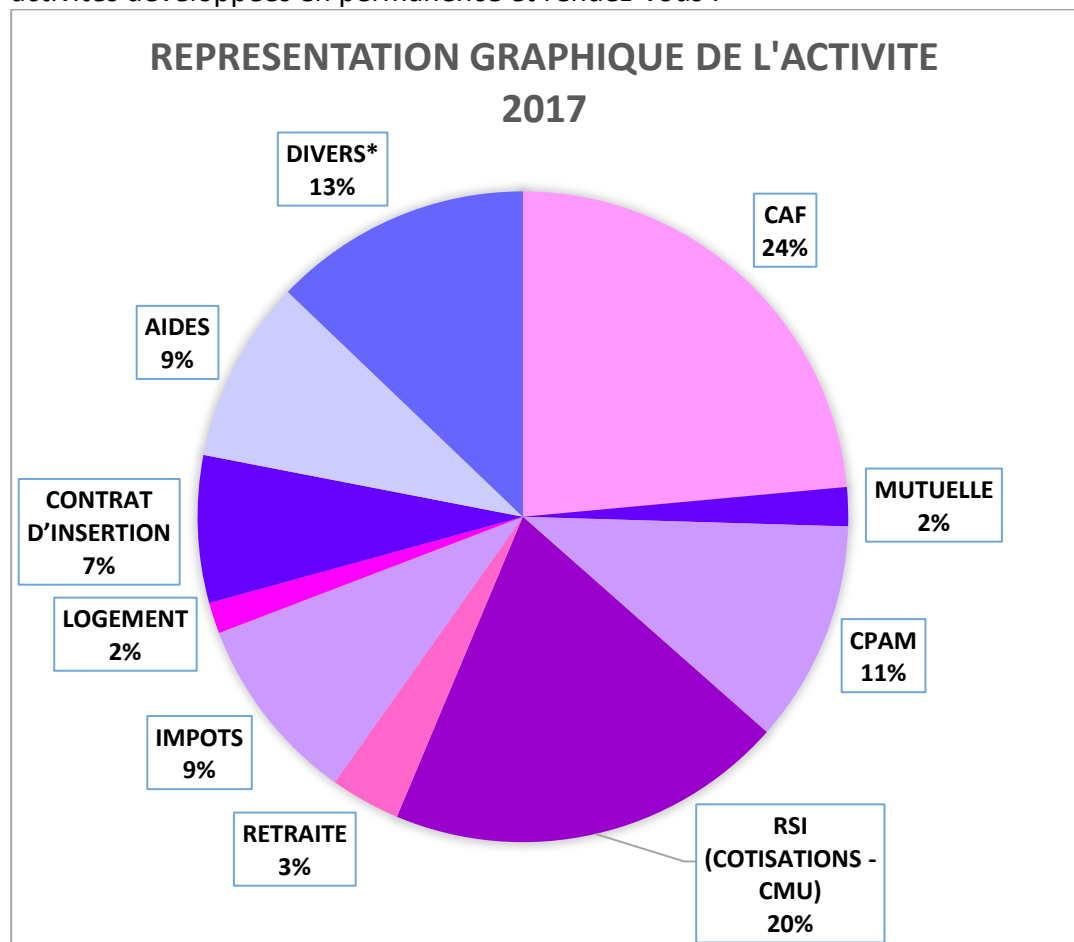


3. ACTION SOCIALE

L'équipe du pôle « action sociale » est composée de quatre travailleurs sociaux (3.8 ETP), qui accompagnent les 900 ménages domiciliés, mais également des ménages, ayant une adresse différente, mais dont nous sommes référents.

Les actions menées en direction du public se décomposent comme suit :

- Une demi-journée de permanence par travailleur social (TS). L'accueil a lieu dans les bureaux. Le public est accueilli tous les lundis et jeudis. Les démarches réalisées sont essentiellement l'aide à la régularisation administrative auprès des différents organismes.
- Une à deux demi-journée(s) de rendez-vous sont proposées aux bénéficiaires RSA dans le cadre de la contractualisation. Chaque TS est référent de 240 à 260 bénéficiaires RSA. Ces RDV sont également mis à disposition pour des démarches spécifiques (demande de retraite, dossier MDPH...)
- A cela s'ajoutent les visites à domicile ou sur les lieux de stationnement. Les activités développées en permanence et rendez-vous :



TYPE D'INTERVENTION	2016		2017	
	Nombre	%	Nombre	%
CAF	772	28,61	595	23,54
MUTUELLE	62	2,3	49	1,94
CPAM	256	9,49	279	11,04
RSI (COTISATIONS - CMU)	467	17,31	501	19,82
RETRAITE	61	2,26	88	3,48
IMPOTS	345	12,79	237	9,38
LOGEMENT	51	1,89	39	1,54
CONTRAT D'INSERTION	151	5,6	185	7,32
AIDES	290	10,75	230	9,10
DIVERS*	243	9	325	12,86
TOTAL	2698	100,00	2528	100,00

Les démarches administratives auprès de la CAF et de la CPAM ont diminué en comparaison des années précédentes :

CAF :

L'accompagnement dans le remplissage des déclarations trimestrielles a peu lieu d'être. L'objectif est de rendre autonomes les ménages dans le remplissage de ces documents, cette « formation » est réalisée individuellement (à l'aide de modèle format papier) lors des entretiens, et nous aimerions développer des ateliers collectifs pour la gestion de ces déclarations. Notamment dans le cadre de l'accès au numérique.

CPAM :

Il en est de même concernant les démarches auprès de la CPAM pour les renouvellements des demandes de CMU Complémentaire, certains utilisent des modèles.

IMPOTS :

L'aide apportée pour des régularisations auprès des Centres des Impôts, déclaration fiscale en majorité, n'a pas eu lieu individuellement, ou uniquement pour des ménages très éloignés d'une autonomie administrative. En effet, des actions collectives ont été organisées. Les bénéficiaires ont alors été conseillés par groupes de 7 à 8 personnes. Ces conseils ont porté sur l'aide au remplissage de la déclaration de revenu. Cette organisation a permis de ne pas surcharger les permanences habituelles.

AIDES FINANCIERES :

Les aides financières : très peu concernent l'Allocation Enfant Famille cette année.

Les demandes d'Aide à l'Energie sont encore quant à elles récurrentes (malgré la diminution des demandes d'aides financières ces 2 dernières années). Le travail fait en amont par l'équipe d'action sociale, suite à la demande du CD.54 sur la récurrence des demandes, a permis aux familles de se (re)positionner, de justifier la véracité de la demande. Certaines d'entre elles ont pris conscience d'une démarche devenue habituelle ou n'ont pas pu justifier l'opportunité de leur demande. De ce fait elles ont abandonné leur démarche. L'Etude et la rédaction des dossiers n'a donc pas eu lieu, toutefois les explications fournies par les TS ont nécessité autant d'investissement.

RSI :

Afin d'informer les travailleurs indépendants sur la disparition du RSI prévue dès en janvier 2018, une 1^{ère} action collective est mise en place. Cette action a été animée par un Conseiller en Protection Sociale du RSI. Elle a eu lieu dans nos locaux. 7 personnes ont participé à ce RDV d'information collective. Ces actions devraient se renouveler tout au long de l'année

Gens du Voyage, Fracture numérique et Accès aux droits

Nous continuons à nous questionner sur la manière dont nous allons pouvoir rendre accessible le numérique pour les Gens du Voyage. Plus particulièrement pour ceux rencontrant des difficultés de lecture et d'écriture et voyageant la plus grande partie de l'année.

Nous réfléchissons sur la mise en place d'outils permettant au famille d'accéder plus facilement aux démarches à réaliser sur internet (mais aussi sur papier). Par exemple : des tutoriels pour remplir les documents les plus courant (déclaration trimestrielle RSI et CAF ; renouvellement de CMUC etc...). Ceux-ci pourraient être consultables sur internet de n'importe quel endroit où il y a un accès internet. De plus, ils permettraient de rendre les personnes plus autonomes. Mais ils pourraient être une première approche du numérique via des vidéos explicatives simples et adaptées. Nous travaillons actuellement sur ce projet en y associant les Gens du Voyage et les services de la Caf. (cf partie gens du voyage et numérique – page 63)

Evolutions et perspectives :

Créer des groupes de travail, à destination du public sous forme d'actions collectives, en sus de l'action existante concernant les impôts.

Cette démarche permet de transmettre l'information et accompagner la personne dans l'aide administrative (renouvellement CMU.C, DT CAF, déclaration fiscale...).

Cette nouvelle organisation pourra limiter les temps de permanence, ainsi améliorer la disponibilité des TS pour accompagner d'autres projets individuels ou collectifs dans nos locaux ou sur les lieux de vie.

Des réunions « actions sociales », regroupant uniquement les quatre travailleurs sociaux référents de dossier familles, ont lieu toutes les 4 ou 6 semaines afin de réfléchir ensemble sur nos axes de travail et l'amélioration de notre accompagnement.

