

## ANNEE 2020

### Domiciliation - écrivain public - service social

*Le cadre de cette domiciliation :*

- Arrêté préfectoral du dispositif de domiciliation des personnes sans résidence stable du 11.01.2018
- Agrément ADAV33 pour les trois sites pour une période de 5 ans
- Charte de domiciliation ADAV33

**La domiciliation ADAV 33 en chiffres en 2020\*** : 1 726 pochettes courrier

Talence : 905 pochettes courrier familles\* (file active au 31.12.2020)

Toulonne : 535

Libourne : 286

**Total : 1 726 dossiers familles en 2020**

(Augmentation de 6,28 % par rapport à 2019, l'augmentation significative se situe principalement sur les sites extérieurs : à Toulonne, cette augmentation concerne principalement les saisonniers et itinérants ; à Libourne, elle concerne les Gens du voyage dont certains ont été réorientés par le siège en raison d'une plus grande proximité des lieux de vie avec l'antenne de Libourne).

L'activité consiste en :

- ✚ Réception, rangement et classement du courrier,
- ✚ Accueil physique et téléphonique des personnes,
- ✚ Aide et orientation aux démarches administratives,
- ✚ Écrivain public,
- ✚ Ateliers collectifs visant à une plus grande autonomie sociale et à la promotion des personnes,
- ✚ Réunions mensuelles d'accueil des demandes de domiciliation, des demandes de domiciliation à l'ADAV33 ont été accordées, les autres demandes sont réorientées et accompagnées vers des services plus adaptés.
- ✚ Comités d'usagers sur les trois lieux de domiciliation et d'accès aux droits.
- ✚ Animation des réunions et mise en place d'une formation à la participation (professionnels ADAV33 et usagers).



*Accueil domiciliation  
au siège à Talence*

## L'activité 2020 :

L'accueil téléphonique a été assuré de façon continue pendant toute l'année. Plus que jamais, pendant les périodes de confinement, l'écoute a été importante pour rassurer les usagers, les renseigner sur leurs prestations, leurs droits, les courriers reçus. L'équipe chargée d'accueil a passé beaucoup plus de temps au téléphone avec les Gens du voyage pour parler de la famille et de leurs inquiétudes multiples. Les usagers disposant des numéros de portables des travailleurs sociaux de notre équipe, les différents intervenants ont été très souvent contactés pendant cette période.

Un travail a été réalisé à distance entre l'équipe de l'ADAV33 et les usagers, notamment pour accomplir les démarches administratives.

La distribution de masques à destination des Gens du voyage a été réalisée par l'ADAV33.

Notre association a mis en place un accueil respectant les règles sanitaires et les gestes barrières. De ce fait, nos accueils sont restés très fréquentés pendant toute l'année, d'autant plus que de nombreux services étaient fermés physiquement au public pendant toute cette période.

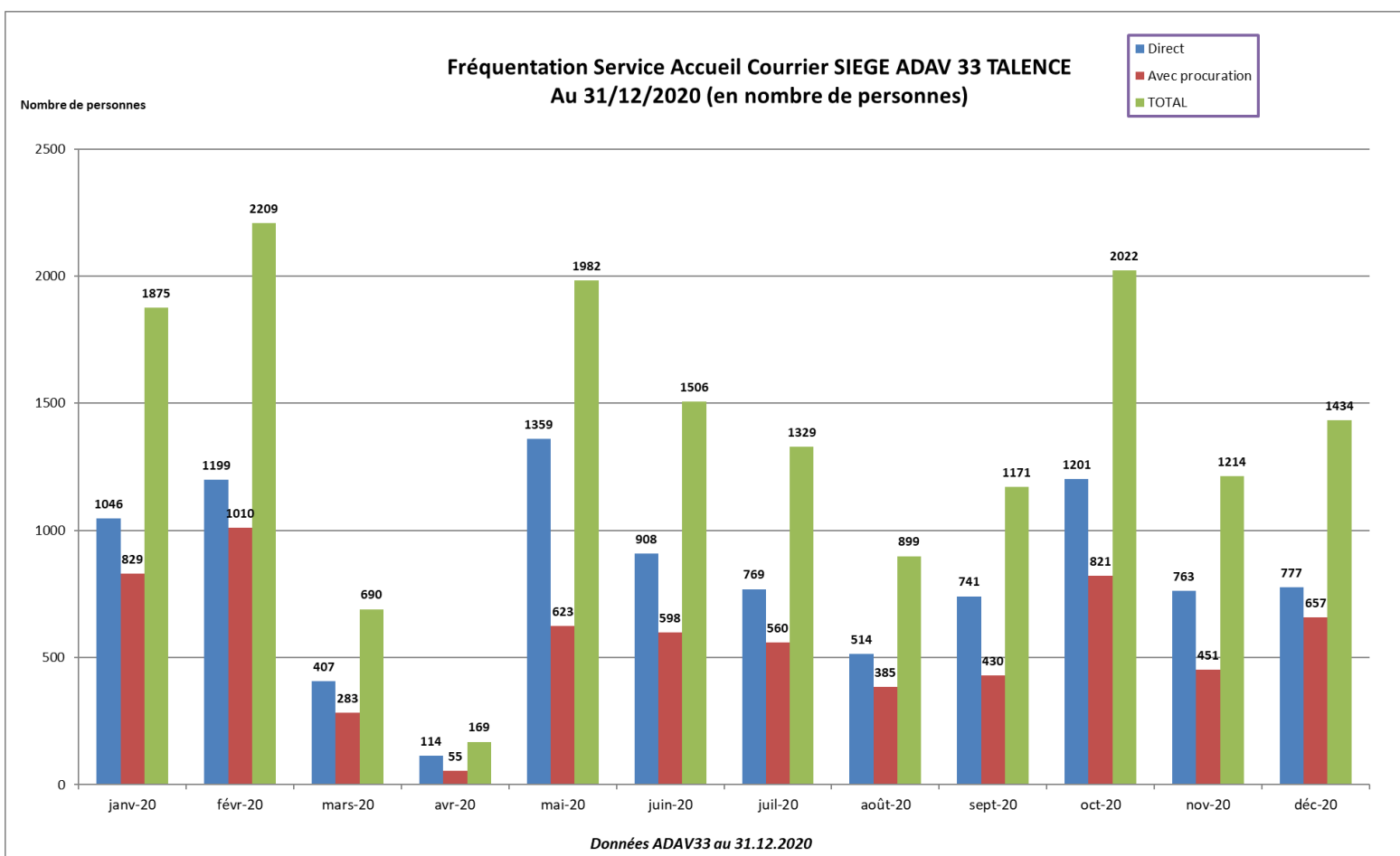
- Distribution et explication de courriers, en moyenne **660 familles/semaine** réparties sur les trois sites.
  - **1375 contacts familles par mois** en moyenne pour le courrier (*File active au 31.12.20*), uniquement à Talence, et ce malgré les différents confinements.
    - La fréquentation a été plus haute en février (2209) et plus basse en avril (169).
    - 60 % en contact direct et 40 % par procuration
  - Mise en place d'ateliers collectifs « vie pratique » dans le cadre du RSA, bien fréquentés par les Gens du voyage avec participation de plusieurs partenaires : la CAF, Info droits, la CPAM et la CARSAT, pour favoriser l'autonomie socio administrative, une meilleure prise en compte de la santé et le respect des droits et devoirs de chacun.  
Mise en place également d'ateliers parentalité.  
Ces ateliers ont bien sûr été réduits en nombre et en fréquentation, mais certains sont restés très investis (santé, accès aux droits par le numérique).
- Les ateliers** (info co, impôts, autonomie administrative, création d'adresse mail, utilisation outil informatique, etc) ont été suivis d'ateliers thématiques individualisés qui ont concerné **1 792 personnes**.
- Sur les Antennes de Toulonne & Libourne, mise en place de permanences collectives ou ateliers individuels qui ont concerné : à **Toulonne : 1 168 personnes** et à **Libourne : 294 personnes** (vie pratique/numérique).
  - D'autres ateliers collectifs mis en place également sur plusieurs territoires en 2020 et co-construits avec les MDS et les CCAS ont été réduits, suspendus ou stoppés. Malgré cela, en début d'année 2020 et lors du déconfinement, certains ont pu reprendre et ont été à nouveau suspendus :
    - Hauts de Garonne
    - Méribac
    - Toulonne
    - Libourne

- Animation autour d'une borne tactile par des jeunes gens en service civique pour l'accès aux droits par le numérique. Ces jeunes sont mis à disposition par CAP SOLIDAIRE avec qui l'ADAV33 a passé une convention de partenariat.

Trois bornes tactiles sont ainsi actives et animées à :

- Talence
- Toulence
- Libourne, pour favoriser et accompagner l'accès aux droits par le numérique.

De gros progrès sont observés auprès des familles que nous recevons grâce à cet accompagnement adapté.



### Un accueil ouvert au Public 7 demi-journées par semaine dont 5 en accueil physique

Talence en chiffres :

TOTAL de 12 MOIS	5940	5751	3858	951	<b>16500</b>
<b>Année 2020</b>	Accueil physique	Récupération procuration	Téléphone direct	Téléphone indirect	<b>TOTAL</b>



*Accueil à l'antenne de Libourne*



*Accueil à Talence*



*Accueil à l'antenne de Toulence*

### **Quelques faits marquants en 2020 au Service Accueil-Domiciliation :**

- Mise en place du logiciel WINLIS 2 en partenariat avec les associations du réseau national de la FNASAT.
- Poursuite de l'animation de comités d'usagers, de journées portes ouvertes ou de cafés-informations sur les trois sites de l'ADAV33 et rencontres régulières pour partager et mettre en réflexions la qualité de ce service et les conditions d'accueil et d'accompagnement.
- Les effets de la loi égalité-citoyenneté de janvier 2017 sur la domiciliation et la possibilité pour les voyageurs de se domicilier dans les CCAS ne se sont pas faits sentir à l'ADAV33. La quasi-totalité des familles domiciliées sont restées à notre association. Tout un travail d'appui aux CCAS est réalisé pour augmenter la domiciliation en CCAS des personnes qui le souhaitent.
- Animation autour de 3 bornes numériques accessibles aux Voyageurs (sur les trois sites) dont la découverte et l'utilisation sont accompagnées par des jeunes en service civique (avec l'Association Cap Solidaire).

