



PÔLE PRÉCARITÉ INSERTION

Pôle Précarité Insertion SKOAZELL

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Rue de la Barbotière
35000 RENNES
02 99 27 50 60

Pole.precarite-insertion@sea35.org - www.sea35.org

TABLE DES MATIERES

1.	LE POLE PRECARITE INSERTION.....	3
1.1	UN POLE AU SERVICE DES PERSONNES EN GRANDE PRECARITE ET/OU DETRESSE SOCIALE	3
1.2	DES ORIENTATIONS ASSOCIATIVES, UNE TRADUCTION CONCRETE AU SEIN DU POLE	4
1.3	ORGANIGRAMME	5
2.	LE DISPOSITIF « SKOAZELL ».....	5
2.1	UNE MISSION : ACCUEILLIR, ORIENTER ET INSTRUIRE.....	5
2.2	LE PUBLIC : LES PERSONNES SANS TITRE DE SEJOUR ET/OU DROIT A RESSOURCE.....	5
2.3	UN FONCTIONNEMENT : UN ACCUEIL QUI S’ADAPTE AU PUBLIC	5
2.4	L’ANNEE 2023, UNE ANNEE AU SERVICE DE L’AMELIORATION DU FONCTIONNEMENT	7
2.5	L’ACCUEIL : PORTE D’ENTREE DU DISPOSITIF.....	7
2.6	LA POPULATION : UN NOMBRE DE MENAGES EN STAGNATION	11
3.	DES RELATIONS PARTENARIALES EN EVOLUTION	15
4.	L’ACCES AU SOINS DE SANTE MENTALE.....	15
5.	CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2024	16
6.	ANNEXES	17

1. LE POLE PRECARITE INSERTION

1.1 UN POLE AU SERVICE DES PERSONNES EN GRANDE PRECARITE ET/OU DETRESSE SOCIALE

Le Pôle Précarité Insertion (PPI) est l'un des trois pôles¹ de l'Association SEA 35 (Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte en Ille-et-Vilaine). Créé en 2005, il s'adresse aux personnes sans-abri, en situation de grande précarité et/ou de détresse sociale, et vise l'inclusion².

Ses missions sont centrées sur **l'accueil et l'hébergement d'urgence, l'évaluation, l'information, l'orientation, la coordination et l'observation sociale**. Elles visent **un accès aux droits** : domiciliation, premières nécessités, ressources, santé, logement, hébergement, emploi...

Le PPI se réfère aux dispositions légales et réglementaires, aux orientations du schéma départemental AHI (Accueil Hébergement Insertion) et du SIAO 35 (service Intégré d'Accueil et d'Orientation).

PRESENTATION DES DISPOSITIFS

- ➔ LA CAO (Coordination Accueil Orientation) - Antenne SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation)
- ➔ SKOAZELL (instructions d'aides financières et orientations)
- ➔ L'EDD (Élection de Domicile et distribution de courriers)
- ➔ PUZZLE (Accueil de Jour à destination de personnes majeures)
- ➔ HEOL (Accueil de jour à destination des familles et femmes isolées) + KORZEAM activité de socio-esthétique (Octobre 2022 à Décembre 2023)
- ➔ LE POINT SANTE Puzzle (Consultations infirmière et médecin)
- ➔ LE POINT SANTE Héol (Consultations infirmière)
- ➔ APPARTE (Hébergement d'Urgence en diffus) de 39 places
- ➔ LOJI - Logement Jeunes en Insertion (logement/hébergement et accompagnement social) de 17 places
- ➔ ADEL (Accompagnement vers et Dans le Logement) de 28 places
- ➔ COORUS - Coordination de l'Urgence Sociale (hébergement et accompagnement social) de 75 places

LOCALISATION GEOGRAPHIQUE

Le PPI héberge ses dispositifs sur 2 sites à Rennes :

- ➔ La CAO – Antenne SIAO, SKOAZELL, l'EDD, PUZZLE, le POINT SANTE, RUE DE LA BARBOTIERE
Ainsi que les bureaux d'APPARTE, LOJI, ADEL et COORUS,
- ➔ HEOL et son POINT SANTE RUE MONSIEUR MOUEZY

Les 4 dispositifs d'hébergement et d'accompagnement vers le logement en diffus rayonnent sur Rennes et Rennes Métropole.

¹ Présentation des deux autres pôles (site internet) : https://06d2267f-cee7-44a1-bccd-adffb228f99a.filesusr.com/ugd/e757f5_d0b3314fef0645e391e628200b05661a.pdf

² « L'inclusion consiste à permettre à chaque citoyen, y compris aux plus défavorisés, de participer pleinement à la société » (« inclusion active », Commission Européenne, Emploi ; affaires sociales et inclusion – en ligne). La notion d'inclusion est fortement associée à celle de citoyenneté et de participation sociale.

Le Pôle Précarité Insertion s'inscrit dans les orientations définies par l'association. Cela se traduit concrètement par :

- ➔ Une inscription dans la dynamique territoriale :
 - Création du **GCSMS « Un chez soi d'abord »** en tant que membre fondateur en 2022 (ouverture de 100 logements), aux côtés du CHGR, de l'AIVS et des associations Espoir 35 et APASE ;
 - Participation à la création du **Centre d'accueil inconditionnel en santé mentale**, aux côtés du Réseau Louis Guillou (RLG) ;
 - Membre du consortium porteur du dispositif CEJR (Contrat Engagement Jeunes en Rupture) aux côtés de l' AIS35, l'ARASS, Weker et le réseau des missions locales.
- ➔ La formalisation de « **temps d'actions collectives et collaboratives** » visant à répondre aux besoins des personnes, tout en leur donnant une place centrale et une capacité à agir : cafés citoyens, inscription dans une démarche citoyenne (visites de lieux culturels, sorties collectives, ateliers...).
- ➔ Un engagement à développer notre offre de services en réponse à l'évolution des besoins de la population par :
 - Une position volontariste de réponses à appel à projet et d'adaptation de l'offre de services dans le respect des valeurs associatives :
 - **2019** : Extension d'APPARTE,
 - **2020** : Ouverture de l'ADN MAYA, délocalisation de l'ADJ HEOL et adaptation de l'ensemble de nos dispositifs en réponse au besoin de protection sanitaire³ (diversification de nos modes d'intervention envers les publics, par le déploiement de permanences téléphoniques en complément des accueils physiques, ouverture en continu de nos structures collectives, accompagnement à distance),
 - **2021** : Ouverture du dispositif d'Hébergement d'Urgence MAYA maternité, pour femmes en pré et post maternité (8 places), finalisation des travaux de l'ADJ HEOL (espace enfants, sanitaires, laverie...), ajustement de notre activité Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) du dispositif ADEL, optimisation de nos dispositifs CAO – Antenne SIAO et SKOAZELL, renforcement du dispositif EDD,
 - **2022** : année marquée par les transferts des dispositifs d'hébergement d'urgence collectifs Abri, Maya et Maya Maternité vers les Associations : Saint Benoît Labre, Coallia et Aurore. Toutes les personnes accueillies au sein de ces trois dispositifs ont pu être stabilisées jusqu'au transfert. Afin d'assurer la continuité de l'organisation et du fonctionnement, un temps de rencontre a eu lieu entre les différents acteurs et professionnels de ces institutions.
Création de l'activité « Korzeam » : prestation gratuite de socio-esthétique par une professionnelle du travail social formée à l'esthétisme. A destination des femmes et hommes : donner accès au bien-être et à la revalorisation de soi (soins des mains, visage, manucure ...), en vue de favoriser la mise en actions (accès aux droits...). Mesure d'impact.
 - **2023** : fermeture du dispositif COORUS.
 - Une volonté d'établir une relation de confiance et une démarche de co-construction tant avec nos autorités de contrôle et de financement, que nos partenaires sur le territoire.

³ Confrontée au virus « La Covid 19 » en mars 2020, la France a dû adapter ses fonctionnements en réponse aux règles sanitaires définies. La distance physique induit entre autres, une surface minimale par personne, nécessitant une réflexion quant à l'utilisation des locaux.

2. LE DISPOSITIF « SKOAZELL »

2.1 UNE MISSION : ACCUEILLIR, ORIENTER ET INSTRUIRE

SKOAZELL est un dispositif géré par le Pôle Précarité Insertion de la SEA35. Il a été créé en octobre 2015, suite à une demande du **Conseil Départemental 35** et a pour objectif de **subvenir aux besoins primaires des familles avec enfants mineurs à charge**, sans titre de séjour et sans droit à ressource, au titre du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Depuis février 2016, SKOAZELL accueille également **les personnes majeures, isolées ou en couple**, sans titre de séjour et sans droit à ressource, sur délégation du **CCAS de la ville de Rennes**.

Les travailleurs sociaux **accueillent** les personnes, leur proposent une **orientation vers les partenaires** en fonction des besoins repérés et **instruisent les demandes d'aides caritatives et financières**, transmises au CDAS ou au CCAS selon la composition familiale du ménage.

2.2 LE PUBLIC : LES PERSONNES SANS TITRE DE SEJOUR ET/OU DROIT A RESSOURCE

Le dispositif SKOAZELL s'adresse :

- ➔ Aux personnes de nationalité européenne qui n'**ouvrent pas de droit sur le territoire français** (sans emploi en cours, sans allocation chômage, ni minima sociaux),
- ➔ Aux personnes de nationalité hors Union Européenne n'**ayant pas de titre de séjour** ou de **récépissé** reconnaissant la protection internationale en cours de validité.

L'intervention de SKOAZELL sera différente en fonction de la composition du ménage qui le sollicite :

- ➔ Concernant **les personnes isolées** (ménage sans enfant mineur à charge) :

SKOAZELL reçoit uniquement les personnes qui ont une **domiciliation administrative sur Rennes** (Croix-Rouge française, SEA35, COALLIA). L'hébergement de la personne et sa durée ne sont pas pris en compte.

- ➔ Concernant **les familles** (ménage ayant à sa charge au moins un enfant mineur) :

SKOAZELL intervient auprès des familles se trouvant **en situation d'hébergement précaire** (chez un particulier **depuis moins de deux mois**⁴, logées par le 115 ou la mairie de Rennes, vivant en squat, en camping sauvage, dans un véhicule...).

2.3 UN FONCTIONNEMENT : UN ACCUEIL QUI S'ADAPTE AU PUBLIC

SKOAZELL se situe **rue de la Barbotière à Rennes** et accueille les personnes du **lundi au vendredi** (sauf le mardi) de 9h30 à 12h00 (permanence d'accueil et entretiens sans rendez-vous) et de 14H00 à 16H40 (uniquement des entretiens sur rendez-vous).

Le dispositif est sous la responsabilité de la direction du pôle et du responsable de service.

Depuis 2017, l'équipe est installée dans de nouveaux locaux, entièrement rénovés, à proximité du bâtiment principale du Pôle Précarité Insertion. L'équipe dispose d'un espace d'accueil avec une borne, un espace d'attente et deux bureaux d'entretien. Les deux bureaux et l'accueil disposent chacun d'un ordinateur et d'un scanner, ce qui permet de numériser les pièces administratives et de compléter les dossiers numériques sur le serveur.

⁴Au-delà de 2 mois, les personnes doivent s'adresser aux CDAS de secteur

Jusqu'à la fin de l'année 2020, une équipe de 3 travailleurs sociaux (conjointe à la CAO-Antenne SIAO) se relayait pour assurer les temps de présence sur les créneaux d'entretien (2 ETP). A compter de début 2021, l'équipe est constituée de 4 personnes (**3,45 ETP dédiés uniquement à SKOAZELL**) :

- Un agent d'accueil et un agent administratif (1,5 ETP) sont présents sur tous les temps d'ouverture au public, ainsi que sur des temps de traitement des tâches administratives.
- Deux travailleurs sociaux (1,95 ETP) assurent les entretiens.

L'activité du service se décline en deux étapes, l'accueil et les rendez-vous :

- L'accueil :

L'accueil physique est assuré par un agent administratif qui reçoit **tous les ménages, les matins, sans rendez-vous**.

Les personnes accueillies par le dispositif se déplacent physiquement dans nos locaux, le matin, pour prendre rendez-vous, quelle que soit la demande (nouvelle instruction ou renouvellement).

Ce premier accueil permet de **vérifier que la personne dépend bien du service et de recueillir les premiers éléments concernant sa situation** : composition familiale, adresse, lieux et durée d'hébergement, situation administrative par rapport au séjour, afin de s'assurer que ces dernières relèvent bien du service. Si tel est le cas, un rendez-vous avec un travailleur social est proposé. Ainsi la personne à l'accueil ouvre un dossier et commence à le remplir.

Pour les demandes de renouvellements, nous proposons aux personnes hébergées à l'extérieur de Rennes ou présentant des difficultés de déplacement, de prendre RDV par téléphone ou par mail. Elles seront ensuite reçues par un travailleur social lors du RDV qui aura lieu plusieurs jours après.

Dans l'attente de ce rendez-vous, suivant les demandes, l'agent administratif **informe et oriente** les personnes vers divers organismes :

- ➔ Associations de défense des étrangers : UAIR⁵, CIMADE⁶...
- ➔ Réseau santé : réseau Louis Guilloux⁷, Protection Maternelle et Infantile - PMI, école dentaire...
- ➔ Scolarité : mairies pour les inscriptions, crèches, garderies, service de tarification...
- ➔ Administrations : Caisse Primaire d'Assurance Maladie - CPAM (accéder aux Aides Médicales d'État - AME),
- ➔ Services de domiciliation : Associations Croix Rouge et SEA 35,
- ➔ Associations caritatives pour des aides alimentaires d'urgence,
- ➔ Restaurant social de la Ville de Rennes,
- ➔ Préfecture pour régularisation des droits.

Si le ménage ne relève pas du service, l'agent administratif propose une réorientation vers les structures compétentes (CDAS, COALLIA, Mission Locale...). Le professionnel de l'accueil a donc **un rôle d'écoute**.

Il effectue également le suivi des personnes demandeuses d'aides financières instruites en bureau. Il crée les dossiers informatiques des personnes, les met à jour et gère les informations envoyées par mail, ainsi que la ligne téléphonique dédiée aux partenaires tous les après-midis, de 14h00 à 17h00.

L'accueil téléphonique est assuré par un agent administratif à 0,5 ETP : les personnes et partenaires peuvent contacter le service **tous les jours de 9h30 à 12h00, sauf le mardi**. L'agent administratif effectue le traitement des mails en l'absence d'appels téléphoniques.

⁵Union des Associations Culturelle de Rennes

⁶Association de défense de la dignité et des droits des personnes réfugiées et migrantes

⁷Association qui promeut la Santé comme définie par l'Organisation Mondiale de la Santé, à destination d'une population majoritairement précaire et de toutes origines.

- Les rendez-vous :

Les personnes accueillies à SKOAZELL **sont sans droit à ressources**.

Les rendez-vous ont pour objectif **d'instruire les demandes d'aides financière** auprès du CDAS pour les familles et auprès du CCAS pour les personnes isolées. Les professionnels vont également délivrer des **bons d'aides caritatives**. Des conseils peuvent être donnés, visant l'accès aux acteurs de la santé, du droit, de la scolarité ou de la prise en charge des enfants...

Le professionnel procède à **l'évaluation de la situation de chaque ménage** : hébergement, adresse, procédure administrative liée au séjour, scolarité des enfants, suivis médicaux, ouverture des droits CPAM... Les familles doivent fournir des certificats de scolarité, les carnets de santé ou tout autre justificatif concernant les démarches réalisées en faveur de leurs enfants. Les situations sont remises à jour à chaque renouvellement des demandes.

Les rendez-vous sont honorés par **deux travailleurs sociaux**. Le travailleur social instruit les demandes d'aides financières auprès du Conseil Départemental 35. Les demandes d'aides auprès du CCAS de la ville de Rennes peuvent être instruites par un agent administratif.

A la première demande, le professionnel informe la personne sur **le cheminement de la demande**, l'instance décisionnaire, les délais, sous quelle forme la réponse est apportée (courrier ou téléphone) et quels sont les modes de versement des aides financières.

Les rendez-vous ont lieu les matinées et après-midis. Chaque professionnel reçoit 6 ménages par demi-journée, auxquels s'ajoutent deux situations à recevoir en urgence. Si les professionnels ont un rôle d'écoute et d'orientation vers divers organismes, **ils n'ont pas pour mission la coordination et/ou l'accompagnement social**.

Les professionnels de SKOAZELL remplissent les bases de données informatiques lors de chaque permanence.

2.4 L'ANNEE 2023, UNE ANNEE AU SERVICE DE L'AMELIORATION DU FONCTIONNEMENT

L'année 2023 a été l'occasion de poursuivre le travail engagé avec le CD 35 et le CCAS, afin de trouver un fonctionnement qui permette d'assurer un service de qualité efficient (délais raisonnables, conditions d'accueil, de conseils et d'orientations).

Ainsi, après un état des lieux sur la fréquentation de l'accueil du dispositif SKOAZELL en l'année 2023, ce rapport sera l'occasion de faire un point sur l'évolution de la typologie des personnes accueillies et l'impact sur la qualité de l'offre de services. Vous pourrez également y découvrir les points forts de l'année 2023 et des limites encore repérées, avant de découvrir les ambitions pour l'année 2024.

En outre, cette année, nous avons fait le choix de présenter nos dispositifs au regard d'un thème commun : « la santé mentale ». Vous trouverez un paragraphe dédié à cette approche en fin de document.

2.5 L'ACCUEIL : PORTE D'ENTREE DU DISPOSITIF

L'ACCUEIL :

Le dispositif SKOAZELL a recensé **4373 sollicitations par les personnes accueillies** entre janvier et août 2023. Nous entendons par sollicitation, le nombre de personnes :

- ➔ A se présenter à la borne d'accueil (passages physiques) et pour certaines reçues en entretien,
- ➔ Ayant envoyé un mail qui a été traité,
- ➔ Ayant émis un appel qui a été traité.

Le mail et le téléphone sont des modalités alternatives à la réception en borne d'accueil. Ces modalités répondent aux mêmes types de demandes que les permanences physiques. Nous les avons maintenues en sortie de confinement pour une meilleure efficacité du dispositif et en réponse à notre souhait de diversifier les canaux de contact pour les personnes concernées.

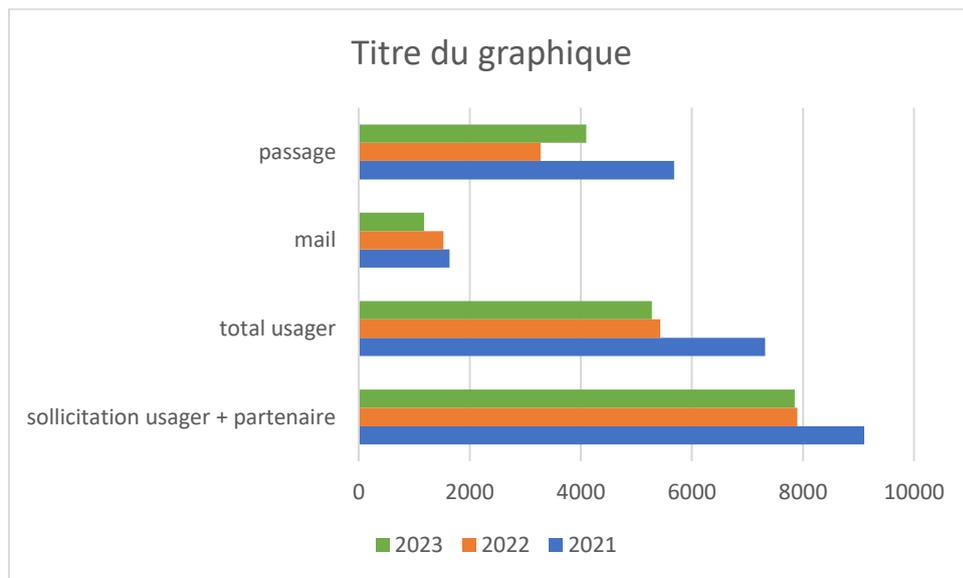
Nous vous proposons donc une analyse de l'activité d'accueil au regard : du nombre de sollicitations en 2023 et du nombre de passages en borne les années précédentes.

Entre janvier et août 2023, l'activité de la borne d'accueil se répartie comme suit :

- 2473 passages physiques et appels téléphoniques traités,
- 829 mails traités.

A ces chiffres, il convient de rajouter **767 mails et 139 coordinations téléphoniques** en provenance des partenaires, l'équipe a donc été en mesure de traiter **4999 demandes au total entre janvier et août 2023**.

EVOLUTION DU NOMBRE DE SOLLICITATIONS DU SERVICE SKOAZELL A L'ANNEE (PASSAGES, APPELS, MAILS) TRAITEES PAR LES PROFESSIONNELS



Le nombre de sollicitations par les usagers en 2022 était de 5428 contre 5278 en 2023.

En 2022, le Comité de suivi du dispositif (CCAS, les CDAS et SKOAZELL) avait entériné deux règles :

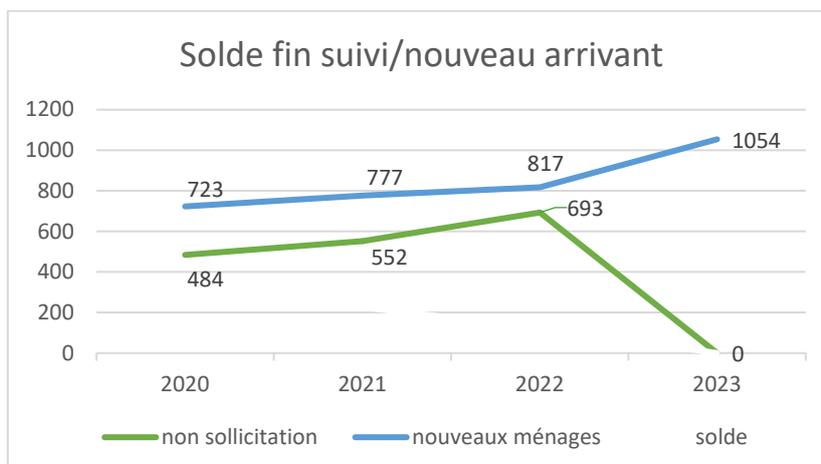
- les demandes d'aide financière sont instruites pour une durée de 6 mois,
- après chaque rendez-vous avec un travailleur social, un prochain rendez-vous est proposé en fin d'entretien.

Cette décision a été effective fin mai 2022.

La baisse de l'activité est alors évaluée à -3%.

Le nombre de nouveaux ménages inscrits sur l'année 2022 sur le dispositif SKOAZELL était en effet de 817, contre **1054 nouveaux ménages** accueillis en 2023, soit une moyenne de **88 nouveaux ménages par mois**. Le nombre de nouveaux ménages a ainsi augmenté **de 22%**. Ces ménages sont à 73% des personnes isolées (périmètre du CCAS) et à 27% des familles avec enfants mineurs à charge (CDAS).

EVOLUTION DU NOMBRE DE FIN DE SUIVI ET DE NOUVEAUX ARRIVANTS SUR LE DISPOSITIF



Le nombre de ménages qui ne sollicite plus le dispositif augmente sur les 3 dernières années. Il y a plusieurs explications à ces sorties du dispositif :

- Prise en charge directement par les CDAS de secteur du fait d'une stabilité dans l'hébergement,
- Possession d'un titre de séjour,
- Changement d'hébergement hors du département,

Cependant, ces fins de prise en charge ne compensent pas le nombre des nouveaux arrivants sur le dispositif ; il y a toujours plus d'arrivées que de départs.

LES RENDEZ-VOUS

Sur 2023, il a été donné **4 388** rendez-vous

2023		
Mois	Nbre RDV donné	Nbre RDV effectué
Janvier	384	302
Février	362	281
Mars	423	330
Avril	372	263
Mai	315	229
Juin	387	298
Juillet	391	284
Août	319	237
Septembre	284	215
Octobre	417	293
Novembre	360	256
Décembre	374	269
Somme	4388	3257
		74.23%

Le nombre de rendez-vous par mois n'est pas constant, car le remplacement des absences des travailleurs sociaux pour congé, arrêt maladie, récupération n'est pas financé.

Dans le cadre d'un congé, un bureau est fermé sur les deux que compte le dispositif. Sur les 8 premiers mois de l'année, on peut comptabiliser 70 jours d'absence pour l'ensemble des travailleurs sociaux, soit 910 créneaux qui ne peuvent être pourvus.

En 2023, 3257 rendez-vous ont été effectués, soit 74,23 %.

332 rendez-vous non honorés ont été repositionnés entre janvier et décembre.

2023	
Mois	Nbre RDV Manqué
Janvier	82
Février	81
Mars	93
Avril	109
Mai	86
Juin	89
Juillet	107
Août	82
Septembre	69
Octobre	124
Novembre	104
Décembre	105
Somme	1131
	25.77%

Un nombre important de rendez-vous ne sont pas honorés lorsque les ménages ont trouvé auprès de différents services (certains CDAS, le CHGR...) des relais pour formaliser les demandes d'aides, avant le rendez-vous de SKOAZELL (au vu des délais).

De plus la précarité des hébergements, et notamment les attributions par le 115 sur d'autres secteurs que Rennes (Fougères, Montauban de Bretagne, Janzé...) rend difficile le retour sur Rennes afin d'honorer les différents rendez-vous.

Enfin les délais importants apportent un certain découragement pour les personnes qui sollicitent le dispositif et cessent de venir sur SKOAZELL. Ainsi 81 % des premiers rendez-vous étaient effectués en janvier contre 54% en décembre

Le nombre de rendez-vous non honoré a augmenté de 4% entre 2022 et 2023

DES FINANCEURS A L'ECOUTE

Quatre fois dans l'année, l'équipe SKOAZELL rencontre le CCAS et le CDAS lors des comités de suivi. Ces rencontres permettent de nommer l'actualité du service, les données chiffrées et notamment les délais d'attente pour un premier RDV. Celui-ci s'étant allongé, en 2022, les financeurs ont accepté d'attribuer des aides sur une durée de 6 mois au lieu de 3 mois initialement. Cette nouvelle procédure a eu pour effet de soulager les bénéficiaires qui peuvent se projeter sur une période plus longue et s'engager dans d'autres démarches. Pour autant, le délai d'attente pour un premier RDV n'en n'a pas été réduit car le nombre de nouveaux arrivants est en constante augmentation.

DES DELAIS D'ATTENTE QUI PEUVENT ATTEINDRE 18 SEMAINES

Le délai d'attente pour avoir un premier rendez-vous avec un travailleur social de SKOAZELL est **de 15 semaines**.

Afin de pouvoir répondre aux situations nécessitant un rendez-vous urgent (CPF – situations complexes), l'équipe a ouvert 3 créneaux supplémentaires pour l'urgence par jour en 2022. Ces créneaux de RDV ont été systématiquement utilisés. Toutefois, l'équipe a fait le choix en 2023 de transformer 2 de ces 3 RDV en créneaux classiques car toutes les situations d'usagers en coupure d'aide financière sont des situations d'urgence.

Les rendez-vous s'organisent de la sorte : 6 rendez-vous de 30 minutes le matin entre 9h30 et 12h30 par travailleur social + 1 rendez-vous d'urgence de 30 minutes par travailleur social à 12h30 ; 6 rendez-vous de 30 minutes sur les après-midis de 14h à 17h00 : **soit 26 rendez-vous par jour au total**.

Nous faisons face à des absences aux rendez-vous programmés : les personnes les oublies, sont absentes pour des raisons de santé, ne sont pas présentes sur le territoire ou avaient un autre rendez-vous prévu en simultané. Dans le cas d'une absence injustifiée, un nouveau rendez-vous est proposé en dehors des créneaux réservés aux urgences, il peut donc y avoir deux à trois mois d'attente pour obtenir une nouvelle date de rendez-vous à SKOAZELL.

Afin d’alerter nos financeurs quant aux délais d’attente qui s’allongent parfois brutalement, il a été décidé en fin d’année 2022, d’une communication régulière permettant de faire connaître :

- Les dates des prochains créneaux disponibles pour les personnes isolées, les familles,
- Les délais moyens pour obtenir un rdv,
- Les créneaux d’urgence disponibles,
- Le nombre de rdvs réalisés sur le mois,
- Le nombre de rdvs manqués,
- Le nombre de nouvelles personnes sollicitant le service.

Aussi, l’équipe a fait le choix de positionner, à chaque fin d’entretien avec le travailleur social, la date du prochain rendez-vous, permettant ainsi de **limiter les coupures dans l’attribution des aides financières mensuelles**. Le travailleur social fait figurer la date du nouveau rendez-vous sur le bon caritatif remis en main propre aux ménages accueillis.

Enfin, au regard de l’augmentation du nombre de ménages constatée chaque année depuis la création du service, tous les jours, **4 créneaux de RDV sont réservés pour les nouveaux arrivants** afin de répondre au plus vite aux situations d’extrêmes précarité dans lesquelles se trouvent les ménages à leur arrivée sur le territoire.

Aussi, depuis 2022, l’équipe réoriente presque systématiquement vers les CDAS de secteur, les familles hébergées depuis au moins deux mois chez la même personne (hébergement dit solidaire). Cela permet d’être plus réactif pour proposer un premier RDV d’instruction d’aide financière, pour répondre à une demande toujours plus importante.

A ces dispositions, il a été mis en place par le CDAS, un renfort dans l’effectif du CDAS Rennes-Centre qui a pris en charge les premières demandes d’aide financière pour les familles après une orientation par le service SKOAZELL, afin de pallier aux délais importants et de ne pas laisser les familles sans ressources sur plusieurs mois. Ce renfort s’est opéré de septembre 2023 au 1 décembre 2023.

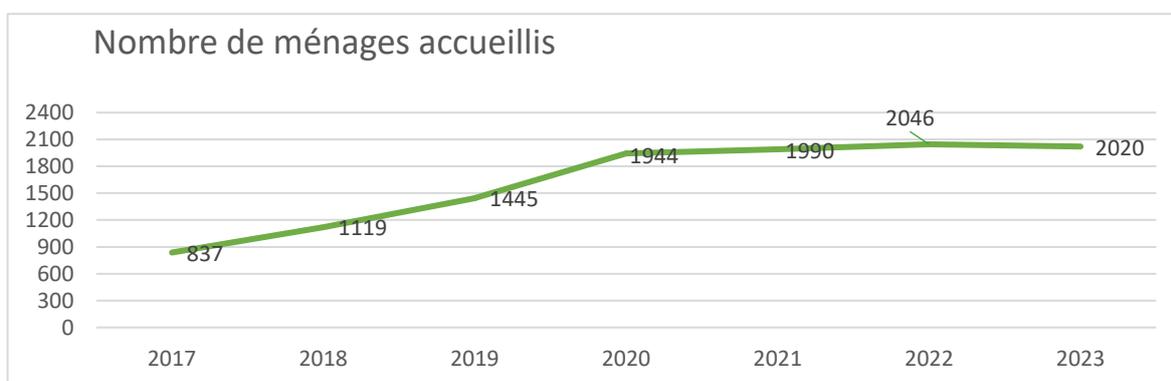
2.6 LA POPULATION : UN NOMBRE DE MENAGES EN STAGNATION

ENTRE PERSONNES ISOLEES ET MENAGES AVEC ENFANTS, UNE INTENSIFICATION DE LA DEMANDE QUI SE POURSUIT

Au 31 décembre 2022, le dispositif SKOAZELL **avait accueilli 2046 ménages sur l’année** contre 1990 en 2021, 1944 en 2020 ce qui représente une augmentation de + 2,8 % des ménages accueillis. Pour rappel, une augmentation de + 2,3% avait déjà été enregistrée entre 2020 et 2021, +34,5% entre 2019 et 2020, + 29% entre 2018 et 2019, +34 % en 2017 et 2018 et + 41% entre 2016 et 2017.

Pour 2023, le nombres de ménages suivis par le service est de **2020**. Par rapport à 2022, il s’agit d’une baisse de 1%.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MENAGES REÇUS A SKOAZELL A L’ANNEE



Sur ces 2020 ménages :

- ➔ 17 ménages (soit 1%) sont connus depuis 2015,
- ➔ 79 ménages (soit 4%) sont connus depuis 2016,
- ➔ 60 ménages (soit 3%) sont connus depuis 2017,
- ➔ 111 ménages (soit 5%) sont connus depuis 2018,
- ➔ 201 ménages (soit 10%) sont connus depuis 2019.
- ➔ 211 ménages (soit 10%) sont connus depuis 2020
- ➔ 316 ménages (soit 16%) sont connus depuis 2021
- ➔ 399 ménages (soit 20%) sont connus depuis 2022
- ➔ **626 ménages (soit 31%) sont venus solliciter le service pour la première fois en 2023.**

EVOLUTION DES COMPOSITIONS FAMILIALES

	2017	2017 / 2018	2018 / 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	2021/ 2022	2023	2022/ 2023
Hommes isolés	373	+46%	+26%	+25 %	+ 11 %	+4,50%	964	-6%
Femmes isolées	154	+29%	+29%	+ 26 %	+ 8 %	+1,70%	376	+5%
Couples isolés	39	+23%	+48%	+ 29 %	- 15 %	+5,00%	80	-5%
TOTAL ISOLES (CCAS)	566	+40%	+28%	+ 26 %	+ 9 %	+3,80%	1420	-3%
Hommes avec enfants	6	+133%	-29%	+ 50 %	- 7 %	+42,90 %	18	-11%
Femmes avec enfants	121	+20%	+24%	+ 56 %	- 15 %	-4,50%	259	+10%
Couples avec enfants	144	+18%	+42%	+ 53 %	- 14 %	+2,20%	323	-3%
TOTAL MENAGES AVEC ENFANTS (CDAS)	271	+21%	+31%	+ 54 %	- 14 %	+0,30%	600	+2%
GLOBAL	837	+34%	+29%	+ 34,5 %	+ 2,3 %	+2,80%	2020	-1%

LES MENAGES ISOLES :

	2017	Evolution 2017 / 2018	Evolution 2018/ 2019	Evolution 2019/2020	Evolution 2020/2021	Evolution 2021/2022	2022	2023
Européen	135	-2%	-14%	- 2%	+ 6 %	-8,00%	94	63
Titre de séjour européen	20	-5%	26%	+ 15%	- 122 %	-19,00%	22	14
Procédure Dublin	25	+224%	104%	+ 5	- 49 %	-11,00%	104	74
Recours	86	+53%	-32%	+ 3 %	- 5 %	1,00%	112	89
Sans démarche	254	+37%	59%	+ 64%	+ 12 %	10,00%	1142	1288
En demande de titre de séjour Avec récépissé	22	+68%	141%	- 3%	+ 26 %	-28,00%	84	72
En demande de titre de séjour Sans récépissé	283	+26%	-8%	+ 2 %	- 26 %	-1,00%	302	252
Non renseigné	12	/	/	/	/	/	/	/
Visa touristique	/	/	/	/	/	/	2	3
APS	/	/	/	/	+ 71 %	-43,00%	4	6
Retour OFII	/	/	/	/	+ 0,5 %	67,00%	5	1
DA sans CMA	/	/	/	/	+ 32 %	5,00%	175	149
Total	837	+34%	+30%	+ 34,5 %	+ 2,3 %	3,00%	2046	2020

Concernant la typologie des ménages accueillis par le dispositif SKOAZELL, **les ménages isolés restent majoritaires sur le service puisqu'ils représentent 70 % du public accueilli** (68% d'hommes seuls, 26% de femmes seules et 6% de couples sans enfant). Cette proportion est équivalente aux deux années précédentes.

Alors que les ménages concernés par l'aide octroyée par le CCAS de la ville de Rennes étaient au nombre de 1460 en 2022, **ils sont pour 2023 au nombre de 1420 ménages.**

LES MENAGES AVEC ENFANTS :

Les familles avec enfant(s) mineur(s) à charge, et donc concernées par l'aide du Conseil Départemental d'Ille et Vilaine via les CDAS, **représentent 600 ménages, soit 30 % des ménages accueillis.** Ces 30 % sont répartis ainsi : 54 % de couples avec enfant(s), 46 % de femmes avec enfant(s) et 3 % d'hommes avec enfant(s).

Sur l'année 2023, le dispositif SKOAZELL a accueilli au total 3532 personnes contre 3604 personnes sur l'année 2022. Sur ces 3532 personnes, 1108 sont des enfants mineurs, 100 de plus qu'en 2022, ce qui représente 31 % des personnes accueillies.

Les ménages n'ont pas tous la même situation administrative : certains sont européens, d'autres en demande d'asile sans bénéfice des aides de l'OFII, ou encore sans aucune démarche de droit au séjour en cours.

LA SITUATION ADMINISTRATIVE : A 97 %, DES MENAGES D'ORIGINE HORS UE

Concernant la situation administrative des ménages accueillis à SKOAZELL, voici un tableau récapitulant les données depuis 2017 :

Nous comptabilisons 63 **ménages accueillis** par le dispositif SKOAZELL sur 2023 issus de pays appartenant à l'Union Européenne, ce qui représente 3 % **des ménages**. Cette proportion est en baisse puisqu'elle était de 4.5% l'année précédente.

La majorité du public accueilli n'a aucune démarche de droit au séjour en cours. Il faut savoir que certains ménages viennent d'être déboutés de la demande d'asile et qu'ils doivent apporter de nouveaux éléments avant d'entamer une nouvelle démarche. Aussi, en fonction du pays d'origine, des ménages n'entrent dans aucune procédure de demande d'asile ou de titre de séjour, ils doivent donc patienter à minima **5 ans** avant de pouvoir déposer une demande en Préfecture (démarche de régularisation).

Quelle que soit la situation administrative du public accueilli, une grande majorité bénéficie d'un hébergement dans son réseau solidaire, **le plus souvent de façon instable**.

DES MENAGES MAJORITAIREMENT HEBERGES PAR LEUR RESEAU SOLIDAIRE

Conditions d'hébergement des ménages accueillis par SKOAZELL	2021	2022	2023
Hébergés sur le dispositif d'hébergement d'urgence (115, ...)	485	444	428
Hébergés par leur réseau solidaire (familles, amis, compatriotes, ...)	1060	1142	1148
Vivent dans un squat	152	124	98
Vivent dans la rue	108	154	157
Vivent en caravane/voiture	35	40	56
Vivent en hébergement associatif (squat associatif, logement mis à disposition)	109	99	95
Autres conditions d'hébergement (HUDA, CADA, paroisse, association)	41	43	28

Les ménages accueillis par SKOAZELL sont majoritairement en situation de précarité vis-à-vis de l'hébergement (sans-abrisme, instabilité...). Cette précarité d'hébergement est au cœur des préoccupations des personnes qui sollicitent notre dispositif et génère une majoration de l'anxiété au quotidien. Les familles sollicitent pour certaines le dispositif d'hébergement d'urgence du 115 et le dispositif hôtelier de la ville de Rennes. Nous constatons que les ménages pris en charge par le 115 s'effritent depuis 2021. Ils sont plus nombreux à être sans aucune solution d'hébergement et donc à dormir dehors. **Si l'on comptabilise le nombre de ménages à la rue, en squat, dans leur voiture ou caravane, celui-ci s'élève à 311, soit un pourcentage de 15%. La proportion de personnes sans possibilité d'hébergement est en hausse de 14%**

Certaines familles, comme la majorité des personnes isolées, sont hébergées chez des tiers de manière instable, dans des conditions parfois précaires. **Les personnes témoignent du fait qu'elles sont hébergées à droite, à gauche et rarement sur la durée, en fonction des possibilités que leur offre leur réseau.** Les conditions d'hébergement peuvent y être difficiles : surpopulation des logements, violences, pressions financières ou sexuelles... Par ailleurs, du fait de l'instabilité d'hébergement, les ménages avec enfants sont en difficulté pour maintenir la scolarité des enfants, l'orientation vers un établissement étant conditionnée au lieu de résidence. Certains enfants peuvent de ce fait, changer plusieurs fois d'établissement scolaire sur une même année.

Les hommes seuls qui sollicitent le 115 ne se voient quant à eux que très rarement proposer une place⁸.

Les parcs rennais (investis aux beaux jours...) et lieux de Squats sont le plus souvent évacués au regard des conditions de vie. Les personnes n'ont pas alors systématiquement de proposition de relogement. En réponse à cette problématique, les associations se mobilisent par la recherche d'accueils solidaires ou encore la mise à disposition de locaux associatifs et d'écoles.

Les associations de soutien aux personnes en situation irrégulière sont nombreuses sur le territoire, l'équipe de SKOAZELL oriente les ménages vers ces structures et souhaite, en ce sens, pouvoir les rencontrer. L'année 2023 a été l'occasion de multiplier ces rencontres partenariales.

3. DES RELATIONS PARTENARIALES EN EVOLUTION

Dans le contexte qui est le nôtre, travailler ensemble, unir les compétences, les ressources et les efforts, mutualiser les moyens, produire de la synergie est devenu une nécessité pour assurer un travail de qualité pour l'utilisateur.

Au cours de l'année 2023, plusieurs rencontres partenariales ont eu lieu, ainsi nous avons pu rencontrer, le secours catholique, le secours populaire, la croix rouge, Coallia...

Grâce à ces rencontres, nous avons pu avoir une meilleure interconnaissance de nos services respectifs afin de pouvoir renseigner et orienter au mieux les personnes accueillies.

Nous prévoyons de continuer à aller à la rencontre des acteurs présents autour du public accueilli au service en 2024. Nous souhaitons nous mettre en lien avec les associations de défense des droits des étrangers que sont le MRAP, la CIMADE, l'UAIR et ce en vue de la nouvelle loi immigration et ses effets sur l'accès aux soins des personnes en situation irrégulière.

4. L'ACCES AU SOINS DE SANTE MENTALE

Le public accueilli à SKOAZELL peut bénéficier de certains soins pris en charge à 100% par l'assurance maladie, lorsqu'il prouve de sa présence en France depuis plus de 3 mois (et sous conditions de ressource). Cette protection sociale s'appelle l'Aide Médicale d'Etat (AME), elle est délivrée pour une année (renouvelable chaque année). L'AME permet l'accès gratuit aux soins psychiatriques.

⁸Le service 115 répond en termes de priorité sur le critère de vulnérabilité ; les familles avec enfants sont prioritaires.

Une part du public accueilli fait part de sa détresse, de sa souffrance psychique due à sa situation. Celle-ci est liée au parcours migratoire mais pas seulement. En effet, les délais de traitement des demandes de droit au séjour, les refus prononcés par les Préfectures génèrent stress, anxiété et découragement.

Aussi, la situation d'errance sur le territoire et l'absence de droit aux ressources impactent directement la santé des personnes accueillies au sein du service. Le froid, la faim, l'attente et l'inconnu de ce que sera demain dégradent la santé physique, psychique et morale.

Dans un communiqué daté du 14/08/2023, le syndicat des Psychiatres des Hôpitaux relève « *la part importante des maladies psychiques dans les problèmes de santé des migrants. Les enfants et les adultes, généralement soumis à des violences dans leurs pays et au cours de leurs parcours, souffrent pour un tiers de troubles psychiques. Et certains secteurs de psychiatrie sont particulièrement sollicités pour répondre à la détresse et aux troubles psychiatriques de ces personnes, dont l'intensité peut entraîner des hospitalisations sans consentement.* »

L'Aide Médicale d'Etat sera réformée en début d'année 2024. Dans le débat politique actuel, il est entendu que les soins couverts par l'AME seront restreints. Les personnes accueillies à SKOAZELL expriment fortement leurs inquiétudes. Cet inconnu concourt d'autant plus à leur détresse et à leur souffrance en terme de santé mentale.

Présentation de la situation de M. B

Nous recevons Monsieur B depuis novembre 2021, il vient solliciter notre service pour des aides financières. Monsieur bénéficie d'une reconnaissance par la MDPH mais ne peut pas percevoir l'AAH faute de titre de séjour. Monsieur dispose d'un suivi médical régulier.

Suite aux entretiens effectués, une demande d'aide est envoyée. Monsieur décide de ne pas récupérer son aide financière auprès du CCAS. Malgré les nombreuses sollicitations et explications, Monsieur B explique être dans l'incapacité d'aller chercher son aide.

En juin 2023, Monsieur a rendez-vous à SKOAZELL mais ne se présente pas. Connaissant les habitudes de Monsieur B et étant à proximité de l'accueil de jour, nous sommes allés vérifier si Monsieur B ne s'y trouvait pas. M était présent. Nous lui avons proposé de nous suivre pour réaliser l'entretien afin qu'il puisse accéder à son aide financière. Il refuse et déclare qu'il ne peut pas être disponible aujourd'hui car il est trop pris par sa maladie. Nous lui proposons un nouveau rendez-vous.

Le jour du rendez-vous, Monsieur se présente. Lors de l'entretien, il explique qu'il souhaite arrêter de demander les aides financières, car cela est trop compliqué pour lui à gérer. Nous lui proposons un autre rendez-vous, qu'il refuse. Nous lui signifions que la porte de notre service reste ouverte.

5. CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2024

Depuis ces dernières années, l'activité de SKOAZELL est en constante augmentation et atteint, à moyen constant, les limites de ses capacités d'intervention.

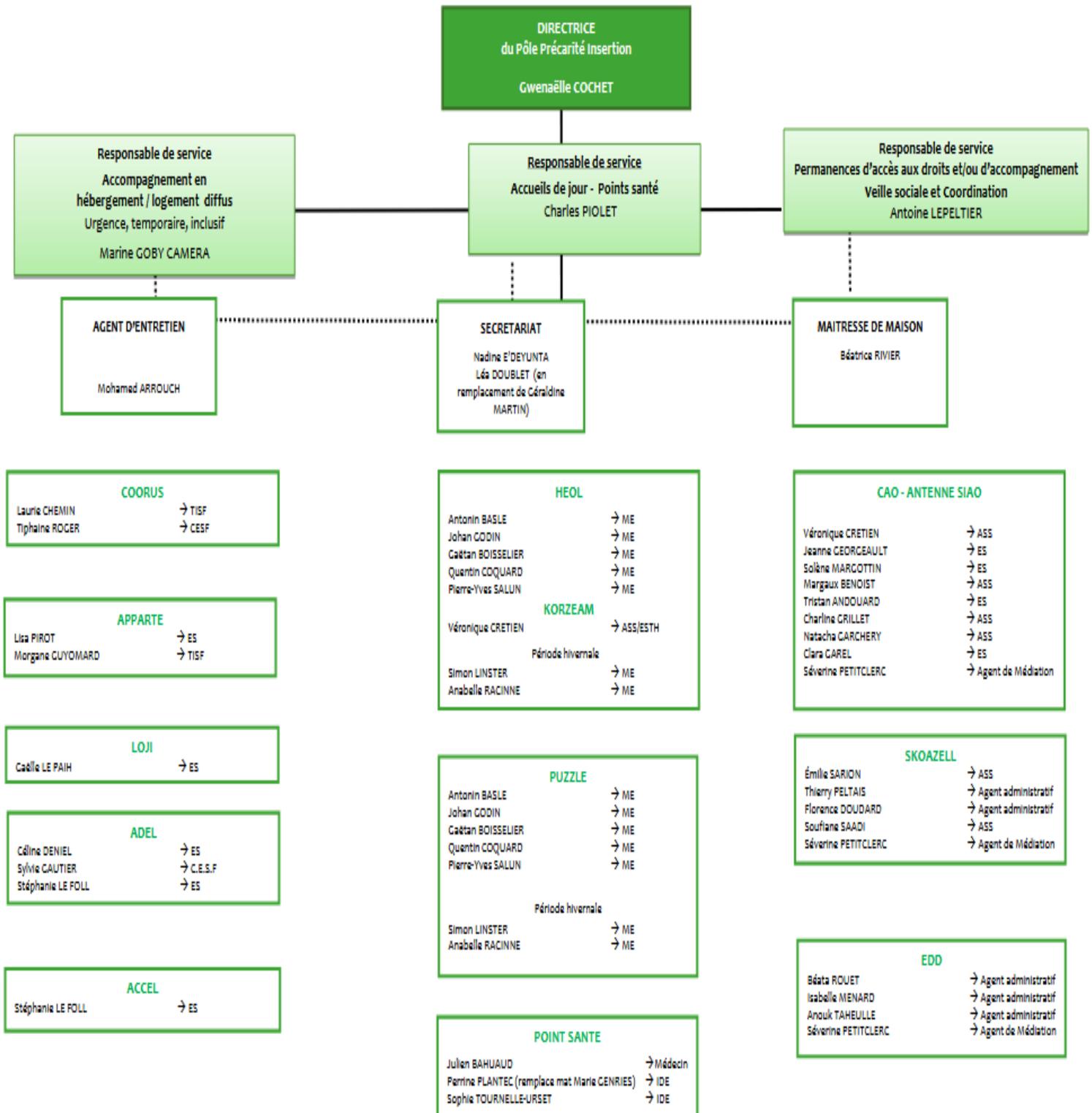
- En 2017, après deux ans de fonctionnement le dispositif recensait 837 ménages reçus en RDV,
- En 2023, on recense 2020 ménages reçus par un travailleur social,
- En 7 ans d'existence du service, on constate une augmentation de 144% de ménages ayant bénéficié d'un RDV.

L'association porte des propositions d'amélioration du service auprès des financeurs à moyens constants ou avec augmentation de crédit que nous souhaitons travailler en 2024.

Enfin, il était prévu que SKOAZELL déménage en décembre 2023. Le bâtiment devant être rasé dans le cadre d'un projet immobilier. Les travaux ayant été retardés, le déménagement du service SKOAZELL a été repoussé jusqu'en décembre 2024. Nous travaillons à un relogement accessible en transports en commun et proches des structures vers lesquelles nous orientons les bénéficiaires du service ou rue Barbotière si le transfert de la CAO au sein du GIP se fait au 31 décembre 2024.

6. ANNEXES

Organigramme du Pôle Précarité Insertion - 2023



Règlement de fonctionnement

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

SKOAZELL

Préambule

Le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accueillie et ses obligations conformément à la loi 2002-2 du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Nos missions

SKOAZELL a été créé en octobre 2015, suite à une demande du **Conseil Départemental 35**. Il a pour objectif de **soutenir les familles, les couples et les personnes majeures isolés**, sans titre de séjour et sans droit à ressource, au titre du Code de l'Action Sociale et des Familles. Les travailleurs sociaux proposent une **orientation vers les partenaires** en fonction des besoins repérés et **instruisent les demandes d'aides caritatives et financières**, transmises au CDAS ou au CCAS selon la composition familiale du ménage.

LES DROITS FONDAMENTAUX

1. Droit au respect de la vie privée et confidentialité des informations

La loi du 02 janvier 2002 garantit à toute personne accueillie « le respect de sa vie privée et de son intimité » (art. L311-3 1° du CASF).

Toute information personnelle (histoire, liens familiaux, personnels et affectifs, convictions philosophiques et religieuses, problématiques de santé...), communiquée ou connue par un professionnel du dispositif SKOAZELL, reste strictement confidentielle.

Toutefois les informations nécessaires à l'instruction d'une demande d'aide financière seront communiquées avec votre consentement, auprès des services des CDAS d'Ille-et-Vilaine et du CCAS de la ville de Rennes, afin que la demande puisse être examinée par ces services.

2. Le droit d'accès au dossier de la personne

La loi 2002-2 garantit à la personne accueillie « l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge » (art. L311-3 5° du CASF).

Vous disposez d'un droit d'accès à vos données ou informations et pouvez demander à les modifier ou à les supprimer à tout moment. Aucun document ne peut être accessible à une personne extérieure sauf accord de votre part ou sur réquisition judiciaire. Vous avez la possibilité de demander à récupérer votre dossier personnel sur simple demande écrite (cf. charte des droits et libertés de la personne accueillie).

3. Le droit à la sécurité et à la sureté des personnes

La loi 2002-2 garantit à toute personne accueillie « le respect de sa sécurité » (art. L 311-3 1er du CASF). Ce règlement de fonctionnement précise « les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens » (art. L 311-3 5r du CASF).

Le dispositif SKOAZELL met en œuvre toutes les mesures nécessaires afin de garantir la sécurité physique des personnes accueillies et accompagnées.

SKOAZELL n'est pas responsable de vos biens personnels, en cas de détérioration, de perte ou de vol. Vous et vos proches seraient tenus responsables de tous les dommages causés. Vous êtes, autant que les membres du personnel, passibles de sanctions face à tout acte de violence et de maltraitance à l'encontre des personnes (accueillies, professionnels, mineurs...), des locaux et des équipements.

Il est rappelé à chacun que tout acte de violence sur autrui est susceptible d'entraîner des procédures administratives et/ou judiciaires (dépôt de plainte, actions en responsabilité...). Dans ces situations, l'établissement pourra faire appel à la police.

Si les forces de police doivent intervenir, vous pourrez faire l'objet d'une exclusion du dispositif concerné. La durée de l'exclusion sera définie au regard de la gravité des faits. L'exclusion sur d'autres dispositifs du Pôle pourra être prononcée.

A la fin de cette période, un nouvel accueil sera étudié par le responsable de service en lien avec les professionnels. Vous serez reçu à cet effet.

LES DEVOIRS FONDAMENTAUX

1. Accueil

Les professionnels vous accueillent dans le respect, dans la dignité, sans discrimination sociale, religieuse, politique ou de nationalité.

- L'accueil se déroule le matin selon les horaires affichés. Pour des raisons de sécurité, le service se réserve la possibilité d'ajuster les horaires d'accueil au public
- Les personnes sont reçues sur rendez-vous. **Il est demandé de respecter l'heure de rendez-vous dédiée.**

2. Respect de la file d'attente par ordre d'arrivée

- Il est demandé de respecter l'ordre d'arrivée, ainsi que la zone de confidentialité.
- Il est demandé de patienter à proximité de SKOAZELL en attendant d'être reçu par un travailleur social.

3. Respect du personnel, de toute personne qui se présente sur le dispositif et dans le voisinage

- **Toute violence, agressivité ou insulte envers le personnel, les personnes se présentant sur le dispositif ou le voisinage pourra donner lieu à des sanctions** allant de l'avertissement à la radiation en fonction de la gravité des actes.
- Par respect pour le voisinage, merci de ne pas se présenter avant l'ouverture de SKOAZELL et de ne pas se garer devant Skoazell.

4. **Respect des locaux**

- Il est interdit d'entrer au sein de SKOAZELL, sans y avoir été invité au préalable par un membre de l'équipe,
- La consommation de drogues et d'alcools est interdite aux abords et au sein de SKOAZELL,
- L'accès au premier étage est interdit au public,
- Nous vous invitons à veiller au maintien de la propreté des lieux et des alentours.
- Vous êtes conviés à patienter dans la salle d'attente,
- Il est interdit d'utiliser la sonnette de manière abusive,
- Nous vous invitons à quitter les lieux une fois votre situation traitée,
- Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux de SKOAZELL.

5. **Les rendez-vous**

Lors des entretiens, les professionnels procèdent à **l'évaluation de la situation de chaque ménage**. Les professionnels recueillent vos déclarations.

Il vous sera demandé de fournir les documents administratifs permettant de justifier de votre situation. Par exemple : certificats de scolarité, carnets de santé ou tout autre justificatif concernant les démarches.

Ces pièces sont nécessaires à l'instruction des demandes d'aides financières adressées au Conseil Départemental et auprès du CCAS de la ville de Rennes.

En cas de doute sur l'authenticité des documents fournis, les professionnels pourront être amenés à contacter les partenaires sociaux (école, associations, ... ect). L'équipe se réserve le droit de ne pas présenter la demande. Dans cette situation, vous serez tenu informé.

Le droit à la renonciation

Chaque personne peut à tout moment renoncer aux prestations dont elle bénéficie. Si vous le souhaitez, vous pourrez en formuler la demande auprès des professionnels et/ou par courrier à adresser à la direction.

Le droit à l'information et les voies de recours

Le règlement de fonctionnement doit préciser « les informations sur les droits fondamentaux de toute personne prise en charge et les protections particulières, légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que les voies de recours à sa disposition » (art. L311-3 6° du CASF).

Le règlement de fonctionnement est porté à la connaissance de toutes les personnes accueillies par le service. Un exemplaire vous sera remis et si besoin, le professionnel pourra vous expliquer le contenu de ce document.

En cas de désaccord sur les modalités d'accompagnement, il est possible de solliciter le responsable de service ou la direction du pôle, voire la direction générale de la SEA 35, par courrier/par mail ou en contactant le standard du Pôle au 02.99.27.50.60, pour prendre rendez-vous.

En cas de litige, vous pouvez exercer un droit de recours, vous faire aider, via des procédures amiables et contacter une personne qualifiée. La liste des personnes qualifiées est disponible sur le tableau d'affichage.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SKOAZELL

Nom et prénom:

Remis en mains propres le :

Signature du demandeur :