

Diaconat
de Bordeaux



ENTRAIDE PROTESTANTE

Service Accueil social

RAPPORT D'ACTIVITE

2015

Sommaire

1. Introduction	3
PRESENTATION DU SERVICE ET DE SON ORGANISATION	4
BILAN QUALITATIF ET QUANTITATIF DU SERVICE ACCUEIL RSA	6
2. Quelques données générales	6
a. Population accueillie dans l'année	6
b. Entrée et sorties 2015	8
3. Zoom sur le RSA	8
a. Caractéristiques du public accueilli	8
<i>*Ce nombre n'inclut pas les contrats d'insertion antérieurs à la mise en place du RSA.</i>	9
b. Contenu des contrats d'engagements réciproques et freins principaux des bénéficiaires	9
c. Entrées/Sorties 2015 des BRSA et motifs de fermeture	11
PERSPECTIVES	13
1. La professionnalisation et le développement des compétences de l'équipe	13
2. La participation des usagers	13
4. La qualité de l'accueil et de l'information donnée	14
5. Le travail avec le réseau de partenaires présents sur le territoire et le développement de l'offre de service	14

1. Introduction

Durant l'année 2014, les nombreux changements intervenus dans le service avaient amené une réflexion autour de l'organisation du service avec deux objectifs principaux :

- Améliorer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des usagers.
- Redynamiser le service afin de pouvoir augmenter le volume des personnes accueillies.

Afin d'atteindre ces objectifs, un travail devait être amorcé autour du processus de recrutement et d'intégration des nouveaux bénévoles, sur le développement des compétences des salariés et bénévoles du service et sur le développement du réseau de partenaires.

En 2015, une nouvelle procédure de recrutement des bénévoles a été mise en place et un programme de formation - à destination des nouveaux entrants, mais également de l'équipe actuelle - est en cours de construction. Des temps d'analyse de pratiques avec l'équipe ont aussi été mis en place une fois par mois jusqu'en décembre. Un travail a également été amorcé afin de redéfinir la notion de premier accueil ainsi que les missions afférentes à l'agent d'accueil. Ce travail a donné lieu à l'établissement d'une nouvelle fiche de poste pour ce dernier ainsi qu'à une redéfinition des activités et missions des salariés du service. Par ailleurs, un travail sur la gestion des risques de maltraitance a commencé et va se poursuivre sur l'année 2016.

En matière d'offre de services, des cours d'apprentissage de la lecture ont été proposés cette année. Un groupe de travail sur l'engagement des usagers dans ce dispositif a été mis en place en 2015 et continuera de se réunir en 2016. Il porte sur les ressorts de la motivation des usagers à entrer dans un dispositif d'apprentissage et sur les procédures et modalités favorisant le maintien de ces derniers dans un tel dispositif.

Enfin, de nombreux échanges et rencontres ont eu lieu avec les instances du département ainsi qu'avec nos partenaires afin d'améliorer les dispositifs d'accompagnement et la coordination des actions menées sur le territoire.

Le développement de notre offre de services et les réflexions menées concernant les publics accueillis et accompagnés au sein du service nous ont conduits à repenser la dénomination du service. Le choix s'est porté sur « Service Accueil Social » et a été validé par le Conseil d'Administration en décembre 2015.

Ces différents éléments ont donc permis non seulement d'améliorer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement proposé aux usagers mais également d'augmenter le nombre des accueillis.

PRESENTATION DU SERVICE ET DE SON ORGANISATION

Lieu d'accueil et des permanences :

32, rue du Commandant Arnould – 33000 BORDEAUX

Horaires d'ouverture au public (premier accueil) :

Du Lundi au Jeudi inclus: 9h-12h30 14h-17h.

Le Vendredi : 9h-12h30 14h-16h.

Horaires des permanences (deuxième accueil) :

Du Lundi au jeudi de 14h à 16h30, et le vendredi de 14h à 16h00 pour un accueil sans rendez-vous.

(Fermeture du service à 17h mais poursuite des entretiens en cours)

Durant le mois d'août et pendant la période des fêtes de Noël seulement deux permanences par semaine sont assurées.

En dehors des permanences, les personnes qui bénéficient d'un suivi peuvent être reçues sur rendez-vous, selon leurs disponibilités. Elles peuvent également être reçues par le secrétariat du service accueil RSA ou la travailleuse sociale qui, en fonction de l'urgence, mène une action en lien avec leur référent (aide alimentaire, consultation pièces du dossier, recherche d'hébergement, appel téléphonique, aide administrative...).

Composition de l'équipe :

L'équipe de salariés s'est consolidée cette année avec l'arrivée d'une travailleuse sociale (CESF) à mi-temps. Cela a permis de renforcer l'équipe d'instructeurs/référents de parcours RSA et d'ouvrir au public une permanence le vendredi après-midi. Une nouvelle bénévole a été recrutée et est en cours de formation. Titulaire d'un BTS en ESF, elle détient des bases solides qui lui permettront d'être rapidement opérationnelle pour l'accompagnement social.

Fin 2015, L'équipe est composée de quatre salariés (3.1 ETP) et de 10 bénévoles (2.4ETP).

Les bénévoles

- 4 bénévoles assurent les fonctions d'instructeurs et de référents sociaux. **Ils réalisent environ 900 heures de permanence dans l'année.**
- 3 bénévoles viennent en appui aux référents durant les permanences. Pouvant être mobilisées pour faire le point avec des partenaires ou pour avancer dans les démarches administratives, elles facilitent les entretiens entre le référent et le bénéficiaire. L'une d'entre elles occupe également le poste d'agent d'accueil de manière ponctuelle (remplacement lors des absences/congés de l'agent d'accueil)
- Une bénévole est chargée du suivi et de la saisie informatique des dossiers.
- Une autre bénévole est mobilisée pour l'accompagnement physique des usagers lors de démarches administratives (visite de logement, RV aux impôts, préfecture...).
- Une dernière bénévole intervient ponctuellement sur le poste d'accueil lorsque cela le nécessite (absence du chargé d'accueil, réunions de service...).

Les salariés

L'agent d'accueil (30H/semaine) assure un premier niveau d'accueil et d'analyse de la demande des usagers. Il les informe et/ou les oriente vers les services du Diaconat ou vers des partenaires. L'objectif est de diminuer l'errance des personnes et d'éviter les doublons dans l'accompagnement. Il assure aussi la vente des tickets repas de la Marmite et du guide « Orientez à Bordeaux ».

L'assistante administrative et sociale (35H/semaine) qui occupait auparavant le poste d'agent d'accueil, est venue appuyer l'équipe d'instructeurs/référents tout en conservant une journée par semaine (le vendredi) sur l'accueil afin de compléter le service de l'agent d'accueil. Sa fonction est double : elle assure d'une part une fonction administrative en permettant la mise en circulation des informations nécessaires au fonctionnement du service et en organisant l'envoi aux pôles territoriaux de solidarité des différents documents inhérents au RSA. Elle réalise d'autre part les premiers accueils et reçoit les usagers en l'absence de leur référent afin de répondre à des demandes urgentes (réalisation des DTR, lien avec les partenaires, orientation et information...). Elle assure également l'accompagnement d'usagers ne bénéficiant pas du RSA dans leurs démarches administratives (instruction des retraites, CMU, AME, CMU-C, demande HLM, déclaration d'impôt...).

La travailleuse sociale (21H/semaine) occupe la fonction de référente de parcours social. Recrutée en juillet 2015, elle est venue renforcer l'équipe d'instructeurs/référents et reçoit les usagers sans RV trois après-midis par semaine (mardi, jeudi et vendredi). Outre les bénéficiaires du RSA (20 suivis en 2015), elle est chargée d'accompagner les usagers pouvant bénéficier du 1 % logement ou du dispositif CILEA (salariés) dans leur accès au logement (13 bénéficiaires). Elle vient également en appui aux bénévoles sur les questions relatives à l'accès à un logement ou un hébergement.

La chef de service (24H/semaine) est chargée de soutenir les instructeurs dans leurs accompagnements, de valider les orientations, les fiches de saisines (EPT et EPC) et les Contrats d'Engagements Réciproques (CER). Elle prend aussi en référence certains bénéficiaires du RSA (21 en 2015). Elle est chargée d'organiser et d'animer les réunions de service et les réunions techniques avec les services extérieurs, de créer et de maintenir le lien avec les partenaires, d'assurer la gestion des salariés et des bénévoles de l'équipe et l'organisation générale du service.

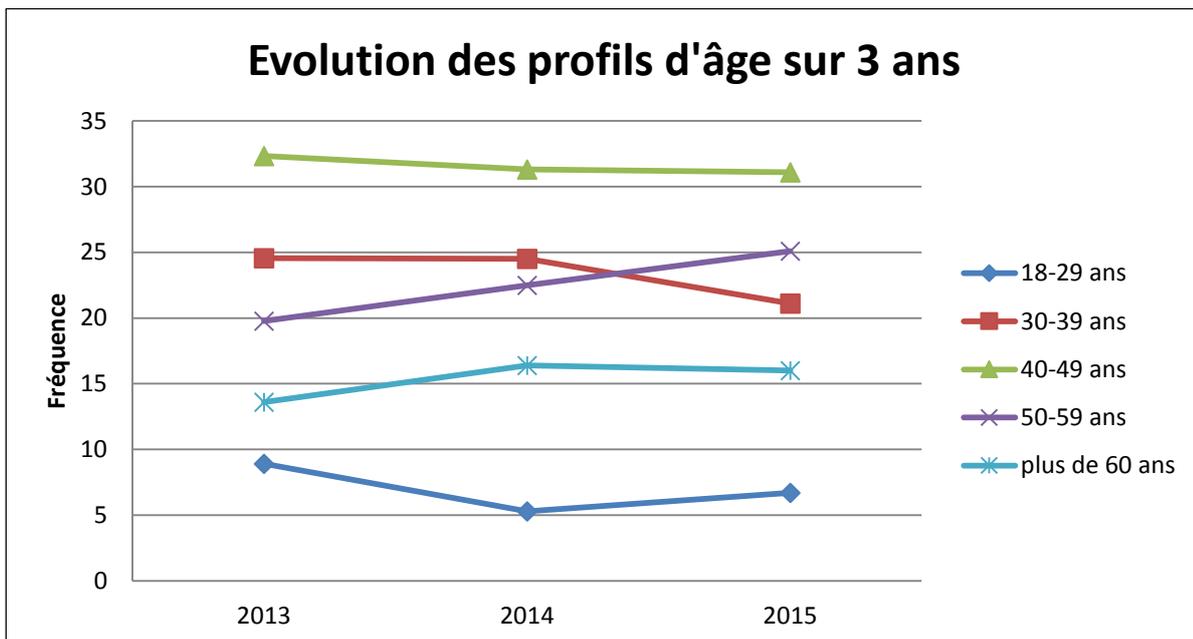
BILAN QUALITATIF ET QUANTITATIF DU SERVICE ACCUEIL RSA

2. Quelques données générales

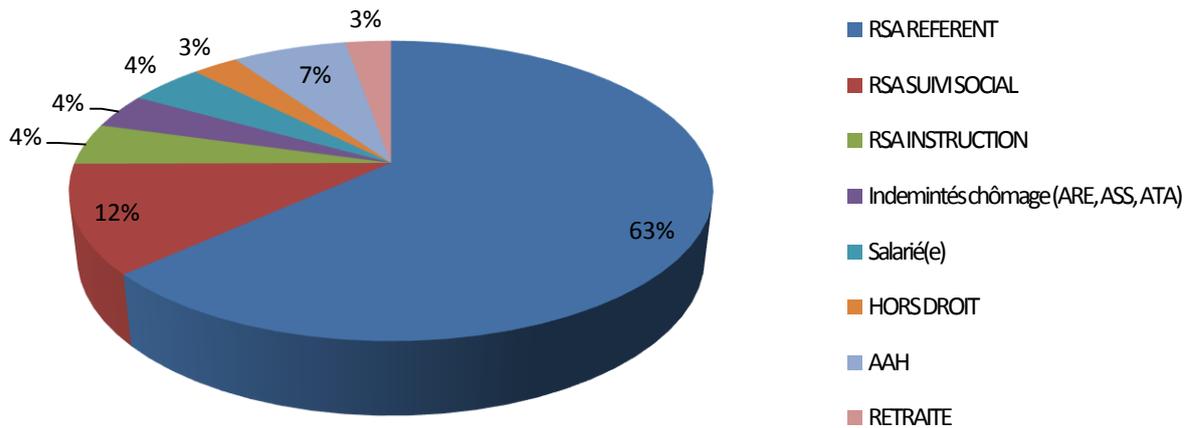
Cette année, environ 5000 personnes ont été reçues à l'accueil. Elles ont ainsi pu bénéficier d'une information de premier niveau ou être orientée en interne (service RSA, service photo, apprentissage de la lecture...) ou en externe (partenaires) pour une analyse plus approfondie de leur demande. Cette année, le service photo et image de soi a réalisé 2027 tirages de photos pour 1367 personnes. Par ailleurs, 7800 tickets marmite ont été vendus à l'accueil.

a. Population accueillie dans l'année

En 2015, en dehors des personnes reçues à l'accueil (vente de ticket, réorientation vers des services partenaires, premier niveau d'information...), 294 personnes ont été effectivement accompagnées dans le service (80% d'hommes et 20% de femmes). Les personnes avaient en moyenne 45 ans et étaient suivies dans le service depuis 2.6 ans. Si l'on compare aux années précédentes, on observe une stabilisation de l'âge des publics accueillis. Près de deux tiers des personnes accompagnées ont plus de 40 ans et une majorité d'entre elles ont entre 40 et 49 ans. Au 31/12/2015, il y a 199 personnes en file active dont 155 bénéficiaires du RSA (132 CER et 23 suivis sociaux).



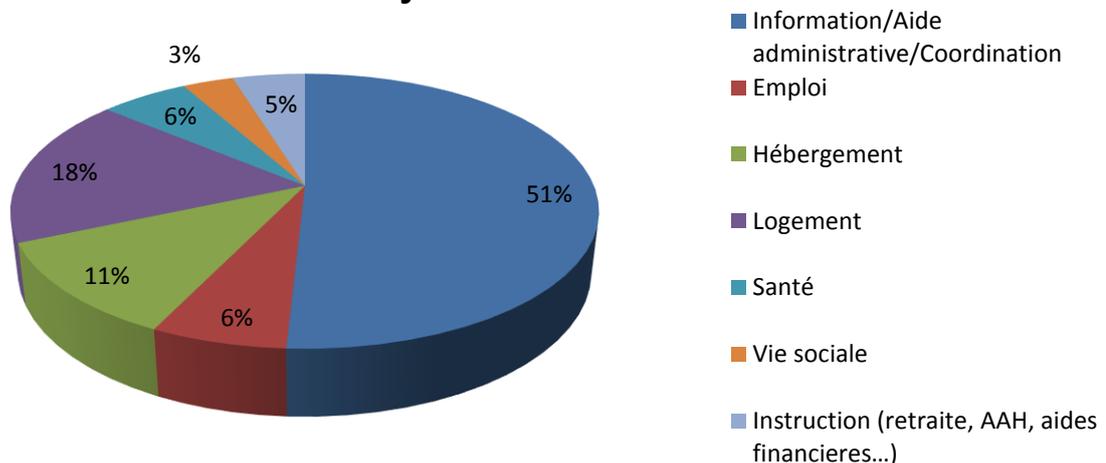
Profil de la population accueillie dans l'année



Près de 80% des personnes accueillies sont bénéficiaires du RSA et le service est référent pour 78% d'entre eux. Les bénéficiaires de l'AAH représentent la seconde population la plus accueillies dans le service (7%). Les 15% restants sont soit bénéficiaires d'allocations chômage (ASS, ARE), soit salariés, soit retraités, soit dans une situation ne permettant pas l'ouverture de droits. On note cette année une augmentation du nombre de salariés accompagnés, notamment du fait de problématiques de logement. **A noter que 40% des bénéficiaires de l'AAH et des retraités sont en fait d'anciens bénéficiaires du RSA pour lesquels le service a instruit la demande.** Le changement de dispositif de droit n'ayant pas résolu toutes les problématiques de ces personnes, elles reviennent donc spontanément vers leur référent lorsque leur situation le nécessite (dossier logement, santé, aide sociale...).

En 2015, 1976 entretiens ont été réalisés avec 294 personnes différentes, soit 6 entretiens par personne en moyenne (sur environ 1400 heures de permanence). Quel que soit le dispositif dont les personnes relèvent, l'une des problématiques récurrente rencontrée concerne le logement ou l'hébergement. Seulement 23% des personnes suivies disposent d'un logement autonome et près d'une personne sur deux possède une domiciliation (dont 80% à la Société St Vincent de Paul). Cette thématique occupe près d'un tiers des entretiens. Les entretiens permettent principalement (51%) de résoudre des problématiques administratives (réalisation de courriers, mise à jour des papiers administratifs...) et de maintenir un lien social avec des usagers parfois très isolés.

Objet entretiens



Par ailleurs, nos usagers ont rencontré cette année de nombreuses problématiques financières. Des retards dans les traitements des dossiers par la CAF notamment ont nécessité de mobiliser des aides financières auprès de nos partenaires (CCAS, FSL, Département, Sud Ouest Solidarité...). Près de 8000 euros ont ainsi été mobilisés dont 3500 euros pour de l'aide alimentaire (2000 euros en ticket service) et 4000 euros pour des problématiques en lien avec le logement (mobilier, loyer, caution...).

b. Entrée et sorties 2015

	ENTREES	SORTIES
RSA CER	50	53
RSA SUIVI SOCIAL	16	10
RSA INSTRUCTION	13 *	4
AAH	7	5
RETRAITE	1	2
SALARIE	8	4
ARE, ASS, ATA	8	3
HORS DROIT	2	1
TOTAL	105	82

*** sur les 13 instructions, 4 sont passés en RSA CER et 5 en RSA suivi social**

- 36% des dossiers suivis dans l'année ont été ouverts en 2015 : 72% au titre du RSA et 28% pour d'autres dispositifs (AAH, retraite, allocations chômage, salariés...).
- 28% de dossiers ont été fermés en 2015 : 81% concernent le RSA et 19% concernent les autres dispositifs.

3. Zoom sur le RSA

a. Caractéristiques du public accueilli

En 2015, 13 instructions ont été réalisées et 218 bénéficiaires du RSA (18% de femmes et 82% d'hommes) ont été orientés et/ou accueillis sur le service dans le cadre d'un accompagnement social. Pour 184 d'entre eux le service était considéré comme le référent unique. Douze bénéficiaires ne dépendaient pas du PTS de Bordeaux. Ce sont pour la plupart des personnes qui étaient domiciliés sur Bordeaux auparavant et qui ont souhaité continuer d'être accompagnées par notre service suite à un déménagement.

Près de 75% des bénéficiaires du RSA avaient plus de 40 ans, ce qui confirme la tendance observée ces dernières années concernant le vieillissement de la population accompagnée.

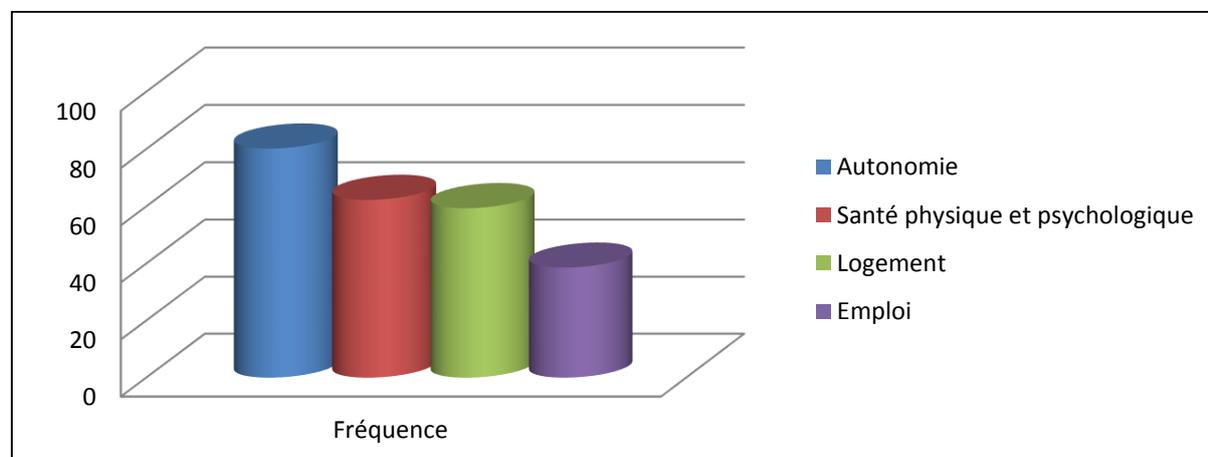
Les personnes accompagnées dans le cadre du RSA ont signé en moyenne 3.2 contrats d'engagements réciproques et sont suivies par le service depuis 3.6 ans environ.

Age	Effectif dans le service	Nombre moyen de CER signés*	Ancienneté moyenne dans le service
18-29 ans	6%	1.2	1.2 an
30-39 ans	21%	2.2	2 ans
40-49 ans	30%	4.2	3 ans
50-59 ans	24%	3.1	4.2 ans
Plus de 60 ans	18%	5.3	7.6 ans
Moyenne		3.2	3.6 ans

**Ce nombre n'inclut pas les contrats d'insertion antérieurs à la mise en place du RSA.*

b. Contenu des contrats d'engagements réciproques et freins principaux des bénéficiaires

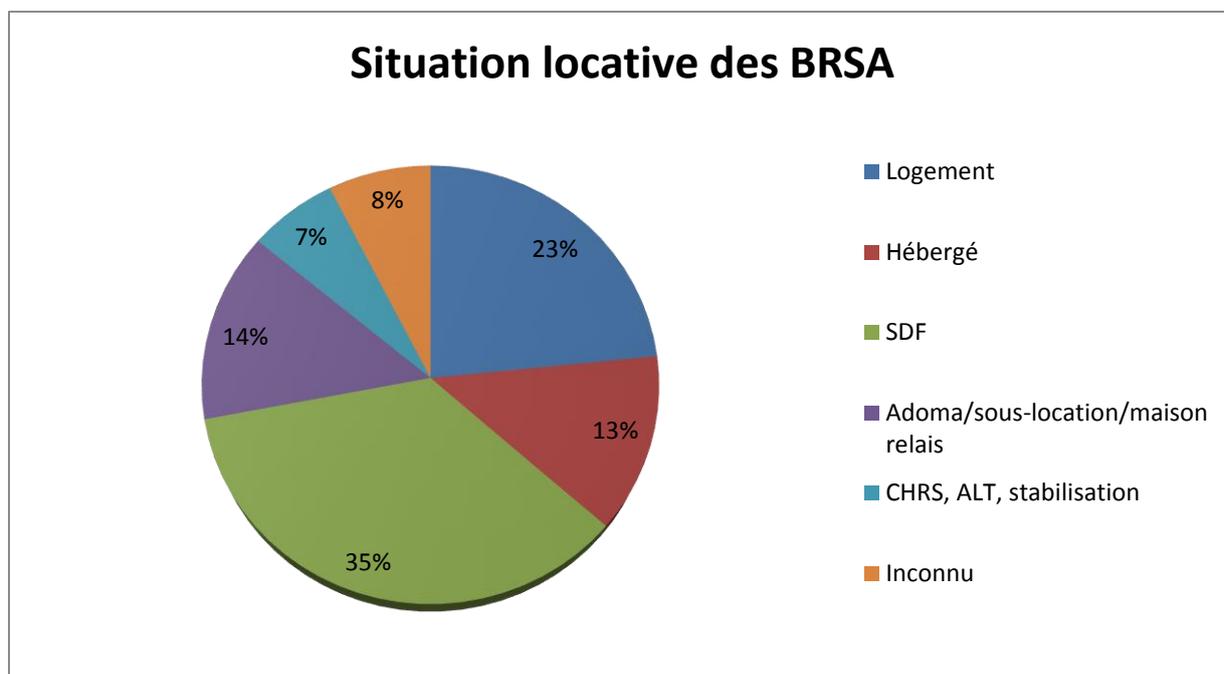
Les contrats d'engagements réciproques portent principalement sur l'autonomie, le logement et la santé. Plus de 30% des CER comportent simultanément ces trois problématiques. Les bénéficiaires accompagnés présentent de multiples freins puisque les CER comportent en moyenne 3 engagements différents. Les démarches vers l'emploi concernent tout de même 1/3 des personnes accompagnées.



Autonomie : Près de 80% des personnes accompagnées ont besoin d'une aide sur le plan administratif. Il s'agit généralement de régulariser leur situation (obtention de la carte d'identité, déclaration d'impôt, DTR...) afin de pouvoir entamer par la suite d'autres démarches, telles que la recherche de logement. Il s'agit également pour certains de travailler sur la mobilité (3 prescriptions Wimoov). L'apprentissage du français et des savoirs de base concerne également certaines personnes accompagnées (8%). Nous avons donc sollicité le CLAP, Pictolire (atelier d'apprentissage de la lecture, interne au Diaconat) et, moins fréquemment du fait de la dominante masculine de notre public, Promofemmes. Les bénéficiaires ont également été orientés vers le réseau Paul Bert ou le Bistrot ARI ASAIS pour pouvoir profiter d'activités sociales et culturelles.

Santé : Les problématiques de santé restent centrales cette année puisqu'elles concernent plus d'une personne sur deux. L'accompagnement vers les soins est souvent compliqué et commence généralement par l'ouverture des droits CMU. Cette année, plus de 60 demandes ou renouvellement de CMU ont été effectués. On note également que 18 demandes d'AAH ont été réalisées ainsi qu'une demande de retraite pour inaptitude. Ces dossiers constituent 30% des sorties annuelles. La coordination avec les différents services de santé présents sur le territoire reste essentielle (SAMU Social, EMPP, PASS, MDS, CEID, ANPAA, La Case...). Des rencontres ont été organisées dans ce sens afin de développer les partenariats. Le psychologue de la MDS reçoit toujours les usagers qui le souhaitent les mercredis matins.

Logement : Moins d'un quart des BRSA bénéficie d'un logement autonome (privé ou public). Une partie du public (47%) est hébergé par des tiers ou est intégré dans un dispositif d'hébergement. Enfin, 25% des personnes sont en situation de grande précarité, vivant dans des squats ou bien sous tente. En 2015, plus de 200 demandes pour du logement ou de l'hébergement ont été effectuées (appel 115, SIAO, HLM). Fin 2015, vingt personnes ont pu accéder à un logement autonome ou à une place en hébergement stable.



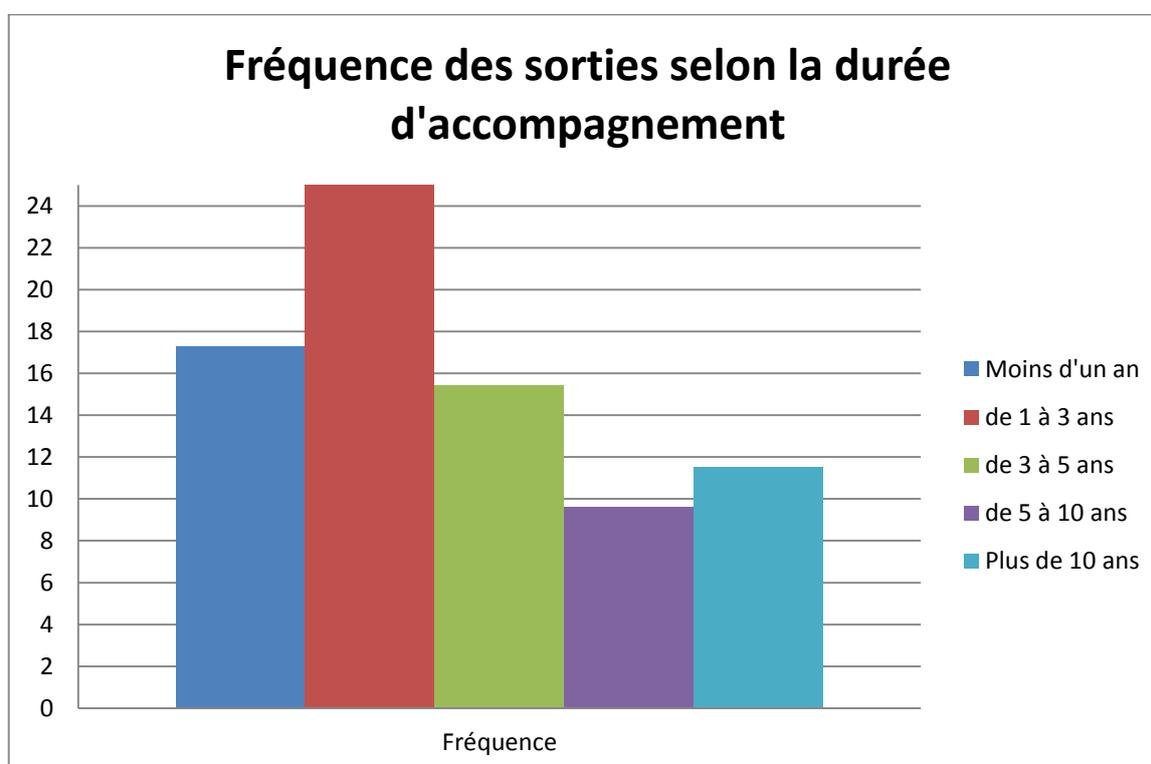
Emploi : Lorsque les situations le permettent, les bénéficiaires sont encouragés à s'inscrire ou à maintenir leur inscription à Pôle Emploi afin de ne pas perdre de vue l'insertion professionnelle. Le CALK reste le dispositif en lien avec l'emploi le plus sollicité par le service. Cette année, 15 bénéficiaires y ont été suivis. Deux personnes ont pu bénéficier de la prestation IMPACTS afin de travailler sur leur projet professionnel. Enfin, trois bénéficiaires ont réalisés un bilan avec le CREAT (2 en amont de la création et un en aval).

Au vu des multiples freins rencontrés par la population accompagnée, 90% des fiches de saisines établies pour la commission EPT demandaient un maintien de l'accompagnement social au sein du service. Nous avons réalisé 144 fiches EPT cette année, dont 3 pour demander l'orientation de bénéficiaires vers notre service. Sur les 11 demandes de réorientation, une est en attente de traitement, une a été ajournée et les 9 autres ont été validées. Un tiers des personnes ont été réorientées vers Pole Emploi.

Cette année, 25 EPC ont été réalisées (soit trois fois plus que l'an passé). Pour la majorité d'entre elles il s'agissait d'un non respect du délai pour établir le CER.

c. Entrées/Sorties 2015 des BRSA et motifs de fermeture

En 2015, 50 nouvelles personnes ont été orientées sur le service et 53 dossiers pour lesquels le service était référent ont été fermés. Les personnes sorties du service étaient accompagnées en moyenne depuis 4 ans. On constate que près de 64% des fermetures concernent des dossiers ouverts depuis moins de 3 ans.



MOTIFS DE FERMETURE DU DOSSIER	EFFECTIF	FREQUENCE
AAH	13	27%
Déménagement dans le département	11	21%
Déménagement hors département	7	13.5%
Réorientation vers le social	7	13.5%
Retraite	4	7.7%
Réorientation vers Pôle Emploi	3	5.7%
Activité	3	5.7%
Décès	2	3.8%
4 mois sans droits	2	3.8%
TOTAL	52	100%

PERSPECTIVES

Le développement de notre offre de services et les réflexions menées concernant les publics accueillis et accompagnés au sein du service nous ont conduits à repenser la dénomination du service. Le choix s'est porté sur « Service Accueil Social » et a été validé par le Conseil d'Administration en décembre 2015.

Conformément aux objectifs fixés l'année précédente, un travail a été amorcé concernant l'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers. D'une part, une réflexion sur les pratiques a été menée lors des réunions d'équipes avec l'aide d'un psychologue. D'autre part, un travail sur la gestion des risques de maltraitance a commencé et va se poursuivre sur l'année 2016. Ces travaux ont permis de cibler des orientations essentielles pour l'année à venir.

1. La professionnalisation et le développement des compétences de l'équipe

Dans le but d'harmoniser les pratiques et de développer les compétences de l'équipe, un programme de formation va être mis en place. Il se déclinera en plusieurs modules et permettra aux nouveaux arrivant d'acquérir les bases nécessaires à l'accompagnement de nos publics. Il permettra également à l'équipe en place de réactualiser ses connaissances. Les thématiques porteront notamment sur :

- la posture à adopter dans l'accompagnement
- les techniques d'entretiens, les écrits professionnels et le secret professionnel
- les dispositifs de logement et d'hébergement présents sur le territoire, leurs spécificités et modalités d'accès.

2. La participation des usagers

Le travail sur la gestion des risques de maltraitance a fait émerger la question de la participation des usagers. Cette thématique est portée par l'association qui a décidé de travailler à la mise en place d'un conseil consultatif des personnes accueillies au Diaconat. Cette instance va donc être mise en place cette année et sera ouverte aux usagers du service.

Par ailleurs, un questionnaire évaluant la qualité de l'accompagnement au sein du service est en cours de création et sera proposé aux usagers sous peu. Les éléments issus de son analyse permettront d'apporter des modifications, si nécessaire, aux modalités d'accompagnement proposées jusque-là. Cet outil sera par la suite proposé chaque année afin d'évaluer les évolutions.

4. La qualité de l'accueil et de l'information donnée

La question de la qualité de l'accueil des usagers reste centrale. L'accueil sans rendez-vous est une spécificité du service qui est adapté aux publics que nous recevons. Néanmoins, l'attente peut parfois générer des tensions et il semble nécessaire de travailler la question. Dans cette perspective, des boissons chaudes vont être proposées aux personnes durant l'attente de leur entretien avec leur référent.

Concernant les nouveaux orientés vers le service, des réunions d'informations collectives vont être mises en place. Elles permettront d'harmoniser les informations données concernant les droits et devoirs des usagers et de recueillir les premiers éléments les concernant.

5. Le travail avec le réseau de partenaires présents sur le territoire et le développement de l'offre de service

Les dispositifs et les publics évoluant, il est nécessaire de réactualiser les connaissances sur ces sujets. Dans cette perspective, des interventions de partenaires extérieurs (SIAO, CALK, ...) ont lieu régulièrement durant la réunion de service et continueront cette année.

En matière d'offre de service, les cours d'apprentissage de la lecture continueront d'être proposés cette année. Un groupe de travail sur l'engagement des usagers dans ce dispositif a été mis en place en 2015 et continuera de se réunir en 2016. Il porte sur les ressorts de la motivation des usagers à entrer dans un dispositif d'apprentissage et sur les procédures et modalités favorisant le maintien de ces derniers dans un tel dispositif. Par ailleurs, un travail a été mené avec l'épicerie sociale des capucins pour que le service devienne instructeur pour les demandes d'aides financières. Cela sera désormais possible en 2016 et permettra d'élargir l'offre d'aide alimentaire auprès de nos bénéficiaires. Enfin des permanences d'informations juridiques vont être mises en place une fois toutes les deux semaines avec l'association Infodroits.