

Sommaire

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE L'ACTIVITÉ	1
LES MOYENS	3
LES FAITS MARQUANTS 2018	5
LES ACTIONS 2018	6
1 - Accueil & Domiciliation	6
2 - Aires d'accueil	6
3 - Service social spécialisé	8
4 – Habitat	10
5 - Insertion sociale et professionnelle	11
6 - Scolarisation/Insertion/loisirs	12
7 - La nouvelle donne de l'accès aux droits par le numérique	14
8 - Groupe CADO	22
9 - Le Centre Social acteur du développement social local	22
10 - Perspectives 2019	22

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'Agglomération 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.

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES 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 afin d'aider ces derniers 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 et Itinérants,
- L'**accès aux droits**, le **respect des devoirs** et l'**accès à la citoyenneté**,
- La **reconnaissance de leur identité**, 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 les Gens du voyage et Itinérants et leurs 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 les 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 et familles Gens du voyage, les itinérants et la Société majoritaire 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 : le Département, les intercommunalités et les 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 constituent un service ressource de proximité :

- Pour les usagers : les Gens du voyage et les Itinérants
- Pour l'ensemble des acteurs de la vie sociale locale

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

Ces interventions concernent des accompagnements dans les domaines divers de la scolarisation, 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 situations, 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.

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 Lucie BALESTE, Fabienne DUFOSSE, Véronique LAVAUD, Odile REVEYRAND-COULON, Messieurs Jean-Pierre BEAUFORT, Joseph POIRIER.

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

Une Équipe de professionnels

Le Personnel de l'antenne du Libournais :

- Un Directeur de l'antenne à temps plein : Christian Schwab
- Un Intervenant territorial à temps plein (médiation scolaire/accès aux loisirs/formation et Insertion professionnelle, aires d'accueil) : Jean Maurice Broutin
- Une Assistante sociale/intervenante sociale à 0.40 EPT : Christelle Pelckmans
- Un Agent d'accueil à 0.80 EPT : Myriam Bataille
- Un Chargé d'insertion par l'activité économique à 0,10 ETP : Jacques Lambert
- Une personne en contrat service civique (convention avec CAP solidaire) jusqu'en juin 2018
- Des appuis ponctuels et réguliers de professionnels de l'ADAV33, Association Départementale
- Les moyens proratisés de l'Association Départementale ADAV33 : Management, Gestion, Administratif

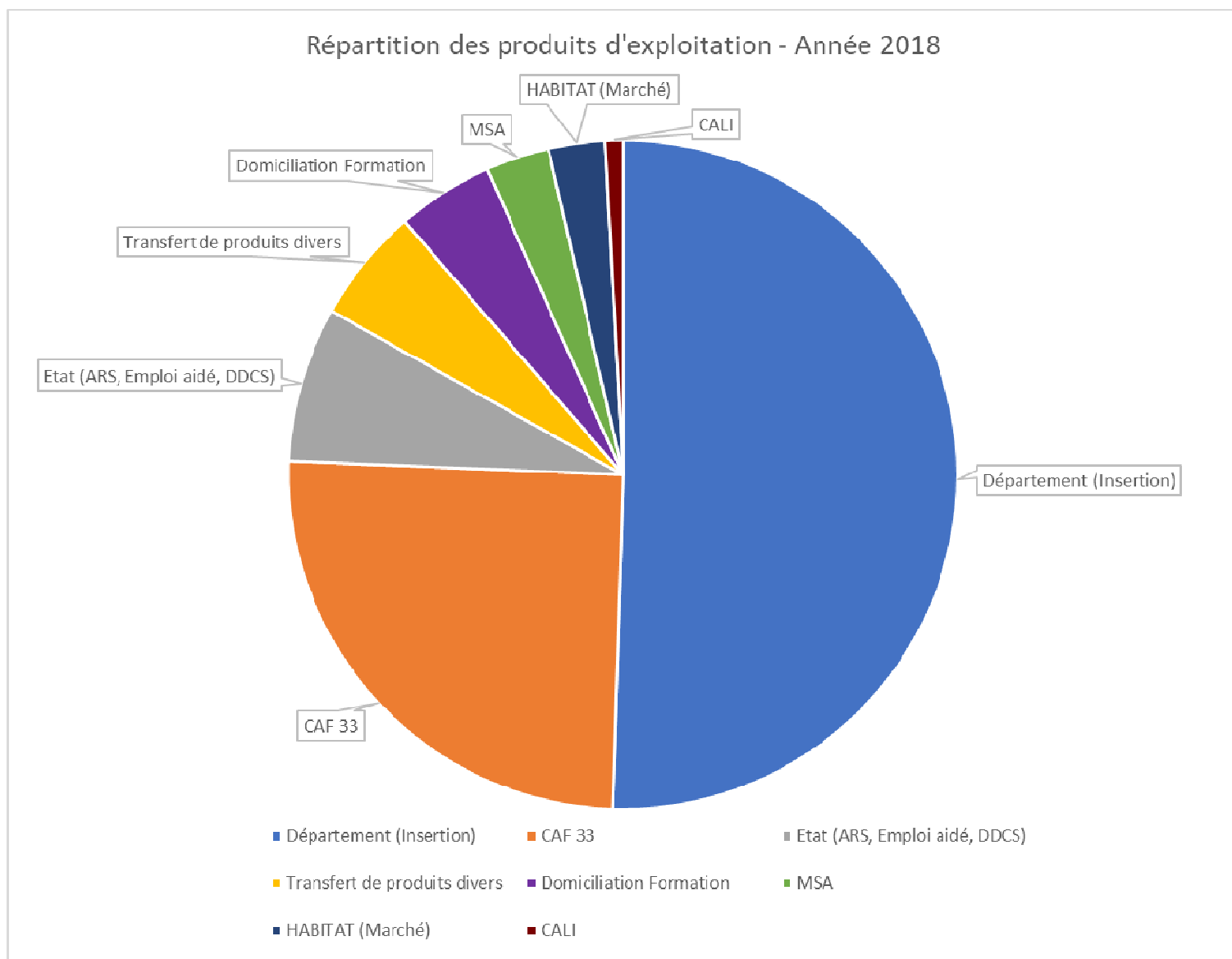
Un partenariat

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

Des financements

Les financements de l'antenne ADAV33 Libourne permettant d'assurer les moyens nécessaires à la mise en œuvre des actions en 2018 proviennent :

- Département (Insertion)	50,50 %
- CAF	25,16 %
- Etat (ARS, Emploi aidé, DDCS)	7,49 %
- Domiciliation – Formation	4,67 %
- MSA	3,07 %
- Habitat (Marché)	2,72 %
- CALI	0,86 %
- Transfert de produits divers	5,53 %



LES FAITS MARQUANTS DE 2018

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 2018 a vu une progression des élections de domicile **+13%** 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.

- Ateliers :

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

Mise en place de :

🚧 **Atelier numérique** pour accompagner les usagers dans la dématérialisation

🚧 **Atelier autonomie administrative**

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

🚧 **Atelier jeunes 18/30 ans « RSA Réaliser Son Avenir »**

🚧 **Atelier lutte contre l'illettrisme PICTOLIRE**

- **Mise en place du groupe CADO** Comité d'usagers de l'Accueil et de la Domiciliation.
Réunion partenariale Castillon autour de la scolarisation.

Patricia HADID agent d'accueil, a fait valoir ses droits à la retraite en mars 2018. Tous nos vœux pour une retraite épanouie.



* CALI : Communauté d'Agglomération du Libournais

* FAP : Fondation Abbé Pierre

* RSI : régime social des indépendants

*URSSAF : union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales

LES ACTIONS DE L'ANTENNE LOCALE DE LIBOURNE EN 2018

1 Accueil et domiciliation

Quelques chiffres relatifs à notre activité

Cette année 2018, l'équipe du centre social a reçu **4381 personnes** dans ses locaux. Le service accueil / domiciliation a enregistré **13315 lettres** et a répondu à **6570 appels téléphoniques**. **234 pochettes courriers** sont donc maintenant repérées, ce qui correspond à 27 familles supplémentaires en 2018, la progression est régulière : +13%. 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 2018, nous constatons toujours une progression continue des domiciliations liées entre autres 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.

Il est à noter que les familles demandent un soutien via la borne numérique concernant la dématérialisation.

2 Les aires d'accueil

L'implication de l'intervenant ADAV33 sur les aires d'accueil du Libournais a évolué ces 3 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 pour expliquer l'évolution de nos interventions.

L'intervenant ADAV33 propose sur les aires du territoire une intervention régulière grâce au passage hebdomadaire et reste disponible en cas de sollicitations directes. Cette présence permet de poursuivre une intervention et une médiation auprès des publics concernés.

Les demandes sont souvent ciblées sur :

- Les difficultés de mobilité,
- L'accès aux droits,
- La recherche du bon interlocuteur (prestations et aide concernant les documents administratifs),
- La recherche d'emploi,
- Les relations avec le gestionnaire de l'équipement et les 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. Ces activités créent du lien et des espaces qui facilitent par la suite la mise en œuvre de différentes démarches.

Ainsi les 4 aires du territoire connaissent des évolutions différentes, il est à préciser que sur Libourne, le comité technique s'est réuni 1 fois en 2018 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 micro-projet sur la lecture, l'atelier insertion des femmes... La participation à l'éveil musical et à la Rockscool est à ce jour dans le droit commun.

✚ **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 avec des interventions ponctuelles à la demande du gestionnaire qui relaie toutes les demandes faites par les familles.

L'absence de comité technique nous a conduits en 2016 à proposer des rencontres partenariales (CAF, Education nationale, MDSI, commune et communauté de communes, associations locales) et se sont poursuivies en 2017 et 2018. La scolarisation en élémentaire et au collège a été la principale thématique abordée lors de ces rencontres.

✚ **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 2018, les terrains familiaux n'ont pas fait l'objet d'une intervention significative.

✚ **Terrains familiaux Coutras** : Les familles locataires des logements ne sollicitent pas, voire très peu l'intervenant de l'ADAV33. Ces familles sont sédentaires et dépendent des services de droit commun (MDSI). Toutefois, l'intervenant territorial se rend disponible selon les besoins et les demandes et peut être en appui technique auprès des partenaires.

✚ **L'aire de Libourne**, depuis 3 ans, est dans une situation de tensions avec des dégradations régulières. Le climat ambiant ne favorise pas l'implication des partenaires. Néanmoins, les interventions sont fréquentes notamment auprès des familles domiciliées à l'ADAV33.

La reprise d'actions pourrait pacifier le climat. Plusieurs personnes ont exprimé le souhait d'apprendre à lire. L'ADAV33 propose une intervention à partir de la méthode Pictolire.

D'autre part, l'ADAV33 est disponible pour participer à un espace de parole réunissant les partenaires et les habitants de l'aire.

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 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 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 difficulté, 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 le souci d'une certaine éthique sociale et du maintien d'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 des 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 d'accueil 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 2018, l'Assistante Sociale de l'antenne a assuré 2 demi-journées de permanences hebdomadaires. Soit **322 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 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 par l'activité économique, la citoyenneté principalement. Cette année 2018 a été marquée par une épidémie de rougeole sur tout le département. Nous avons pu mener des actions de prévention et des accompagnements spécifiques sur chaque territoire en collaboration avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) et les services de PMI.

Un exemple de situation :

Mme B. contacte l'ADAV33 en catastrophe, elle arrive d'un autre département, vient de se séparer et se retrouve sans argent avec sa fille de 9 ans. Elles sont hébergées provisoirement dans l'appartement de sa fille aînée. Un RDV est pris avec l'assistante sociale.

Mme est très angoissée, elle se retrouve dans une situation complexe et ne connaît pas les démarches à réaliser pour régulariser sa situation. Dans un premier temps Mme a besoin d'une écoute attentive et bienveillante, et de savoir qu'elle peut avoir un espace de parole libre et sécurisé.

Dans un deuxième temps, il est urgent de régulariser son accès aux droits et cela passe d'abord par une domiciliation à l'ADAV33. Nous faisons ensuite, ensemble, toutes les démarches nécessaires auprès de la CAF, de la CPAM, des Impôts, de sa Banque, de son Assurance pour transférer tous ses dossiers. Une attention plus particulière est accordée aux échanges avec la CAF afin que Mme puisse rapidement percevoir ses prestations.

Dans le même temps, Mme s'est installée sur le terrain familial de ses parents situé dans le libournais. Ces derniers lui ont prêté une petite et ancienne caravane qu'elle occupe avec sa fille.

J'informe Mme sur les possibilités de prêts caravane proposées par la CAF et entamons les démarches pour instruire la demande. Celle-ci sera acceptée et Mme pourra enfin offrir de meilleures conditions d'habitat à sa fille. Nous l'accompagnerons également dans l'inscription de sa fille à l'école primaire de la commune.

Dans le cadre de son accompagnement lié au RSA, Mme a participé à différents ateliers animés par l'ADAV33 (autonomie administrative, borne numérique...) qui lui ont permis d'acquérir beaucoup plus d'autonomie et de faire ses démarches seules. Aujourd'hui, elle envisage de s'inscrire en tant qu'auto-entrepreneur pour une activité de vente sur les marchés.

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 s'accroît avec la décohabitation des jeunes qui fondent une famille.

Le schéma départemental :

Le projet d'aire d'accueil à Vayres semble se transformer en terrains familiaux. 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.

L'habitat des sédentaires :

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

Une convention avec la CALI a été signée en 2017 à titre expérimental pour accompagner une famille dans un projet d'accession. La convention a été renouvelée avec une extension pour l'accompagnement d'une famille dans le cadre d'une sous-location.

La famille identifiée, après plusieurs rencontres préparatoires, a souhaité rester vivre en caravane pour reprendre le voyage. Au bout de quelques mois, elle nous a de nouveau sollicités pour formaliser une nouvelle demande.

33 familles sont installées depuis 2005 sur le Libournais suite à un accompagnement à l'amélioration de leurs conditions d'habitat.

L'établissement bancaire avec lequel nous travaillons a repris les financements des projets ; cependant, 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'activité économique.

111 travailleurs indépendants sont accompagnés lors de nos permanences dans le cadre de l'aide à la création et au suivi administratif des travailleurs indépendants, **153 personnes ont été reçues en 2018.**

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

6 nouveaux travailleurs indépendants se sont déclarés en 2018.

Notre rôle est d'expliquer aux bénéficiaires et de leur faciliter les différentes démarches d'inscription et de déclarations (RSI, CAF, impôts).

L'objectif est 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.

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.

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

Des offres d'emploi sont sélectionnées et proposées aux bénéficiaires sur les aires d'accueil et à l'antenne de Libourne.

Ces actions se réalisent 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 ; cependant les vendanges ou les petites missions intérim, viennent souvent compléter un revenu chez les travailleurs indépendants.

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

Les tendances en 2018 :

Deux grandes tendances se sont amorcées en 2018 :

- **La mise en place d'ateliers collectifs**, en vue d'autonomiser les travailleurs indépendants dans le cadre de leurs démarches administratives. Plus que « *faire à la place de* » nous cherchons à ce que le public se saisisse des différents documents (DTR CAF, déclaration du chiffre d'affaire pour la SSI...) afin qu'il sache les remplir lui-même. Des groupes de niveaux sont ainsi organisés. Au cours de ces réunions nous abordons différentes notions (pourcentage, bénéfice, chiffre d'affaire...).

Même si l'autonomie n'apparaît pas dès la première réunion, d'autres ateliers viendront reprendre et répéter ces notions.

- Une autre tendance s'est confirmée en 2018. **La dématérialisation et la numérisation des démarches et documents administratifs** s'est accélérée. Cela nous confirme le besoin de former le public à l'environnement du web. Avant que le travailleur indépendant ne puisse effectuer ses démarches sur ordinateur, des pré-requis sont nécessaires : possession d'une adresse mail, utilisation de cette adresse, tout un environnement virtuel qui n'est pas toujours évident à appréhender pour certains. Même si beaucoup utilisent déjà un smartphone et certaines applications très automatisées, beaucoup aussi, ne savent pas évoluer dans des environnements plus complexes. Toutefois cette dématérialisation apporte une simplification des démarches notamment quant aux calculs automatisés des cotisations. Cette évolution étant à plus ou moins à long terme obligatoire pour tous, il est important de sensibiliser et former dès à présent notre public.

6 La scolarisation / Les loisirs / L'insertion

Action insertion au Centre social :

L'atelier jeunes RSA, « Réaliser Son Avenir » : pour 6 jeunes.

Atelier ciblé avec des jeunes hommes de 18/30 ans, bénéficiaires du RSA avec entrée récente, liés au groupe familial, majoritairement en couple mais pas nécessairement.

Le préalable est le repérage d'une forme de désarroi face à l'insertion et une première contractualisation déjà problématique.

Ces jeunes n'ont pas de freins repérés autres que ceux liés au mode de vie.

Ils sont plutôt autonomes dans certaines démarches et ont connu parfois des expériences avec la Mission Locale ou autres partenaires.

Leur inaction est plus perçue comme une disgrâce des dispositifs et des partenaires de l'insertion, également comme un « mal-être sociétal », plutôt qu'une tendance assumée ou pas à l'oisiveté.

Les objectifs :

- Informer sur les droits et devoirs
- Mieux discerner les causes de l'inertie
- Libérer la parole
- Amorcer une projection

La forme :

Repérage lors de la contractualisation RSA, puis 3 ateliers (19/11, 03/12/2018 et 14/01/2019) avec intervention de la responsable du pôle insertion de Libourne (cadre RSA), puis un échange sur la « valeur travail » en réaction à des témoignages (ressources internet) et enfin mise en situation d'entretien afin d'évaluer les expériences et valoriser les savoir-faire et capacités.

Evaluation du dispositif de façon individuelle lors des renouvellements de contrat.

Pictolire :

Suite à nos recherches et au diagnostic effectué, l'ADAV de Libourne est en mesure de proposer un outil novateur afin d'accompagner les personnes en demande dans l'apprentissage de la lecture ou dans la remise à niveau.

Cet atelier est proposé sous diverses formes, ce qui permettra à chacun de trouver le cadre convenu.

L'atelier a pu réellement être opérationnel en septembre 2018 notamment grâce à une version quasi- définitive du logiciel.

Ce projet est financé par la **Fondation UP** (Groupe Chèque Déjeuner) et sera évalué dans son intégralité après une période de 3 ans.

Au-delà du nombre de bénéficiaires accueillis - en deçà de nos critères pour l'instant- c'est surtout l'efficacité de l'outil qui nous permet de pouvoir prolonger l'expérience et d'apporter des données importantes à l'association **Proactive** qui développe cette méthode.

L'outil, son utilisation et son environnement sont en évolution permanente, ce qui devrait nous permettre à l'échéance fixée, de dresser un bilan et des perspectives encore plus innovantes sur la question.

En parallèle, une action auprès des enfants avec l'implantation d'une boîte à lire, est en cours d'élaboration sur l'aire de Saint-Denis de Pile avec une échéance au printemps 2019.

Intervention extérieure :

Même dans le cadre d'une intervention territoriale, on peut avoir comme finalité de contribuer à accompagner les familles ou les individus vers l'autonomie.

Répondre en tous lieux, à toutes demandes et en toutes circonstances, ne peut devenir un mode d'intervention pérenne face à un public souvent en recherche d'un interlocuteur unique.

C'est aussi en opposition avec les principes d'un Centre social et de ses composantes et ce serait également nier la présence de partenaires.

Dans ce contexte, le niveau et la qualité du partenariat reste un enjeu fondamental.

Celui-ci nous a permis en 2018 par exemple de participer à l'organisation des **ateliers femmes sur St Denis de Pile** et à une demi-journée d'accueil pour les familles à **l'école maternelle**, toujours à **Saint Denis de Pile**, dont l'objectif premier était d'engager un relationnel entre les familles et la direction de l'école.

Des animations ont pu être organisées ou accompagnées avec **l'école de Carré de Libourne** (sortie Musée et animation en classe), 1 visite-animation avec des jeunes à la **citadelle de Blaye**, des rencontres ponctuelles sur les communes de **Guîtres, Castillon et le secteur de Sainte Foy** (CISPD, participation à des instances existantes ou rencontres à objectifs spécifiques).

L'aire d'accueil de Castillon fait l'objet de visites régulières de notre part, même si cet équipement n'est pas à proprement parler une aire de sédentarisation, elle reste en grande partie ouverte à des familles faisant des passages réguliers sur le territoire. Il n'y a pas de Projet social et éducatif (PSE) écrit et partagé pour cet équipement.

L'aire de Coutras, avec la proximité des terrains familiaux, elle n'est pas complètement investie et ne bénéficie pas d'un PSE opérationnel.

L'aire de Libourne est régulièrement, depuis 3 ans environ, sujette à des dégradations et le climat ambiant ne favorise pas l'éventuel retour de partenaires.

Toutefois, les interventions y sont fréquentes et les familles domiciliées à l'ADAV de Libourne y sont nombreuses en fonction des périodes.

Ces interventions sont plus ponctuelles car elles découlent souvent d'un « travail de rue » comme peuvent le décrire les professionnels devant constamment aller à la rencontre du public.

Elles sont parfois un écueil car elles peuvent nous renvoyer à ce qui a été évoqué : l'interlocuteur unique et à la réponse immédiate.

Les thématiques les plus sollicitées sont : les difficultés de mobilité, les accès aux droits (banque, domiciliation, auto-école, CNI, ML...), la recherche du bon interlocuteur (prestations et éclaircissement sur un document administratif), la recherche d'emploi (CV, inscription en intérim...) les relations avec les gestionnaires des équipements et des partenaires, les questions sur la scolarité (CNED notamment et relationnel école) ...

Ainsi les 4 aires du territoire connaissent des évolutions différentes, les PSE n'existent pas toujours et leur animation et activité sont à des niveaux inégaux.

Le CNED

Le CNED, après des années d'emballlement connaît une évolution avec l'arrêt des validations systématiques par l'Inspection Académique. Toutefois, on note de plus en plus d'inscriptions CNED en classe de primaire. Ces évolutions pourraient nous permettre de travailler de nouveau en partenariat avec la communauté éducative collège notamment.

L'ADAV participe au niveau départemental à des échanges, afin notamment de mettre en relation les familles et les services de l'Education nationale.

Nos services ont également un interlocuteur direct auprès de l'Inspection Académique depuis la rentrée 2018.

Localement, dès la fin 2018 et surtout sur l'année 2019, l'ADAV participe à des rencontres sur les territoires du Libournais afin de proposer en lien avec l'Education Nationale, des solutions et des offres éducatives alternatives en fonction des ressources territoriales (les Eglisottes / Coutras, Castillon, Libourne).

Les principaux partenaires : Anthéa, CCAS Libourne et St Denis de Pile, CALI, les collèges et écoles (Libourne, Coutras, St Denis de Pile, Castillon, Saint Magne de Castillon, Port st Foy), les Inspecteurs Education Nationale et chargés de Mission, la Mission Locale, le CIO, la MDSI de Coutras, Pôle insertion du Libournais...

Les principales perspectives 2019 :

- Poursuite de l'atelier Pictolire et développement aux autres publics
- Les ateliers internes : jeune « RSA », le numérique
- Les projets locaux éducatifs, « alternative CNED »
- Atelier femme St Denis de Pile, 3^{ème} année
- Porte ouverte « nouvelle formule »
- Projet « Boite à Lire »

7 Atelier numérique et autonomie administrative

En septembre 2017, Laetitia LUMINA est venue renforcer l'équipe pour quelques mois dans le cadre d'un service civique. Sa mission s'est achevée en mai 2018.

Myriam Bataille, secrétaire assistante au sein de l'ADAV depuis le 19 Mars 2019, s'est proposée en renfort dans la continuité de la mission de toujours accompagner les usagers vers la découverte, la pratique et l'amélioration des connaissances par la formation de l'outil numérique pendant les temps d'accueil, sur des temps planifiés. Les usagers sont confrontés au quotidien aux démarches administratives dématérialisées.



Nous vous proposons cette année un focus sur l'action « atelier numérique et autonomie administrative », d'actualité pour les Voyageurs et Itinérants mais aussi pour tout un chacun.

L'objectif de l'action

Le monde du numérique est vaste et complexe, il est devenu un moyen de communication incontournable dans les démarches du quotidien et administratives. L'objectif sera de « lutter contre l'illettrisme numérique ».

Les objectifs principaux sont :

- De faciliter l'accès au numérique pour tous les usagers de l'ADAV (Gens du voyage et Itinérants),
- De leur faire appréhender les enjeux de la dématérialisation, c'est aussi un moyen d'inclusion sociale,

- De faciliter l'autonomie de leurs démarches administratives, DTR, CMU, Impôt sur le revenu, boîte mail, réception et envoi de documents, ...).



Animation de l'action :

- Autour d'une borne tactile connectée, possédant des liens d'accès directs à des sites ciblés (CAF, POLE EMPLOI, RSI, IMPOT.GOUV, ANTS – carte grise, CNI, permis de conduire).
- Avec PC ou smartphone des usagers (création de boîtes mail, création de comptes personnels, accès sur les sites cibles, initiation base Word et Excel)

Niveau	Objectifs
Niveau 1	<ul style="list-style-type: none"> • Découverte de l'outil informatique, internet, et des enjeux de la dématérialisation des documents administratifs et des capacités de leur smartphone (connexion internet par la WIFI) • Prévenir, rassurer et guider sur l'accès à internet • Evaluation des niveaux de compréhension et des capacités de chacun • Une phase pratique adaptée et récurrente • Amorcer un début de pratiques au numérique en autonomie sur le site de : CAF, CPAM pour la CMU, LEBONCOIN, GMAIL...
Niveau 2	<ul style="list-style-type: none"> • Découverte d'internet • Mise en situation avec des exercices pratiques sur l'accès à internet, recherche sur un moteur de recherche, envoi de mails • Amorcer la pratique sur des RDV récurrents afin de maintenir les acquis
Niveau 3	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien et consolidation des acquis • Grande autonomie sur la borne numérique et leur smartphone. • Achat d'un PC et imprimante et connexion à internet

Trois niveaux de groupes sont définis :

Niveau 1 : en situation d'illettrisme, d'incompréhension de texte, en grande difficulté face à la lecture, absence de pratique du numérique

Niveau 2 : Faible niveau ou niveau moyen de lecture, ne pratique que très peu l'outil numérique

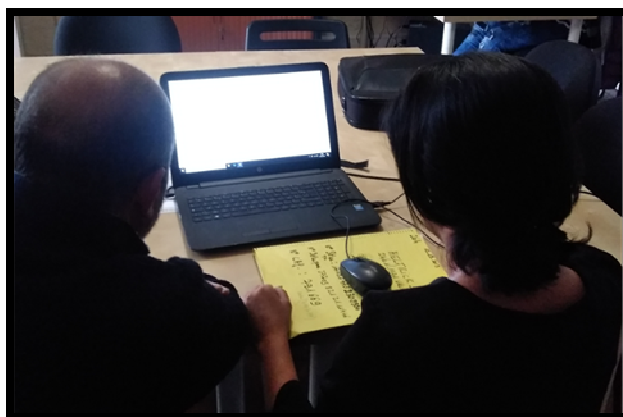
Niveau 3 : sait lire mais a besoin de tutos, a des acquis pour développer ses connaissances et son autonomie.

Les ateliers se sont déroulés sur des temps courts allant de 1h00 à 2h00 en groupe de deux ou trois personnes et en individuel.

Les différentes phases prévues dans chaque niveau se sont articulées sur plusieurs séances rapprochées en fonction de leur progression, afin de garder une continuité et de faciliter l'apprentissage.

Les outils à disposition

- ✚ Une borne numérique en accès libre
- ✚ Des tablettes tactiles avec accès internet
- ✚ Les smartphones et PC des usagers avec l'accès wifi de l'ADAV
- ✚ Les niveaux 1 et 2 disposent d'un livret personnalisé d'accès au site de la CAF
- ✚ Les niveaux 2 et 3 disposent d'un livret personnalisé pour aider à la DTR
- ✚ Fiches de suivi de leur évolution



Bilan de l'action de Janvier à Décembre 2018

85 personnes ont participé à des actions de sensibilisation de la prise en main de l'outil numérique



Ateliers numériques					
GENRE	NOMBRE	ATELIER INSCRIT DANS LE CER	AGE		
			18-25	26-45	46-65
HOMMES	33	19	1	13	19
FEMMES	52	43	1	31	20
TOTAL	85	62	2	44	39

ÉVALUATION DE L'ACTION

Résultats constatés et/ou attendus de l'action

- Certains usagers montrent une réticence à l'utilisation de l'outil numérique accentuée par les médias, l'ignorance, l'arnaque, la peur de l'inconnu, la peur de l'intrusion dans leur vie privée ...
- Les personnes ayant des difficultés dans la compréhension de texte ont compris les démarches à suivre pour leur compte CAF, CMU en pratiquant.
- On peut constater que les personnes ayant déjà des outils numériques personnels, smartphones par exemple, ont une facilité à se servir de la borne tactile, des tablettes, des PC, ce qui incite à la navigation sur le site des services .gouv, ou du Boncoin, de Google maps, des GPS, du Pôle emploi etc.
- Les personnes ont compris l'enjeu et les délais rapides de mise en œuvre de la dématérialisation.
- Lorsque les couples sont convoqués ensemble, il apparaît régulièrement une entraide du conjoint lorsque l'autre est en difficulté.
- La concrétisation par l'achat d'un outil numérique et l'achat d'une clé 4g afin d'être en totale autonomie.

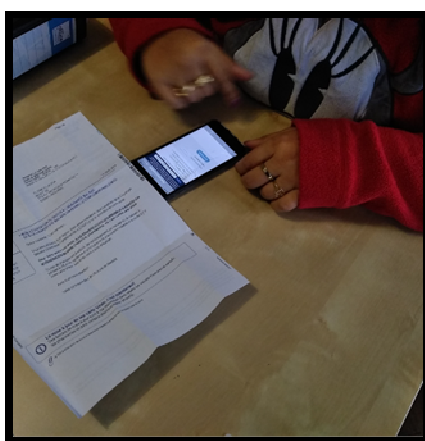


Freins et difficultés à surmonter

- Difficultés à toujours solliciter les usagers ayant participé aux ateliers à continuer à exercer et à retourner sur la borne et leur application smartphone.
- Continuer d'informer et de former sur les nouvelles applications administratives : Impôt sur le revenu, ANTS, etc., surtout pour les personnes en situation d'illettrisme et en difficultés d'écriture représentant un frein pour un accompagnement plus poussé : scan de documents, envoi de mails, création et mémorisation de mots de passe.
- Faire en sorte que les usagers ne soient plus dépendants d'une tierce personne, (famille, agent d'accueil, assistante sociale,) pour la gestion de leur compte CAF, CMU, ...

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

- Continuer à rassurer et à relativiser les inquiétudes des personnes sur l'utilisation de la borne dans leurs démarches, de ne dévoiler en aucun cas leur mot de passe.
- Informer et encadrer les usagers sur chaque nouvelle application administrative et démarches qui seront à effectuer numériquement car les demandes se diversifient progressivement.
- Continuer les créations de comptes mail, CAF, CMU, services .gouv, Pôle emploi, RSI,
- Les inciter et les motiver à s'équiper de téléphone portable connectable aux applications diverses et variées mais sécurisées.
- Pour les personnes « **travailleurs indépendants** » les amener vers l'achat d'un PC et imprimante pour la gestion des comptes et l'administratif de leur activité, création Excel de cahier de compte, création sur Word de flyers publicitaires...
- Continuer et assurer un suivi de la progression de leur apprentissage.



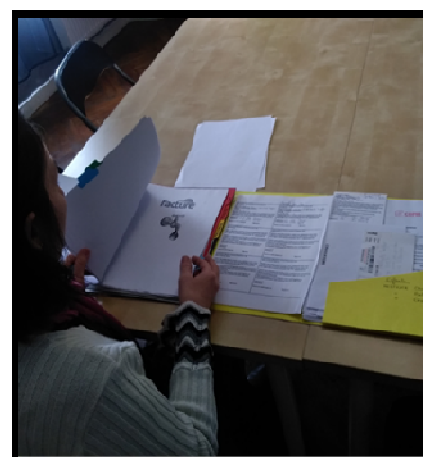
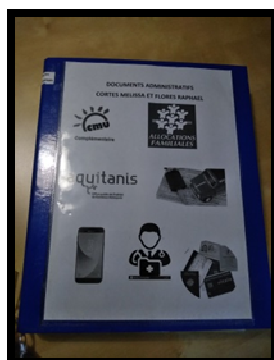
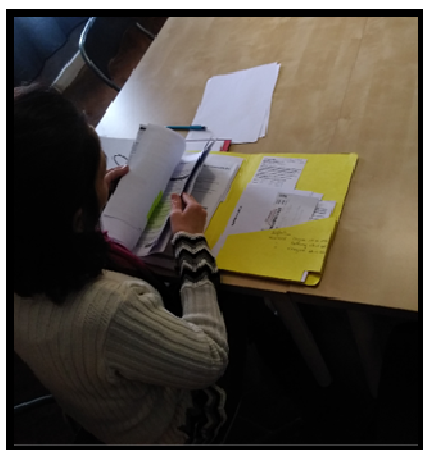


L'ATELIER GESTION AUTONOMIE ADMINISTRATIVE

L'atelier a pour objectif

- D'accompagner les usagers à archiver, et à organiser par ordre chronologique les différents documents administratifs.
- Conserver les documents officiels (avis d'imposition, dossier médical, copies des papiers d'identité, assurances véhicules, courriers de réclamation, KBIS...).
- Identifier et classer les documents dans un classeur indexé avec des logos, intercalaires nominatives et pochettes protège-documents (achat à leur charge pour les responsabiliser)
- Un archivage de documents efficace permet de produire les documents indispensables lors de leurs démarches administratives avec l'assistante sociale, CAF, CPAM, Pôle emploi, demande de logement, demande de retraite, Chambre de commerce, le chargé d'insertion IPE etc.
- Permet d'assurer la sécurité et la pérennité des documents.
- Un travail qui motive les couples, les introvertis, les personnes illettrées, leur permet de se sentir utiles, concernés et responsables et redonne une certaine confiance de soi sur l'accomplissement de leur travail.

Les séances sont animées par l'agent d'accueil sur RDV tous les après-midis sur des temps allant de 1h00 à 2h00 pour certains.



Ces ateliers se déroulent soit par groupe de 2 à 4 personnes ou en individuel

Niveau	Objectifs
Niveau 1	<ul style="list-style-type: none"> • Découverte des méthodes d'archivage et des enjeux • Reconnaissance par les logos des différentes institutions administratives • Une phase pratique adaptée et récurrente • Amorcer un début de pratiques en autonomie en demandant de faire un premier tri des logos identiques • Classement par ordre chronologique (année, mois)
Niveau 2	<ul style="list-style-type: none"> • Découverte des méthodes d'archivage et des enjeux • Mise en situation avec des exercices pratiques • Amorcer la pratique sur des RDV récurrents afin de maintenir les acquis • Archivage et classement de nouveaux documents
Niveau 3	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien et consolidation des acquis • Suivi mensuel

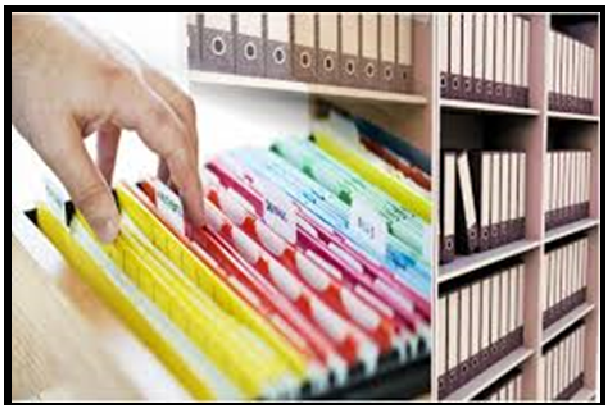
Les outils à disposition

- Préparation des illustrations avec les logos en fonction de leur document.
- Matériels de bureautique

Bilan de l'action de Janvier 2018 à Décembre 2018

Ateliers Gestion autonomie administrative					
GENRE	NOMBRE	ATELIER INSCRIT DANS LE CER	AGE		
			18-25	26-45	46-65
HOMMES	31	14	0	24	7
FEMMES	33	30	1	15	17
TOTAL	64	44	1	39	24

Plus de 64 personnes participent ou ont participé aux ateliers de prise en main de gestion en autonomie administrative



Résultats constatés et ou attendus de l'action

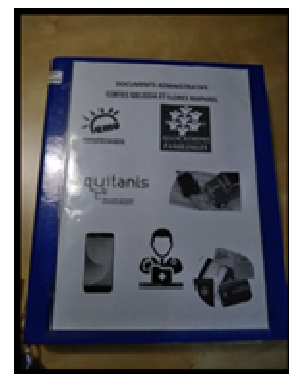
- Une poursuite en autonomie de leur archivage, puisque dès lors qu'ils reçoivent un courrier administratif, ils l'archivent automatiquement.
- Des démarches administratives facilitées avec l'ADAV et les autres institutions
- Un meilleur suivi de leurs démarches
- Une facilité d'aller à l'essentiel pour l'utilisateur et l'interlocuteur
- Des outils qui évitent une situation stagnante et de frustration pour l'utilisateur lors des démarches administratives

Freins et difficultés à surmonter

- Difficultés de l'assiduité d'archiver et de classer en autonomie, le besoin de faire intervenir une tierce personne

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

- Instaurer un suivi récurrent sous forme d'un RDV mensuel afin de vérifier l'assiduité d'archivage
- Autonomie sans l'intervention d'une tierce personne



8 Le Groupe CADO comité accueil domiciliation

Les groupes CADO (Comité d'utilisateurs de l'Accueil et de la Domiciliation) ont été créés sur tous les lieux d'accueil de l'ADAV33. Cette approche vise le développement de la Participation. Il est proposé 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, le projet a débuté en mars 2016, avec 6 personnes présentes et le dialogue a été souvent riche.

Malgré une importante campagne de communication, les rencontres de 2017 ont été repoussées, les participants étant trop peu nombreux.

Après un travail collectif interne, nous avons décidé de retravailler le projet en prenant en compte les éléments de diagnostic suivants :

- Confirmation de l'utilité de la démarche et de l'intérêt à valoriser l'expression de tous
- Se projeter sur un outil qui intègre mieux la particularité du public libournais
- Proposer une action régulière en lien avec le projet de centre social
- Respecter une logique de participation dans le temps avant le retour d'un groupe de parole

Ainsi, pour 2018, il a été retenu de proposer des temps de journées « portes ouvertes » permettant aux familles de partager un moment autour d'animations et ainsi de pouvoir s'exprimer autour de thématiques libres.

Ces moments partagés ont débuté courant 2018 avec 2 temps prévus pour l'année. Nous avons positionné ces rencontres dans les temps d'ouverture avec un accueil café. Cet espace convivial a facilité les échanges entre usagers et avec les professionnels. Cette démarche est à poursuivre.

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 et Itinérants dans les différentes réponses sociales proposées sur le territoire ; nous pouvons citer en exemples l'atelier insertion pour les femmes, l'atelier jeunes RSA...

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

10 Perspectives 2019

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 à Libourne avec un réseau de partenaires stables.
- **Dans le développement du service accueil/domiciliation/service de proximité.**
- **Poursuite des ateliers** pour lutter contre la fracture numérique, l'illettrisme. Les ateliers gestion administrative et déclarations de revenus à la CAF et URSSAF.
- **Jeunesse :**
 - Poursuivre les actions engagées avec la mission locale.
 - Poursuivre l'accompagnement des jeunes dans les différents projets d'insertion notamment avec le Pôle de Solidarité et SOCRATE.
- **Service social :**
 - Faire face à l'augmentation de l'activité notamment avec l'augmentation des domiciliations.
 - 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 et du pays Foyen notamment le collège de Port St Foy.
- **CADO :** Poursuite de la dynamique de la participation, avec les comités accueil domiciliation.

Comité de Rédaction :

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