

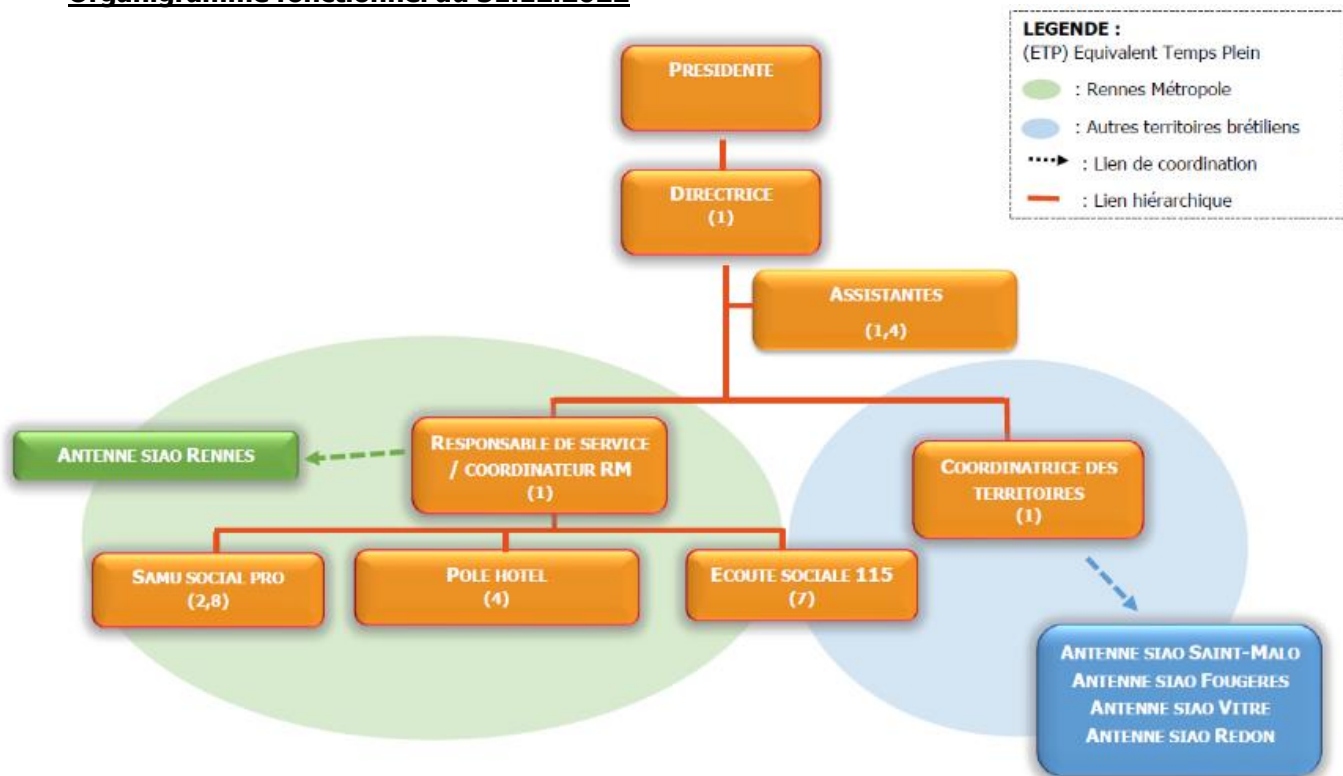
Les services gérés par le GCSMS SIAO 35 ont continué leur évolution en 2022, en renforçant toujours davantage son rôle de coordinateur des partenaires et des parcours des personnes sans abri ou en difficulté d'accès à un logement, et en développant de nouvelles missions qui permettent de mieux accompagner les ménages dans le cadre de la stratégie du Logement d'abord.

SOMMAIRE

1. Mission de coordination départementale	2
2. Service d'écoute sociale « 115 »	4
3. Pôle d'accompagnement à l'hôtel	7
4. Samu social et médico-social - Rennes Métropole.....	16
Sigles	19

Au 31 décembre 2022, le GCSMS emploie 19 salariés pour 18,2 ETP répartis ainsi :

Organigramme fonctionnel au 31.12.2022



1. Mission de coordination départementale

L'une des missions prévues par la loi ALUR du 24.03.2014 est la coordination des acteurs de la veille sociale. Si cette mission de coordination est assurée au quotidien par les cadres du SIAO 35, elle se décline également au travers de l'accompagnement à la construction des parcours résidentiels des personnes en difficulté.

1.1. Coordination de l'urgence et de la veille sociale

Commissions territoriales

- 5 sur Rennes, 3 sur Saint-Malo, sur Vitré et sur Fougères, et 1 sur Redon, avec comme principaux sujets l'actualité des antennes du SIAO, évolution des places HU, l'impact de la situation migratoire, les difficultés locales, climat social dans les villes principales...).
- Nouveauté : 1 sur Brocéliande (nouvelle organisation territoriale du SIAO)
- Réflexion engagée sur une nouvelle terminologie de cette instance en vue de se mettre en conformité avec l'instruction du 31.03.2022

Présentation du SIAO

- Interventions auprès de partenaires pour faire connaître le GCSMS et le SIAO (ex : SPIP, CHU)
- Accueil par des immersions de partenaires, participation du SIAO aux réunions de service des partenaires

Procédures

- Propositions d'évolution du protocole de mise à l'abri
- Contribution aux réflexions sur le protocole de mise en sécurité
- Clarification des attendus sur les situations d'expulsion locatives
- Création et actualisation des protocoles d'orientation avec les gestionnaires de structures

Coordinations thématiques

- Réunions DDETS/SPIP/SEA35/SIAO au sujet des sortants de prison
- Mise en œuvre des plans canicule/grand froid/pic de froid
- Coordination des maraudes (semi-) professionnelles
- Participation aux réunions départementales de coordination alimentaire

Outils opérationnels

- Application SI-SIAO 115 : appui technique, saisies, suivi des bugs, webinaires
- Plateforme d'envoi des SMS pour des orientations vers des prestations ou des hébergements
- Site www.siao35.fr actualisé chaque semaine
- Site www.dispositifs-siao35.fr actualisé en tant que de besoin
- Mailings en tant que de besoin
- Cartographies des dispositifs pour sans abri (Rennes, Vitré, localisation des bornes-fontaines avec le service Environnement de la ville de Rennes), planification de certains services (tournées des maraudes, aide alimentaire...)
- Appui au déploiement départemental de l'application Entourage

Appui aux partenaires

- Échanges réguliers avec les antennes du SIAO et les partenaires autour des parcours « de la rue au logement » pour trouver des solutions / des pistes
- Avec de nouveaux gestionnaires de places d'Urgence, notamment sous ALT : rôle de conseil, éclairage des fonctionnements, mise en réseau, réalisation des saisies SI SIAO
- Partage de connaissances sur les dispositifs hébergement-logement
- Participation aux commissions de situations complexes (CAO, SAFED...)

Missions annexes

- Mission « transport » : commande des titres et organisation départementale actualisation du règlement de fonctionnement
- Mission « taxi » : recherche de solutions de mobilités pour les personnes victimes de violence, recherche des fonds et suivi budgétaire
- Mission « kits laverie » : recherche des fonds et suivi budgétaire, achat des éléments composant le kits, réalisation des kits par des écoutants

1.2. Coordination de l'hébergement d'insertion, du logement et des parcours

Suivi des parcours et des situations

- Lien quotidien avec les établissements (notamment CHRS) pour échanger autour des situations complexes prises en charge, des renouvellements de l'ASH, trouver des solutions pour gérer des sorties ou des réorientations difficiles, organiser des transferts entre CHRS
- Lien également pour s'imprégner du climat social des établissements, en tant que lieu de vie de nombreuses personnes fragiles, en vue d'adapter si possible les orientations
- Échanges avec tout partenaire pour aider à la construction d'un parcours grâce à la connaissance de l'ensemble des dispositifs hébergement-logement et de leurs modalités d'admission
- Participation aux commissions DALO et aux CCAPEX centrales.

Connaissance des structures

- Visite des nouvelles maisons-relais de Guichen et Montfort de l'AS 35 à l'occasion des portes ouvertes, de la résidence « Aviateur » de Habitat et Humanisme,
- Contribution à l'écriture du protocole d'orientation vers le dispositif « Un Chez-Soi d'Abord »

Instances d'orientation et de régulation du volet Logement

- Poursuite des commissions uniques des maisons-relais de Rennes Métropole/Guichen/Montfort, avec réflexion sur l'avenir de cette instance
- Animation des commissions IML « Aviateur » et ACT « Un chez-soi d'Abord »
- Participation aux commissions d'admission de certaines maisons-relais et résidences-accueil hors Rennes Métropole
- Participation à la CLH de Rennes Métropole
- Suivi des mouvements dans les établissements
- Participation au comité partenarial pour la mise en œuvre accélérée du plan Logement d'abord de Rennes Métropole

Instances d'orientation et de régulation sur le volet CHRS

- Poursuite des commissions territoriales d'orientation
- Réflexion sur de nouvelles modalités de ces CTO sur Rennes Métropole au regard de l'instruction du 31.03.2022 et des travaux de rapprochement avec Rennes Métropole
- Co-animation des commissions d'orientation pour le dispositif « Rado » de l'ASBL et participation au comité de pilotage
- Suivi des mouvements dans les établissements

1.3. Coordination médico-sociale

Un temps de travail a pu être trouvé pour l'infirmière du Samu social pour renforcer son rôle de coordination médico-sociale. Cela se traduit par de **nombreuses rencontres avec des partenaires du champ médico-social afin de connaître les établissements et leurs procédures d'admissions**. Cette expertise permet de mieux accompagner les personnes rencontrées et de conseiller les professionnels des équipes du SIAO (Samu social, 115, pôle hôtel) sur des situations complexes au sein de leurs missions. L'infirmière participe également au **staff santé-précarité** de Rennes qui réunit les principaux acteurs sanitaires du champ de la veille sociale (points santé, CHU, Réseau Louis Guilloux...) afin de partager leurs pratiques professionnelles, d'échanger sur des situations complexes et de **coordonner des actions** auprès de bénéficiaires.

2. Service d'écoute sociale « 115 »

2.1. Rappel du fonctionnement

Le 115 d'Ille-et-Vilaine fonctionne 24h/24, tous les jours de l'année, avec deux formats :

- **Le format « jour », de 8h à 21h30** : ce sont des écoutants sociaux, professionnels et diplômés du travail social, qui travaillent soit en binôme (matin et soir), soit en triplure (matin), soit tout seul (parfois le soir et toujours le week-end), en fonction des moyens dont le SIAO dispose.
- **Le format « nuit », de 21h30 à 8h** : le numéro est transféré à la société Contaxium, basée à Lamballe (22), qui assure un premier accueil, assure le lien avec la maraude de la Croix-Rouge (Rennes), invite les personnes à rappeler le lendemain matin, et met en relation les personnes victimes de violences avec l'Asfad.

L'équipe se réunit une fois par semaine sous l'animation du responsable de service pour échanger sur son quotidien : faire remonter les points de difficulté, assurer la cohérence des parcours, harmoniser les pratiques individuelles. C'est aussi l'occasion de faire des rencontres partenariales (antennes du SIAO, We-Ker, Entourage, CAF, etc.) ; et l'équipe bénéficie également d'une séance mensuelle **d'analyse de la pratique** animée par une psychologue clinicienne autour des situations complexes.

Le 115 **régule** essentiellement les places situées sur Rennes Métropole, ainsi que celles de Fougères depuis le début de l'année 2022. Les places des autres territoires (Vitré, Redon, Saint-Malo) sont régulées par les antennes : CAO et PAO. En cas de places demeurant vacantes à midi sur ces territoires, elles sont confiées à la régulation du 115. À noter que certaines places, celles dites « en diffus » sur Rennes Métropole, mais aussi celles dédiées aux femmes victimes de violence, sont régulées non pas directement par le 115 mais par les

chargés de mission intervenant sur le pôle hôtel au regard des publics ciblés et de la nécessité de disposer d'une évaluation sociale approfondie. Pour des personnes qui seraient sur Rennes, et devraient se rendre sur des places d'urgence extérieures au réseau STAR, des titres de transport peuvent être donnés dans le cadre d'un partenariat avec l'AIS 35.

La régulation de ces places passe au préalable par un travail **d'évaluation sociale** de chacun des ménages appelants. Elle permet d'identifier des problématiques particulières ou les éléments de vulnérabilité qui vont participer de la priorisation des affectations des places disponibles. Cette évaluation amène fréquemment à prendre contact avec les partenaires, dans un travail de **coordination**, pour améliorer la connaissance des personnes et familles, et ainsi identifier les solutions les plus adaptées et **éviter les ruptures de parcours**. Ces co-évaluations peuvent porter sur la situation administrative (liens avec l'OFII, le SPADA, les CAO-PAO...), des conditions de vie du ménage (rue, squat, hébergement solidaire...), des démarches engagées à titre professionnel ou sanitaire (tout en respectant le secret médical).

Au-delà de ces missions d'évaluation, régulation et coordination, des points sont faits quotidiennement par les écoutants et/ou le responsable de service sur l'activité des structures, les difficultés rencontrées avec les usagers, la mise en œuvre du principe de continuité, etc. Dans la suite de ces échanges, et afin de favoriser la connaissance du fonctionnement du 115 par ses partenaires, des **immersions** sont faites régulièrement : il s'agit d'un temps d'observation de bénévoles ou de professionnels partenaires sur une matinée ou une soirée ; mais aussi dans « l'autre sens », avec les écoutants qui vont à la rencontre des établissements et des professionnels.

OUTILS

Le premier outil du 115 est le **standard téléphonique**. Il y a en a actuellement 3, pour les journées où il y a 3 écoutants simultanément, complétés par un téléphone portable qui permet aux partenaires de joindre plus facilement le 115. À plusieurs reprises des coupures sur les lignes fixes ont été constatées, qui ont chacune été déplorées auprès du prestataire et ont fait l'objet d'un recours amiable.

Au niveau informatique, le 115 utilise majoritairement **l'application SI-SIAO** pour saisir les orientations, avoir connaissance des disponibilités, et alimenter la base de données des ménages et de leur situation, ce qui n'est pas sans difficultés. Des dysfonctionnements sont régulièrement remontés à la DIHAL. De plus, les signalements de partenaires via le formulaire « DHU » sont réceptionnés tous les jours sur la boîte mail du 115 et traités administrativement, ce qui constitue une charge de travail conséquente. Une évolution de ce procédé est prévue sur 2023 (voir 2.4).

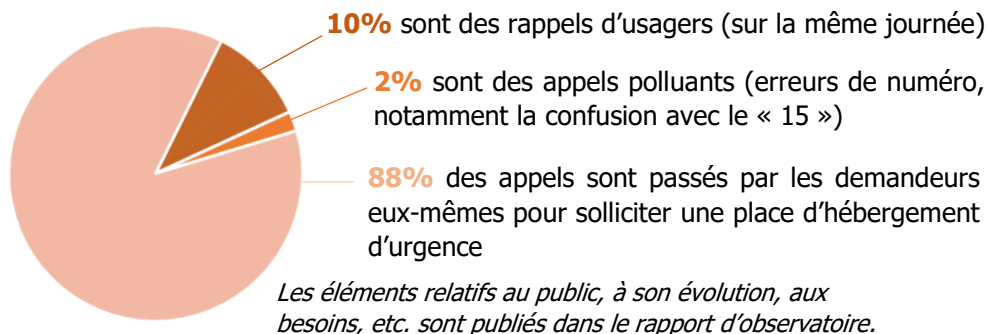
Des outils sous forme de tableaux permettent d'améliorer la coordination interne et externe ; par exemple sur la programmation des mouvements dans les structures fonctionnant en rotation, sur la prescription de titres de transports, le tout enregistré sur serveur sécurisé.

2.2. Activité

Les écoutants ont réceptionné, sur la ligne standard « 115 », plus de 37 400 appels, soit plus d'une centaine par jour. À ceux-ci il convient d'ajouter une dizaine d'appels sur le portable « partenaires », soit un total de **41 000 appels par an**.

Comme cela est indiqué dans le rapport d'observatoire sur l'hébergement d'urgence, l'activité n'est pas saisonnière mais plutôt régulière tout au long de l'année. À titre d'exemple, les deux « pics » d'appels de l'année, à près de 180 appels, ont eu lieu le 14 janvier, en plein hiver, et le 12 août, en plein été.

Typologie des appels



2.3. Événements majeurs

L'année 2022 a été particulièrement secouée par plusieurs crises et événements majeurs.

Au niveau des publics :

- Dès la fin du printemps, les écoutants ont alerté l'encadrement sur le **nombre croissant des familles sans solution d'hébergement**, la saturation des places, la création de squats sur les espaces publics, le sentiment de détresse majeure des appelants et les risques sociaux et sanitaires. De nombreuses démarches ont été engagées par le GCSMS pour améliorer la situation, en communiquant sur ces faits par le biais de la Fédération des Acteurs de la Solidarité et en travaillant avec les services de l'État pour identifier des solutions. En fin d'année, grâce à une instruction d'Olivier KLEIN¹, Ministre chargé du Logement, une cellule de repérage des familles et des enfants à la rue a été installée sous la présidence de la Préfecture, ce qui a permis d'augmenter les prises en charge.

¹ Titre complet : Ministre délégué auprès du ministre de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires chargé de la Ville et du Logement.

Au niveau des places :

- Régulation des nouvelles places d'hébergement d'urgence², ce qui a entraîné de mettre en place une coordination avec les gestionnaires des places et d'intégrer les modifications de fonctionnement et de publics ;
- Régulation des places de Fougères dans le cadre d'une réorganisation du partenariat avec le PAO de Fougères, qui a nécessité une certaine adaptation au regard des changements de pratiques ;

Au niveau des locaux :

- Intrusion dans les locaux du SIAO, visant spécifiquement le service « 115 » le 7 juillet 2022, par un groupe de personnes démunies et qui souhaitaient avoir des réponses aux difficultés rencontrées : insuffisance de places disponibles, durées courtes de séjour, fermeture en journée de certains établissements, etc. Une discussion pacifique a eu lieu entre ce groupe et la direction. Des dispositifs renforcés de sécurité ont été installés.

Au niveau du personnel :

- La création d'un poste de « référent » qualité, à hauteur de 0.2 ETP, afin de mieux accueillir les nouveaux écoutants, de les accompagner dans leur prise de poste et en les formant sur les pratiques et procédures ;
- Une équipe renouvelée à 50%, en raison de 3 départs qui ont pu être remplacés sans vacance de poste, malgré quelques difficultés de recrutement pendant l'été ;
- Un épisode de débrayage le 27 septembre, et deux épisodes de grève les 10 octobre et le 15 novembre, suivis par l'ensemble des professionnels, pour demander l'application des mesures de revalorisation salariale (« Ségur ») à l'ensemble des professionnels du SIAO.

2.4. Projets

En fin d'année 2022 se dessinaient plusieurs perspectives d'évolution du service.

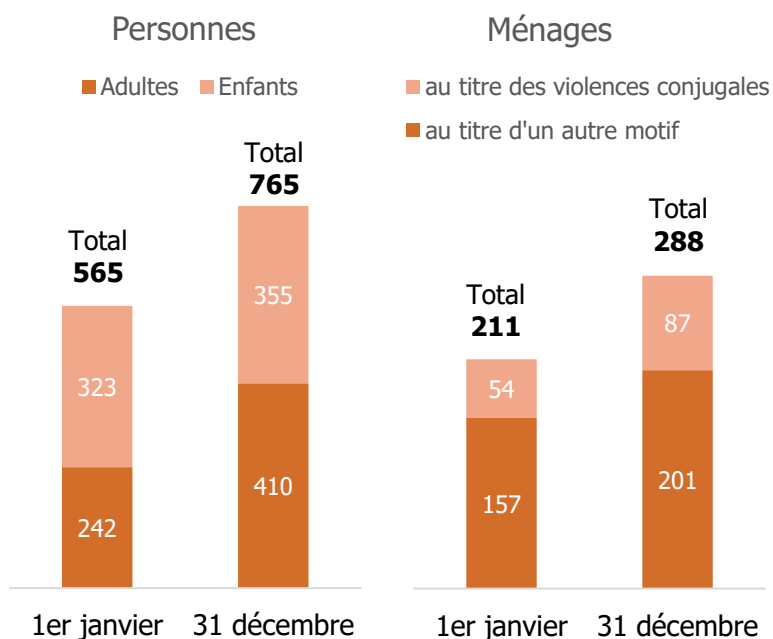
Sur le plan du fonctionnement, les formulaires « DHU » vont vers une disparition au bénéfice de l'utilisation généralisée de SI-SIAO par l'ensemble des partenaires, répondant ainsi mieux aux exigences du **RGPD**. De plus, le SIAO commence à se réinterroger sur ses pratiques, comme le système de rappel quotidien des usagers, la qualité des évaluations sociales, l'inscription dans la politique du Logement d'abord ; elles nécessiteront d'y consacrer en 2023 un temps dédié.

Sur le plan de l'organisation, les salariés ont été contraints, au titre de la continuité de service, de travailler de (trop) nombreux week-ends. Une réorganisation en « **mono-écoute** » sera testée à partir du mois de Janvier 2023, avec également la possibilité d'expérimenter le télétravail. Enfin, le local dédié au 115 s'avérant exigu et peu adapté au regard de son temps d'occupation (plus de treize heures tous les jours de l'année), une redistribution des locaux sera envisagée au printemps 2023.

² Voir Rapport d'observatoire.

3. Pôle d'accompagnement à l'hôtel

3.1. Éléments de cadrage



Le nombre de personnes et de familles prises en charge sur le dispositif hôtelier a augmenté de plus **de 35%** en un an au cours de l'année 2022, pour un total de **250 000 nuitées**.

Cette augmentation très conséquente a impacté fortement l'activité des intervenants sociaux-éducatifs mais aussi des fonctions-supports du SIAO, notamment la gestion de la facturation, du suivi budgétaire et conventionnel.

3.1.1. Les raisons de l'évolution des nuitées hôtelières

Au quotidien :

- La **hausse du nombre de mises en sécurité de personnes victimes de violence** (362 ménages) dans le cadre du protocole départemental de prise en charge de ces publics spécifiques ;
- Dans le cadre du protocole de mise à l'abri, **une hausse des prises en charge des ménages très vulnérables**, notamment les familles avec très jeunes enfants, les personnes avec une problématique de santé importante... (822 personnes)

Des événements exceptionnels :

- La mise à l'abri de nombreux ménages, notamment des personnes seules, dans le cadre des **évacuations de squats** sur la ville de Rennes ; il y en a eu 3 en 2022 (gymnase de la Poterie en Mars, Parcs de La Touche et de St Cyr en Septembre, Parc des Hautes-Ourmes en Novembre) (203 personnes) ;
- La prise en charge des **ménages ukrainiens**, en Mars et Avril, en raison des arrivées liées au conflit armé, avant que l'organisation départementale ne se mette en place avec Coallia (42 personnes) ;
- La coordination départementale des plans « **Canicule** » pendant l'été, qui permettaient d'augmenter temporairement la mobilisation hôtelière (85 personnes) ;
- En fin d'année, l'instruction d'Olivier KLEIN, demandant l'hébergement de toute famille avec enfant(s) mineur(s) en situation de rue, mais dont la mise en œuvre est montée en charge essentiellement au début de l'année 2023.

3.1.2. Une prospection de nouvelles places qui a porté ses fruits...

Cette augmentation capacitaire est la conséquence d'un important travail de prospection hôtelière, qui a permis, à défaut de nouer beaucoup de nouveaux partenariats, d'augmenter le nombre de chambres que les hôteliers partenaires habituels ont bien voulu mettre à la disposition du SIAO. Beaucoup ont été rassurés par la nouvelle organisation interne du SIAO avec la structuration, en milieu d'année, **d'un pôle hôtel composé des 4 travailleurs sociaux**. Ce dernier permet l'accompagnement et le suivi d'un grand nombre de personnes accueillies en évitant des phénomènes de grand isolement, et d'assurer une médiation en tant que de besoin et de lever des difficultés en amont de leur prise d'ampleur. Il a également évité des ruptures d'hébergement grâce à la pédagogie autour du « savoir-habiter ».

De plus, ces extensions de partenariats l'ont été sur des dispositifs beaucoup plus qualitatifs, avec essentiellement des chambres de type appartement, avec chambre, cuisines et sanitaires privatifs.

Ces « appartements-hôtels » étaient au nombre de 55 au 1er janvier, 101 au 31 décembre, soit près de deux fois plus. Ces formats d'hébergement répondent beaucoup mieux aux besoins des personnes, et en particulier des familles avec enfants. La question alimentaire, qui se résumait le plus souvent à l'accès à un four micro-onde dans l'accueil de l'hôtel, est ainsi bien mieux gérée, permettant à chacun de proposer à sa famille une restauration correspondant à son goût, à sa culture et à ses besoins.

Habituellement le SIAO prend contact avec l'hôtel pour organiser la mise à l'abri et, une fois d'accord sur les modalités de prise en charge et le tarif du séjour, un bon de réservation est adressé par e-mail et le paiement est effectué à l'issue du séjour. Il a pu toutefois arriver que des réservations soient faites par le biais du site internet « **Booking** », en particulier pour des orientations multiples et simultanées (ex : évacuation de squat). Cette nouvelle modalité de fonctionnement présente deux limites : d'une part un risque, en payant à l'avance des séjours sans pouvoir être remboursé en cas de non-occupation de la chambre ; et d'autre part les plafonds disponibles sur les cartes bancaires du SIAO, qui sont rapidement atteints.

3.1.3. ...mais qui s'est heurtée à plusieurs obstacles

Les hôteliers avec lesquels il n'a pas été possible de travailler, malgré leur disponibilité, ont émis les réserves suivantes :

- Souhait d'une durée courte de séjour ; or le protocole permet à *minima* 2 mois de séjour et parfois la continuité ;
- Phénomènes saisonniers ou événementiels, notamment sur Saint-Malo (période estivale avec réservations par les vacanciers, Route du Rhum) ou sur Rennes (congrès réguliers, SPACE...)
- Pas de volonté d'accueillir des publics « différents », en situation de **marginalité** ou de situation de violence, nécessitant parfois de s'adapter et d'avoir de la tolérance sur certains comportements ;
- Partenariat déjà bien établi avec une autre institution comme la Ville de Rennes ou le Conseil départemental, et sans souhait de diversifier les conventions ;
- Tarifs dépassant largement les **coûts-plafonds fixés par l'État**, même en concédant une certaine souplesse ;

- Refus des co-hébergement dans la même chambre de groupes de personnes.

Par ailleurs, les besoins grandissant des ménages formulant une demande d'asile sur le département étant de plus en plus nombreux (**+74%**)³, l'OFII a souhaité créer des places du dispositif national d'accueil (DNA) dans des hôtels. Aussi, ce sont 60 places, localisées dans deux hôtels proches de Rennes, qui ont été sanctuarisées pour répondre à ce besoin ; et donc autant de places non mobilisables par le SIAO pour ses orientations.

Le SIAO a rencontré enfin d'importantes difficultés avec l'hôtel « Le Colombier » à l'Été 2022, qui ont entraîné la nécessité de mettre immédiatement fin à ce partenariat. Il a fallu en urgence retrouver des solutions pour une trentaine de personnes dans les autres hôtels partenaires, ce qui a encore tendu davantage le dispositif.

³ Source préfecture.

Enfin, les durées de séjour de nombreux ménages se sont rallongées, immobilisant les chambres, et ne permettant pas le roulement espéré entre les ménages, en raison :

- De leur absence de revenu ;
- De leur absence de perspectives de sorties vers le logement, notamment les personnes de moins de 25 ans sans enfants et les personnes en situation administrative précaire ;
- Des ménages demandeurs d'asile très vulnérables du point de vue de la santé, ayant déposé un « kit MEDZO » auprès de l'OFII, et dont l'orientation vers des places du DNA n'a pas été possible pour des raisons de localisation (éloignement des centres médicaux) ou de compatibilité avec la problématique de mobilité ;

- De leur maintien, contrairement aux critères fixés par le protocole, des personnes orientées dans le cadre de la gestion des crises sociales (évacuations de squats...), sanitaires (COVID 19) ou saisonnières (plan grand froid...).

En moyenne, au 31 décembre 2022, **les personnes étaient là depuis presque 18 mois** ; deux ménages cumulaient plus de 5 ans de séjour en fin d'année.

3.1.4. Les perspectives pour 2023 :

Le projet principal reste l'extension des partenariats, soit en nombre, soit en qualité pour améliorer durablement l'offre de prise en charge des ménages vulnérables, et notamment les femmes victimes de violence qui reviennent trop souvent au domicile en raison de conditions d'hébergement non adaptées.

Cette recherche sera d'autant plus prononcée que certains partenariats vont également s'arrêter en raison d'un changement de propriétaire et de destination.

3.2. Mission « Logement d'abord » 2022

La mission « Logement d'abord » a permis d'accompagner les personnes et familles de droit commun accueillies dans le dispositif hôtelier de Rennes Métropole, afin d'appuyer à la construction de leur parcours résidentiel et faire en sorte que cette prise en charge dure le moins longtemps possible.

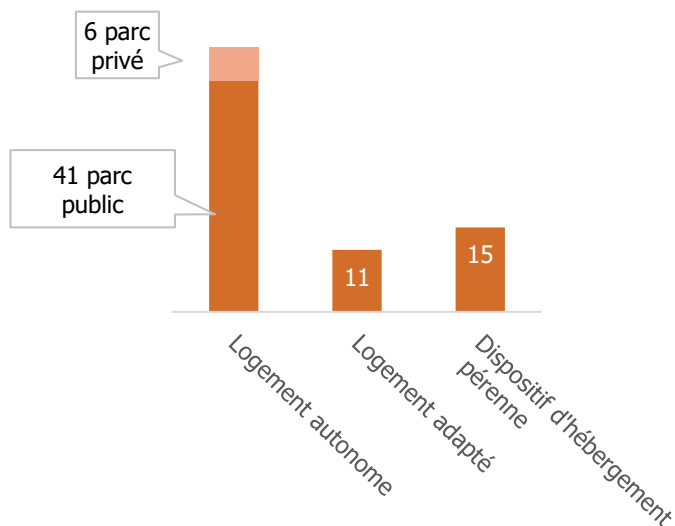
Au 1^{er} janvier 2022, 44 ménages de droit commun étaient accompagnés dans le cadre de cette mission. Avec 36 sorties en cours d'année et 21 nouvelles prises en charge, la mission accompagnait 28 ménages au 31 décembre 2022. Au total, ce sont **65 personnes qui ont été accompagnées** par la mission cette année.

3.2.1. Ménages sortis de l'hôtel

En 2022, **91 personnes (36 ménages) de droit commun sont sorties de l'hôtel, dont 73 « positivement »** (24 ménages) :

- 47 ont accédé au logement autonome (parc public pour 41 d'entre eux, 6 dans le parc privé),
- 11 ont accédé au logement adapté (IML, résidence pour personnes en situation de handicap),
- 15 ont accédé à un dispositif d'hébergement pérenne (Rado⁴, stabilisation sur du collectif, appartements en co-hébergement en continuité).

⁴ Dispositif pour personnes en situation de grande marginalité, constitué de deux maisons d'habitation sur Rennes et Cesson, géré par l'Association Saint-Benoît Labre.



Ces ménages sont pour les deux-tiers des familles avec enfants, et pour un tiers des personnes seules ou en couple sans enfants.

Un tiers des demandeurs principaux travaillait (CDD, CDI, Intérim, chantier d'insertion), une personne était en formation, les autres étaient bénéficiaires des minima sociaux notamment l'AAH et le RSA.

Les autres ménages sont sortis soit volontairement de l'hôtel, ayant trouvé une solution alternative chez des proches, plusieurs sont également retournés en hébergement d'urgence en foyer (souvent en raison d'un manque d'adhésion à l'accompagnement et qui nécessitait un encadrement plus rapproché), et enfin pour 2 personnes seules, une fin de prise en charge a été décidée en raison de faits de violence au sein de l'établissement.

3.2.2. Durée de séjour

La durée moyenne de séjour pour ces personnes qui sont sorties positivement a été de 10,6 mois. L'accès en IML a été plus le rapide (8 mois) en raison de l'ouverture de la résidence « Aviateur » de Habitat et Humanisme en Juillet, à Saint-Jacques-de-la-Lande.

Ces sorties positives se sont faites aussi grâce à un **renforcement du partenariat avec les acteurs de l'insertion sociale globale** : CAF, Pôle Emploi, certains CDAS, etc. qui permettent, grâce à des co-évaluations, de consolider le parcours et de faire des orientations plus fiables.

Cette durée moyenne ne préjuge pas nécessairement du temps d'attente « réelle » des demandes, car :

- Il est parfois nécessaire de prendre le temps pour faire le point sur la situation des usagers, refaire un certain nombre de documents administratifs, traiter en priorité des problèmes de santé ou de parentalité, accompagner la maîtrise de la langue, se repérer dans la ville pour des nouveaux arrivants, etc. ; actions à défaut desquelles l'orientation vers le logement ne peut se faire soit pour des raisons administratives soit pour des raisons de difficulté à se projeter.
- Un temps peut également s'observer pour faire une évaluation globale et de qualité, pour en échanger avec l'usager et lui présenter les différents dispositifs qui sembleraient adaptés ; en particulier après une période de rue, les usagers peuvent mettre du temps à se décider sur leur orientation. À titre d'exemple, un homme seul à l'hôtel a accédé au dispositif « Rado » après 14 mois d'hôtel, le 18 mars 2022, mais sa demande n'a été formulée que le 1^{er} mars 2022. Cela s'explique par le temps nécessaire, parfois, pour se construire son projet après une situation de rupture.
- Certaines personnes entrent sur l'hôtel avec une situation administrative qui ne leur permet pas, juridiquement, d'accéder au logement ; et, en cours de séjour, celle-ci se débloque, notamment par l'obtention d'un titre de séjour.

3.2.3. Personnes encore présentes

Les personnes encore présentes au 31 décembre 2022 étaient prises en charge **depuis 16 mois en moyenne**. Pour une bonne partie d'entre elles, des accès au logement étaient prévus au 1^{er} trimestre 2023. Cette augmentation des délais, outre l'augmentation générale des délais d'accès au logement en Ille-et-Vilaine et en particulier sur la métropole rennais⁵, s'explique également par une **tension sur le secteur social**, en crise en particulier sur l'année 2022 : turn-over des professionnels, difficultés de

⁵ Données AUDIAR : 13,4 mois d'attente en moyenne en 2019 contre 12,6 en 2018.

recrutements et de remplacements, surcharge d'activité limitant les nouvelles références... interrompent la continuité des suivis individuels et impactent négativement la qualité des liens avec les bénéficiaires.

La chargée de mission Logement d'abord accompagne également 4 couples dont les deux adultes ont des **situations administratives différentes**, l'un étant de droit commun (Français, réfugié...) et l'autre étant en situation irrégulière ou précaire (demande de titre de séjour, sans papier...). Cela complexifie et fragilise le parcours d'accès au logement.

3.3. Mission « Lutte contre les violences » 2022

La mission « Lutte contre les violences » a été restructurée à l'Été 2022 pour améliorer les conditions d'exécution de la mission spécifique du Samu social dédiée aux personnes victimes de violences. Cette mission vise à réaliser une première évaluation sociale des personnes mises en sécurité dans le cadre du protocole départemental, d'assurer leur suivi au travers d'une mobilisation des partenaires afin que la prise en charge hôtelière soit la plus courte possible, et de s'inscrire comme personne-ressource au sein du SIAO concernant cette thématique.

Au 1^{er} janvier 2022, 48 ménages étaient accompagnés dans le cadre de cette mission. Avec 177 nouvelles prises en charge et 144 sorties en cours d'année, la mission accompagnait 80 ménages au 31 décembre 2022.

3.3.1. La mise en sécurité

Comme indiqué ci-dessus, en 2022, il y a eu 177 nouveaux ménages mis en sécurité sur Rennes Métropole, soit 332 personnes dont 152 enfants. En 2021, le nombre de mises en sécurité était déjà très important : 135, soit une **augmentation de 32% du nombre de mises en sécurité**.

Les mises en sécurité ont nécessité à plus de 60 reprises la mobilisation de taxis, possible dans le cadre d'une enveloppe budgétaire accordée par la DRDFE, mais à ce jour strictement limitée aux déplacements « lieu de danger -> lieu de mise en sécurité ». Des reliquats de financement ont permis des prises en charge de transports en taxi supplémentaires et dérogatoires aux modalités prévues, pour des motifs justifiés : se rendre au commissariat pour déposer plainte, se rendre chez le médecin légiste, ou chez le psychologue, de manière sécurisée.

La première des missions est de prendre contact avec les personnes mises en sécurité, pour **s'assurer de leur installation à l'hôtel et d'identifier d'éventuels besoins**. Elles ont quasiment toutes été contactées dans les 48 et 72h maximum après la mise en sécurité, avec une proposition de rendez-vous pour la semaine suivante. Certaines n'ont pas répondu à cette proposition. Aussi, le professionnel a mis en place une messagerie instantanée sur l'application **WhatsApp** qui a permis d'échanger avec les personnes de façon plus fluide, rapide et gratuite. Cette solution a immédiatement fonctionné et démontré son utilité, avec près de 1400 messages reçus en 3 mois.

Par ailleurs, des **colis alimentaires** peuvent être donnés aux personnes mises en sécurité à titre de dépannage, grâce notamment à un partenariat avec la Banque Alimentaire et à un financement complémentaire dédié ; toutefois les modalités de délivrance restent encore à affiner.

Une fois ce temps d'installation fait, un accompagnement se fait en fonction des besoins des personnes. Il peut s'agir d'accompagner les personnes au commissariat, la démarche pouvant être éprouvante ; ou encore aller avec elles auprès de certains services sociaux ou publics, au regard de la crainte de croiser l'auteur et d'engager un process et ré-assurance. Le professionnel met en œuvre une pédagogie du « faire avec » et non du « faire pour ».

Une bonne partie du temps de travail est également consacrée aux rencontres avec les référents sociaux ; cela permet de fluidifier leurs démarches, de se constituer en réseau d'intervention pluri-partenarial, d'apporter ainsi une réponse cohérente. Le chargé de mission participe également activement aux réunions « VIF » organisées par la ville de Rennes, afin de contribuer aux différents échanges entre professionnels concernant les violences, de se tenir au courant des actualités et initiatives sur le territoire rennais.

3.3.2. Typologie des publics mis en sécurité en 2022

Les nouvelles mises en sécurité prescrites en 2022 concernent pour 49% des femmes avec enfants, pour 46% des femmes seules. De façon plus marginale, 2 couples et 8 hommes seuls ont également pu être mis en sécurité.

La moyenne d'âge des adultes victimes de violences est de 35 ans, mais il faut noter que plusieurs (8) **très jeunes femmes, de moins de 20 ans**, ont exprimé ce besoin. De même, **3 femmes de plus de 70 ans** ont été prises en charge, ce qui nécessite une adaptation de l'accompagnement pour faire des propositions en adéquation avec la spécificité du public.

79% de ces ménages mis en sécurité sont de droit commun (Français, bénéficiaires de la protection internationale ou

titulaires d'une carte de séjour), ce qui permet d'engager des démarches pour construire un nouveau parcours résidentiel et de limiter le temps de prise en charge. Pour les 21% restants, qui se trouvent dans des situations administratives irrégulières, ou sont en demande de titre de séjour, elles ne peuvent bénéficier que de l'hébergement d'urgence au titre de l'inconditionnalité de cette prise en charge.

Ces personnes rencontrent beaucoup de difficultés à accéder à l'emploi : la plupart d'entre elles vivent des minima sociaux (RSA notamment) ou des dispositifs de solidarité (aides instruites notamment par Skozell à Rennes). En raison souvent d'une faible qualification, quand leur situation administrative le

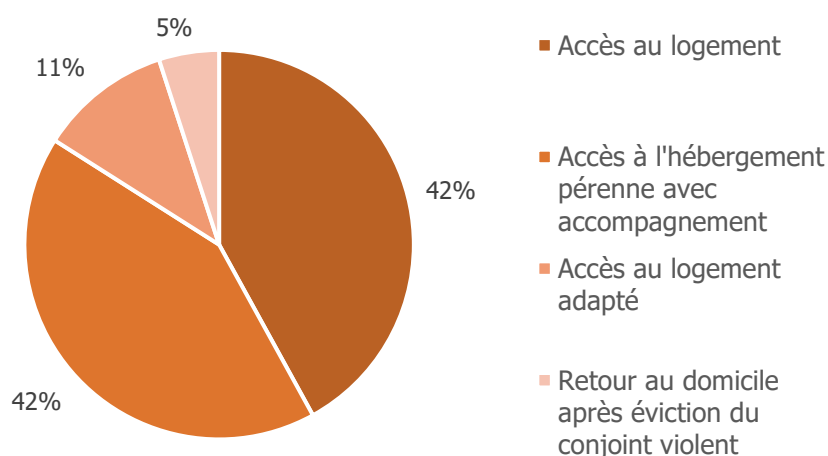
permet, elles n'ont accès qu'aux métiers dits « en tension », dans le domaine de l'entretien, de la restauration, de l'aide aux personnes ; avec des horaires de travail variables, parfois de nuit, souvent de week-end et de jours fériés. Les personnes doivent jongler entre complexité du transport (absence de permis de conduite et/ou absence de véhicule personnel, éloignement des hôtels par rapport aux lieux de travail, inadaptation des horaires des transports en commun...) et difficultés de garde d'enfants (les espaces collectifs de garde ayant souvent des horaires « de bureau », absence de tiers de confiance régulier...) ; problématiques auxquelles peuvent s'ajouter bien entendu la gestion des traumatismes subis voire des douleurs physiques liées aux violences.

3.3.3. Le parcours hébergement-logement

144 ménages, soit 274 personnes, mis en sécurité sont sortis du dispositif hôtelier en 2022. 110 avaient été pris en charge en 2022, 33 en 2021 et 1 en 2020.

La durée moyenne de séjour est de 3,3 mois – un chiffre équivalent à celui de 2021, **mais les sorties dites « positives », qui sont au nombre de 106, ont nécessité une prise en charge plus longue, en moyenne de 5 mois** – soit un mois de plus qu'en 2021.

Ces sorties positives sont :



➤ **Pour 45 personnes (42%) : accès au logement.** Il s'agit principalement de 15 ménages ayant pu obtenir un logement social dans le cadre d'une démarche de relogement social prioritaire ; le chargé de mission a pu accompagner 7 personnes dans un renouvellement de demande de logement social avant procédure d'archivage, ce qui a évité de perdre l'ancienneté de la demande.

➤ **Pour 44 personnes (42%) : accès à un dispositif d'hébergement pérenne avec accompagnement** (places dédiées aux femmes victimes de violence, CHRS).

Parmi les orientations vers les places dédiées, il s'agit uniquement de celles de l'Asfad ; en effet, les places créées par l'association Aurore n'ont pas encore été installées physiquement en 2022 et il s'agit d'un accompagnement « hors les murs » dans le cadre de la prise en charge hôtelière. La coordination entre l'Asfad et le SIAO s'est améliorée grâce à des réunions plus régulières et ont permis des orientations plus rapides et mieux ciblées sur les places disponibles.

➤ **Pour 12 personnes (11%) : accès au logement adapté.** Il s'agit d'orientation vers un logement sous ALT, vers un centre parental ou encore une maison relais.

➤ **Pour 5 personnes (5%) : retour au domicile après éviction du conjoint violent.**

125 personnes sont parties d'elles-mêmes de l'hôtel avant qu'une solution de relogement puisse intervenir : on note notamment des retours au domicile (33) ou l'accueil chez des amis ou de la famille (80). Cela traduit soit l'inadaptation des conditions de vie dans l'hôtel, en particulier dans les hôtels de type « 1^{ère} Classe » ou « Formule 1 » lorsqu'il y a des enfants ; mais aussi l'emprise encore exercée par le conjoint violent et les pressions pour faire revenir la victime au domicile.

➤ Enfin, certaines personnes ont connu des fins de prises en charge dites « négatives ». De par son comportement dans un hôtel, son gérant a souhaité que soit mis fin au séjour d'une personne, sans qu'une autre solution ne puisse être trouvée. D'autres, pour des raisons diverses, ne relevaient plus d'une prise en charge spécialisée ou ne respectaient pas les engagements pris : refus de l'accompagnement, refus d'une proposition de relogement, reformation du couple, etc. Elles sont donc retournées sur le dispositif d'hébergement d'urgence classique.

3.3.4. Les projets

Pour 2023, l'amélioration de la prise en charge et de l'accompagnement des personnes et notamment des femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales pourrait passer par :

- La **fourniture de téléphones portables**, à double titre :
 - À l'ère des démarches administratives dématérialisées, les personnes sans smartphone rencontrent davantage de difficultés pour prendre des rendez-vous (CAF,...) ou effectuer des tâches simples (renouvellement Pôle Emploi, accéder aux comptes bancaires...), ce qui rend l'avancée dans les démarches plus lentes ;
 - En raison de la hausse des phénomènes de cyberviolence, comme les logiciel-espions de géolocalisation par exemple, certaines femmes seraient sécurisées d'avoir deux téléphones : l'un pour le lien avec l'auteur des violences, l'autre pour les tiers de confiance. Or, toutes ne disposent pas des moyens nécessaires à l'achat d'un second téléphone avec forfait.
- Le déploiement généralisé, après une expérimentation en 2022, de **l'offre de prestation de taxi pour d'autres motifs que la seule mise en sécurité** : certains déplacements comme des rendez-vous médicaux, administratifs ou judiciaires par exemple peuvent nécessiter, pour des raisons de sécurité ou d'inadéquation des transports, d'avoir recours aux taxis.

3.4. Mission « Accès aux droits des Familles »

L'année 2022 a vu la création en Septembre de notre mission « Accès aux droits des Familles » qui vise à apporter un accompagnement social pour les ménages en situation administrative précaire⁶ ayant au minimum un enfant mineur, prises en charge à l'hôtel sur Rennes Métropole. De fait, cette situation administrative ne leur permet pas d'accéder à un logement public ou adapté, ce qui peut entraîner des prises en charge dans la durée.

L'objectif, grâce à la présence d'un travailleur social, est de pouvoir dans un premier temps **réaliser une évaluation approfondie et multidimensionnelle des familles**, puis de les accompagner dans l'accès à leurs droits (santé, scolarité, parentalité, démarches administratives, loisirs, alimentation, etc.). Au-delà, cette mission tend à préserver les enfants des angoisses dont peuvent souffrir leurs parents, liées à l'inconfort de leur quotidien, l'incertitude de leur avenir, le dépaysement culturel ou bien les ruptures familiales, scolaires ou amicales.

3.4.1. La méthode de travail

Le nombre de ces familles prises en charge sur le dispositif hôtelier est conséquent : au 31 décembre, il s'élève à **71 familles**, dont 26 monoparentales (mamans célibataires) et 45 couples, avec en moyenne 2,3 enfants à charge. Cela représente 284 personnes, dont 161 enfants, mineurs pour 92% d'entre eux. Parmi ces familles, 5 regroupent 3 générations. Ces familles sont prises en charge à l'hôtel depuis au moins 2 ans en moyenne.

Ce volume, rapproché au temps de travail dédié à la mission (0.6 ETP en 2022), a nécessité de prioriser les interventions. À partir d'un export de SI-SIAO, suivi d'un examen de chacun des dossiers, les situations dont les éléments de vulnérabilité étaient les plus criants ont été identifiées : santé, scolarité, parentalité. Un indice de priorisation a pu être construit sur la base de la solidité des éléments fournis par le 115 ou les partenaires associés.

[1 : éléments factuels et étayés ; 2 : éléments portés à la connaissance du SIAO mais non corroborés ; 3 : pas d'éléments particuliers relevés]. Cet indice est réévalué à chaque rencontre avec les familles.

L'intervention nouvelle d'un professionnel du « 115 » a pu provoquer dans un premier temps un certain stress, car les familles redoutaient une remise en question de leur hébergement. Il a fallu les rassurer en rappelant le rôle et les missions du professionnel.

Le premier entretien s'avère assez long, environ une heure, afin de réaliser une évaluation globale ; d'autant que les difficultés à se comprendre mutuellement du fait des difficultés idiomatiques viennent compliquer l'échange.

Chaque entretien fait l'objet d'un écrit professionnel spécifique ainsi que d'une note synthétique dans SI-SIAO.

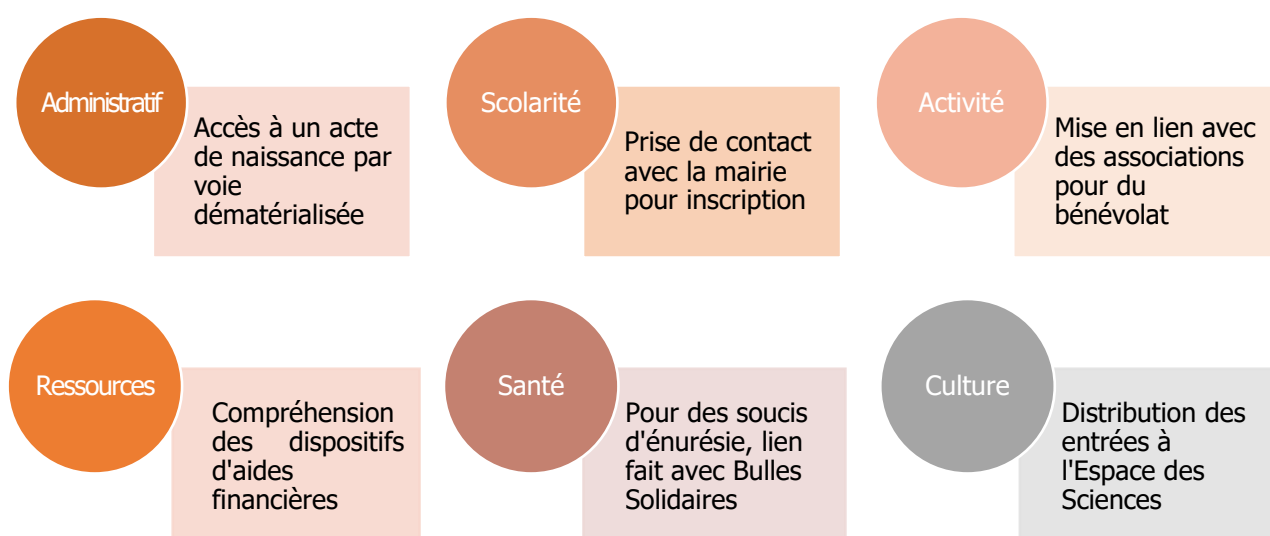
3.4.2. Les familles rencontrées

34 familles ont été rencontrées en 3,5 mois. Elles présentent les caractéristiques suivantes :

- 80% d'entre elles présentent une problématique de santé (enfant et/ou adulte), et bénéficient d'un suivi médical ;
- Certaines sont très isolées, sans aucun réseau (familial, associatif, amical), ce qui peut entraîner un repli sur soi et déstabiliser l'équilibre familial ;
- Quasiment toutes ont vécu un parcours de migration et/ou d'errance difficile ayant pu provoquer des traumatismes ; elles expriment en ce sens un besoin d'écoute renforcé.

⁶ Personnes possédant un récépissé de demande de titre de séjour, une autorisation provisoire de séjour, ou n'ayant fait aucune démarche de régularisation, étant en situation irrégulière sur le territoire Français.

Quelques exemples d'intervention :



Certains accompagnements par le professionnel se sont arrêtés en raison soit du départ de la famille (départ volontaire, accès vers des dispositifs lorsque la situation administrative s'est clarifiée, comme vers de l'ALT ou un CADA), soit en raison du transfert vers la mission « Logement d'abord » pour travailler le relogement, une fois les conditions administratives réunies.

Le passage à temps plein du professionnel en 2023 va permettre d'accélérer le rythme de réalisation des évaluations sociales et de renforcer les accompagnements déjà en cours.

3.4.3. Les actions partenariales

Projet Cultur'Actions Solidaires :

- À la suite d'un appel projet dont le SIAO a été lauréat, une convention a été signée avec l'Espace des Sciences de Rennes pour l'obtention de 375 entrées sur 3 lieux (Planétarium, Laboratoire de Merlin, Exposition Incroyable Cerveau).

Opération « Cadeaux de Noël » avec l'association Entreprendre pour Apprendre – Bretagne :

- Pour la 2^{ème} année consécutive, l'association a organisé une collecte de jeux, jouets et livres à destination des enfants accueillis dans les hôtels sociaux (qu'ils relèvent d'une prise en charge au titre de leur vulnérabilité ou de la situation de violence familiale). Ils ont fait l'objet d'une vérification, d'un nettoyage et ponctuellement d'une réparation, avant d'être triés et classés par tranche d'âge puis répartis par famille. Ces colis ont été soit remis directement aux familles par les professionnels, soit, comme à l'hôtel « 1^{ère} Classe » de Cesson-Sévigné, remis dans le cadre d'un temps événementiel organisé par le gérant.

Coordination sortie de dispositif Maya Maternité :

- Lors du transfert du service d'hébergement d'urgence « Maya Maternité » de la SEA 35 vers l'association Aurore, des temps de coordination ont été organisés pour échanger autour des situations relevant la mission « Accès aux droits des familles », et coordonner l'organisation des sorties de ce dispositif vers l'hôtel, le cas échéant. Ainsi, une continuité d'accompagnement a pu être assurée et permettre, par exemple, une orientation vers le dispositif Coorus.

Élaboration d'un réseau partenarial :

- Face aux différentes problématiques générales et spécifiques, un réseau partenarial est en cours d'élaboration pour permettre de répondre aux difficultés rencontrées. Si une réorientation vers le dispositif institutionnel/associatif (PMI, CDAS, CCAS, Réseau Louis-Guilloux, cours de Français, centre sociaux, accueils de jours, aide aux droits des étrangers, etc...) est parfois nécessaire, le réseau permettant de favoriser l'accès à la culture et aux loisirs (Secours Catholique, diocèse de Cesson-Sévigné, Entourage, Maison des familles, etc...) est également développé pour permettre une meilleure intégration sur notre territoire ainsi que d'aider à rompre l'isolement et renforcer le noyau familial.

4. Samu social et médico-social - Rennes Métropole

Pour sa troisième année pleine d'existence, le Samu social et médico-social professionnel de Rennes Métropole est parvenu à se saisir de la dynamique de stabilisation nommée dans son bilan précédent.

Dans son format « de jour », en semaine, le Samu a poursuivi son renforcement autour de ses 3 professionnels référents (2 travailleurs sociaux et 1 infirmière diplômée d'État). L'une des caractéristiques et richesses principales de ce format tient à cette **pluridisciplinarité d'intervention**. Les professionnels travaillent en binôme, du Lundi au Vendredi, du début de matinée jusqu'au milieu de l'après-midi.

Dans son format « de soirée », le weekend, suite à l'arrêt de la maraude mixte SIAO/Croix-Rouge en septembre 2021, le mode d'intervention complémentaire à l'équipe « de jour » et qui correspondait aux besoins des usagers a mis du temps pour se formaliser et a nécessité des expérimentations : maraudes tous les Samedis, un week-end sur deux... sans pour autant s'interrompre⁷.

Les bilans ont permis d'affiner et d'arrêter des modalités qui semblaient les plus cohérentes avec les besoins, avec deux soirées par semaine.

Fort de sa dynamique de stabilisation, le Samu a poursuivi sa réflexion visant à consolider ses outils, amorcée fin 2021. À ce titre, demeure en toile de fond le projet d'outil de suivi unique, doublé d'un coffre-fort numérique qui permettrait le stockage sécurisé des documents de personnes en situation de rue. C'est notamment l'une des conclusions tirées de la mise en œuvre de **l'appel à candidature Maraud'In** dont fut lauréat le GCSMS SIAO 35 (au titre du Samu social) en 2022, en partenariat avec la SEA 35 (au titre des accueils de jour). Cet appel à candidature était porté par la Fédération des Acteurs de la Solidarité dans l'objectif de développer l'accompagnement des personnes à la rue par l'usage du numérique et faire monter en compétences les maraudeurs professionnels sur le sujet de l'inclusion numérique des personnes sans-abri.

4.1. Rappel du fonctionnement

Quel qu'en soit le format, l'activité du Samu est portée par la « quadriptyque » suivante :

Etablir un lien

Evaluer

Orienter

Accompagner

Il assure en ce sens et en premier lieu une double mission de veille/travail social/e consistant à aller à la rencontre des personnes en situation de rue ; sur leur libre adhésion, il établit un diagnostic de leur situation et, le cas échéant, les oriente vers les dispositifs existants et adéquats ; il leur apporte un accompagnement global lorsqu'elles s'en trouvent profondément éloignées.

Le public rencontré par le Samu répond globalement à « trois phases d'exclusion graduelles »⁸ propres à guider l'évaluation des professionnelles et la réponse apportée :

- Les personnes nouvellement arrivées en rue : ne connaissant pas les différents dispositifs d'aide sociale, elles sont souvent preneuses d'accompagnement ou d'informations.

- Les personnes connaissant des épisodes récurrents de sans-abrisme entrecoupées de périodes d'hébergement : connaissant souvent très bien les lieux ressources et s'y rendant régulièrement, elles ont généralement déjà un accompagnement social plus ou moins régulier.

- Les personnes isolées : généralement plus âgées et peu visibles en rue, elles n'ont souvent aucun réseau en rue, ni suivi social. Elles ne fréquentent aucun dispositif et sont rarement en demande. La norme du logement n'est plus.

⁷ Hormis quelques arrêts maladie non remplaçables « au pied levé ».

⁸ LELUBRE (M.), *Le prix de l'insertion. Accompagner vers le logement comme solution au sans-abrisme ?*, L'Harmattan.

Si le Samu va à la rencontre de toutes ces personnes, elle concentre ses accompagnements sur les personnes relevant de la seconde catégorie, en étant « aidant » dans l'accompagnement déjà existant, et sur les personnes concernées par la troisième, qui ne sont initialement identifiées par aucune autre structure ou en rupture complète de leur précédent accompagnement social, pour peu qu'elles en aient eu un.



L'accroche passera souvent par une réponse aux besoins physiologiques de la personne, mais **l'objectif ultime du Samu est de fluidifier son parcours et, le cas échéant, de se saisir de l'envie de la personne rencontrée de « sortir de la rue », ou de la créer, en facilitant son accès à l'hébergement ou au logement.** Pour ce faire, le Samu assure simultanément une mission de coordination avec les différents acteurs de la veille sociale et médico-sociale. Il entretient à ce titre de fort partenariat avec l'Unité locale de La Croix-Rouge, le CAARUD, les accueils de jours, les équipes mobiles Psychiatrie-Précarité du CHRG et Santé-Précarité du Réseau Louis Guilloux, le CCAS, Entourage, le Collectif du 6, Le Relais Bretagne... Le Samu est également représenté dans plusieurs instances partenariales, comme le Staff Santé-précarité du territoire, le réseau SolidaRen, les commissions d'admission du RADO, dispositif pour « grands marginaux » porté par l'ASBL. Bon nombre de partenaires du Samu sont d'ailleurs venus en immersion lors de ses maraudes.

Le Samu assure ses missions dans le cadre de maraudes spontanées ou sur signalements de partenaires ou riverains. La temporalité de son activité, diurne ou nocturne, se veut adaptable à la temporalité même des personnes en situation de rue et de leurs besoins, notamment des personnes dites « **invisibles** » en journée. En ce sens, la fermeture de la plupart des services en soirée induit nécessairement un travail accru de maraude exploratoire et de réponse aux signalements pour le Samu.

« C'est notre capacité à être disponible pour l'autre, pour la rencontre, pour l'écoute, mais aussi notre présence qui font la force de notre Samu et de son accompagnement. Prendre le temps de rentrer en relation avec l'autre est un luxe que nous devons continuer d'avoir » (Anne V., travailleuse sociale référente au Samu social).

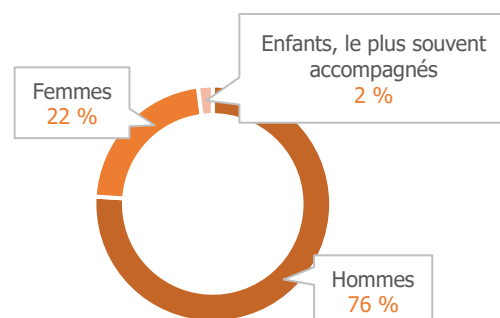
4.2. Bilan

4.2.1. L'activité

En 2022, le Samu social et médico-social a maraudé 251 jours (+ 50 par rapport à 2021), 52 semaines sur 52, et effectué 999 rencontres pour **372 bénéficiaires** (entretiens physiques, téléphoniques, signalements et rencontres exploratoires). S'il a effectué une centaine de rencontres en moins par rapport à 2021, **sa file active a pour autant connu une augmentation de 100 % par rapport à celle de l'année précédente.** Au 1^{er} janvier 2022, le Samu social avait rencontré 414 personnes différentes depuis sa création. Au 31 décembre, ce chiffre avait grimpé à 715 personnes, soit + 301 personnes nouvellement rencontrées, contre + 151 personnes un an auparavant. Cette croissance exponentielle du nombre de personnes rencontrées est à mettre en parallèle avec **l'augmentation observée du nombre des signalements reçus par le Samu,**

qui peut s'expliquer **par l'accroissement du nombre de nouvelles personnes en rue sur le territoire, et par l'implantation plus solide du Samu dans le tissu partenarial,** et destinataire de plus de signalements qu'auparavant.

Parmi les 372 différentes personnes rencontrées en 2022, de manière stable également, ces rencontres concernaient :



La moyenne d'âge des personnes rencontrées est de **38 ans**.

13,8% des personnes rencontrées étaient accompagnées d'un ou plusieurs **animaux**.

Par ailleurs, sur l'année écoulé, le Samu a effectué 57 accompagnements divers (services sociaux ; accueils de jour ; structures de soins ; hébergements d'urgence ; etc.), chiffre stable, lui aussi.

Tout au long de l'année, semaine après semaine, le Samu a assuré l'accompagnement, ou a minima une veille active pour une moyenne de 21 personnes, âgées en moyenne de 46 ans, chiffres eux aussi stables par rapport à 2021, en cohérence avec les capacités identiques en ressources humaines.

Ces suivis sont souvent caractérisés par des **problématiques diverses et multiples : grand isolement,**

troubles psychiatriques, addictions... Tous ces facteurs rendent particulièrement complexe la rencontre avec ce public et les possibilités d'action (hostilité ou méfiance, absence ou immédiateté de la demande, localisation variable...).

Pour les personnes les plus isolées, il est malheureusement parfois nécessaire d'attendre un **« point de bascule »** avant de pouvoir entreprendre quoi que ce soit, tant les habitudes de vie en rue sont enracinées. Ce « point de bascule » se présente fréquemment de deux façons : soit par une agression qui entraîne des conséquences somatiques mais surtout psychologiques importantes, soit par un grave problème de santé émanant.

La peur engendrée provoque un véritable déclic chez les usagers. De ce fait, ces événements font souvent émerger une volonté de ne pas retourner dans la rue.

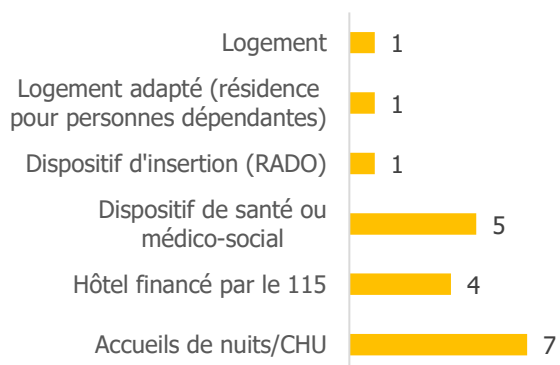
« L'exemple de Madame M., suivie durant l'année 2022, illustre ce constat :

Agée de 76 ans et vivant dans une voiture jonchée de débris depuis une dizaine d'années, Madame M. est rencontrée de façon hebdomadaire par le Samu pendant 6 mois. La présence de Madame nous avait été signalée par le commissariat de Rennes. Refusant toute aide de notre part malgré un lien de confiance qui se sera créé au fil des mois, il aura fallu attendre une grave hospitalisation suite à la canicule et l'engagement de son pronostic vital. Cette hospitalisation a fait émerger chez Madame le souhait de ne pas retourner à la rue. Aujourd'hui Madame M. a intégré un EHPAD ».

Un « point de bascule » qui parfois ne suffira pas : en 2022, **2 personnes suivies par notre Samu sont décédées en rue**.

4.2.2. Les « sorties de la rue »

En 2022, le Samu social et médico-social a vu **27 personnes (19 ménages) « sortir de la rue »** (16 hommes seuls, 2 femmes seules, 1 famille) pour une solution d'hébergement ou une prise en charge adaptée, chiffre stable, là encore :



Une continuité de prudence s'impose également dans le commentaire de ces chiffres, car une « sortie de la rue » n'est pas forcément pérenne. En témoigne le fait que ce sont cette année encore 2 personnes qui sont comptabilisées plusieurs fois dans ces sorties positives, ayant fait des « allers-

retours » entre la rue et les accueils de nuits, les centres d'hébergement d'urgence, l'hôtel ou les dispositifs de santé ou médico-sociaux, toutes deux déjà comptabilisées à ce titre l'an passé ! **Le travail de réinsertion des personnes** les plus profondément ancrées dans l'errance prend du temps et est fait de tels « allers-retours ».

Aussi, et faisant écho aux constats précités, les sorties se font majoritairement vers l'urgence sociale et/ou médicale (accueils de nuit et centres d'hébergement d'urgence ; hôtels ; dispositifs de santé). **Rares sont encore les orientations directes « de la rue au logement »**, ou même avant cela, un hébergement plus pérenne. L'accès au logement direct, tel que voulu par la stratégie du « logement d'abord », prend plus de temps pour ce public, car allant de pair avec un travail de stabilisation et d'acclimatation à la « sortie de la rue ». Et c'est pour cela que le SIAO soutient fortement les dispositifs innovants et portés sur l'individualité des personnes.

Sigles

AAH : Allocation Adultes Handicapés

AIS 35 : Association pour l'Insertion Sociale d'Ille et Vilaine

ASBL : Association Saint-Benoit-Labre

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

CAF : Caisse d'Allocation Familiale

CDAS : Centre Départemental d'Action Sociale

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

DDETS : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

DIHAL : Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement

DHU : Demande d'Hébergement d'Urgence

DNA : Dispositif National d'Asile

DRDFE : Direction Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité

IML : Inter-Médiation Locative

PMI : Protection Maternelle et Infantile

PVV / VIF : Personne Victime de Violences / Violences Intra-Familiales

SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

SEA 35 : Sauvegarde de L'Enfant à l'Adulte d'Ille-et-Vilaine

RSA : Revenu Solidarité Active

STAR : Service des Transports en commun de l'Agglomération Rennaise