

ANNEE 2021

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 2021* :

- 1863 pochettes courrier (pochettes ménages)

Talence : 907 pochettes courrier familles* (file active au 31.12.2021)

Toulence : 614

Libourne : 342

(Augmentation de 8 % par rapport à 2020, l'augmentation significative se situe sur les sites extérieurs : à Toulence, 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).
- ✚ Pendant la période COVID, informations sur les gestes barrières et distribution de masques.



*Accueil domiciliation
au siège à Talence*

L'activité 2021 et quelques points marquants :

Notre association a poursuivi son activité domiciliation, en mettant 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.

- ✚ Le service est toujours resté ouvert au public malgré la pandémie, ce que les familles ont particulièrement apprécié.
 - ✚ Distribution en continu de masques aux usagers, de rappels des gestes barrières et d'informations sur la vaccination.
 - ✚ Poursuite de cette organisation (covid et post-covid) de prise de rendez-vous et renvoi vers les Travailleurs Sociaux, gain de temps et meilleure prise en charge des usagers (autonomisation).
 - ✚ Une réorganisation a été nécessaire pendant cette période du fait de l'absence d'assistantes sociales une partie de l'année (maladie & congé parental et remplacement partiel du fait de la difficulté à recruter des assistantes sociales).
 - ✚ L'animation des bornes numériques s'est développée sur les trois sites.
 - ✚ Accueil inconditionnel le matin et prise de rendez-vous sur site les après-midis dans le respect des règles sanitaires, (présence d'une seule personne, pas d'enfants...) pour les situations les plus complexes.
 - ✚ Durant l'année 2021, nous avons pu observer une présence importante de voyageurs sur le département de la Gironde et particulièrement sur la Métropole.
- Distribution et explication de courriers, en moyenne **706 ménages/semaine** réparties sur les trois sites (uniquement pour la domiciliation).
 - **1770 contacts ménages par mois** en moyenne pour le courrier (*File active au 31.12.21*), uniquement à Talence, et ce malgré les différents confinements.
 - La fréquentation a été plus haute en Octobre (1881) et plus basse en août (850).
 - 45 % en contact direct et 55 % par procuration (Les procurations ont augmenté du fait du COVID)
 - Reprise progressive 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) et la demande des familles pour ce type d'atelier est présente.

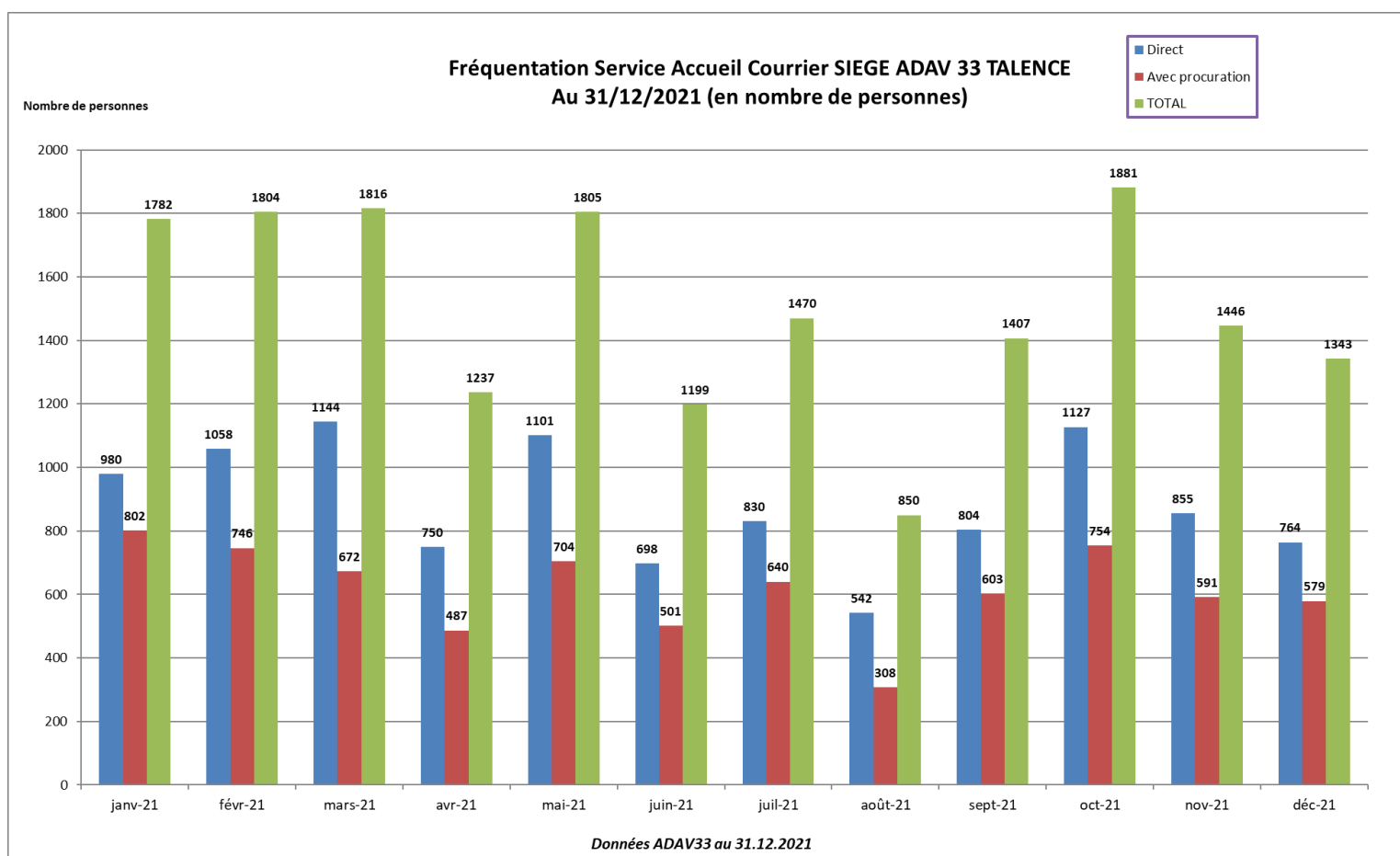
Les ateliers (info co, autonomie administrative, création d'adresse mail, utilisation outil informatique, etc) ont été suivis d'ateliers thématiques individualisés qui se sont déroulés toute l'année soit sur rendez-vous, soit quand les familles viennent chercher leur courrier.
 - Sur les Antennes de Toulonne & Libourne également, mise en place de permanences collectives ou ateliers individuels.
 - D'autres ateliers collectifs mis en place également sur plusieurs territoires et co-construits avec les MDS et les CCAS ont été réduits, suspendus ou stoppés. Malgré cela, en 2021, la dynamique de ces ateliers s'est réengagée mais certains ont pu reprendre et ont dû être à nouveau suspendus :
 - Hauts de Garonne
 - Mérignac
 - 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. Cependant en 2021, si des jeunes ont pu être accueillis à Toulence et Libourne, l'ADAV33 de Talence n'a pas eu de candidat(e) et il a été fait appel à une personne en CDD pour assurer cette animation.

Trois bornes tactiles sont ainsi actives et animées à :

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

Au fil des années, nous observons une amélioration significative de l'autonomie de plusieurs 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	5576	5874	4001	5785	21 236
Année 2021	Accueil physique	Récupération procuration	Téléphone direct	Téléphone indirect	TOTAL



Accueil à l'antenne de Libourne



Accueil à Talence



Accueil à l'antenne de Toulence

Quelques faits marquants en 2021 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, notamment un travail sur le secteur du Médoc à l'initiative du PNR avec la DDETS & l'UDCCAS & les Communes et Communautés de Communes.
- Poursuite de l'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).

