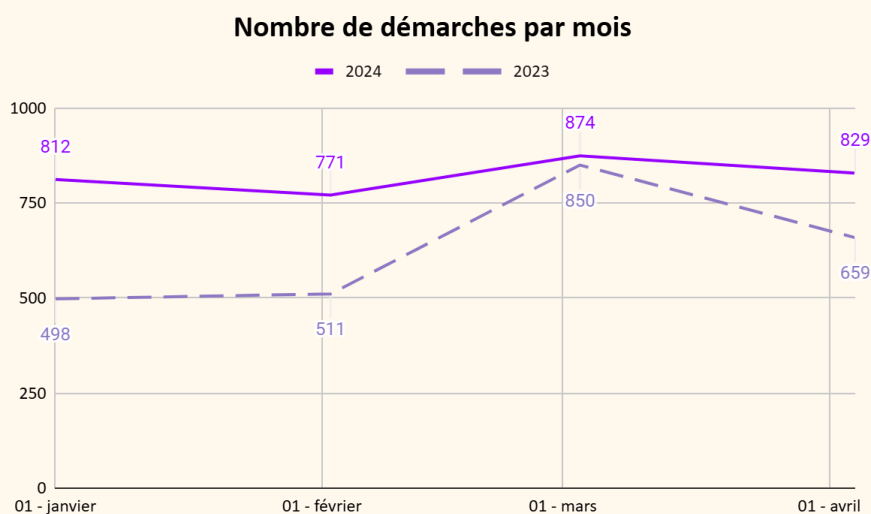
Au cours de la première période de l'année, les interventions s'illustrent par la réalisation de 3 286 démarches, soit 30% de plus qu'en 2023.



L'intervention sociale concentre 36% des appels téléphoniques, suivent ensuite les échanges mails pour 34% et les entretiens pour 14%.

143 visites à domicile ont été réalisées ainsi que 61 accompagnements aux démarches extérieures.

Chaque mois, le volume de démarches est plus important que l'année précédente sur la même période. L'augmentation du nombre de démarches s'explique, entre autres, par les appels téléphoniques réalisés en début d'année auprès des publics vulnérables en raison des fortes chaleurs. Par ailleurs, le CCAS a augmenté ses échanges mails avec les partenaires pour le suivi des bénéficiaires en partie lié à la dématérialisation du service public.



# Animations

## Jeunesse et famille

Le Service Famille et Coéducation assure deux missions principales : le soutien à la parentalité et un rôle d'observatoire de la politique de la famille.

S'appuyant sur une équipe pluridisciplinaire composée d'1 chef de service, 4 travailleurs sociaux (1 conseillère en économie sociale et familiale, 2 éducatrices de jeunes enfants, 1 éducatrice spécialisée), 1 agent de prévention et de médiation et 1 agent d'accueil, le service déploie ses actions autour de l'accompagnement social des familles, de la promotion de la parentalité et de l'animation jeunesse.

Il concrétise sa mission d'observatoire en favorisant la mise en réseau des partenaires, une démarche indispensable pour cartographier les besoins des familles et garantir la synergie des actions.

### Maison de la famille

Le service gère la Maison de la Famille située au Pôle de Services Publics de Rivière-Salée. L'aménagement de la structure a été conçu pour créer des espaces chaleureux à l'intérieur comme à l'extérieur. Les matériaux naturels et les éléments décoratifs évoquent la culture océanienne, tout en intégrant des aspects contemporains.

Privilégiant l'utilisation de solutions éco-responsables, la Maison de la Famille s'inscrit dans une démarche de développement durable.



# Accompagnement social des familles

## Mesure de responsabilisation \*

Depuis 2017, le service travaille en collaboration avec les collèges de Rivière-Salée, des Portes de Fer, de Normandie, de Kaméré et le lycée Pétro ATTITI. En 2024, le service a géré **1 mesure de responsabilisation**. Elle a mobilisé 2 agents sur 1 semaine (à raison de 11 heures au total).

## Guidance parentale \*

La guidance parentale peut être initiée, soit à la demande du parent ou du responsable légal de l'enfant, soit sur les conseils d'un partenaire qui oriente la famille vers le service. En 2024, **une guidance parentale** a été mise en place. Ce dispositif a mobilisé 1 agent sur 3 mois.

## Conseil du droit et des devoirs des familles (CDDF) \*

Le service participe aux commissions techniques du CDDF pour orienter les familles suivant les difficultés rencontrées. Il peut également mettre en place une guidance parentale si la commission la recommande. **1 commission technique** a eu lieu en 2024.

# Promotion de la parentalité

## Thés parents \*

Nbre  
entrées  
**244**

Taux  
remplissage  
**81%**

10 sessions de "thé parent" animées par 2 professionnels du service ont été organisées.

Par ailleurs, un "thé parent hors les murs" s'est tenu à Tindu. Il a réuni 5 personnes.

\*les objectifs de ces dispositifs sont précisés dans le lexique p 49

# Animations pour les petits et les enfants

## Ludothèque pour les petits

Ouverte à tous les lundis matins de 9h à 11h, l'activité a accueilli principalement des crèches et les professionnels de la petite enfance accompagnés d'enfants, avec une moyenne de 10 à 20 personnes par séance. Au total, 207 participants ont été accueillis durant cette période.

## Bougeothèque \*

La bougeothèque répond à un besoin essentiel en offrant un environnement sécurisé et stimulant, propice au développement psychomoteur des très jeunes enfants.



Nbre de sessions

**17**

Nbre entrées

**207**

Accueil nounou

## Ludothèque pour les écoles

La ludothèque a accueilli les établissements scolaires avec pour mission d'apporter un soutien ludique à la réussite scolaire et de renforcer l'apprentissage du vivre-ensemble. Chaque jeudi matin, la ludothèque a ouvert ses portes à des classes maternelles et élémentaires, accueillant en moyenne 22 élèves par session. Sur la période, un total de 47 participants a bénéficié de cet accueil.

# Animations pour les adolescents

La ludothèque dédiée aux adolescents a été un rendez-vous régulier, les mercredis après-midi, de 13h30 à 17h00. Cet espace a offert aux jeunes un lieu unique pour se retrouver, s'amuser avec une variété de jeux et renforcer leurs liens sociaux. Avec une fréquentation moyenne de 20 à 30 adolescents par séance, la ludothèque a accueilli un total de 244 participants sur la période.

Nbre de sessions

**10**

Nbre entrées

**244**

## Activités manuelles

L'atelier créatif a proposé 16 sessions, d'une durée de 2 heures chacune et a accueilli 63 adolescents. Ce projet a atteint ses objectifs : favoriser l'expression créative, tout en valorisant les savoir-faire et savoir-être de chacun. L'implication des jeunes dans le choix des activités, encadrée par une animatrice à l'écoute, a renforcé la dynamique de groupe, l'entraide et les échanges, permettant à chaque participant de s'épanouir autour de projets communs et de repartir avec ses créations.

## Atelier art thérapie

L'atelier d'art-thérapie, s'est déroulé mensuellement de 14h à 16h, a connu un franc succès dès sa première session avec 15 adolescents participants. Cette initiative a pleinement rempli ses objectifs : offrir un espace de lâcher-prise grâce à l'expression artistique, renforcer la confiance en soi par la valorisation des œuvres créées et favoriser le lien social.

L'encadrement conjoint de l'art-thérapeute et du travailleur social a garanti un environnement sécurisant, propice à la découverte artistique et à la libre expression. Cet atelier est clairement une ressource précieuse pour le bien-être et le développement personnel des jeunes.

### Echanges, et toi : t'en penses quoi ?

Cet espace d'échange d'une heure de 14h à 15h entre adolescents et professionnels a enregistré au total 18 participants sur deux sessions. Cet atelier a permis de sensibiliser les jeunes aux conduites à risques via des sujets d'actualité et de développer leurs compétences en débat et leur esprit critique. Son cadre accueillant et l'apport de professionnels en ont fait un espace d'échange pertinent et apprécié.

# Animations pour tous

## Ludothèque pour tous

Cet espace se veut un lieu de rencontre intergénérationnel favorisant l'apprentissage des règles de vie en société, le développement de la créativité, la coopération, la gestion des frustrations et des émotions. Ouverte les mercredis matin (9h à 11h30), les vendredis toute la journée (9h à 11h30 et 13h30 à 17h), et les samedis matin (9h à 11h30), chaque séance a accueilli en moyenne 30 à 50 personnes. Au total, la ludothèque a enregistré 2397 participants.

Nbre  
entrées  
**2397**

## Ludothèque pour les associations du handicap

Ce dispositif d'inclusion, axé sur le jeu et l'adaptation des lieux, s'adresse aux associations œuvrant auprès de publics vulnérables. Il vise à favoriser les rencontres, valoriser les compétences et soutenir les professionnels. Organisées chaque mardi matin (9h-11h), les sessions ont accueilli en moyenne 5 à 10 participants, soit un total de 114 participants sur la période.

Nbre  
entrées  
**114**

## Samedis découvertes

Les "Samedis Découvertes" sont des journées festives et grand public, organisées chaque dernier samedi du mois de 9h à 16h à la Maison de la Famille. Ces événements proposent divers ateliers et animations pour tous les âges, avec pour objectif de favoriser les échanges entre parents et enfants autour de thèmes variés tels que le sport, la culture, les sujets sociétaux ou l'environnement. Chaque "Samedi Découverte" accueille en moyenne 130 participants, pour un total de 323 participants sur la période. Les activités se déroulent sur la journée, de 9h à 11h30 et de 13h à 16h.



Nbre  
sessions  
**2**

Nbre  
entrées  
**323**

## Journée des droits des Femmes

L'atelier "Bien-être et sensibilisation des droits" a été un succès marquant le 8 mars. Cet événement a permis à 33 femmes issues de divers publics de bénéficier d'un moment privilégié. Il a combiné des ateliers de bien-être animés par 5 intervenants. L'initiative a également inclus un volet de sensibilisation sur les droits des femmes.

## Atelier pour tous

Cet atelier artistique et ludique a été conçu comme un espace intergénérationnel pour les enfants, parents et grands-parents. Il a regroupé 47 participants répartis sur deux sessions distinctes. L'initiative a atteint son objectif : contribuer au bien-être en renforçant les liens familiaux.

## Événements de la Ville

Le CCAS a participé à deux événements organisés avec la Ville: "un été à Nouméa avec 984 participants" et "journée portes ouvertes des espaces municipaux avec 64 participants".

## Mission d'observatoire

Le service a une mission de co-construction de la politique de la famille. Il transforme la connaissance des besoins en stratégies opérationnelles. Son action se concrétise notamment par la participation à la définition des grandes orientations comme le schéma de la petite enfance ou la prévention précoce (1000 premiers jours de l'enfant). De plus, le service contribue à l'identification et à la prise en charge des vulnérabilités spécifiques à travers des projets ciblés. Les temps pro s'inscrivent dans la mission de l'observatoire puisqu'ils constituent un levier d'identification des besoins et d'actions concertées.

### Temps pro \*

Organisés tous les 4 mois à la Maison de la Famille, ces rencontres visent à développer le partenariat avec les acteurs du milieu professionnel pour une meilleure prise en charge des familles.

En raison de la destruction de la Maison de la Famille au mois de mai, aucun "Temps Pro" n'a pu être organisé en 2024,



# MAI À JUILLET : GESTION DE LA CRISE

## Impact et réponse d'urgence

### Contexte et conséquences des émeutes de mai 2024

Déclenchées le 13 mai 2024 par l'adoption du projet de révision constitutionnelle visant à dégeler le corps électoral provincial (en y intégrant les citoyens résidant depuis dix ans ou nés sur place), les manifestations d'opposition ont rapidement dégénéré en émeutes, causant des destructions massives, principalement dans le Grand-Nouméa.

Dans ce contexte où les pertes liées à l'insurrection avoisinent le quart du PIB de la Nouvelle-Calédonie, les finances publiques se voient amputées des recettes fiscales des cotisations sociales et des taxes douanières. En rupture de trésorerie, la Nouvelle-Calédonie est donc dans l'incapacité de reverser aux 33 communes et aux 3 provinces l'intégralité des dotations prévues.

En l'absence de budget de fonctionnement, le CCAS a été contraint de s'organiser immédiatement pour répondre à l'urgence de la situation.



## Arrêt des aides sociales et réorganisation du service au public

Confronté à l'anéantissement des finances publiques et à la destruction par incendie de la Maison de la Famille, le CCAS a été contraint de suspendre les aides sociales et la majorité de ses activités à compter du 18 juin. Les effectifs ont été déployés, dans un premier temps, pour répondre à l'urgence de la situation et accompagner les familles sinistrées ou se sentant vulnérables. En second lieu, le CCAS a poursuivi, avec ses agents, des actions indispensables au quotidien des seniors et des personnes en situation de handicap : l'aide alimentaire et l'accompagnement social.



### Plan de Continuité d'Activité

Le CCAS a rédigé un Plan de Continuité d'Activité. Il présente l'organisation du personnel et la gestion des missions prioritaires durant la période de crise, soit :

- Organisation du personnel en prenant en compte les agents en présentiel et en télétravail
- Gestion des appels entrants du CCAS avec affectation d'un code selon la situation de l'administré
- Suivi de l'utilisation des bons d'aides sociales de mai et juin
- Délivrance des aides d'urgence sous la forme de colis alimentaires
- Mise à jour de la fiche "info pratique" recensant les informations sur les partenaires, les commerces, la gestion des déchets...
- Gestion des appels en direction des suivis du CCAS. Un listing est établi selon le degré de vulnérabilité des administrés
- Suivi des foyers de N'du

- Suivi des bénéficiaires du maintien à domicile et des publics vulnérables
- Recensement des besoins alimentaires des familles
- Recensement des besoins médicaux des familles, seniors et personnes en situation de handicap : une plateforme téléphonique du gouvernement étant mise en place pour la distribution pharmaceutique
- Relogement des familles dont l'habitation est sinistrée
- Poursuite des activités comptables obligatoires dont le versement des salaires

À partir du 24 juin, les bénéficiaires des aides de juillet ont été contactés pour annoncer l'arrêt des aides, à l'exception des cartes Kiwatt. A noter, la grille d'entrée a été maintenue fermée pour garantir la sécurité des agents.

## Dématérialisation des aides sociales

Fin 2023 et début 2024, des discussions ont été entreprises avec le prestataire en vue du déploiement d'une carte sociale au cours du second semestre 2024. Cette initiative visait initialement à remplacer les bons d'aides alimentaires, puis à terme, à étendre son utilisation à d'autres formes d'aides, notamment les aides aux vacances.

En raison des événements survenus mi-mai 2024 et de la destruction de quatre des sept supermarchés conventionnés pour l'utilisation des bons d'aide sociale, il s'est avéré impératif d'avancer le lancement de la carte sociale au mois de juin, au lieu de juillet initialement prévu.

Le 3 juin, le CCAS a distribué à près de 370 seniors et personnes en situation de handicap une carte sociale numérique créditée du montant de leur aide alimentaire. Cette carte permet l'utilisation de l'aide sociale numérique dans une centaine d'enseignes à Nouméa, incluant des supermarchés, stations-service, boulangeries et épiceries de quartier.

Le montant total des aides alimentaires chargées sur les cartes s'élève à 4 283 500 francs CFP. En un mois et demi, 89% des montants chargés ont été consommés par les bénéficiaires dans 45 enseignes différentes.

Le déploiement de la carte sociale a été réalisé dans un contexte d'urgence, en moins de deux semaines, afin de répondre aux besoins immédiats des bénéficiaires suite aux événements de mai 2024.

## Relogement des familles sinistrées

Le relogement a concerné les familles ont subi le pillage ou la destruction de leur domicile. Craignant pour leur sécurité, elles ont été contraintes de quitter leur logement, certaines évacuées par les forces de l'ordre en pleine nuit.

Dans ce contexte, des familles résidant dans des quartiers sensibles ont demandé à être mises en sécurité en quittant leur logement.

Afin de répondre à ces demandes, la Direction de la Sécurité Civile et de la Gestion des Risques de Nouvelle-Calédonie a mis en place un Centre d'Hébergement d'Urgence avec l'aide du bailleur social, la SIC. Il vise à accueillir et à mettre en sécurité les personnes n'ayant pas la possibilité d'être accueillies chez de la famille ou des proches.

Le CCAS a été mobilisé pour assurer l'accompagnement social des familles et leur relogement en collaboration avec les bailleurs sociaux et la province Sud. Le CCAS a joué un rôle essentiel dans la primo-écoute des personnes sinistrées pour recueillir les besoins immédiats et les soutenir dans leur situation. Le traumatisme vécu par les personnes sinistrées a rendu les interventions plus complexes, nécessitant une approche particulièrement sensible et adaptée.

Entre juin et juillet, 24 familles ont été accompagnées par le CCAS. Toutes ont trouvé une solution de logement que ce soit un retour au domicile, dans le parc de logements sociaux ou privés ou auprès de la famille ou de proches.

### Nuit du 24 mai

3 maisons ont brûlé à Kaméré dans la nuit. 35 personnes ont été exfiltrées de leur maison en pleine nuit par le GIGN par la mer. Elles ont juste eu le temps de monter dans les zodiacs et partir. Elles ont tout perdu.

### Mi-mai à la Vallée du Tir

Une mère et ses deux petites filles étaient chez elles quand des personnes du quartier se sont introduites dans leur appartement les menaçant de les tuer et de les brûler. Ils ont tout pillé. Elles se sont cachées et ont attendu l'intervention de la police pour s'extirper du logement.

### Dimanche 23 juin :

Dans la nuit, une maison est attaquée à Logicoop. Elle est occupée par un couple de retraité et leur enfant de 30 ans. L'intrusion a eu lieu à 22h. Des jeunes du quartier se sont introduits dans la maison en cassant les fenêtres et les portes. La famille a été extirpée par le RAID. La maison a été brûlée le lendemain.

## Gestion et distribution des aides alimentaires d'urgence

Face aux besoins alimentaires urgents, le gouvernement a mis en place une plateforme téléphonique qui a fonctionné deux mois. Elle a été complétée par un dispositif en ligne pour collecter les demandes. Il est important de souligner que, dans un premier temps, la distribution alimentaire a été particulièrement difficile. Les distributeurs alimentaires n'ont pu être approvisionnés en raison des barrages routiers et du blocage des containers de marchandises au Port du Nouméa.

Malgré ces défis, 154 colis alimentaires ont été délivrés aux familles dans le besoin suivies par le CCAS. Pour optimiser la logistique, un partenariat a été établi avec le service SIG (Système d'Information Géographique). L'utilisation d'un outil de géolocalisation des adresses des bénéficiaires a permis d'organiser des tournées de livraison plus ciblées et efficaces, en particulier dans les quartiers difficiles d'accès.

En parallèle, une collaboration active a été menée avec les associations locales œuvrant en faveur des personnes sans domicile fixe (SDF), assurant ainsi une distribution des aides aux populations les plus précaires et souvent les plus difficiles à atteindre.

## Soutien et intervention sociale

Durant la période de mai et juin 2024, le CCAS a maintenu un engagement fort auprès des Nouméens, malgré un contexte sécuritaire difficile. La prise de contact a été principalement assurée par téléphone, afin de garantir la sécurité des agents tout en assurant un suivi régulier et adapté aux administrés les plus vulnérables. En mai, un total de 876 contacts ont été établis par téléphone. Ces échanges visaient à rassurer les personnes, à les écouter activement, à diffuser des messages de prévention essentiels, à échanger sur les mesures de sécurité à adopter et à aborder les problématiques médicales rencontrées. Pour le mois de juin, nos équipes ont réalisé 813 contacts téléphoniques. Outre les actions d'écoute et de soutien continu, cette période a été marquée par une prise de contact spécifique auprès des bénéficiaires pour les informer et organiser la distribution de la carte sociale.

Il est important de noter que, du fait de l'insécurité persistante dans certains quartiers, le nombre de visites à domicile a été drastiquement réduit. Sur cette période, seulement 12 visites ont pu être effectuées, contre 80 sur la même période en 2023. Cette diminution significative souligne l'adaptation des méthodes d'intervention, privilégiant les approches à distance pour assurer la continuité du service et la sécurité de tous.



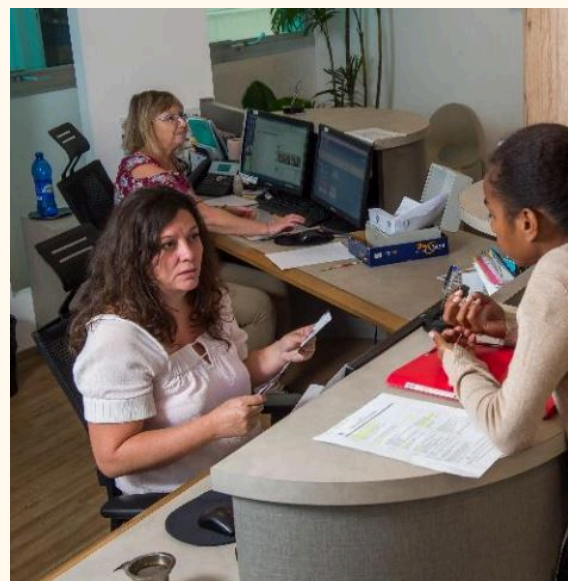
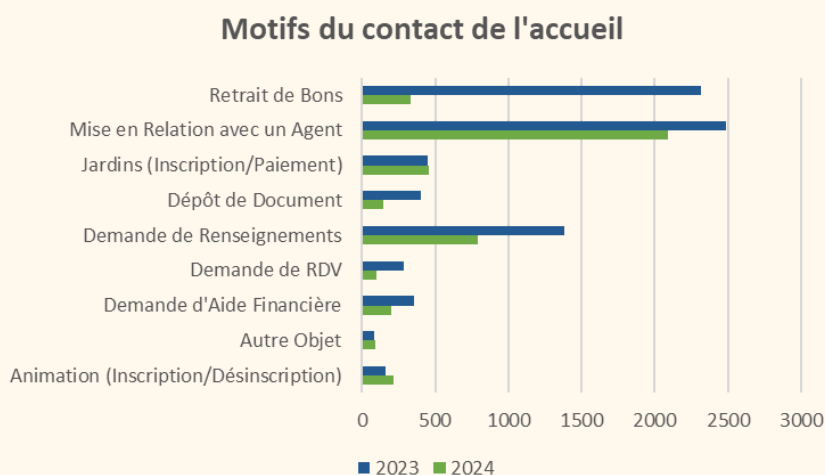
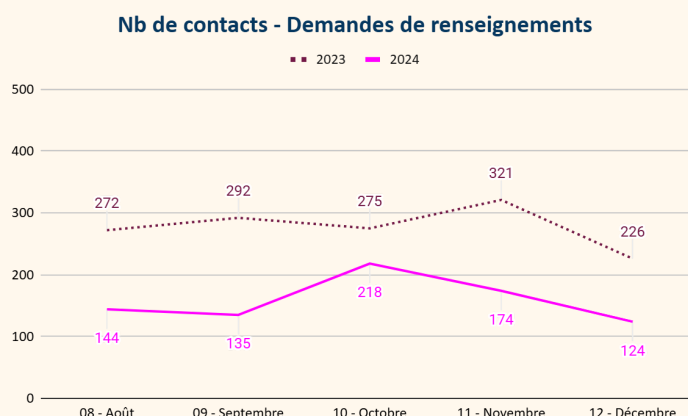
# AOÛT À DÉCEMBRE : ADAPTATION

Le CCAS a rédigé un Plan de Reprise d'Activité structuré par service.

## Accueil

En raison du contexte de crise et l'arrêt des aides sociales du CCAS, les demandes de renseignements des administrés ont diminué de 43 % entre 2024 et 2023 sur la même période référence (août à décembre).

Durant cette période, la non sollicitation du CCAS s'explique peut-être par le fait que le CCAS a constamment maintenu le lien avec ses suivis pour les informer de la situation.



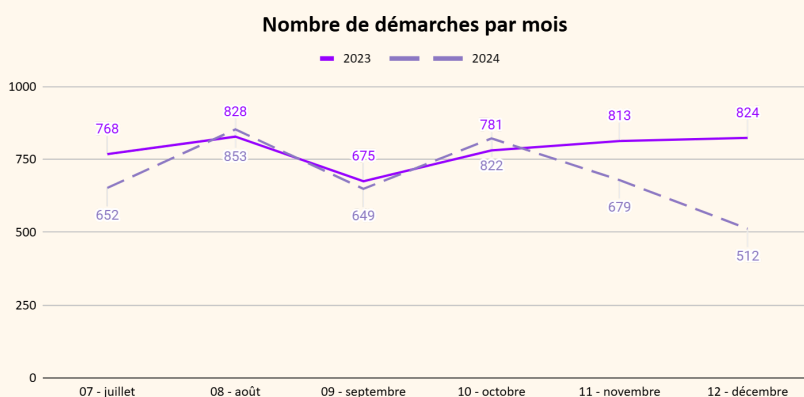
Les demandes de mise en relation avec un agent du CCAS sont relativement stables avec une diminution de 16 %. Le nombre de personnes qui se sont présentées à l'accueil pour régler la redevance des jardins familiaux ou formuler une demande de parcelle est quasiment identique entre 2023 et 2024.

Pour finir, on notera que la reprise du programme d'activités hebdomadaires était attendue du public. Les appels pour les animations ont augmenté de plus de 35 %.

# Intervention sociale

Le CCAS a assuré un soutien continu aux seniors et personnes en situation de handicap, notamment par l'écoute, le phoning auprès des personnes vulnérables et l'accompagnement dans leurs démarches administratives pour l'accès aux droits. La gestion des nouvelles situations de personnes âgées et handicapées, incluant des conseils, aides et informations, a également été une priorité.

Des visites à domicile (VAD) ont été réalisées dans les quartiers sécurisés (du centre-ville aux quartiers sud) pour maintenir le lien et l'accompagnement de proximité. L'accompagnement des 28 familles bénéficiaires du Dispositif d'Accompagnement au Logement (DAL) a été poursuivi par téléphone, ainsi que les VAD dans les quartiers sécurisés ou sur rendez-vous au CCAS.



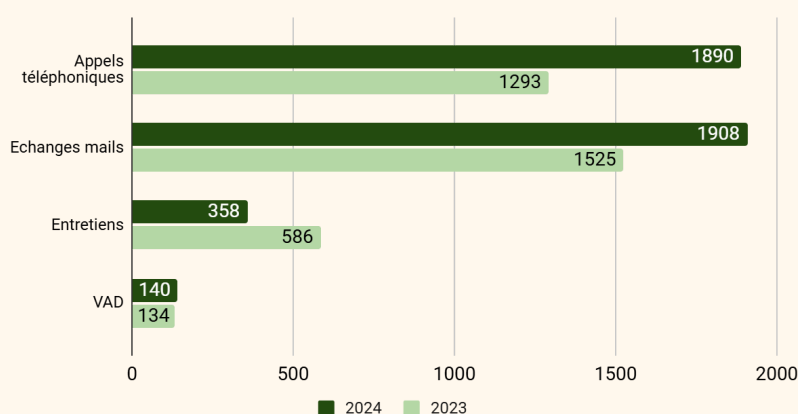
Le nombre de démarches a connu un démarrage et un milieu de période (août-octobre) comparables, voire légèrement supérieurs à 2023. Par contre, la fin de l'année 2024 est caractérisée par une nette diminution du nombre de démarches, contrastant avec la relative stabilité de 2023.

Les appels téléphoniques ont fortement augmenté entre 2023 et 2024 pour cette période avec une hausse de 46%. Il en est de même pour les échanges mails avec une augmentation de 25%.

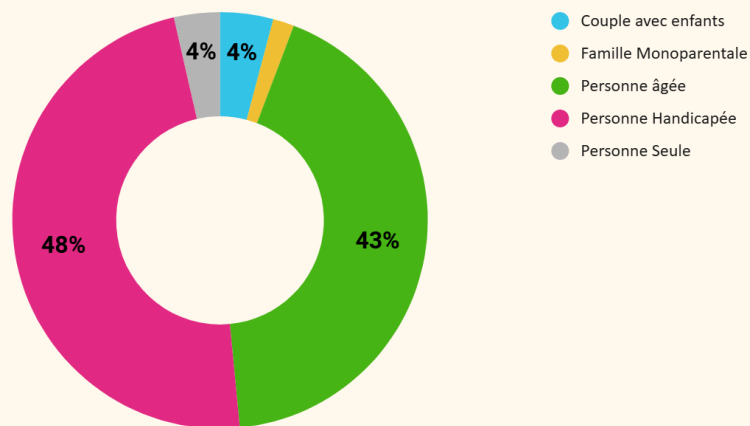
Les entretiens en face à face ont été freinés par la fermeture de l'accueil au public l'après-midi, ainsi que l'absence et la cherté du coût des transports publics.

Par conséquent, ils ont diminué de 39% par rapport à l'an passé pour la même période. Les visites à domicile sont quant à elles stables.

**Nb de démarches des 4 principales catégories**



### Répartition des foyers accompagnés par profil



Les couples avec enfants et les personnes seules correspondent aux foyers suivis dans le cadre du Dispositif d'Accompagnement au Logement.

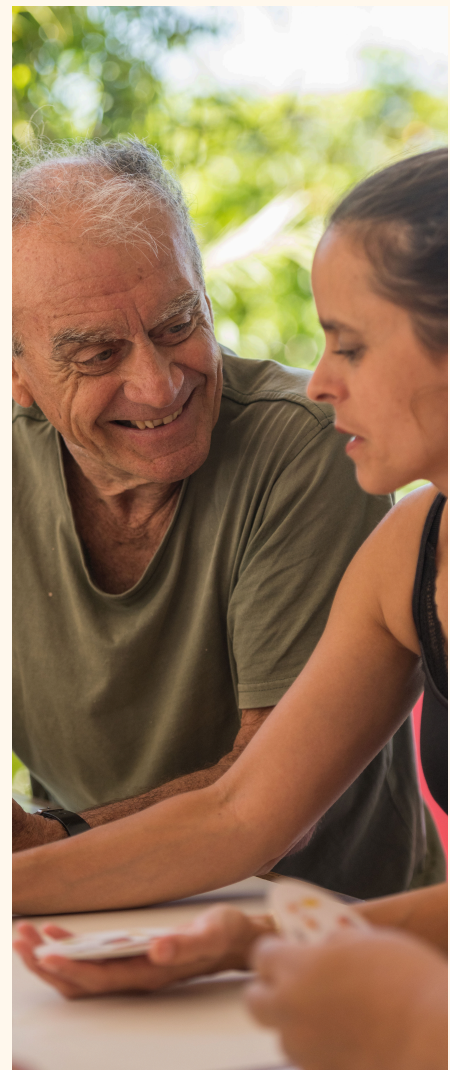
## Maintien à domicile

Face à l'incapacité financière du CCAS d'assurer la prise en charge habituelle des prestations de maintien à domicile, et considérant la grande fragilité de ce public, la poursuite de leur accompagnement a été jugée primordiale.

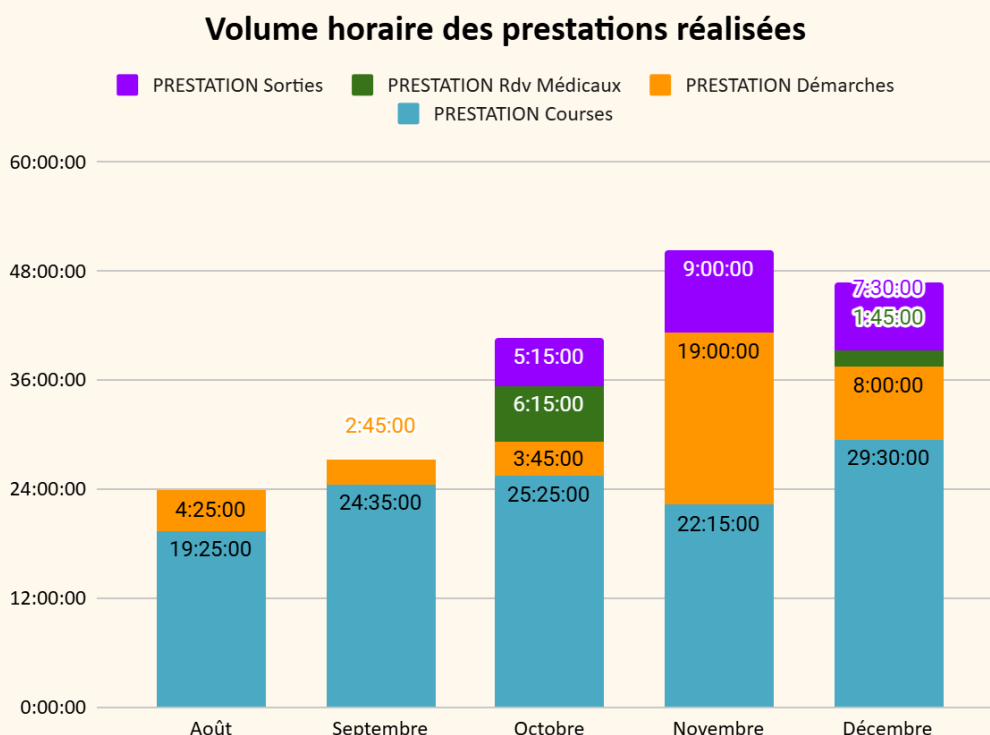
Dans ce contexte, les ressources humaines du CCAS ont été mobilisées. Le choix s'est porté sur la mobilisation des professionnels du service animation et actions collectives, soit 4 agents (1 Auxiliaire de vie, Une Conseillère en Economie sociale et familiale, deux Techniciennes en Economie sociale et familiale). Ces professionnelles, expérimentées dans l'accompagnement des publics vulnérables, étaient à même de s'adapter à ces nouvelles activités.

Afin de délimiter leur intervention, quatre types d'activité ont été déclinées :

- l'aide aux démarches
- l'aide aux courses
- l'accompagnement aux rendez-vous médicaux
- l'accompagnement pour les sorties extérieures



L'accompagnement a concerné les personnes les plus isolées, sans liens familiaux, avec des revenus ne leur permettant pas une prise en charge en autofinancement, soit 23 personnes. Au global, cet accompagnement a représenté près de 189 heures de prestations.



## Reprise des animations

Les personnes vulnérables ont été plus lourdement impactées par la crise insurrectionnelle. En effet, les seniors dont les plus de 60 ans représentent près de 17 % de la population nouméenne, se sont retrouvés isolés et livrés à eux-mêmes pendant plusieurs semaines.

Dans ce contexte, le CCAS a pris la décision de compenser l'arrêt des prestations de service en mobilisant ses moyens humains pour continuer à soutenir les seniors et les personnes en situation de handicap. Ainsi, le Service Famille et Coéducation a été en charge de l'organisation et de l'animation du programme d'activités hebdomadaires. Celui-ci a été réalisé en transversalité avec les services des sports, de la médiation culturelle et patrimoniale et de la vie de la cité pour mutualiser les moyens humains et matériels.

Les activités retenues visent à renouer la confiance et les liens sociaux particulièrement tendus suite aux émeutes. Les taux de participation sont satisfaisants ; le succès des activités sportives et de bien-être témoigne des besoins des participants en cette période difficile.

### Les activités physiques :

29 sessions organisées : 347 entrées → taux de remplissage = 75%

Les activités proposées : marche, gymnastique douce, marche aquatique, pétanque.

64 personnes ont bénéficié de ce programme.

### Les activités bien-être :

15 sessions organisées : 150 entrées → taux de remplissage = 68%

Les activités proposées : atelier rire, beauté et esthétique, sophrologie, vernis, activités culinaires,

39 personnes ont bénéficié de ce programme

### Les activités manuelles et jeux de société :

17 sessions organisées : 121 entrées → taux de remplissage = 50%

Les activités proposées : tressage, création de pompons, fabrication de bijoux,...

35 personnes ont bénéficié de ce programme.

### Les activités sorties et découvertes :

6 sessions organisées : 42 → taux de remplissage = 44%

Les activités proposées : visites musées, parcs forestier et du Ouen Toro

24 personnes ont bénéficié de ce programme.

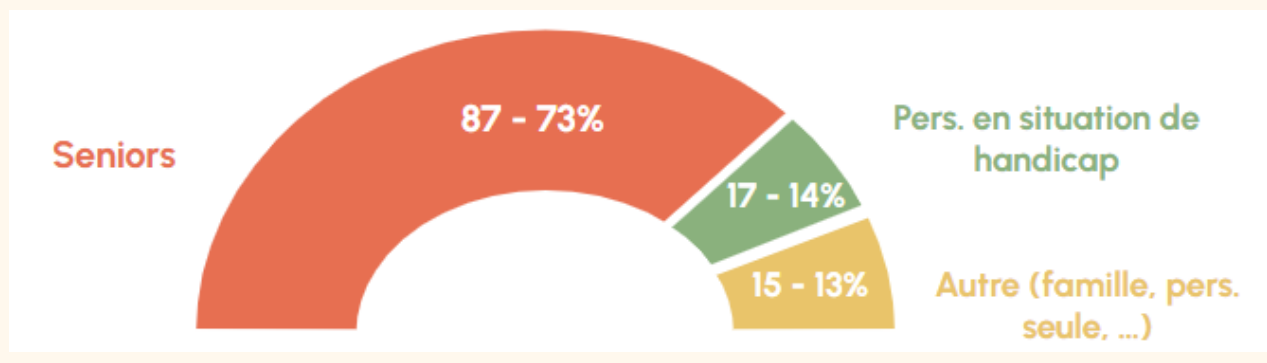
### Les activités culturelles et mémoire :

18 sessions organisées : 137 → taux de remplissage = 62%

Les activités proposées : atelier écriture, la cuisine de mon enfance, atelier mémoire, goûter littéraire

46 personnes ont bénéficié de ce programme.

**Au total, 119 personnes ont participé aux activités lors de la reprise. Ce qui a généré 797 entrées. Parmi ces 119 personnes, 62 étaient déjà inscrites à une activité en début d'année.**





## Semaine bleue

En lien avec la thématique nationale "Bouger ensemble pour entretenir la flamme", le CCAS a organisé des goûters dansants au sein des résidences d'hébergement pour les seniors et d'une association accueillant les personnes âgées. Une rétrospective des animations du CCAS de 2014 à 2024 a été diffusée.

- ACAPA : 40 personnes
- Foyer N'GEA : 19 personnes
- Résidence Les Orchidées : 27 personnes
- Résidence les Cerisiers Bleus : 30 personnes

## Après-midi dansant au XO Club

Une après-midi dansante au XO Club pour les personnes en situation de handicap a pu être organisée le 20 novembre. 68 membres d'associations ont partagé ce moment convivial.

## Thé dansant de Noël

Malgré la situation budgétaire contrainte, la Présidente du CCAS a souhaité organiser un thé dansant le 12 décembre aux couleurs de Noël. La mobilisation des ressources humaines du CCAS a permis de proposer un moment de détente, de partage et de convivialité qui a fortement plu à nos seniors. 212 participants ont profité de cet évènement.



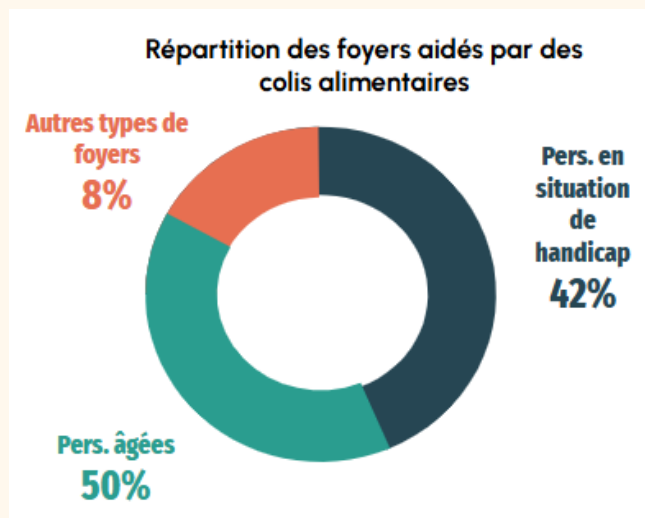
# Colis alimentaires

L'arrêt de la délivrance des aides alimentaires a été compensé par la distribution de colis alimentaires. À partir de début septembre, l'action du CCAS a été renforcée par la livraison de 900 kg de denrées alimentaires par la Banque Alimentaire de Nouvelle-Calédonie. Ce stock a permis la distribution de 275 colis à 218 foyers entre septembre et novembre. Ces colis étaient composés de produits secs essentiels tels que des crackers, des sardines, des pâtes, du riz, du lait, du sucre, du cassoulet et des lentilles, et ont été principalement destinés aux foyers qui bénéficient habituellement des aides sociales du CCAS.

Parallèlement, le CCAS a réceptionné et distribué des produits de première nécessité comme des pommes de terre, de la farine et du riz, bénéficiant à plus de 160 foyers. Les denrées fraîches, notamment les œufs et les choux, ont été spécifiquement allouées aux personnes suivies par les travailleurs sociaux ainsi qu'aux seniors résidant dans les résidences des Cerisiers Bleus et des Orchidées, complétant ainsi l'apport nutritionnel des bénéficiaires les plus vulnérables.

La Croix Rouge Française a livré 145 colis alimentaires de différentes tailles (entre 9 et 23 kg) selon la composition du foyer.

La Banque Alimentaire de Nouvelle-Calédonie a organisé deux repas, l'un au Foyer vietnamien, l'autre au restaurant le Bambou (Dumbéa). La veille de Noël, 50 colis ont également été livrés par le Congrès. Ils ont bénéficié aux personnes sous mesure de protection suivies par l'AGTNC et l'ACSMS.



Les 10 quartiers les plus desservis	Nb de foyers
Rivière Salée	36
Magenta	33
Quartier Latin	31
Centre Ville	27
Aérodrome	25
Vallée du Tir	24
Vallée des Colons	26
Normandie	26
N'Géa	21
Portes de Fer	20

La Société Saint Vincent de Paul a fait don de lait pour bébé et a permis à 11 familles de bénéficier des gamelles du cœur.

# Témoignages d'agents du CCAS

**L'urgence et l'adaptation : le quotidien d'Emelyne**, travailleur social au Service Accompagnement Individualisé

"J'habite le quartier de Yahoué et, comme beaucoup, j'ai dû attendre la réouverture des écoles et la libération de la voie express pour pouvoir retourner au CCAS. Ma première mission a été de contacter les personnes que nous suivons pour évaluer leurs besoins essentiels et leur degré de vulnérabilité. J'ai ensuite participé à la distribution de colis alimentaires. Dès que nous recevions les denrées, nous les répartissions entre collègues, en utilisant des glacières pour les produits frais.

Les livraisons dans les quartiers nord ont été particulièrement compliquées. J'ai pu compter sur l'aide d'un collègue, Manu, notamment pour les tours de Saint-Quentin et les squats. Nous devons faire preuve de stratégie pour assurer notre sécurité, en donnant par exemple rendez-vous aux bénéficiaires aux arrêts de bus.

## **Un cadre de travail complexifié**

À partir de septembre, nous avons pu reprendre les visites à domicile dans les quartiers sécurisés, et les gens ont recommencé à venir nous voir. Cependant, la situation s'est complexifiée pour plusieurs raisons : la réglementation pour l'accès aux aides sociales a été durcie, et la dématérialisation des demandes a posé des difficultés à nos bénéficiaires. Il a fallu s'adapter à cette nouvelle donne.

Nous avons également constaté une aggravation de la situation pour de nombreuses personnes. Les gens étaient très stressés et angoissés. Au-delà de l'aide alimentaire, nous avons dû les écouter et leur apporter un soutien psychologique. De plus, nous avons vu apparaître de nouvelles situations de précarité, avec des personnes qui ne pouvaient plus compter sur la solidarité de leur entourage.

## **L'impression de faire de l'humanitaire**

Aujourd'hui, notre charge de travail et l'accompagnement social que nous offrons sont en augmentation. Nous accompagnons les personnes dans l'ouverture de leurs droits, que ce soit pour le handicap ou le grand âge. De plus, nous assurons une coordination médicale essentielle entre les bénéficiaires et les professionnels de santé. Notre objectif est d'accompagner les personnes dans leur vie quotidienne mais les situations de précarité sont de plus en plus importantes et les leviers pour aider les gens se réduisent. Comment éviter les coupures d'eau et d'électricité si le CCAS ne peut plus apporter d'aide financière directe ? Comment empêcher l'augmentation de la dette, notamment pour le logement ? Même avec l'aide médicale, les frais restent importants, 20 % étant à la charge des usagers. J'ai l'impression que nous faisons de l'humanitaire, en nous concentrant sur les besoins primaires. Nous devons maintenant réfléchir à la manière dont nous continuerons à travailler, sans créer un besoin auquel nous ne pourrons plus répondre."

**Reprise d'activité : de l'urgence à la réorganisation pour Delphine**, travailleur social, petite enfance, au Service Famille et Coéducation

"Je suis revenue travailler au CCAS mi-juin, plus d'un mois après les émeutes. La première mission qui m'a été confiée a été de participer aux livraisons de colis alimentaires avec mes collègues. Les livraisons m'ont donné la possibilité de voir la réalité des dégâts occasionnés par les émeutes dans des quartiers. Cette reprise a été éprouvante. J'étais stupéfaite, bouleversée par l'ampleur des dommages.

En me rendant à Rivière-Salée, j'ai eu une réaction instinctive : je suis retournée à la Maison de la Famille sans réfléchir au danger. J'avais besoin de voir dans quel état était mon ancien lieu de travail dévasté mais ça a été un choc émotionnel,

Les premiers mois de ma reprise ont été particulièrement intenses. J'ai d'abord dû réorganiser ma vie personnelle en venant maintenant travailler au centre-ville au lieu de Rivière-Salée. Côté professionnel, on m'a confiée l'animation auprès des seniors et des personnes en situation de handicap, un public que je ne connaissais pas. Le temps d'adaptation a été nécessaire pour m'approprier ces nouvelles missions d'autant plus que je me demandais si elles seraient temporaires ou pérennes.

### **Un nouveau cap professionnel : créer du lien et innover**

Ces nouvelles missions représentent un véritable défi, mais aussi une nouvelle étape dans ma carrière. J'ai eu la chance de bénéficier d'un accueil chaleureux et d'un soutien précieux de la part de mes collègues du service animations et action collective, ainsi que de toute l'équipe du siège.

Grâce à leur aide, j'ai pu me familiariser avec mes nouvelles missions. Je retrouve des similitudes avec mes expériences passées : la nécessité de créer du lien, de faciliter les échanges et de partager des compétences. En m'appuyant sur mon expertise du domaine social, j'ai pu participer à l'élaboration d'un programme d'activités que je trouve adapté au public. Aujourd'hui, je prends plaisir à exercer ces nouvelles missions, même si je souhaite travailler avec des personnes de tout âge, valides comme en situation de handicap issues de tous les milieux sociaux.

Je continue à développer des partenariats et à favoriser la mixité des publics à travers les actions que nous mettons en place. C'est une démarche qui me passionne et qui donne tout son sens à mon engagement au CCAS."

# ACTIVITÉ FONCTIONNELLE

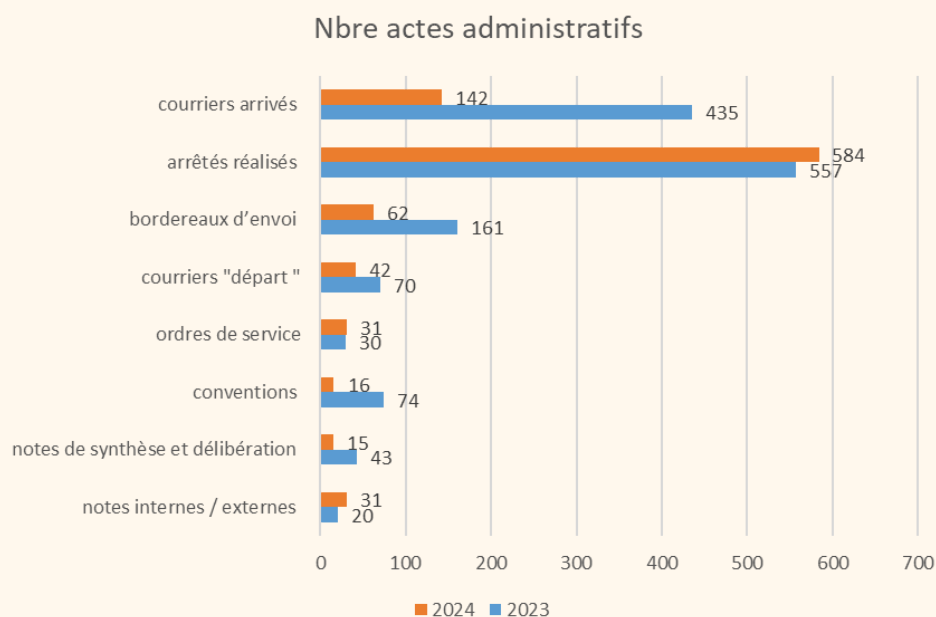
## Secrétariat et comptabilité

Le Service Logistique, Administratif et Financier assure les fonctions supports du CCAS. Il est composé de 7 agents répartis en :

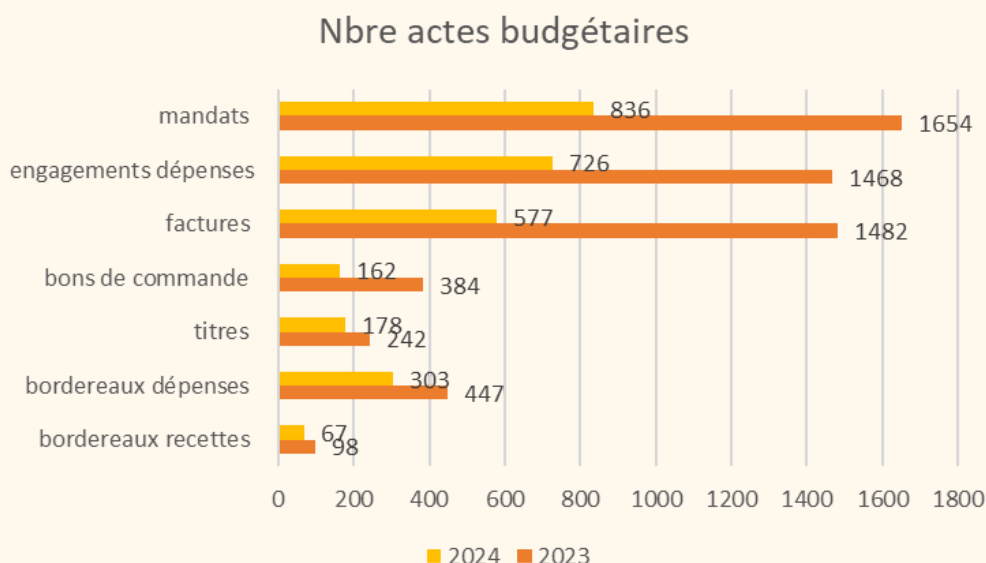
- Pôle accueil/secrétariat en charge de l'accueil physique et téléphonique du public, de la gestion administrative des actes, du suivi du parc informatique et des véhicules du CCAS ainsi que de la gestion des séances du conseil d'administration et des commissions ;
- Pôle budgétaire en charge de la préparation, du suivi et de la clôture budgétaire ainsi que du mandatement des dépenses et recettes et du traitement comptable des aides sociales.

### Vie administrative et budgétaire

Le nombre d'actes administratifs réalisés sur la totalité de l'année 2024 a diminué de plus de 33 % par rapport à 2023. Cette baisse est significative notamment pour les courriers "arrivés" avec une baisse de 67 %.



En ce qui concerne, le pôle budgétaire, les nombre d'actes réalisés en 2024 a été diminué de moitié par rapport à 2023 en raison de l'arrêt des aides sociales et des prestations de service en faveur des publics.



## Octroi des subventions

En 2024, le CCAS a octroyé les subventions suivantes :

- les avances des associations du CHRS pour 14.1 MF CFP, accordées en décembre 2023 ;
- une subvention à l'ACAPA à hauteur de 5 MF CFP versée en septembre 2024 ;
- 1 MF CFP, soit 5 dossiers à 200 000 F pour l'amélioration de l'habitat en faveur de la SEM SUD HABITAT contre 1.8 MF CFP en 2023 (versé en novembre 2024.)

## Recherche de financement

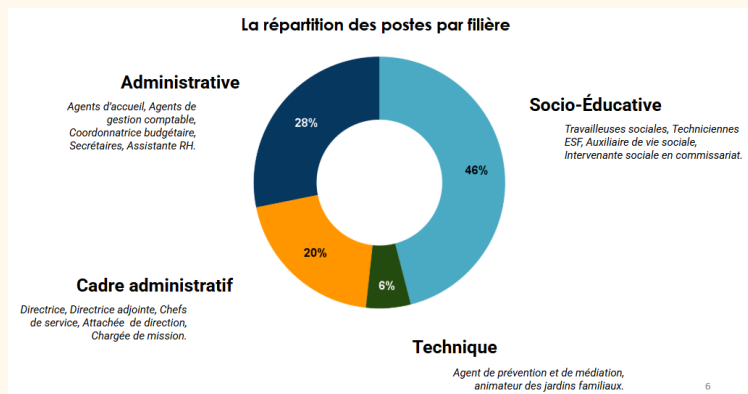
Le CCAS a recherché des financements en transmettant 16 courriers à divers organismes calédoniens et métropolitains .

4,2 millions ont été perçus en subventions exceptionnelles dont 500 000 francs CFP provenant d'un don de la Légion d'Honneur.

# Ressources humaines

La gestion des ressources humaines est assurée par une assistante encadrée par la directrice.

Le CCAS dispose de 35 postes dont 3 sont gelés au 31 décembre 2024.



La crise insurrectionnelle de mai 2024 a eu des répercussions significatives sur les activités de gestion des ressources humaines et l'organisation interne du CCAS. Ces impacts se sont manifestés à plusieurs niveaux :

- 1. Recrutement, Accueil Stagiaires et Service Civique : la période a été marquée par la résiliation de deux Contrats à Durée Déterminée concernant un travailleur social et une secrétaire du Service Logistique Administratif et Financier (SLAF), et ce, durant leur période d'essai. L'accueil d'un stagiaire de BTS Économie Sociale Familiale (ESF) en deuxième année, prévu au sein du Service Animation et Actions Collectives (SAAC), a également dû être annulé. Enfin, la mission d'un agent de service civique, qui œuvrait comme médiateur pour la mixité sociale au sein du Service Famille et Coéducation, a été interrompue.
- 2. Formations et Accompagnement du Personnel : la crise a entraîné l'arrêt des formations en cours (notamment les supervisions en analyse des pratiques) et de celles à venir (telles que les formations IFAP). En parallèle, afin de soutenir le personnel face aux défis et au stress générés par la crise, un dispositif d'accompagnement psychologique a été mis en place pour l'ensemble des agents.
- 3. Organisation des locaux : suite à l'incendie de la Maison de la Famille, les bureaux du siège ont dû être réaménagés. Cet ajustement a permis d'accueillir les agents du Service Famille et Coéducation qui ont assuré de nouvelles missions dans de nouveaux locaux.
- 4. Redéploiement des Missions : dans une démarche proactive d'adaptation, les agents des services opérationnels ont été conviés à deux après-midis de réflexion collaborative. L'objectif de ces sessions était de définir et prioriser les actions individuelles et collectives à mettre en place en direction des seniors et des personnes en situation de handicap, témoignant d'une réorientation stratégique des efforts du personnel pour répondre aux besoins les plus urgents des personnes vulnérables.

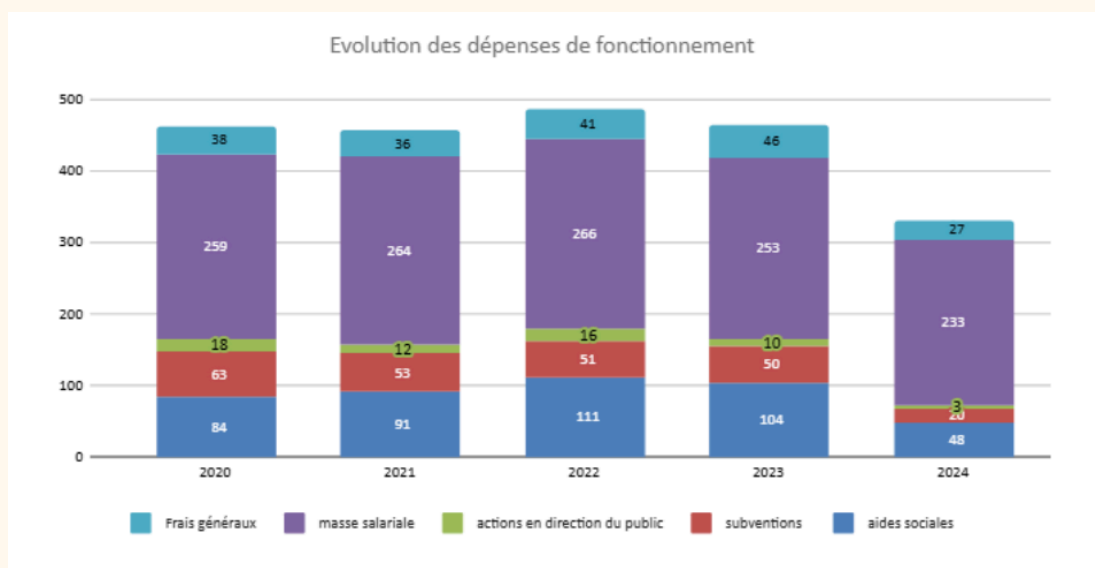
Ces ajustements démontrent la grande capacité des agents à répondre aux besoins du service public, quel que soit leur poste de travail, faisant preuve d'une flexibilité et d'un engagement remarquables face aux circonstances exceptionnelles.

# Budget

Pour mener à bien ses missions, le budget 2024 du CCAS a été voté le 14 mars 2024. Le contexte budgétaire suite aux exactions du mois de mai 2024 a obligé le CCAS à suspendre la majorité de ses activités le 18 juin 2024 et à réaliser une décision modificative d'un montant de -90 MF CFP lors du Conseil d'administration du 13 novembre 2024.

Le budget 2024 voté en mars est établi comme suit en MF CFP :

	DÉPENSES	RECETTES
FONCTIONNEMENT	411.9	411.9
INVESTISSEMENT	4.7	27.0
TOTAL	416.6	438.9



Les aides sociales représentent un budget de 77 MF CFP, après décision modificative de -52.2 MF CFP. En 2024, les dépenses réelles ont été de 48 MF CFP, contre 104 MF CFP en 2023, réparties comme suit :

- 28.2 MF CFP d'aide alimentaire contre 56.32 MF CFP en 2023 ;
- 14.1 MF CFP d'aide non alimentaire et maintien à domicile contre 36.6 MF CFP en 2023 ;
- 0.3 MF CFP d'aides urgentes contre 0.7 MF CFP en 2023 ;
- 5.7 MF CFP d'aides aux vacances contre 10.67 MF CFP en 2023.

Ces aides ont été délivrées de janvier à juin 2024. Pour 2024, la dotation de la Ville représente 96% des recettes réalisées malgré une baisse de 18% actée par décision modificative suite à l'importante diminution des recettes de la Mairie de Nouméa.

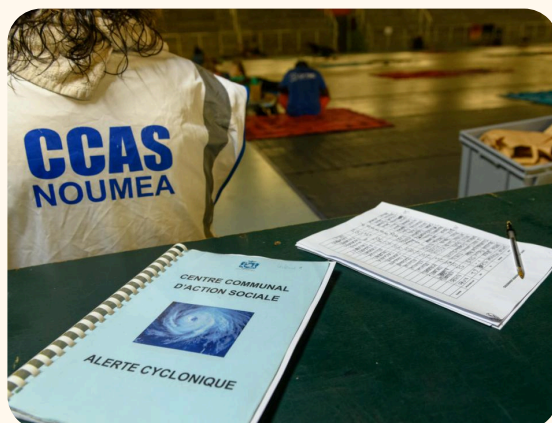
Les redevances des jardins familiaux et les produits des concessions restent stables, respectivement 4 MF CFP (redevances perçues et impayés rattachés) et 2 MF CFP.

Les produits exceptionnels sont en baisse, soit 5.3 MF CFP en 2024 contre 19.2 MF CFP en 2023.

# ACTIVITÉ STRUCTURANTE

## Période cyclonique et hébergement

La préparation du centre d'hébergement pour la période cyclonique 2024-2025 a été marquée par la destruction de la salle ANEWY et la perte de matériel et de denrées alimentaires. Cette situation a nécessité la recherche d'une nouvelle salle et le réapprovisionnement pour environ 400 personnes. Fin d'année, la Ville a sollicité la Nouvelle-Calédonie pour la mise à disposition d'une salle, et des échanges ont eu lieu avec les Directions de la Jeunesse et des Sports, de la Sécurité Civile et du Patrimoine et des Moyens pour évaluer les besoins. Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie a donné son accord et les échanges se sont poursuivis pour finaliser un nouveau partenariat. Pour assurer l'accueil des populations dans la salle omnisport, le CCAS a fait appel aux agents municipaux dont 12 se sont portés volontaires. Ils sont soutenus dans cette mission par la Croix-Rouge française et des bénévoles du Lions Club Nouméa Doyen. Aucun événement climatique n'ayant affecté la Nouvelle-Calédonie en 2024, le CCAS n'a pu eu à déployer ce dispositif.



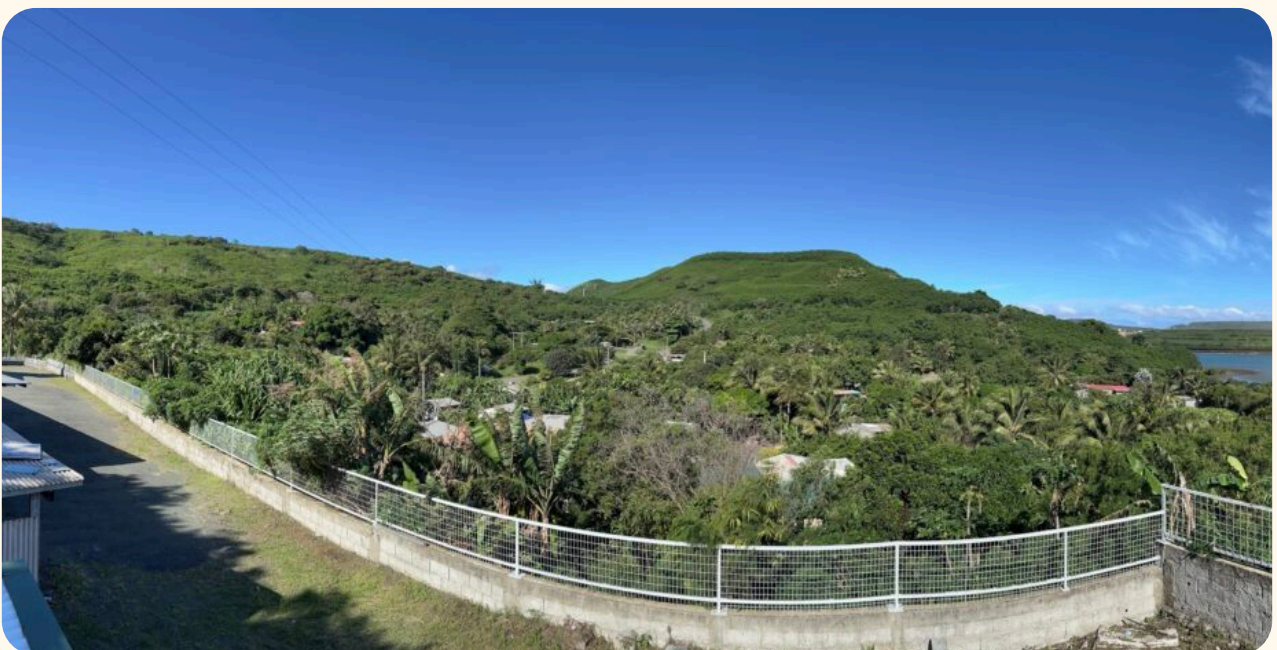
# Aménagement de N'du

Ce projet d'aménagement urbain est mené par la ville de Nouméa en collaboration avec la SECAL (Société d'Économie Mixte d'Aménagement de la Nouvelle-Calédonie). Le Centre d'Hébergement Provisoire a été créé en 1995 pour répondre à un besoin urgent de relogement de familles issues d'opérations de résorption d'habitat insalubre. Initialement prévu pour une durée de 10 ans, il abrite 43 unités familiales en 2024.

Afin de pérenniser et d'améliorer les conditions de vie de ces familles, la Ville de Nouméa a initié un projet d'aménagement et de création d'un lotissement. Ce projet prévoit la vente des parcelles en l'état aux occupants actuels qui deviendront ainsi propriétaires de leur terrain et de leur habitation.

Le CCAS participe au groupe projet constitué de la SECAL et des représentants de la ville de Nouméa. A cet effet, il veille à ce que les aspects sociaux soient pris en compte dans la globalité du projet.

Le projet d'aménagement s'est poursuivi en 2024. Les réunions organisées sur site ont eu pour objectifs, d'une part, de présenter les différentes étapes du projet, d'autre part, d'informer les résidents sur les démarches à entreprendre en vue de l'acquisition des parcelles. Pour ce faire, CCAS a rencontré individuellement les 43 familles concernées pour veiller à la compréhension claire de chaque phase du projet et accompagner celles qui expriment un besoin particulier. Les familles intéressées par l'acquisition de leur terrain ont été invitées à formaliser la réservation de leur parcelle par le versement d'arrhes auprès du notaire avant le 31 décembre 2025.



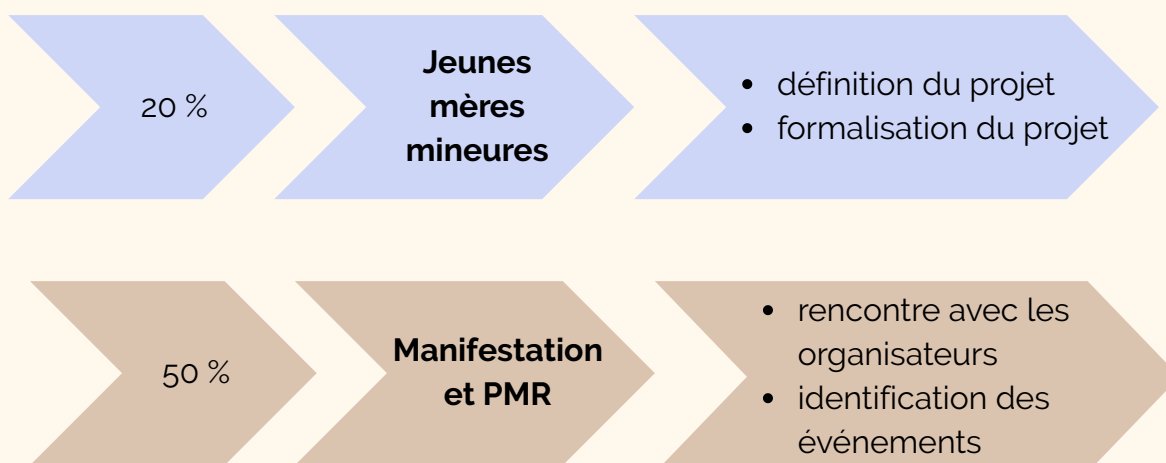
# Plan stratégique

Les 10 projets suivants sont entièrement finalisés :

- Mettre en place l'aide à domicile en prévention du vieillissement
- Promouvoir la démarche éco responsable du CCAS
- Créer un partenariat avec l'EHPAD de Tina
- Sensibiliser les parents aux dérives du numérique
- Réaliser une étude pour définir le profil des aidants
- Créer une communication accessible à tous
- Participer à l'animation des résidences pour personnes âgées
- Sensibiliser les personnes à mobilité réduite aux dérives du numérique
- Délocaliser les actions de la Maison de la Famille
- Dématérialiser les bons d'aides sociales

Le projet visant à "harmoniser le primo accueil des Nouméens sur les deux sites du CCAS (siège et Maison de la Famille) n'a pu être réalisé.

Par ailleurs, les deux projets ci-dessous n'ont pas abouti en raison des émeutes qui ont perturbé leur réalisation.



# MISSIONS SPÉCIFIQUES

## Jardins familiaux

Le CCAS a bénéficié de l'extension de 6 parcelles au jardin familial de Tuband portant la totalité du nombre de parcelles à 293 sur l'ensemble de la commune. Le contexte économique lié aux exactions du 13 mai a renforcé le lien à la terre des personnes disposant d'une parcelle de jardin familial. Cependant, la crise a rendu insécurisant certains jardins familiaux notamment ceux de Kaméré, Vallée du Tir et Rivière-Salée.

Afin de développer les moyens de paiement et faciliter les règlements, la régie des jardins familiaux s'est dotée d'un compte postal à l'OPT permettant aux jardiniers de régler leur redevance par virement automatique.

Le taux d'occupation des parcelles s'élève à 88%.

### Répartition des foyers par profil

Profil du foyer	% de foyers
Couple avec enfants	33%
Famille monoparentale	13%
Personne âgée	17%
Personne handicapée	4%
Personne seule	20%
Couple sans enfants	10%
Associations	3%



# Aide aux victimes et auteurs de violences

Une Intervenante Sociale en Commissariat (ISC) rattachée au Service Accompagnement Individualisé reçoit avec ou sans rendez-vous les victimes ou auteurs de violences conjugales et/ou intrafamiliales. Elle les accompagne dans le dépôt de plainte et les oriente, si besoin, vers les différentes structures existantes.

## Actions réalisées

- rendez-vous thématique en faveur de l'égalité : présentation par le Centre d'Information - Droits des Femmes et Egalité au CAPS de la province Sud
- réunions d'échanges et d'information avec le Collectif handicaps et Handicap NC qui ont donné lieu à une convention entre le Collectif et la Police nationale pour améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap
- réunion au Haut-Commissariat dans le cadre de la cellule opérationnelle contre les violences conjugales avec le Procureur de la République, et les acteurs institutionnels et associatifs qui interviennent dans le domaine des violences intrafamiliales (VIF)
- intervention "Bus Aller-Vers": 3 après-midis (2 fois à Moselle et 1 fois dans le parking de l'ancien CHT Gaston Bourret)
- intervention au lycée Do Kamo : sensibilisation autour des VIF auprès des jeunes lycéens
- participation au bilan Grenelle (au Méridien)
- intervention à l'école de police à Normandie : sensibilisation aux VIF auprès des policiers adjoints
- 3 sensibilisations auprès d'animateurs socio-éducatifs de la ville de Nouméa (Service Vie de la Cité)

## Chiffres à retenir

863 bénéficiaires dont 143 mineurs et 720 majeurs. Sur les 720 majeurs, 55 sont des personnes en situation de handicap et 114 sont des personnes âgées (personnes vulnérables). 724 entretiens ont été menés en 2024. Sur les 143 mineurs concernés, dont 51 ne relevaient pas du champ pénal. Sur les 863 bénéficiaires de l'intervention de l'ISC, 378 personnes sont des victimes.

- personnes reçues 863
- entretiens réalisés 724
- saisines 863
- bénéficiaires mineurs 143
- bénéficiaires majeurs 720

# Lexique

**Bougeothèque** : espace spécialement conçu pour les enfants de 0 à 2 ans, dédié à la motricité libre.

**Conseil du droit et des devoirs des familles** : créé par le conseil municipal en décembre 2021. Il est composé de 4 membres permanents : le Maire, le Procureur de la République, le Directeur de la Police Municipale et le Coordonnateur de la Direction de la Politique de la Ville. Ce dispositif a pour mission d'aider les familles qui rencontrent des difficultés dans l'exercice de l'autorité parentale en proposant des mesures d'accompagnement des familles.

**Guidance parentale** : ensemble des conseils et des informations fournis aux parents afin de les orienter et de leur proposer des pistes pour améliorer leurs relations avec leur enfant et les soutenir dans leurs rôles éducatifs.

**Ludothèque pour les écoles** : accessible sur le portail de l'offre éducative de la province Sud, la ludothèque pour les écoles revêt une portée éducative pour l'enseignement primaire. Les classes peuvent la réserver et bénéficier de jeux libres et/ou en activités semi-dirigées suivant le projet mis en place par l'enseignant.

**Ludothèque** : promouvoir le rôle du jeu dans le développement de l'enfant et faciliter les interactions sociales (intra et extra- familiales).

**Mesure de responsabilisation** : sanction administrative alternative à la sanction disciplinaire, prononcée par les établissements scolaires du second degré.

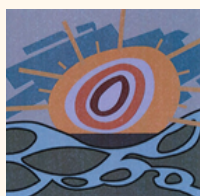
**"Temps pro"**: moments de rencontre, d'échanges entre les professionnels de l'adolescence et de la parentalité.

**"Thés parents"** et **"Thés parents hors les murs"** : actions de promotion de la parentalité, prenant la forme de groupes de parole ouverts à tous les parents.

**Visite à domicile (VAD)** : visite du domicile de l'administré par un agent du CCAS pour mieux évaluer la demande d'aide/d'accompagnement.

# Remerciements

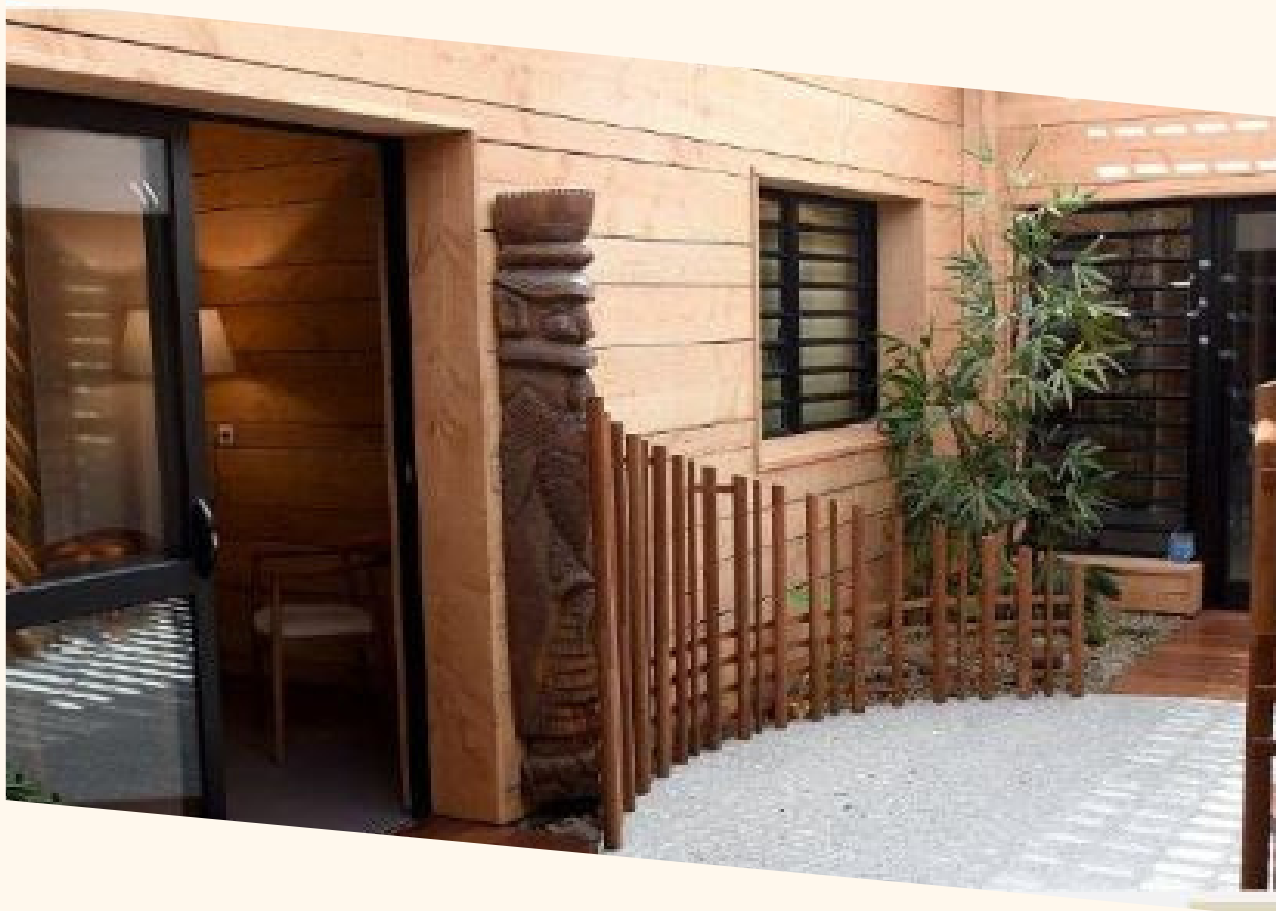
Le Centre communal d'action sociale de la ville de Nouméa remercie ses financeurs pour les aides financières accordées : la CAFAT, la Société des membres de la Légion d'honneur et la Mutuelle du Nickel. Le CCAS salue également le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie pour les colis alimentaires et la générosité des associations pour les dons alimentaires et en matériel : la Banque Alimentaire de Nouvelle-Calédonie, la Croix-Rouge française - délégation territoriale de Nouvelle-Calédonie, la Société Saint Vincent de Paul, l'Association pour la réinsertion des anciens prisonniers dans une société accueillante et KPMG Nouméa.



**RAPSA**  
Association pour la réinsertion des anciens prisonniers dans une société accueillante



# *En souvenir de la Maison de la Famille*



**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE**

20, rue du Général Galliéni

Tél: 27 07 86

Email : [mairie.ccas@ville-noumea.nc](mailto:mairie.ccas@ville-noumea.nc)



Ville de  
**NOUMÉA**