

Sommaire

CARACTERISTIQUES GÉNÉRALES DE L'ACTIVITÉ	1
LES MOYENS	3
LES FAITS MARQUANTS 2016	5
LES ACTIONS 2016	6
1 - Accueil & Domiciliation	6
2 - Aires d'accueil	6
3 - Service social spécialisé	8
4 - Habitat	9
5 - Insertion sociale et professionnelle	10
6 – Scolarisation/Insertion/loisirs	10
7 – Atelier numérique	12
8 – Groupe CADO	15
9 _ Le Centre Social acteur du développement social local	15
10_ Perspectives 2017	16

Zone d'intervention de l'antenne du Libournais : Le Libournais, territoire de compétence de la Sous Préfecture de Libourne.

Plusieurs communautés de communes sont concernées :

- Communauté d'Agglomérations de Libourne, Communauté de communes du Laussacais, Communauté de communes de la juridiction de Saint Emilion, Communauté de communes de Castillon Pujols, Communauté de communes du Pays Foyen, Communauté de communes du canton de Fronsac.

CARACTERISTIQUES GENERALES DE L'ACTION

L'antenne de Libourne mène 4 grands types d'actions :

- Des **actions de prévention, d'accompagnement social, éducatif et d'insertion** directement auprès des familles,
- Des **actions d'appui technique** auprès des services de droit commun amenés à rencontrer les Voyageurs, afin de les aider à prendre en compte la spécificité des situations et à construire des réponses adaptées,
- Des actions relevant du **développement social sur les territoires**,
- Des actions d'**Information**, de **Formation**, de **Médiation**, de **Conseil Technique** ou d'**Expertise**, auprès des divers acteurs de la vie locale (Élus, services de l'État, services des Collectivités locales, Associations, etc...)

Les actions visent à améliorer

- L'**autonomie** et la **promotion sociale** des Voyageurs,
- L'**accès aux droits**, le **respect des devoirs** et l'**accès à la citoyenneté**,
- La **reconnaissance de leur identité** et le **respect mutuel** entre la société globale et la minorité constituée par les Voyageurs, et le mieux vivre ensemble.

Les actions sont assurées par des **professionnels de l'action sociale**, avec la libre adhésion des familles, dans un espace de médiation entre la communauté des Gens du Voyage et ses particularités (historiques, culturelles, sociologiques) et la Société globale.

Les thèmes d'intervention concernent

- L'accès aux **droits fondamentaux** et la connaissance des **devoirs** qui y sont liés,
- L'**habitat** dans toutes ses dimensions : du stationnement des caravanes à l'habitat "banalisé", l'habitat adapté, la résorption de l'habitat insalubre ou illégal,
- La **scolarisation** et la **formation** des jeunes,
- L'**activité économique et l'accès à l'emploi**,
- La **santé**, les actions de prévention santé,
- La **culture, les loisirs et les vacances**,
- Les relations entre la Communauté Gens du Voyage et la Société globale,
- L'**accompagnement spécifique des familles les plus démunies**,
- Des actions de **développement social local**.

Pour l'ensemble de ces actions, c'est à partir de notre position intermédiaire que se construisent les interventions : **interface** entre les personnes issues de la communauté des Gens du voyage, et la société des sédentaires et ses réponses.

Les interventions sont assurées en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs de la vie sociale et des politiques publiques, notamment avec les services des collectivités : Département,

intercommunalités et Communes, les services de l'État, les Organismes de Sécurité Sociale (CAF, CPAM, CRAM), avec les élus et les associations du secteur social et éducatif, humanitaire et culturel, les associations communautaires.

Les actions développées sur le Libournais par l'antenne locale favorisent

Un service ressource de proximité :

- pour les usagers : les Gens du Voyage,
- pour l'ensemble des acteurs de la vie sociale locale,

En complément des **actions thématiques** menées auprès des Voyageurs, l'Antenne développe sur l'ensemble du Libournais des **actions territorialisées**.

Ces interventions concernent des accompagnements dans les domaines divers de la scolarisation et de la formation, de l'habitat, de l'accès aux droits, de l'insertion économique, de l'intégration sociale, de la santé, des loisirs, de la citoyenneté...

Elles concernent également des accompagnements socio-éducatifs de familles en difficulté.

Une **approche globale et concertée** étant nécessaire pour une réelle prise en compte des familles d'origine Gens du Voyage, l'antenne locale participe, **anime** et **coordonne des projets d'insertion et de développement social**.

C'est dans ce cadre que s'inscrivent les projets sociaux et éducatifs menés sur chaque territoire et qui concernent en particulier chaque aire d'accueil.

L'antenne locale ADAV 33 constitue un **service-ressources** lors de l'élaboration et la mise en œuvre de projets concernant les Gens du Voyage.

Enfin ce type d'intervention permet d'avoir une **connaissance plus fine de la réalité** des Voyageurs d'un territoire. On peut souvent s'apercevoir que les Voyageurs appelés "sédentarisés" (bien qu'ayant conservé le mode de vie et les coutumes des "Voyageurs") vivent sur ces territoires depuis 10, 20, 30 ans ou davantage, et sont toujours aussi mal connus et intégrés.

Cette connaissance plus fine des usagers peut être mise au service des acteurs locaux pour développer des **actions d'amélioration des conditions de vie, d'insertion sociale, d'accès à la citoyenneté et à la promotion sociale des familles concernées**.

LES MOYENS

Une Association

L'Association et ses Administrateurs mènent des démarches visant à mobiliser les divers acteurs – décideurs de la vie sociale que sont les élus, les représentants de l'État, les collectivités et les responsables des administrations.

Composition du Bureau :	Président d'honneur	Monsieur Jean-Luc BOSSIS
	Président	Monsieur François FERRER
	Secrétaire	Madame Noëlle FREDEFON
	Trésorier	Monsieur Louis DARRIEULAT

Conseil d'Administration :

Mesdames Fabienne DUFOSSE, Lucie BALESTE, Jeanne DUPOUEY, Odile REVEYRAND-COULON,
Messieurs Jean-Pierre BEAUFORT, Joseph POIRIER, Michel SAINT-BOIS.

Invitée : Véronique LAVAUD

Représentants du Département de la Gironde : Mme Denise GRESLARD NEDELEC.

Une Équipe de professionnels

Le Personnel de l'antenne du Libournais :

- 1 Directeur de l'antenne à temps plein : Christian Schwab
- 1 Intervenant territorial à temps plein (médiation scolaire/accès aux loisirs/formation et Insertion professionnelle, aires d'accueil) : Jean Maurice Broutin
- 1 Assistante sociale/intervenante sociale à 0.40 EPT : Christelle Pelckmans*
- 1 agent d'accueil à 0.60 EPT : Patricia Hadid
- Un chargé d'insertion par l'économique à 0,10 ETP : Jacques Lambert
- Une personne en contrat civique
- Les moyens proratisés de l'Association Départementale ADAV33 : Management, Gestion, Administratif

Un partenariat

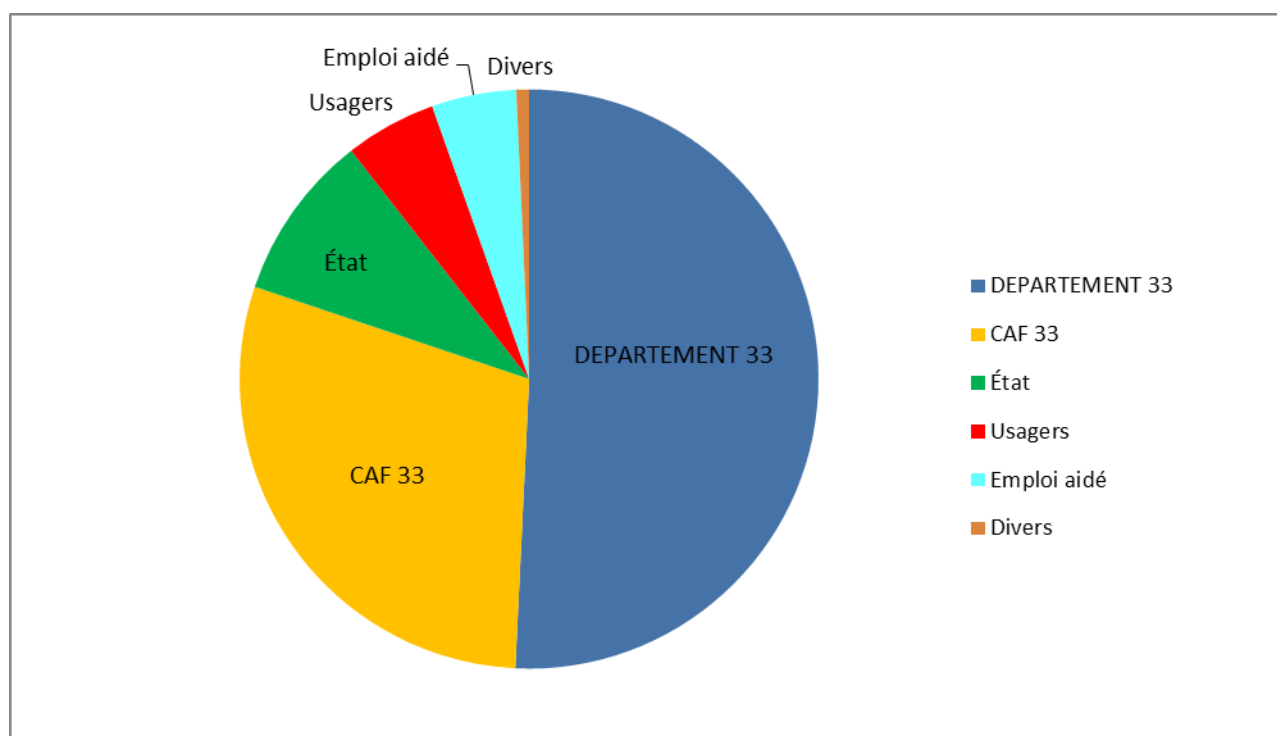
Un partenariat large avec les acteurs institutionnels et les acteurs de terrain

*Remplacée par Laure Chauveau de fin 2015 à novembre 2016 durant son congé maternité.

Des financements

Les financements de l'antenne ADAV33 Libourne permettant d'assurer les moyens nécessaires à la mise en œuvre des actions en 2016 proviennent :

- DEPARTEMENT 33 Budget global réparti (Insertion/Habitat)	50,76 %
- CAF 33 (Centre Social)	29,40 %
- ÉTAT (DDCS)	9,30 %
- Participation Usagers	5,10 %
- Emploi aidé	4,73 %
- Autres Produits Divers	0,71 %



LES FAITS MARQUANTS DE 2016

L'équipe de l'antenne locale de Libourne intervient sur l'ensemble du territoire du Libournais avec une importante concentration de son activité sur la CALI*, **350 à 450 familles sont connues et suivies** régulièrement, ou de manière plus ponctuelle pour certaines, par les travailleurs sociaux de l'antenne de Libourne.

L'année 2016 a vu une progression des élections de domicile +15% qui a impacté l'ensemble des activités de l'antenne.

- La médiation scolaire, la formation, les loisirs :

L'animateur a poursuivi son intervention autour de la scolarisation et a animé des actions en lien avec les collègues. Il sera nécessaire d'engager une réflexion autour de la prise en charge de ces élèves si l'on veut inverser la tendance du décrochage scolaire. La médiation avec les établissements scolaires primaires a contribué à conforter l'assiduité scolaire et à renforcer les relations parents/établissement. La facilité d'accès au CNED complexifie l'inscription au collège et la poursuite de la scolarité pour ceux qui sont inscrits. Les familles déscolarisent souvent leurs enfants dès qu'une difficulté apparaît.

Poursuite de l'accompagnement des jeunes en fin de scolarité vers la recherche de formations qualifiantes en lien avec la Mission Locale.

Des activités de loisirs, à visée éducative et sociale, ont été proposées aux jeunes de Libourne et de Saint Denis de Pile autour de plusieurs axes visant l'autonomie des jeunes.

Des rencontres avec les services accueil loisirs de la ville de Libourne et de la Communauté d'Agglomération ont permis la participation de jeunes Gens du Voyage aux activités.

- Le terrain familial du Pas du Loup à Saint Denis de Pile :

Le raccordement aux fluides se poursuit pour d'autres familles installées sur le site.

Une famille propriétaire du terrain sur lequel elle stationne finalise les démarches administratives pour la pose d'un compteur électrique et d'eau.

Le financement sera assuré par la commune, la Fondation Abbé Pierre et la famille.

Le terrain sera raccordé courant 2017.

- Ateliers :

Plusieurs ateliers sont proposés aux **entrepreneurs autour de la déclaration des revenus** mais aussi des déclarations RSI* et CAF (DTR).

Mise en place de **l'atelier numérique** pour accompagner les usagers dans la dématérialisation.

Atelier collectif à destination des femmes co animé par la MDSI de Coutras, le CCAS de Saint Denis de Pile et l'ADAV33.

Mise en place du groupe **CADO** Comité d'usagers de l'Accueil et de la Domiciliation.

- Réunion partenariale Castillon autour de la scolarisation.

* CALI : Communauté d'Agglomération du Libournais

* FAP : Fondation Abbé Pierre

* RSI : régime social des indépendants

LES ACTIONS DE L'ANTENNE LOCALE LIBOURNE 2016

1 Accueil et domiciliation

Quelques chiffres relatifs à notre activité

Cette année 2016, l'équipe du centre social a reçu **3260 personnes** dans ses locaux. Le service accueil / domiciliation a enregistré **10737** lettres et a répondu à **5199** appels téléphoniques. **180 pochettes courriers** sont donc maintenant repérées, ce qui correspond à 25 familles supplémentaires en 2016. Les locaux du centre social sont ouverts 6 demi-journées par semaine soit **312 demi-journées par an**.

Notre volume d'activité à l'accueil a considérablement augmenté en lien avec la progression des domiciliations. En 2016 nous constatons la progression continue des domiciliations liées entre autre à la décohabitation de la nouvelle génération qui fonde une famille, au rapprochement familial et à l'attractivité de notre département malgré notre vigilance.

Le service accueil/domiciliation est essentiel dans le fonctionnement de l'antenne locale. Il permet de recevoir les familles et de pouvoir les orienter vers les personnes référentes des thématiques d'intervention du centre social. C'est également un lieu d'écoute, d'échanges, d'informations et d'orientations.

2 Les aires d'accueil

L'implication de l'intervenant ADAV33 sur les aires d'accueil du Libournais a évolué ces 2 dernières années.

L'augmentation de la charge de travail sur l'antenne, l'élargissement progressif du territoire d'intervention et la capacité localement à mettre en œuvre des projets collectifs, sont des paramètres importants à l'évaluation d'une intervention.

L'intervenant ADAV33, propose sur les aires du territoire, un passage régulier hebdomadaire et reste disponible en cas de sollicitations directes.

Ainsi cette présence permet de poursuivre une intervention et une médiation auprès des publics concernés.

Les demandes sont souvent ciblées sur :

- des difficultés de mobilité,
- des accès aux droits,
- la recherche du bon interlocuteur (prestations et éclaircissement sur un document administratif),
- la recherche d'emploi,
- des relations avec le gestionnaire de l'équipement et des partenaires, les questions sur la scolarité (CNED notamment et relationnel collègue)...

Toutefois, encore aujourd'hui, sur certains équipements du territoire, des familles interpellent des professionnels pensant pouvoir interroger un interlocuteur unique.

Cette proximité permet encore de proposer des temps de sorties avec des jeunes ou jeunes adultes (villa gallo-romaine de Moncaret, grotte Célestine et château de Rauzan, Arcachon et la dune du Pyla, atelier tablette tactile du mercredi...)

Ainsi les 4 aires du territoire connaissent des évolutions différentes, il est à préciser que sur Libourne le comité technique n'est plus actif à ce jour et que sur Castillon celui-ci n'a jamais été mis en chantier depuis l'ouverture de l'équipement en Juin 2015.

Le comité technique de **Saint Denis de Pile** nous permet de nous projeter sur des projets communs comme l'accompagnement des familles et enfants vers le projet d'éveil musical et la rockschool, le micro-projet sur la lecture...

L'aire de Castillon est un équipement récent (juin 2015) dont la spécificité est de ne pas accueillir de résidents permanents. Les occupants y font des séjours plus ou moins longs en fonction des situations professionnelles et des visites familiales. Nos visites y sont régulières (2 à 3 fois dans le mois minimum) avec des interventions ponctuelles à la demande du gestionnaire qui relaye toutes les demandes faites par les familles.

L'absence de comité technique nous a poussé en 2016 à préparer des rencontres partenariales qui ont débuté fin 2016.

L'aire de Coutras, ouverte en Mai 2016, remplit sa fonction d'accueil sur des courtes durées ne permettant pas de mettre en place des projets d'accompagnement. En 2016, les terrains familiaux n'ont pas fait l'objet d'une intervention significative.

L'aire de **Libourne** est investie plus régulièrement par des actions en direction des enfants ou des adolescents avec des animations : utilisation de tablette tactile connectée, sortie découverte du patrimoine ponctuelle, activité sportive le mercredi...

Le relationnel avec l'école de Carré y est encore opérationnel grâce à la présence de l'enseignante spécifique (Poste EFIV).

Sur Libourne, l'association « Mets la prise » a souhaité comme elle le fait sur St Denis de Pile depuis 3 ans, s'investir et proposer des ateliers « musique » sur l'aire d'accueil.

La première phase de contact et de création d'un temps spécifique s'est déroulée d'avril à juin 2016 avec des interventions et des rencontres musicales.

Toutefois et peut être pour de sérieuses raisons, l'atelier régulier proposé le samedi matin n'a pu perdurer.

Un cadre d'échange collectif rénové pourrait nous permettre de chercher une issue, à une action à l'attention des enfants, ce qui est impossible à concrétiser à ce jour.

Sur cette aire, la demande est régulière, notamment de la part des jeunes qui cherchent un emploi. Ce travail consiste dans le quotidien à « déconstruire » parfois les demandes des jeunes ou à les « confronter à leur réalité », afin qu'ils prennent conscience du contexte et de leur environnement.

La situation des jeunes adultes reste donc plus que jamais sensible (et particulièrement sur Libourne) car le niveau de sortie du collège – lorsque ceux-ci y ont prolongé leur scolarité - ne les autorise pas à solliciter une entrée en formation.

Le trop faible étayage familial ne permet pas aux jeunes qui pourraient se montrer concernés, une chance raisonnable de réussite.

L'entrée dans la vie d'adulte se fait pour certains par l'insertion professionnelle, pour d'autres par la fondation d'une famille.

3 Service social

Il constitue un service social polyvalent qui s'adresse principalement aux familles Gens du Voyage domiciliées à l'ADAV33 et il vient en appui technique des services sociaux généralistes de droit commun amenés à rencontrer des Voyageurs, afin de les aider à prendre en compte les particularités des situations et à construire des réponses adaptées.

Interventions du service social autour du RSA

L'Assistante Sociale de l'antenne de Libourne se charge d'évaluer et d'instruire les demandes de RSA des familles qui le sollicitent, et ensuite, assure le suivi de celles dont le contenu du contrat est de nature sociale ou médicale.

Prévention et Protection de l'enfance

Notre service est amené à rencontrer des familles avec enfants, en difficultés, qui nécessitent une interpellation des services chargés de la protection de l'enfance, afin qu'un accompagnement adapté puisse se mettre en place. L'Assistante Sociale a été amenée à intervenir, soit directement, soit en soutien auprès d'autres services tels que les services sociaux du Département de la Gironde ou d'autres départements, les services d'enquêtes sociales ou les services éducatifs mandatés. Ceci nous a amenés à perfectionner nos méthodes et outils de travail (en partenariat avec les services de droit commun), et à proposer des approches concertées autour de cette question, dans un souci d'efficacité.

Contenu des interventions

- écoute,
- évaluation et qualification des problèmes,
- orientation,
- mise en œuvre de réponses adaptées sur le plan administratif et social,
- médiation administrative et sociale entre les voyageurs et les services administratifs et sociaux, avec un réel souci d'une certaine éthique sociale et de maintenir un travail de qualité,
- assistance technique auprès des services locaux et administratifs,
- participation à la formation d'autres intervenants sociaux (partenaires, stagiaires).

Caractéristiques

Du fait de l'accroissement important de la fréquentation du service et les demandes qui se multiplient, le service social de l'antenne de Libourne se structure par un travail en équipe avec l'ensemble des intervenants, et ce d'autant plus que l'ouverture des aires de stationnement le conduit à travailler avec de nouveaux partenaires, sur un territoire très vaste.

Il est à noter également que l'assistante sociale est de plus en plus sollicitée, avec des demandes ou besoins de plus en plus variés et complexes.

Permanences

En 2016, l'Assistante Sociale de l'antenne a assuré 2 demi-journées de permanences par semaine. Soit 260 familles reçues, auxquelles s'ajoutent celles rencontrées de manière spontanée à l'accueil pour de brefs renseignements et les très nombreux appels téléphoniques reçus.

Les participations à des groupes de travail partenariaux et d'animation ont pu se poursuivre, afin de favoriser l'insertion sociale des Gens du Voyage.

Travail en partenariat

L'assistante sociale de l'antenne de Libourne assure un accompagnement social sous forme d'interventions sociales individuelles ou collectives auprès des familles qui vivent sur les aires ou en stationnement précaire, et qui sont en élection de domicile à l'ADAV33.

Pour les autres familles domiciliées sur le territoire, elle effectue un appui technique auprès des services sociaux CCAS ou MDSI qui accompagnent les familles de leur territoire.

En fonction des aires et des habitants qui y vivent, les actions menées peuvent être différentes dans la mesure où elles dépendent des besoins des familles, du Projet Social et Éducatif et de l'implication des acteurs du territoire.

Cependant on peut retrouver les axes d'intervention principaux : la scolarisation, la santé, l'accès aux droits, l'insertion économique, la citoyenneté principalement.

4	Habitat
----------	----------------

La question de l'habitat est récurrente sur ce territoire et se décline de façon très diverse : aires d'accueil, terrains familiaux privés et publics à Coutras, accès au parc locatif public ou privé, accessions à la propriété. Cette problématique risque de s'accroître dans les années à venir avec la décohabitation des jeunes qui fondent une famille.

Le schéma départemental :

L'ADAV33 participe au comité de pilotage du schéma départemental sur le territoire du Libournais. Ce territoire a réalisé 5 aires d'accueil sur les 6 (Vayres) prescrites au schéma. L'aire de grand passage n'est toujours pas réalisée.

Les terrains familiaux :

La mise en œuvre de terrains familiaux demeure une réponse pour un certain nombre de familles. Ces familles sont pour la plupart résidentes sur les aires d'accueil ou en stationnements précaires dans des conditions indignes. Les terrains familiaux à Coutras (8) répondent à un besoin et devraient se multiplier sur l'ensemble du territoire.

Le parc locatif public/privé :

La demande locative est en constante augmentation. Trop peu de réponses positives sont apportées aux familles. Les offres sont limitées, la nature des revenus et leur montant ne correspondent pas aux exigences des bailleurs privés.

Malgré des demandes régulières, peu d'offres émanent des bailleurs sociaux. Une nouvelle famille a intégré le parc locatif privé à Libourne.

L'habitat des sédentaires :

Dans le cadre de la MOUS départementale qui leur a été confiée par la DDTM et le Département, SOLIHA et l'ADAV33 ont pu accompagner plusieurs projets habitats sur ce territoire, principalement pour des familles déjà propriétaires de terrains à bâtir.

33 familles sont installées depuis 2005 sur le Libournais. L'Etablissement Français avec lequel nous travaillons a repris les financements des projets. Toutefois reste à régler des problèmes administratifs. Il est à noter que le nombre de projets est revu à la baisse par le financeur ainsi que les montants prêtés.

La demande de financement reste forte, plusieurs familles sont propriétaires de terrains constructibles en attente de réponses.

5 L'insertion sociale et professionnelle

Plusieurs actions structurent l'insertion par l'économique.

L'aide à la création et au suivi des travailleurs indépendants grâce à laquelle **94 travailleurs indépendants** sont suivis lors de nos permanences à notre service (163 personnes reçues en 2016).

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la contractualisation du RSA. Les bénéficiaires en devenant micro entrepreneurs déclarent une ou plusieurs activités (entretien espaces verts, vente sur les marchés, rempaillage, ferraille...), le revenu de ces activités venant réduire d'autant le montant du RSA perçu.

Il y a eu **5 nouveaux travailleurs indépendants en 2016**.

Notre rôle étant d'expliquer au bénéficiaire et de lui faciliter les différentes démarches d'inscription et de déclarations (RSI, CAF, impôts).

L'objectif étant que la personne devienne autonome quant au suivi administratif de son activité, voire, qu'elle quitte le dispositif RSA de par les revenus dégagés de son activité.

Nous mettons donc l'accent sur la formation du bénéficiaire pour qu'il atteigne cette autonomie sous forme de modules de mises en situation pour apprendre à remplir les documents administratifs d'un travailleur indépendant.

On observe une part de plus en plus importante de documents administratifs dématérialisés (CAF, impôts, RSI), ce qui oblige les Gens du Voyage à nous solliciter d'autant plus qu'ils ne possèdent pas tout le matériel nécessaire, ni les compétences suffisantes pour aller sur le web. Notre objectif étant toutefois de familiariser le public avec l'environnement informatique et de développer ainsi son autonomie.

De même, en raison d'une législation plus contraignante et de contrôles de plus en plus importants, nous devons tenir informé notre public des changements et des évolutions administratives.

Des offres d'emploi sont sélectionnées et proposées aux bénéficiaires sur les aires d'accueil.

Ces actions se font aussi en partenariat avec les acteurs de droit commun tels que le Pôle emploi, l'ADIE, la Mission Locale, le CCAS et les MDSI.

Chez nos bénéficiaires, l'activité salariale reste ponctuelle. Les vendanges ou les petites missions intérim viennent compléter un revenu chez les travailleurs indépendants.

Des offres concernant la formation **professionnelle et la VAE** sont aussi proposées.

6 La scolarisation / Les loisirs / L'insertion

Le partenariat se prolonge avec la Mission Locale, celui-ci étant encore inégal en fonction des territoires concernés.

L'entrée, voire les tentatives d'entrée, dans des dispositifs comme les plateformes d'orientation ou la « garantie jeune » sont très marginales pour les publics vivant sur les aires d'accueil du territoire, car ces outils sont encore très « normés » et que l'illettrisme par exemple n'y est toujours pas pris en compte.

Toutefois la demande d'emploi, pour les jeunes qui n'auraient pas encore fondé de famille, existe et est accompagnée avec tous les obstacles personnels et sociétaux à appréhender.

Etant donné la situation locale en termes d'emploi et d'accès à la formation, la réponse apportée est trouble, toutefois quelques éléments pourraient bousculer cette donne :

- prendre en compte les manques au niveau des savoirs de base dans les projets et ne plus en faire parfois un critère d'entrée
- accepter les parcours d'insertion et les échecs, privilégier des objectifs à courtes échéances
- décentraliser l'accompagnement sur les lieux de vie, accompagner vers l'extérieur

La scolarité au collège, sans capacité locale à engager des actions collectives, poursuit sur certains territoires sa fuite vers le CNED -rappelons-le- qui est accordé parfois de façon un peu rapide par la DSDEN pour des familles en grande partie sédentaires.

En 2016 l'ADAV33 n'a pas accompagné de familles présentes sur les aires d'accueil de Libourne et Saint Denis de Pile vers une inscription CNED.

L'ADAV33 de Libourne poursuit ses investigations sur le champ de l'illettrisme et de l'alphabétisation.

La situation sur le Libournais s'est figée depuis 2014 et il n'y a plus de partenaire privilégié sur cette question.

De plus, face aux relatifs échecs des projets mis en œuvre, il a été mis en chantier à l'ADAV33 une réflexion et une action recherche sur des méthodes innovantes.

L'ADAV33 de Libourne tente de s'organiser, de s'investir et de s'entourer afin de pouvoir mettre en œuvre la bonne méthode avec les bons intervenants.

Une concrétisation est escomptée au second semestre 2017.



Visite du site archéologique de Montcaret



Contact avec l'intervenant éveil musical à Libourne

Cette action fait suite à l'installation au printemps d'une borne numérique tactile accessible à l'accueil, outil créé spécifiquement par un groupe de travail interne et qui doit permettre aux usagers de découvrir les effets et l'intérêt de la dématérialisation des services.

En septembre, Emilie GASCON, jeune CESF, est venue renforcer l'équipe pour quelques mois dans le cadre d'un service civique. Sa mission est d'accompagner les usagers vers l'outil numérique lors des temps d'accueil du public et de proposer des temps spécifiques afin de former ou de préparer les bénéficiaires au progressif basculement vers la dématérialisation. Les ateliers de prise en main de la borne ont démarré fin octobre 2016 et sont prévus jusqu'avril 2017, date de fin de mission pour le service civique.



Borne tactile en accès libre

Objectifs de l'action : Les objectifs principaux sont de faciliter l'accès au numérique pour les Gens du Voyage et de comprendre les enjeux de la dématérialisation. Différents objectifs sont établis suivant trois niveaux (des moins initiés au plus initiés). Contenu de l'action : autour d'une borne tactile connectée, possédant des liens d'accès directs à des sites cibles (C.A.F / POLE EMPLOI/ R.S.I...), évolutive par la suite vers d'autres accès.

Niveau	Objectifs
Niveau 1	<ul style="list-style-type: none"> - Découverte d'internet et des enjeux de la dématérialisation. - Proposer une phase pratique en fonction des capacités de chacun. - Amorcer un début de pratiques au numérique à travers le site C.A.F.
Niveau 2	<ul style="list-style-type: none"> - Découverte d'internet et des enjeux de la dématérialisation. - Proposer une phase pratique en fonction des capacités de chacun. - Amorcer pour chacun un parcours vers l'autonomie à travers les sites C.A.F et pôle emploi, adresse mail...
Niveau 3	<ul style="list-style-type: none"> - Consolider les bases acquises du numérique. - Définir des objectifs personnalisés afin de les mener vers une plus grande autonomie, à travers divers sites : Pôle Emploi/R.S.I / « Le bon coin », création, gestion d'une adresse mail.

Trois niveaux de groupes sont définis :

Niveau 1 : en situation d'illettrisme, en grande difficulté face à la lecture et ayant une absence de pratique du numérique.

Niveau 2 : faible niveau ou niveau moyen de lecture, qui ne pratique pas ou peu l'outil numérique.

Niveau 3 : sachant lire sans difficulté, qui a acquis les bases du numérique et parfois plus.

Les ateliers se sont déroulés sur des temps courts allant de 45 min à 1h15, par groupe de 2 à 4 personnes. Les différentes phases prévues dans chaque niveau se sont articulées sur 2 ou 3 séances rapprochées afin de garder une continuité et de faciliter l'apprentissage.



Atelier numérique

Les outils à disposition :

- Une borne numérique en accès libre
- Des tablettes tactiles avec un accès à internet
- Les niveaux 1 et 2 disposent d'un livret personnalisé d'accès au site de la C.A.F
- Les niveaux 2 et 3 disposent d'un livret personnalisé pour aider à la DTR

Bilan de l'action d'Octobre 2016 à Décembre 2016
31 personnes ont été sollicitées ou nous ont sollicitées directement.

9 personnes de niveau 2 et 4 personnes de niveau 1 ont repoussé les séances en 2017 pour diverses raisons : absent sur le territoire, imprévu...

18 personnes de niveau 1 et 2 ont terminé leurs deux séances d'atelier informatique au 23/12/2016.

Caractéristiques des personnes ayant terminés leurs deux séances d'atelier informatique au 23/12/2016

NIVEAU 1					
	NOMBRE	ATELIER INSCRIT DANS LE CER	AGE		
			18-25	26-45	46-65
HOMMES	5	2	1	4	0
FEMMES	8	2	1	4	3
TOTAL	13	4	2	8	3

NIVEAU 2					
	NOMBRE	ATELIER INSCRIT DANS LE CER	AGE		
			18-25	26-45	46-65
HOMMES	2	2	0	2	0
FEMMES	3	3	1	2	0
TOTAL	5	5	1	4	0

Une personne de niveau 3 inscrite au pôle emploi a sollicité 5 rendez-vous pour l'apprentissage du traitement de texte sur open office (utilisation d'un clavier, apprendre à rédiger divers courriers administratifs, mise en page).

EVALUATION DE L'ACTION

Résultats constatés et/ou attendus de l'action :

- Pour les groupes de niveau 1 :
 - Les personnes n'ayant jamais utilisé de technologie se montrent méfiantes et révèlent une peur de l'outil informatique (médias, arnaque...)
 - Les personnes ayant des difficultés sur la lecture et l'écriture sont parvenues à accéder à leur compte CAF, en s'exerçant à plusieurs reprises. **Le livret personnalisé CAF** a été un outil nécessaire à l'apprentissage car il permet visuellement aux personnes de se repérer sur le site.
 - Trois personnes sur les groupes de niveau 1 auraient pu être placées dans des groupes de niveau 2. Ce sont des personnes utilisant des smartphones, montrant des facilités dans l'accès au site CAF et qui montrent l'envie d'aller plus loin dans la démarche.
- Pour les groupes de niveau 2 :
 - Durant les séances, le constat est apparu que les personnes se servant de smartphones ou technologie tactile (avec applications) ont plus de facilités à se servir de la borne tactile, ce qui incite à la navigation sur le site.
 - Les personnes ont compris l'enjeu et le délai de la dématérialisation.
 - Lorsque les couples sont convoqués ensemble, il apparaît régulièrement une entraide du conjoint lorsque l'autre est en difficulté.

Freins et difficultés à surmonter :

- Pour les groupes de niveau 1 :
 - Difficultés encore à solliciter les personnes ayant fait des ateliers à retourner sur la borne.
 - Les personnes ont peur de l'outil informatique. Ils ont peu confiance en eux du fait d'être en **situation d'illettrisme**.
 - Difficultés d'écriture/ lecture freinant l'accompagnement vers un accès plus poussé du numérique (création d'adresse mail..).
- Pour les groupes de niveau 2 :
 - Comprendre le fonctionnement et l'utilisation d'une adresse e-mail ainsi que l'usage que peuvent faire les services administratifs de cette adresse.

Perspectives (pour développer, améliorer, diversifier l'action)

- Pour les groupes de niveau 1 :
 - Relativiser les inquiétudes des personnes sur l'utilisation de la borne tactile en expliquant les démarches sécurisées à faire (déconnexion...)
 - Mieux évaluer les niveaux des personnes pour établir des groupes homogènes. Se renseigner sur leur utilisation des technologies tactiles qui sont en lien avec la borne et faciliter l'apprentissage.
 - Privilégier un accompagnement individuel
- Pour les groupes de niveau 2 :
 - Inciter les personnes à prendre rendez-vous lorsqu'elles veulent aller plus loin dans l'accompagnement.

8 Le Groupe CADO comité accueil domiciliation

Les groupes CADO (Comité d'usagers de l'Accueil et de la Domiciliation) ont été créés sur tous les lieux d'accueil de l'ADAV33. Ils proposent aux personnes domiciliées de participer à plusieurs rencontres annuelles afin de s'exprimer et faire part de leurs idées ou questions liées à l'accueil et la domiciliation.

A Libourne, cette rencontre fait suite à la première organisée en mars 2016, pour laquelle 6 personnes étaient présentes.

Bien qu'intéressante, cette formule n'a pas été reconduite, les personnes présentes n'étant pas dans l'objectif de faire des propositions.

Une nouvelle démarche a été mise en place par la distribution dans les pochettes courriers d'une information. L'objectif étant de repérer des personnes intéressées par la participation au groupe.

Ainsi, 7 Personnes ont été invitées le 15 Novembre 2016 (5 présentes et 2 excusées).

Objectifs :

- Présentation du projet « groupe d'usager »
- Présentation du projet « dématérialisation »
- Les locaux : comment améliorer l'accueil ?

Les principales remarques et propositions suivantes ont été évoquées :

- Se pose déjà l'interrogation de l'accès à la borne numérique lorsque le processus de dématérialisation sera effectif (dans 2 ou 3 ans), combien de postes informatiques ? Les personnes seront-elles toujours accompagnées ?
- Pourquoi ne pas proposer un accès wifi sur l'antenne ?
- A été évoqué le cas des personnes ne sachant ni lire ni écrire et qui ne feront pas le pas vers l'outil informatique.
- Le parking pour les véhicules : il a été précisé que les véhicules ne pouvaient pas entrer sur le parking, celui-ci étant trop petit, ne permettra pas de se croiser et de faire demi-tour.
- Repenser la pièce où se situe la borne tactile : une utilisation en position assise, une petite table pour y poser des documents ou écrire et un rideau pour y être plus isolé.
- Proposition d'afficher un trombinoscope à l'entrée afin de savoir qui fait quoi et les jours de permanences.
- A été demandé l'affichage d'offres d'emploi.

A chaque demande ou interrogation une réponse a été apportée, qu'elle soit directe ou différée.

Le processus s'est poursuivi en 2017 avec une participation moins importante.

Nous restons persuadés que la démarche est fondée et réalisable mais qu'elle prendra du temps.

Elle s'intègre aussi dans un processus qui concerne plus généralement « la participation » aux projets ainsi que l'évolution de cette population dans la démarche citoyenne.

9 Le centre social acteur du développement social local

Au-delà de son expertise et de sa connaissance des Gens du Voyage du Libournais, le centre social est acteur dans le développement social local en accompagnant les familles, les jeunes à participer à la vie du territoire, et les partenaires à prendre en compte les Gens du Voyage dans les différentes réponses sociales proposées sur le territoire.

Cette démarche se construit autour de l'animation d'un réseau d'acteurs sociaux et éducatifs.

Elles s'articulent autour de la poursuite et du développement des actions engagées, avec quelques accents mis :

- **Pour les aires d'accueil** à partir des projets sociaux et éducatifs. Reprise des comités techniques sur Libourne.
- **Dans le développement du service accueil/domiciliation/service de proximité.**
- **Service Civique :** dans le cadre du service civique, engagement d'un jeune pour accompagner les ateliers.
- **Poursuite des ateliers** pour lutter contre la fracture numérique et l'illettrisme.
- **Jeunesse :**
 - Poursuivre les actions engagées avec la mission locale.
 - poursuivre l'accompagnement des jeunes dans les différents projets d'insertion.
- **Service social :**
 - faire face à l'augmentation quantitative de l'activité (voyageurs et partenaires), notamment avec la multiplication des aires d'accueil.
 - poursuivre les actions entreprises en développant à la fois les interventions collectives, et les interventions sur les territoires, dans les équipes pluridisciplinaires intervenant dans les projets sociaux et éducatifs.
- **Réunions partenariales :** Animation d'un réseau d'acteurs pour la mise en œuvre de diagnostics, de projets partagés et d'évaluation des projets en cours. Poursuite des actions engagées sur le territoire de Castillon.
- **CADO :** Poursuite du comité accueil domiciliation. 8 usagers engagés dans cette action.

Enfin, l'année 2017 sera l'année du renouvellement de l'agrément du Centre Social par la CAF et donc un ensemble de rencontres et d'échanges dans cette perspective va jalonner cette nouvelle année.

Comité de Rédaction :

*Christian Schwab – Hélène Beaupère – Jean-Maurice Broutin
Christelle Pelckmans – Jacques Lambert – Annie Robin*