

# Pôle Précarité Insertion

## CAO – Antenne SIAO

### **RAPPORT D'ACTIVITE 2023**

# Table des matières

<b>1. Le pôle précarité insertion</b> .....	<b>2</b>
1.1 Un pôle au service des personnes en grande précarité et/ou détresse sociale .....	2
1.2 Des orientations associatives, une traduction concrète au sein du pôle .....	2
1.3 organigramme .....	3
<b>2. Le dispositif CAO et son activité d'antenne SIAO</b> .....	<b>4</b>
2.1 Le public cible : les personnes en situation d'errance et relevant du droit commun .....	4
2.2 Une mission plurielle : accueillir, informer, orienter, accompagner, coordonner .....	4
2.3 L'organisation au quotidien .....	5
<b>3. Des modalités d'accueil ajustées en 2022, POURSUIVIES en 2023</b> .....	<b>7</b>
3.2 Le rôle de LA REGULATION .....	8
3.3 Le rôle de médiateur : l'accueil sécurisé .....	9
<b>4. LES DONNÉES CHIFFRÉES DE L'ANNÉE 2023</b> .....	<b>9</b>
4.1 L'activité : une tendance à l'augmentation.....	9
4.2 Le niveau d'autonomie DES PERSONNES CONCERNÉES : quelle priorité pour le dispositif ?.....	10
4.3 Typologie des ménages .....	11
4.4 La provenance géographique .....	12
4.5 La situation d'hébergement .....	12
4.6 La situation professionnelle des personnes .....	14
4.7 Les démarches réalisées .....	14
<b>5 Une analyse détaillée sur nos missions spécifiques</b> .....	<b>15</b>
5.1 L'instruction des demandes d'entrée en CHRS : Une nécessaire coordination pour fluidifier cette action.....	15
5.2 L'INSTRUCTION DES DEMANDES DE RELOGEMENT SOCIAL PRIORITAIRE en hausse .....	17
5.3 Les permanences en SPIP : un partenariat qui ouvre les portes de l'action hors les murs .....	19
5.4 Des modes d'accompagnement complémentaires : les aides financières, alimentaires .....	19
5.5 Un temps de travail sur dossier.....	20
<b>6 la CAO – Antenne SIAO au cœur des dispositifs du Pôle</b> .....	<b>20</b>
<b>7 LES LIMITES DE NOTRE ACTION : L'ANCRAGE DU PUBLIC, LES ENJEUX AU SERVICE DU PLAN LOGEMENT</b> .....	<b>21</b>
<b>8. CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2024</b> .....	<b>22</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>24</b>

## 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 pôles<sup>1</sup> 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'inclusion<sup>2</sup>.

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 MONSEIGNEUR MOUEZY

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

### 1.2 DES ORIENTATIONS ASSOCIATIVES, UNE TRADUCTION CONCRETE AU SEIN DU POLE

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

- ➔ Une inscription dans la dynamique territoriale :

<sup>1</sup> Présentation des deux autres pôles (site internet) :

[https://06d2267f-cee7-44a1-bccd-adffb228f99a.filesusr.com/ugd/e757f5\\_d0b3314fef0645e391e628200b05661a.pdf](https://06d2267f-cee7-44a1-bccd-adffb228f99a.filesusr.com/ugd/e757f5_d0b3314fef0645e391e628200b05661a.pdf)

<sup>2</sup> « 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.

- 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, We ker 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 sanitaire <sup>3</sup> (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.

### 1.3 ORGANIGRAMME

En Annexe.

<sup>3</sup> 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 CAO ET SON ACTIVITE D'ANTENNE SIAO

### 2.1 LE PUBLIC CIBLE : LES PERSONNES EN SITUATION D'ERRANCE ET RELEVANT DU DROIT COMMUN

La CAO – Antenne SIAO accueille un public hétérogène. Elle accompagne les **personnes isolées, en couple ou en famille** en situation d'errance et relevant du droit commun, qu'elles soient :

- De **nationalité française et européenne (UE)** ouvrant des droits sur le territoire français (travail, allocations chômage, revenus de transfert),
- Ou de **nationalité hors Union Européenne** disposant d'un **titre de séjour** d'un an ou de dix ans, ou ayant un récépissé reconnaissant le statut de **réfugié** ou bénéficiant de la **protection subsidiaire**.

Les personnes de nationalité hors UE ne détenant pas d'autorisation de présence sur le territoire, sont orientées vers les dispositifs partenaires spécialisés (Skoazell, CIMADE, MRAP, UAIR...).

Les personnes titulaires d'un titre de séjour de Mayotte ne relèvent pas de notre service lorsqu'il est mentionné une autorisation de travail uniquement pour Mayotte. Nous les orientons alors vers les bons interlocuteurs : Skoazell, CIMADE, MRAP, UAIR.

### 2.2 UNE MISSION PLURIELLE : ACCUEILLIR, INFORMER, ORIENTER, ACCOMPAGNER, COORDONNER

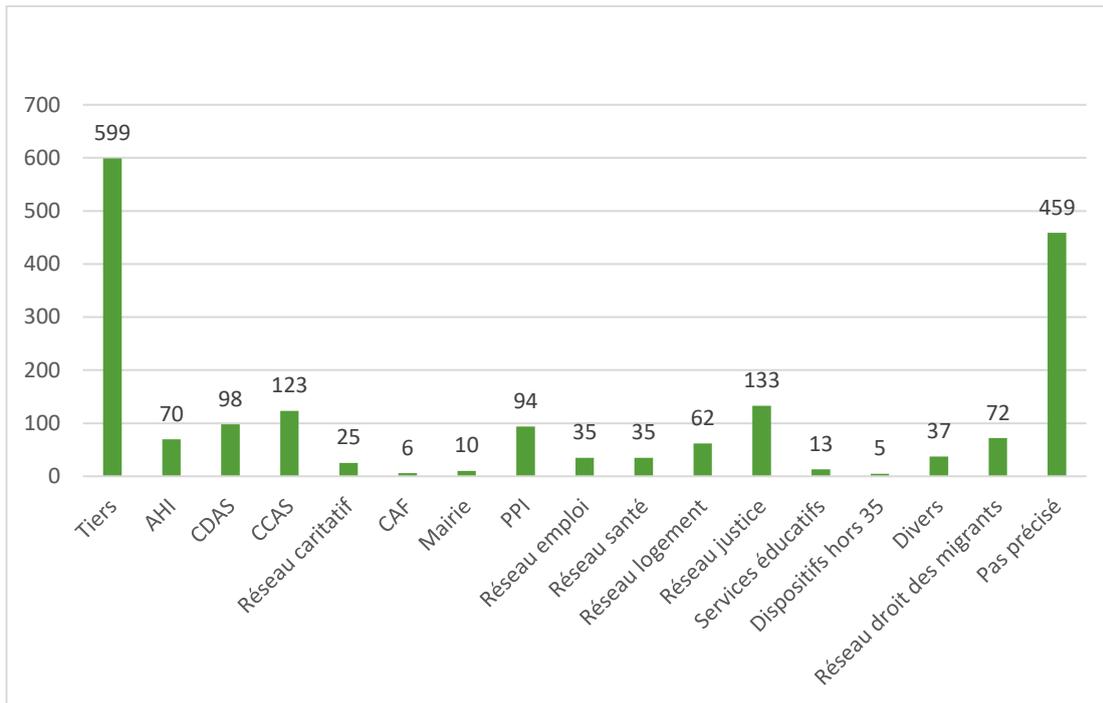
La Coordination, Accueil et Orientation (CAO) est un service combiné avec une double vocation. D'une part, elle est une **antenne du Service d'Intégration d'Accueil et d'Orientation d'Ille-et-Vilaine**. Cette collaboration s'inscrit dans une convention entre le SIAO35 et la SEA35, renouvelée par arrêté préfectoral le 20 mars 2017. D'autre part, la CAO est compétente en matière d'**accompagnement social**.

Le service intervient dans les domaines de l'urgence et de l'insertion sociale : l'équipe **évalue** les situations, propose aux personnes des **orientations** vers les dispositifs d'hébergement/logement du territoire, qu'ils soient d'urgence (associations, hébergements d'urgence ou en diffus...) ou d'insertion (CHRS, HLM...). L'équipe **instruit** les demandes d'insertion sur les structures d'accueil (CHRS). La CAO – Antenne SIAO, porte enfin **le rôle de coordination auprès des différents acteurs** réunis autour d'une même situation et de **veille sociale**.

#### **L'accompagnement social global et adapté vers l'hébergement / logement, une mission additionnelle à l'antenne SIAO**

L'équipe de la CAO – Antenne SIAO propose un **accompagnement social global** autour des besoins primaires aux personnes qui sollicitent le service. L'accompagnement social repose sur un **projet personnalisé** co-construit et réalisé avec le bénéficiaire. Les objectifs ne portent pas seulement sur l'accès au logement/hébergement mais sur **toutes les dimensions médico-sociales** (situation familiale, financière, d'insertion professionnelle, santé...). Il permet de soutenir les personnes à retrouver, à leur rythme, dans la durée, leur autonomie et d'affirmer pleinement leur citoyenneté avec pour but d'accéder au droit commun, aux dispositifs ouverts à l'ensemble de la population. La CAO – Antenne SIAO **instruit** les demandes d'insertion sur les structures d'hébergement ou logement (hors CHRS, type résidences sociales, logement) notamment par l'intermédiaire du dispositif Relogement Social Prioritaire déployé par Rennes Métropole.

## Les prescripteurs



En 2023, la majorité des personnes rencontrées à la CAO-Antenne SIAO ont été orientées par des tiers. Il s'agit bien souvent de bénéficiaires du service qui hébergent ou côtoient ces personnes. Nous retrouvons ensuite une grande partie d'orientations faites par le pôle en lui-même et par des partenaires du territoire.

## La coordination des acteurs au service du parcours d'inclusion et la veille sociale

La CAO-Antenne SIAO évalue les situations notamment au regard de la **vulnérabilité**. Elle dispose d'outils permettant d'**alerter** les partenaires afin de trouver des solutions d'urgence. En effet, la CAO-Antenne SIAO est un **acteur clé de la veille sociale** sur le territoire de Rennes. Au cœur des **relations partenariales** du secteur social, le dispositif est **garant de la cohérence et de la continuité de l'accompagnement** proposé. A ce titre, la CAO-Antenne SIAO est notamment en communication régulière avec le 115. Elle apporte son expertise en termes d'évaluation des situations et informe des démarches en cours de réalisation.

Elle anime des CTSC **commissions techniques pour les situations complexes**, pilotées par la Responsable de Service. Ces commissions permettent, en réunissant les différents partenaires intervenant autour d'une même situation, de croiser les regards et de travailler le projet d'accompagnement de la personne ; chaque acteur peut mobiliser cette instance afin de faire évoluer les situations des personnes. Cet espace d'échange favorise la transmission des informations stratégiques entre les acteurs et peut aider à la prise de décision.

La CAO-Antenne SIAO anime environ 1 fois par mois cette commission et souhaite maintenir ces rencontres sur l'année 2023.

### 2.3 L'ORGANISATION AU QUOTIDIEN

La CAO - Antenne SIAO accueille le public du lundi au vendredi de 9H30 à 12H00 (sauf le mardi) lors de permanences d'accueil ouvertes à tous, pouvant donner lieu à des entretiens sans rendez-vous (évaluation de la situation, aides financières...).

Les après-midis, de 14H00 à 17H00, sont consacrés aux entretiens sur rendez-vous (accompagnement social, instructions CHRS, demandes RSP, contact avec les partenaires, démarches d'accès aux droits...).

L'année 2022 a été marquée par une accentuation de la dégradation des conditions de travail (sous-effectif, turn-over, augmentation des demandes, inadéquation des financements...) inadéquate pour remplir l'ensemble des missions confiées. Ainsi, dans un contexte de droit d'alerte, l'association a statué sur une modification de ces modalités qui seront détaillées dans le point 3 de ce document. Cette nouvelle organisation a été maintenue pour l'année 2023.

Par ailleurs, rappelons que depuis 2015, l'attribution des places d'hébergement d'urgence, initialement cogérée avec le 115, ne fait plus partie des missions de la CAO-antenne SIAO. En revanche, par son activité, la CAO-antenne SIAO accompagne les personnes en situation d'errance vers l'hébergement d'urgence ou d'insertion (lien avec le 115 et DHU).

## **L'ACCUEIL sur la CAO Antenne SIAO 35**

---

L'accueil mobilise des qualités d'écoute et d'observation. Cela nécessite une écoute attentive, afin de pouvoir proposer une réponse adaptée à la demande de la personne concernée. Ceci s'effectue dans le respect de celle-ci, de son histoire, de son intimité et dans le respect de la confidentialité. En effet, les personnes qui nous sollicitent présentent des difficultés sociales, ne disposent pas d'un accompagnement social et nécessitent un appui pour accéder à un logement ou un hébergement.

C'est au travailleur social de mettre en œuvre les outils socioéducatifs (posture, langage adapté, temporalité) permettant la rencontre avec la personne.

### **Comment accueille-t-on à la CAO - Antenne SIAO ?**

---

Par l'intermédiaire d'une permanence d'accueil sans RDV le matin et par un travail de médiation sur l'extérieur lors de cette permanence.

Si l'évaluation témoigne d'un besoin d'accompagnement face à une situation complexe, ou si des démarches d'accès au logement et à l'hébergement sont possibles, la personne est alors « référencée » et bénéficie d'un suivi. Le travail s'effectue alors sur rendez-vous les après-midis.

Notons ici, que ces deux modalités ont été mises à mal à partir du 08/03/2022. Dans les moyens humains réduits à disposition, la priorité de l'association s'est portée sur la continuité d'accompagnement des références déjà engagées, sur les permanences SPIP et les demandes d'instructions CHRS.

Ainsi, jusqu'au 03/05/2023, les personnes nouvelles identifiées ont été positionnées sur des listes d'attente. Deux catégories se sont distinguées, d'une part les personnes dites autonomes ayant besoin uniquement d'un accompagnement via la procédure de Relogement Social Prioritaire (1 à 2 rendez-vous) et d'autre part le public cible de la CAO ASIAGO, les personnes pour lesquelles un accompagnement social global s'avère nécessaire au regard de nombreux besoins identifiés et des freins périphériques à soutenir, avant d'engager un accompagnement au relogement (création du lien, rendez-vous réguliers à moyen et long terme).

Les personnes de la première catégorie se sont vues proposer des rendez-vous au fur et à mesure de l'année alors que ceux de la seconde catégorie sont restées en attente de références.

Nous avons pu travailler une reprise des nouvelles références à partir du 03/05/2023 du fait de l'amélioration du sous-effectif récurrent des dernières années et de la nécessité de retrouver du sens au travail par l'accompagnement (prévention RPS). Nous avons développé une nouvelle organisation où chaque professionnel de l'équipe dispose de créneaux de rendez-vous « références » pour le public dit autonome (2 à 3 rendez-vous par cycle de 15 jours pour 1ETP) et d'autres créneaux pour le public cible de la CAO Antenne SIAO (6 à 8 rendez-vous par semaine pour 1ETP). Cette organisation a été pensée pour prioriser le public cible en lui dégageant plus de temps d'accompagnement dédié.

De plus, nous avons à partir de juillet 2023 mis en place un créneau d'urgence par semaine, réservé pour les personnes très désaffiliées rencontrées par les travailleurs sociaux de la maraude professionnelle SIAO. L'objectif étant de permettre à une personne de rencontrer un travailleur social sans délai et sans attente lors de son arrivée au service, limitant ainsi de nombreux frein. Cette organisation facilite l'entrée en relation

et permet de débiter des accompagnements (ouvertures de droits, santé, hébergement-logement...) ou de réactiver des accompagnements qui s'étaient étiolés par le passé.

Après plusieurs mois d'expérimentation, nous avons constaté que l'ensemble des créneaux n'étaient pas mobilisés par la maraude, c'est pourquoi nous avons également ouvert ces créneaux aux personnes très vulnérables rencontrées par la PASS sur la dimension hébergement-logement.

Ces créneaux d'urgences s'adressent uniquement aux personnes très désaffiliées qui sans cette disposition n'auraient pas pu aller au bout de la démarche de rencontre d'un travailleur social.

Sur 6 mois, nous avons fléchés 26 rendez-vous d'urgence dont 7 ont été attribués, et 5 ont été honorés.

#### **Madame L. nous a été orientée par les collègues de la PASS dans le cadre de nos créneaux d'urgence.**

Mme L. est originaire d'Algérie et est arrivée dans l'Est de la France en Juillet 2021 pour rejoindre son mari. Suite à des violences conjugales, Mme L. a été mise à l'abri pendant 3 mois. Se sentant en menace, Mme L. est venue à Rennes en Octobre 2022 pour rejoindre un couple d'ami qu'il l'a hébergé jusqu'en Juin 2023. Depuis, Mme L. dort dans le métro ou dans une tente. Elle a contacté le 115 à plusieurs reprises mais a pu nommer que l'orientation dans une structure avec des hommes lui génère une grande anxiété. En ce sens, Mme L. est rencontrée fréquemment par les professionnels de la PASS. Elle se présente également à la Maison des Femmes. Une demande d'entrée en CHRS a été validée en décembre 2023. Néanmoins, le délai d'attente est d'environ 18 mois.

Madame L. est vulnérable et sollicite qu'en cas de besoin. Les partenaires autour de cette situation sont

#### **Ces interventions se matérialisent NOTAMMENT par :**

- Des échanges sur les temps de **permanence** d'accueil physique,
- Des **réorientations**, vers les structures compétentes,
- Des rendez-vous d'accompagnement,
- De la coordination partenariale,
- **Du temps de travail administratif**, nécessaires au traitement des différentes demandes,
- **La vie de service** (réunion, EMPP, APP, rencontres extérieures...).

### **3. DES MODALITES D'ACCUEIL AJUSTEES EN 2022, POURSUIVIES EN 2023**

Des dispositions d'organisation spécifiques ont été mises en place courant 2022 et maintenues jusqu'au 03/05/2023.

- **Fermeture de la permanence du jeudi matin ;**
- **La file extérieure d'accès à la permanence** est coupée en fonction du nombre de travailleurs sociaux présents en bureau (pour rappel, 1 travailleur social en médiation à l'extérieur, 1 à la borne et le reste des professionnels en bureau) ;
- L'un des enjeux organisationnels majeurs de la CAO est de traiter un flux de personnes qui se présentent tous les jours sur le site de la barbotière sans rendez-vous. Les personnes doivent attendre en dehors du bâtiment, sans mise à l'abri possible et certaines arrivent plusieurs heures avant l'heure d'ouverture pour être sûr d'être accueillies sur la permanence. Afin de respecter les règles de confidentialité, la jauge d'attente à l'intérieur est restreinte et pour des raisons de facilité d'accès et de gestion du flux, la porte principale reste ouverte de 9h30 à 12h.
- **Liste d'attente pour les instructions de demande CHRS et les demandes de RSP ;**

Jusqu'au 03/05/2023, le traitement de la liste d'attente « Relogement Social Prioritaire » s'est fait en fonction des disponibilités de rendez-vous d'après-midi de chaque travailleur social de la CAO. Le délai moyen d'attente pour

avoir un rendez-vous était alors d'un mois et demi à deux mois. Lors du rendez-vous, nous avons pu constater que la situation des personnes s'était dégradée voir que certaines d'entre elles, souvent les publics les plus autonomes, avaient trouvé d'autres interlocuteurs pour instruire leur demande. De plus, ce fonctionnement en liste ne permettait pas de travailler une affiliation et un lien de confiance, les interlocuteurs étant changeant (le professionnel qui inscrit n'est pas nécessairement identique à celui qui propose un rendez-vous, celui qui re-propose un rendez-vous si le premier n'a pas été honoré, celui qui recevra la personne en permanence d'accueil pour ces autres demandes...);

- Fermeture de l'accueil si seulement trois salariés présents pendant deux jours consécutifs ;
- Arrêt de nouveaux référencements avec des accueils uniquement sur les permanences du matin et travail de formalisation en cours du nombre d'accompagnements possibles par travailleur social ;

Les publics accueillis par la CAO sont évalués sur une échelle de 1 à 4 (1 étant les publics les plus autonomes, 4 ceux nécessitant un accompagnement social global). Depuis 2020, la SEA 35 a engagé une réflexion visant à recentrer l'accompagnement de la CAO sur son public cible, à savoir les personnes les plus vulnérables (personnes en profil 3 et 4).

Ce qui aurait pour conséquence de ne plus accompagner les publics de profil 1 et 2, considérés comme les plus autonomes. Des publics qui se retrouvent majoritairement dans la liste d'attente RSP de la CAO.

En 2022, nous continuons de constater une baisse de fréquentation des publics en grande précarité, ayant peu d'autonomie dans leurs démarches, qui se retrouvent en difficulté pour accéder au fonctionnement actuel des permanences de la CAO (file d'attente extérieure, jauge d'accès par matinée, liste d'attente d'instruction, suspension des nouvelles références, donnant accès aux rendez-vous d'après-midis, instabilité de l'équipe des travailleurs sociaux qui fragilise les possibilités d'affiliation).

Pour toutes les limites exprimées ci-dessus, l'équipe s'est mobilisée dès début 2023 pour proposer une nouvelle organisation des références et des instructions RSP, plus respectueuse des publics et du travail social engagé par les travailleurs sociaux.

### 3.2 LE ROLE DE LA REGULATION

Dans un souci « d'aller-vers » et suite à un certain nombre d'incidents lors des permanences physiques organisées en matinée, l'équipe de la CAO – ASIAO s'est mobilisée afin de détacher un travailleur sur l'extérieur, et ce dès le mois de janvier 2021. Une nouvelle fonction est née : **la régulation**.

Cette fonction nouvelle au sein du service a d'abord été portée par deux travailleurs alternant chaque jour leur présence sur l'extérieur.

Concrètement, un premier accueil est assuré par un travailleur social en dehors du bâtiment. L'objectif est de proposer rapidement une réponse aux personnes se présentant. Trois services étant ouverts en matinée (EDD, Skozell et CAO-ASIAO), le régulateur oriente vers le service adéquat et s'assure que les personnes attendent au bon endroit, et dans certaines situations peut être amené à réorienter les personnes vers d'autres dispositifs du territoire (CCAS, CDAS, accueils de jour).

Du fait de l'augmentation importante du flux sur les dernières années, le régulateur, comme l'ensemble des travailleurs sociaux de l'équipe, est assigné sur les personnes en capacité d'effectuer la file d'attente de la CAO ASIAO durant l'ensemble de la matinée. Ce qui exclus de fait le public cible pour qui cette modalité spécifique à bas seuil d'exigence a été développé.

In fine, nous souhaiterions développer une démarche « d'aller-au-devant », en nous tournant vers les personnes les plus éloignées des systèmes d'aide sociale, celles pour qui passer la porte d'une structure peut s'avérer être une démarche difficile, voire impossible. En effet, l'augmentation constante du nombre de personnes se présentant chaque jour à la CAO – A SIAO amène à ce qu'une partie du public, les plus désaffiliés, n'ait plus la force de pousser notre porte. Ceci vient éclairer un manque, celui de reprendre le contact avec ces derniers.

**Pour y remédier, nous travaillons au développement d'un projet à destination de ce public en dehors des permanences d'accueil dont ils ne peuvent intégrer les modalités. Par exemple, les bénéficiaires de l'élection de domicile, de puzzle, mais également dans les structures partenaires. Un travailleur pourrait être amené à refaire du lien avec les personnes et/ou organiser des entretiens en extérieur afin de refaire le point sur la situation, donner des premières informations ou faire le lien avec le travailleur social référent.**

### 3.3 LE ROLE DE MEDIATEUR : L'ACCUEIL SECURISE

En complément de cette nouvelle fonction de régulation, nous avons associé celle de médiation à compter du mois de juillet 2021. La CAO A SIAO doit en effet faire face à nombre d'incidents du fait d'un public en difficultés (situations de détresses, troubles d'ordre psychiatriques...).

Le médiateur a alors pour rôle d'intervenir auprès de la (des) personne (s) pour tenter d'apaiser la situation, permettant ainsi aux travailleurs sociaux en entretiens ou en borne de rester mobilisés sur les personnes accueillies. Sur cette année 2023, cette fonction a d'abord été portée par un prestataire extérieur (agents de sécurité) jusqu'au 09/03/2023, puis c'est un médiateur professionnel qui a intégré l'équipe. Le profil de poste ainsi que le recrutement se sont effectués en partenariat avec l'association OPTIMA qui forme et gère des agents de médiation depuis plus de deux décennies.

## 4. LES DONNES CHIFFRES DE L'ANNEE 2023

### 4.1 L'ACTIVITE : UNE TENDANCE A L'AUGMENTATION

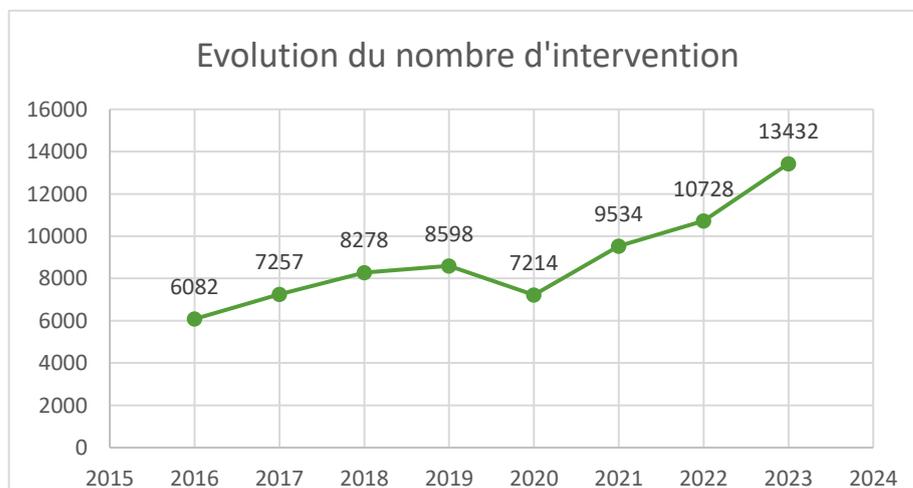
En 2023, la CAO-antenne SIAO a eu une activité stable par rapport à 2022 en recevant **1 876 personnes** majeures différentes sur les temps d'accueil (**1 912 en 2022**).

Le service a tenu 153 permanences d'accueil sur l'année.

Les interventions du service se matérialisent par :

- Les temps de **permanence** : **1 911** (2022 : 1 991 rendez-vous effectués).
- Les **rendez-vous d'accompagnement** : **1 193** (2022 : 1 224) entretiens effectués.
- Les **réorientations à la borne d'accueil** : 159 réalisées (387 en 2022 et 637 en 2021). Cette baisse positive s'explique du fait de la mise en œuvre des postes Médiation/Régulation qui réorientent dès l'attente à l'extérieur du bâtiment. En effet, dès la médiation 376 personnes ont été réorientées (149 vers les CDAS, 227 autres).
- Les **réorientations en médiation vers une autre permanence CAO de la semaine** : 241 réorientations effectuées.
- Les interventions en présence des publics sont de **9366 actions menées** (cf. point 4.7 nature des interventions).
- Les **temps de suite de permanence, de travail sur dossier, d'instructions sur dossier et travail partenarial** : **4066 actions menées** (cf. point 4.7 nature des interventions).

Soit un total de **13 432 interventions** sur l'année, contre 10 728 en 2022. Un chiffre qui témoigne que la tendance à l'augmentation s'accroît d'année en année.



## 4.2 LE NIVEAU D'AUTONOMIE DES PERSONNES CONCERNEES : QUELLE PRIORITE POUR LE DISPOSITIF ?

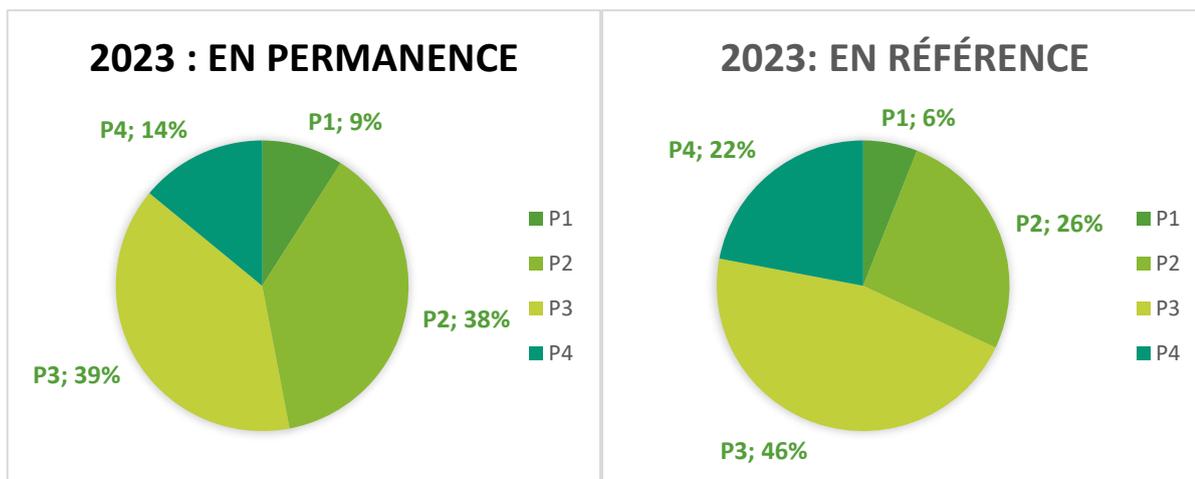
Nous accueillons des personnes avec des besoins personnels et pour lesquels notre accompagnement doit s'ajuster aux attentes et potentiels des personnes.

**Profil 1** Une expression claire du besoin => un soutien pour lancer la démarche.

**Profil 2** Un besoin clairement exprimé, une aide à l'identification de la problématique globale => un accompagnement sur quelques mois, pour des demandes ponctuelles.

**Profil 3** Le besoin d'une écoute et de coordination => un accompagnement global.

**Profil 4** Un lien à créer et une problématique non conscientisée => Aller vers la personne : une nécessité pour initier l'accompagnement



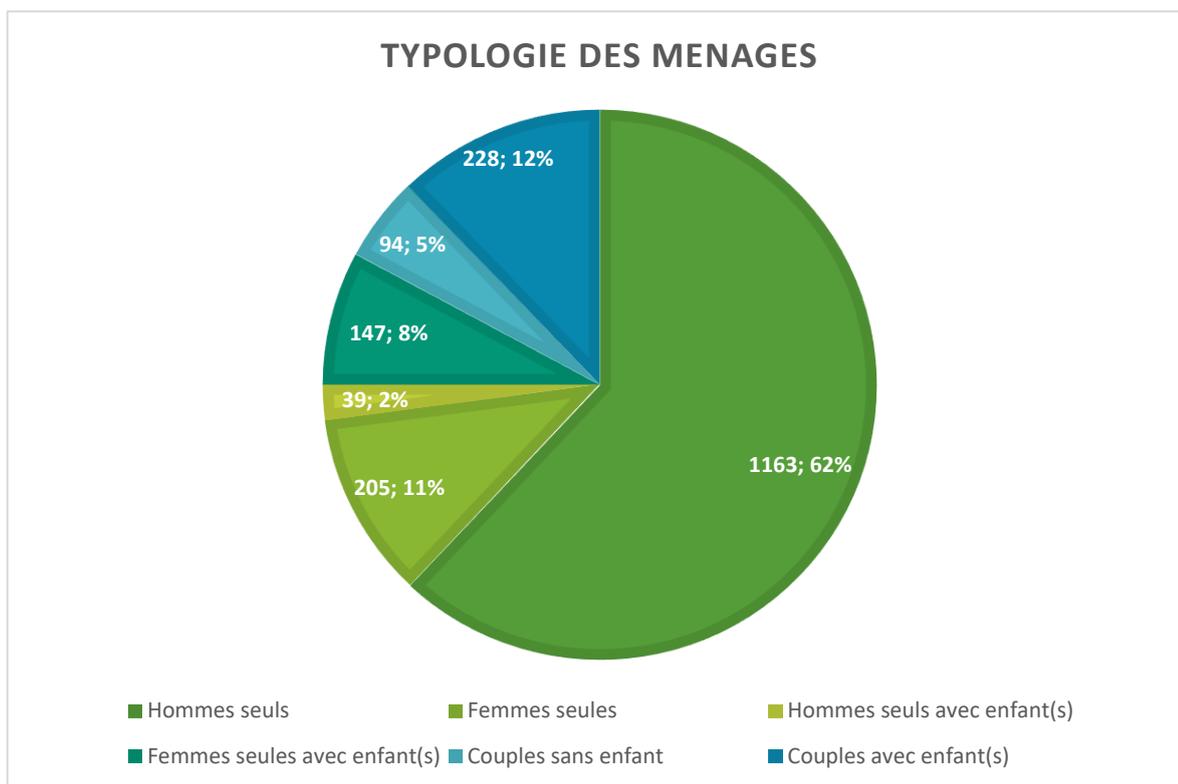
Cette année, nous notons une stabilité de représentation des différents publics. Ainsi, le public cible (profil 3 et 4) de la CAO ASIAO reste à 52%.

Cela peut s'expliquer par le fait que l'attente s'avère longue pour être accueilli à la borne d'accueil, puis bénéficier si besoin d'un entretien en bureau (de 30 min à 45 min), du fait du flux massif des personnes se présentant au service le matin et du sous-effectif récurrent. De plus, l'ensemble des personnes qui se présentent ne sont pas reçues et sont invitées à revenir lors d'une autre permanence, ce qui les décourage (entre 10 et 20 réorientations par permanence). Certaines personnes viennent devant la porte du service dès 7h00 du matin, soit 2h30 avant l'ouverture afin d'être assurées d'être reçues. Nous sommes dans ce contexte régulièrement contraints de « couper la file » dès 10h, 10h30.

Comme cité précédemment, les personnes les plus désaffiliées rencontrent des difficultés à s'inscrire dans cette organisation complexe, vectrice d'incompréhension et qui s'éloigne des modalités « à bas seuil d'exigences » de la permanence initialement prévues pour ce public.

Un travail autour de la répartition des publics sans abri sur le territoire Métropolitain, permettant le recentrage de la CAO ASIAO sur ses publics cibles, a été initié par la SEA35 en 2019.

Dans l'attente que ce travail puisse continuer, la CAO ASIAO continue d'être le service de référence des personnes sans domicile de Rennes et Rennes Métropole, quelles que soient les caractéristiques du ménage, la présence de mineurs, l'autonomie et les besoins d'accompagnement.



La majorité des personnes se présentant au service CAO ASIAO sont des hommes isolés pour 62%. Ce chiffre reste stable d'année en année.

Les ménages accompagnés d'enfants représentent 22% (21% en 2022). Ces 22% reste toutefois à manier avec précaution. En effet, beaucoup d'hommes reçus sur le service se retrouvent sans logement suite à une séparation et se sont retirés du logement familial où résident encore les enfants et ne peuvent donc pas exercer leur droit de garde faute de logement.

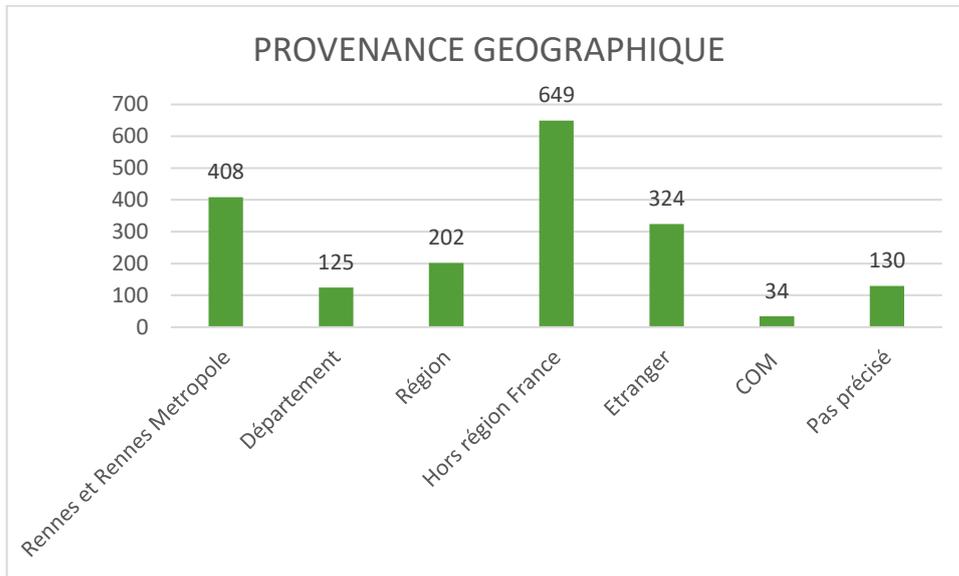
Pour ces familles, nous interrogeons l'adéquation avec notre service. En effet, nos 3 permanences sans rendez-vous par semaine, sont de fortes influences ce qui implique que les personnes doivent attendre longtemps debout dehors sans préau. Certaines font le choix d'arriver dès l'aube pour être sûre de pouvoir être reçues par un travailleur social mais ces conditions d'accueil sont difficilement compatibles avec des enfants. Nous possédons par ailleurs un seul petit bureau au rez-de-chaussée (après avoir franchi 4 marches), et laisse peu de place aux poussettes. De plus, l'exiguïté du bâtiment ne rend pas possible l'organisation d'un espace de jeux pour les enfants ni au minimum d'un espace d'attente (avec table à langer ou micro-ondes); ces derniers assistent toujours aux entretiens entre le parent et le travailleur social.

Par ailleurs, le service accueille un public très hétéroclite avec différentes problématiques. Certaines des personnes souffrant de conduites addictives et/ou de troubles psychiatriques posent un comportement qui peut insécuriser les familles. Les missions d'urgence de la CAO ne permettent que pas ou peu d'aborder la parentalité et d'avoir une évaluation précise en termes de protection de l'enfance.

Nous sommes néanmoins attentifs aux préoccupations parentales et tentons de les écouter, de les orienter (en interne du pôle type l'accueil de jour Héol, COORUS... ou vers des partenaires extérieurs) et pouvons être amenés à rédiger des informations préoccupantes.

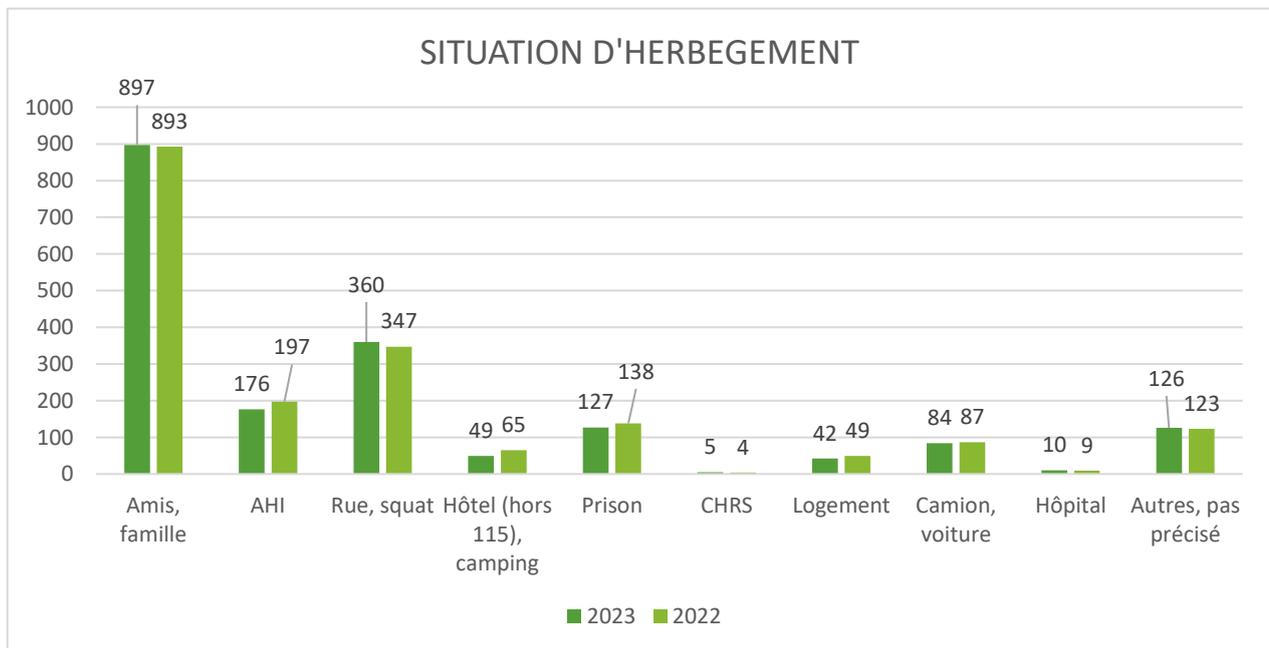
Le service ne dispose, par ailleurs, pas de financement pour de l'interprétariat. Bien que n'étant pas à leur place, les enfants prennent souvent part aux échanges et à la traduction entre le travailleur-euse social-e et leur parent. Enfin, le manque de place pour la garde de jeunes enfants est un réel frein pour mener à bien les démarches administratives ou d'insertion professionnelles qui restent liées à l'obtention d'un logement.

#### 4.4 LA PROVENANCE GEOGRAPHIQUE



Les données restent globalement stables avec les années précédentes. Nous constatons une légère baisse des personnes originaires de Rennes et Rennes Métropole avec 22% en 2023, contre 27% en 2022. Et à contrario, nous observons une légère hausse des personnes originaires d'un autre département avec 34% cette année contre 30% l'année 2022.

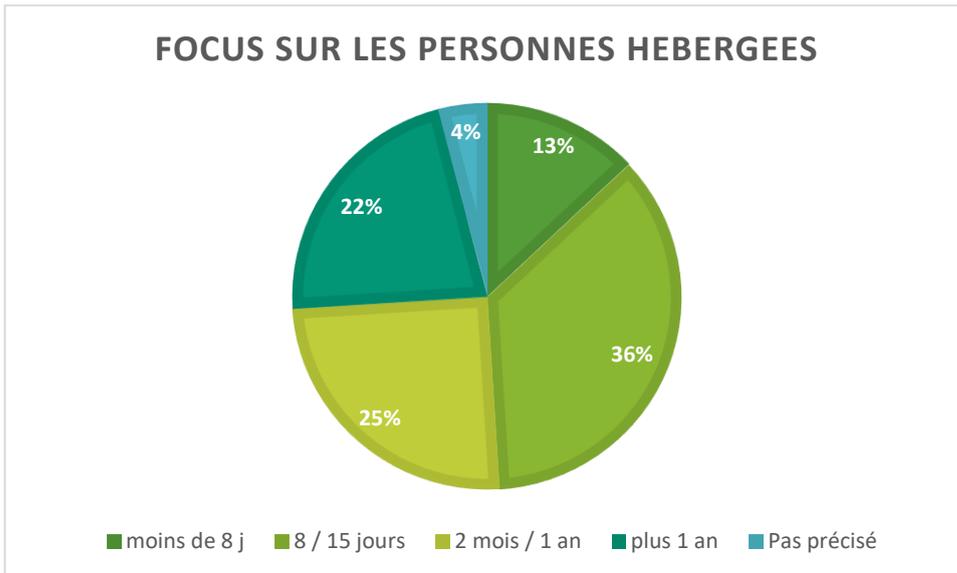
#### 4.5 LA SITUATION D'HEBERGEMENT



En 2023, lors de leur premier passage à la CAO-ASIAO, les parts de chaque situation d'hébergement déclarées restent stables au regard des années précédentes.

La situation la plus représentée demeure les personnes hébergées avec 47.7% (897). Ce chiffre est identique à l'exercice 2022. Certaines bénéficient d'un hébergement stable chez un tiers et d'autres des hébergements instables à droite, à gauche sur de courtes durées entrecoupées de nuits sans solution.

## FOCUS SUR LES PERSONNES HEBERGEES

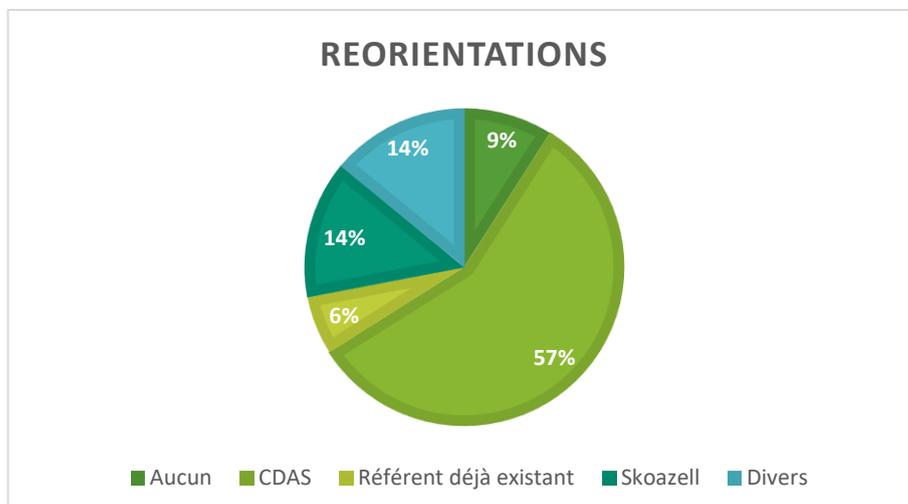


Pour certaines, elles alternent des hébergements entre différents lieux, mais pour d'autres l'hébergement est stable. Nous observons dans ce graphique qu'au sein de la catégorie des hébergés, qui représente près de la moitié du public sollicitant la CAO ASIAO, 47% le sont depuis plus de 2 mois (contre 46% en 2022). Aussi, nous devons effectuer une réorientation vers le service compétent, majoritairement les CDAS de secteur. Cela étant dit, lors d'une rupture de l'hébergement, les CDAS réorientent les personnes qui sont de nouveau reçues à la CAO ASIAO.

### Des difficultés de réorientation :

Nous observons depuis ces dernières années que les réorientations s'avèrent de plus en plus difficiles malgré un courrier d'orientation de la CAO ASIAO donné en mains propres. Là où, historiquement, les services se basaient sur le déclaratif de la personne, dorénavant, les CDAS refusent régulièrement de recevoir les personnes sans une attestation de l'hébergeant, associé d'une pièce d'identité et d'une facture justificative. Pour les personnes hébergées dans le réseau solidaire, il s'avère complexe d'obtenir ces documents sans mettre à mal la solution d'hébergement. Ainsi, faute d'accès au CDAS malgré l'ancrage supérieur à deux mois, les personnes reviennent à la CAO ASIAO. Nous tentons alors de joindre le CDAS mais lorsque nous n'arrivons pas à effectuer la réorientation, nous observons que les personnes changent leur discours et nous indiquent ne plus être hébergées pour s'assurer d'être reçues dans notre service.

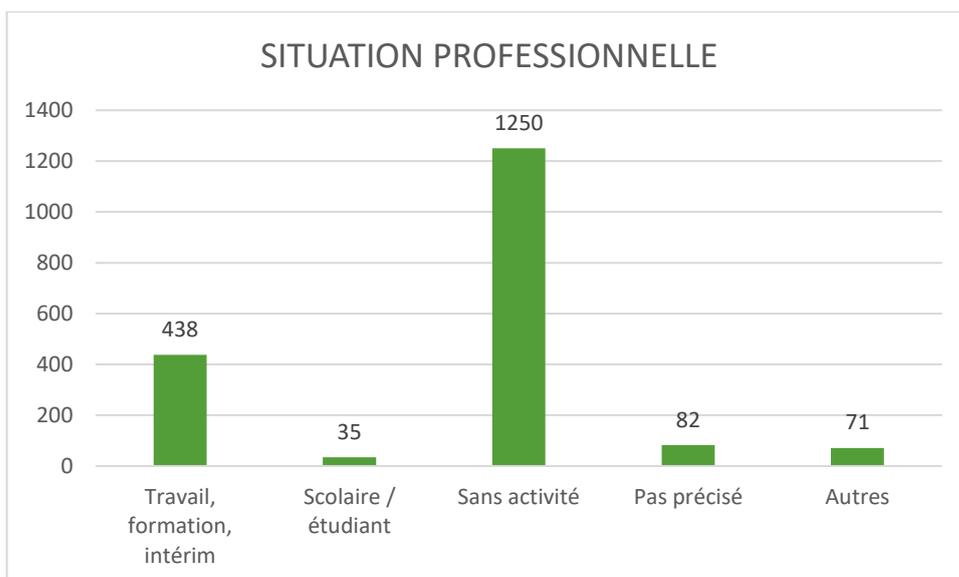
Cela affecte les personnes qui peuvent se trouver « balloter » à plusieurs reprises entre deux services. C'est pourquoi, nous souhaitons qu'un travail commun avec nos orienteurs puisse être engagé afin d'aboutir à un outil commun d'orientation.



D'autre part, nous continuons de constater une confusion chez les orienteurs entre l'adresse administrative qui peut-être la domiciliation SEA35 et la situation d'hébergement ainsi que le statut qui déterminent le service social de référence. Une personne peut ainsi être domiciliée à la SEA35 et être accompagnée par le CDAS de son quartier car son hébergement est supérieur à 2 mois. En l'absence de travail partenarial avec les orienteurs, le phénomène reste prégnant.

Nous souhaitons initier un travail avec nos partenaires à partir d'un outil interne à la CAO ASIAO : la table d'orientation (en évolution régulière selon les critères retenus). Cf annexe.

#### 4.6 LA SITUATION PROFESSIONNELLE DES PERSONNES



Le graphique illustre les activités du public accueilli par le service de la CAO, soit un total de 1876 personnes en 2022.

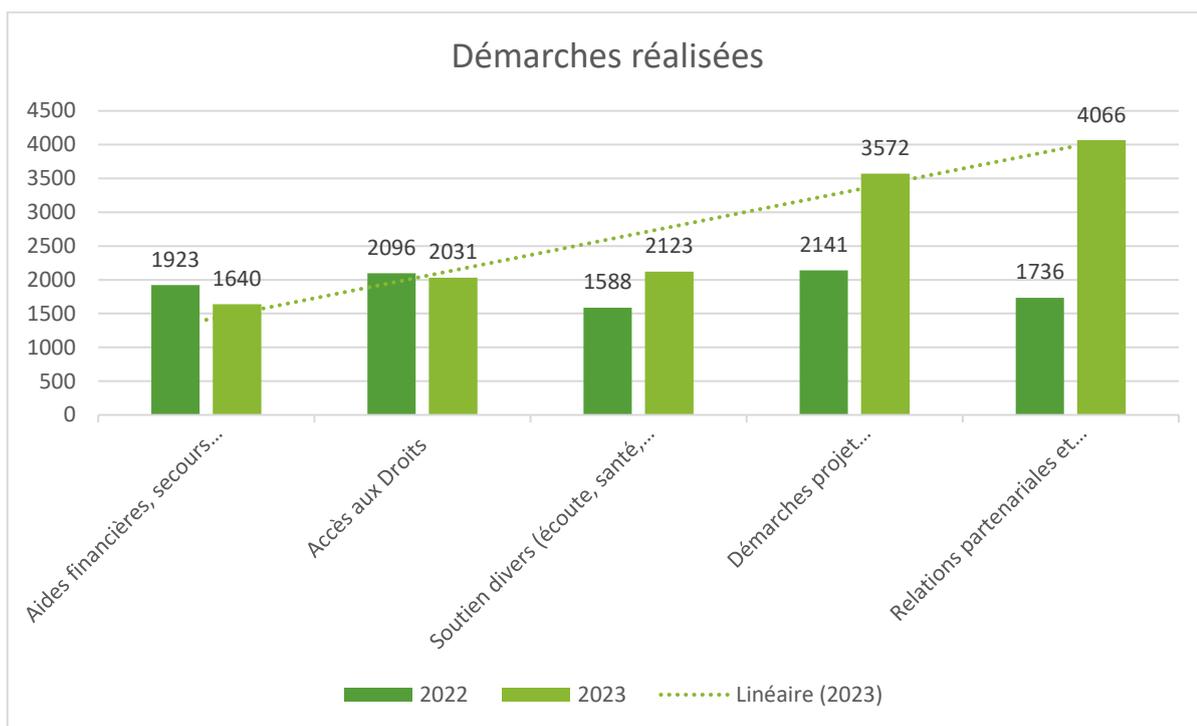
La majorité des bénéficiaires, soit 1250 individus (67%), se trouve actuellement sans activité professionnelle. Nous observons également que 438 personnes (23%) suivent une formation ou sont sur le marché du travail. Il est également observé que nous avons accueilli 35 étudiants (2%), ce qui montre encore la précarité du logement pour cette tranche d'âge.

4% des bénéficiaires accueillis n'ont pas précisé leur situation actuelle et 4% dans la catégorie « Autres ». En effet, cette information montre l'importance de renforcer notre collecte de données pour le premier accueil.

#### 4.7 LES DEMARCHES REALISEES

Le graphique suivant nous permet de visualiser une évolution dans les démarches réalisées par les professionnels de la CAO entre l'année 2022 et 2023.

Les instructions d'aide financière ont légèrement diminué en 2023. En parallèle le nombre de démarche liées à la coordination du parcours hébergement / Logement a fortement augmenté. En effet, les démarches de lien partenarial ou d'instructions de demandes ont plus que doublées.



## 5 UNE ANALYSE DETAILLÉES SUR NOS MISSIONS SPECIFIQUES

### 5.1 L'INSTRUCTION DES DEMANDES D'ENTREE EN CHRS : UNE NECESSAIRE COORDINATION POUR FLUIDIER CETTE ACTION

Au 1<sup>er</sup> février 2020, l'activité des demandes d'évaluation et d'instruction en CHRS est reprise par la CAO en tant qu'antenne SIAO. Cette activité était auparavant portée par l'ASBL et l'AS 35, bien que la CAO effectuée en partie cette activité depuis 2015. L'évaluation/instruction est une fonction clé au sein des commissions territoriales d'orientation du SIAO35.

Concrètement, en tant que service évaluateur et instructeur, la CAO-ASIAO est sollicitée par différents biais en vue d'une éventuelle demande CHRS, qui peut émaner de partenaires (We Ker, CHGR, CDAS etc), des personnes concernées ou de l'équipe, notamment par les travailleurs sociaux référents.

#### L'instruction : moment clé de la procédure ;

L'entretien social doit permettre au travailleur social en charge de le mener de pouvoir évaluer les besoins en termes d'accompagnement de la personne et de la pertinence d'une demande vers un CHRS. Cet entretien permet donc de balayer au maximum le parcours de vie, les points de rupture, les besoins de la personne. Outre l'entretien, une partie de cette activité réside dans le traitement administratif de la demande : rédaction, lien partenarial, envoi de la demande.

Voici les phases clés :

Evaluation de la demande en entretien de Permanence CAO
Prise de connaissance de la situation en amont de l'entretien
Entretiens d'évaluation 1
Coordination partenariale avec le partenaire référent

Entretien 2 avant dépôt (si nécessaire)
Rédaction de la demande sur SI-SIAO et dépôt
Transmission pour informer de la réponse
Entretien complémentaire après réponse (si rejet ou recours)
Mise à jour de la situation tous les 3 mois durant l'attente d'une place : entretien + mail SIAO
Entretiens de suivi – gestion de l'attente lorsque la personne relève de la CAO ASIAO

Une demande CHRS peut également être un levier dans la mise en œuvre d'un accompagnement social sur le plus long terme, en attendant l'entrée en structure. En effet, chaque travailleur en charge des RDV CHRS deviendra référent de la situation (si la personne relève de la CAO ASIAO) et sera amené, avec la personne, à mettre en place un certain nombre de démarches (volet administratif, médical, social, familial).

La mission coordination-planification des instructions CHRS : une organisation incontournable qui s'est structurée ;

Au cours de l'année 2023, les délais d'attente sont de l'ordre de 1 mois et 3 semaines. Pour précision, le service avait atteint un délai supérieur de 3 à 6 mois par le passé. Un réel travail de coordination a été entrepris par l'équipe de la CAO-ASIAO, d'une part en détachant un travailleur social de l'équipe ½ journée par quinzaine sur le volet organisation/coordination des demandes, dont voici les principales tâches :

Réceptions des demandes (externes : mails et appels. Internes)
Création du dossier numérique et complétude des bases de données
Coordination partenariale : échanges téléphoniques et mails pour pré-évaluer la pertinence de la demande CHRS et solliciter une note sociale
Présentation des CHRS aux partenaires qui sollicitent des renseignements généraux : quelle structure pour quels profils, quelle procédure, les délais...
Planification des rendez-vous, communication au demandeur et partenaire
Rappel du rendez-vous par sms
Suivis des demandes

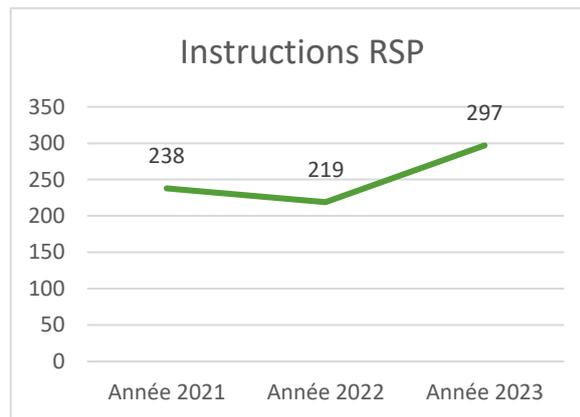
De plus, l'activité en équipe complète avec l'arrivée de nouveaux travailleurs sociaux sur le service permet quatre créneaux par semaine et donc de réduire la liste d'attente. Le détachement d'une collègue à raison d'une matinée par quinzaine permet également de gérer l'ensemble des demandes, le lien partenarial, le planning.

Sur l'année 2023, nous avons programmés 221 créneaux de demandes CHRS contre 192 en 2022 et 140 en 2021. Sur ces 221 rendez-vous prévus, 118 se sont tenus. Nous observons donc un taux de présence de 56.8%. Ce pourcentage reste similaire, que les demandes de rendez-vous proviennent de l'interne ou de l'externe.

Sur les 118 évaluations réalisées, in fine **63 demandes ont été déposées et finalisées (contre 103 en 2022)**. **L'écart s'explique par le fait qu'il** n'est pas rare que les personnes ne se présentent pas au rdv, soit par oubli (compte tenu du délai entre la prise de rdv et l'entretien), soit par évolution du projet de vie.

## 5.2 L'INSTRUCTION DES DEMANDES DE RELOGEMENT SOCIAL PRIORITAIRE EN HAUSSE

En 2023, **297 instructions de dossiers RSP** (demandes initiale et additifs) ont été effectuées par la CAO-Antenne SIAO (contre 219 en 2022 et 238 en 2021). Ce chiffre ne prend pas en compte les rendez-vous non honorés.



L'augmentation du nombre de RSP est à mettre en corrélation avec l'allongement des délais. En effet, du fait de l'augmentation des délais d'attribution HLM en voie classique, nous nous voyons instruire des RSP pour des ménages ayant jusqu'à 3 ans d'ancienneté. Il s'agit de profils majoritairement autonomes qui ne sollicitent notre service que sur cette question.

### Principes du RSP :

Le relogement social prioritaire est un dossier à instruire sur le site « AIRSP », en lien avec la Commission Logement Habitat.

« Dans le droit commun, chaque demande HLM intègre les files d'attente des communes souhaitées, selon un classement basé sur la situation sociale des demandeurs (logement/emploi), les ressources du ménage et l'ancienneté de la demande. Une proposition de logement est donc faite au ménage à son tour. Une demande de Relogement Social Prioritaire peut être instruite lorsque la situation du ménage ne lui permet pas d'attendre les délais d'accès au parc social. » extrait site AIRSP.

« L'examen de la demande RSP par la Commission Locale de l'Habitat tiendra compte :

- Des **démarches précédemment effectuées** pour accéder par ses propres moyens à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir ;
- De l'**éligibilité au parc social** (nationalité française, ou ressortissant UE, ou hors UE si résidence régulière sur le territoire français dans des conditions de permanence, définies par les articles R.300-1 et R.300-2 du CCH)
- Des **ressources** du ménage permettant d'assumer les charges liées au logement ;
- Du **lien avec le territoire de Rennes Métropole** (parcours logement, insertion professionnelle) » extrait AIRSP.

L'instruction des dossiers de demandes de relogement social prioritaire est un levier dans l'accompagnement social proposé à la CAO Antenne SIAO. Il est un des éléments de réponse au besoin de logement des personnes reçues. En effet, cette perspective est envisageable pour toute personne dépourvue de logement et en demande de logement social répondant à un certain nombre de critères d'ancrage sur le territoire

rennais. Cette demande nécessite une évaluation sociale au préalable, ainsi qu'une réponse cohérente aux critères de validation du RSP.

A la suite de l'évaluation sociale effectuée par le travailleur social, des préconisations sont soumises lors de l'instruction du dossier. Ces préconisations se basent sur la capacité à habiter et les besoins de la personne en demande. La CLH entérine l'orientation qui peut suivre ou non la demande du travailleur social.

Plusieurs orientations sont possibles :

- Le logement HLM (orientation CLR, action logement)
- Le logement adapté (famille nombreuses, spécificités justifiées...)
- Le logement AIVS (Agence Immobilière à Vocation Social)
- Résidence sociale (en lien avec un accompagnement social lié au logement)
- Résidence accueil (reconnaissance MDPH)
- Maison relais de Rennes et Rennes métropole (en lien avec le SIAO)
- Mesure AVDL (ADEL ...)
- Service accompagnement ALFADI (gestion locative adaptée)
- Service Habitat Justice (mesure en lien avec les sortants de détention ou aménagement de peine)
- Foyer Travailleur Migrant

En dehors des orientations, la CLH peut préconiser une forme de relogement (CHRS, centre maternel ...)

Les délais à la suite de l'instruction du dossier :

La CLH se tient une à deux fois par mois, la réponse est accessible 10 à 30 jours après la commission sur l'application AIRSP. Le ménage reçoit la réponse par courrier. Le relogement effectif s'effectue dans un délai très variable selon l'orientation.

Au vu de la saturation des services logement rennais, le délai d'attente s'allonge à 1 an avec des démarches d'insertion associées, si le dossier RSP est validé en commission. En lien, lors d'une orientation vers les services action logement, il persiste un délai d'attente d'environ 14 mois. Ces délais importants ont de fortes répercussions sur les situations qui peuvent se dégrader. La CAO Antenne SIAO reste l'interlocuteur principal de ces personnes, ce qui engendre une charge de travail importante pour le service, dans l'attente de l'obtention d'un logement.

Par ailleurs, la CAO Antenne SIAO continue de constater une forte proportion de personnes salariées ou intérimaires. L'unique problématique étant une absence de logement, le service se questionne sur l'intérêt d'un accompagnement à destination de ce public autonome. En outre, les instructions de demandes RSP pour les personnes salariées sont orientées automatiquement vers le dispositif Action Logement. Depuis plus d'un an, les critères pour une proposition de logement via Action Logement ont évolué. En effet, si la personne se retrouve sans emploi après le RSP ou change d'employeur et que celui-ci ne cotise pas à Action Logement, elle n'aura pas de proposition Action Logement. Elle se retrouve alors en attente sur de nombreux mois avant d'apprendre qu'elle n'aura pas de proposition. En tant que professionnel à la CAO, nous devons donc être plus vigilants à cela et devons faire des additifs pour réorienter ces personnes. Le délai d'attente est d'autant plus important pour ces situations.

Enfin, nous effectuons un dernier constat autour de l'augmentation des reports de décision de la CLH en première instance lorsqu'un document est manquant sur la demande HLM (impôts, renouvellement de titre de séjour.). Ces reports, nous rajoutent une charge de travail supplémentaire (additif) et rallonge l'obtention de la réponse pour le ménage.

### 5.3 LES PERMANENCES EN SPIP : UN PARTENARIAT QUI OUVRE LES PORTES DE L'ACTION HORS LES MURS

Jusqu'en 2019, la coordination départementale des sortants de prison était portée par l'association ALFADI, alors même qu'une convention avait été signée dès le printemps 2019 entre le DDCSPP 35, le SIAO et le SPIP pour s'inscrire dans la loi ALLUR, <sup>11</sup> stipulant une reprise de l'activité SPIP par les SIAO des territoires. L'application de cette convention a été effective début 2020, la DDCSPP invitant la CAO – Antenne SIAO, à assurer cette activité.

La convention a évolué en juin 2022.

#### L'engagement financier

En début d'année 2022, la convention qui liait la SEA 35 et la DDETS, pour cette mission, stipulait 0,4 ETP de travailleur social. Celle-ci a évolué en 0,8 ETP courant juin 2022. Ce temps de travail comprend la réalisation des entretiens, ainsi que le temps de préparation, de lien partenarial et de rédaction nécessaire à la mise en œuvre de cette mission.

Chaque permanence offre la possibilité de réaliser 3 entretiens d'1h. Les personnes sont identifiées et adressées par les CPIP aux travailleurs sociaux de la CAO-Antenne SIAO. A chaque permanence de 3,5h, s'associent 3,5h de travail sur dossier. Afin de préparer au mieux les entretiens, l'équipe y consacre 2h en amont. Les suites des demandes nécessitent une veille de plusieurs mois difficilement quantifiable en termes de temps de travail, tant les situations peuvent être différentes.

Il était prévu initialement 52 permanences au CPRV (Hommes) et 12 au CPR (Femmes), pour un total de 64 permanences sur l'année 2023. 62 permanences ont été finalement réalisées, deux n'ont pas eu lieu au CPR, faute de demandes. Il y a eu 156 entretiens demandés pour le CPRV dont 16 non honorés (refus de se présenter, hospitalisation, rendez-vous partenaire entre autres). Quant au CPR, 22 orientations ont été faites par les CPIP au lieu des 36 possibles.

#### L'activité sur 2023

**L'équipe SPIP de la CAO-Antenne SIAO** : sur cette année 2023, plusieurs professionnels de la CAO-Antenne SIAO ont été identifiés pour assurer les permanences d'entretiens individuels au CPR et CPRV.

Au regard **des profils de personnes identifiées par les CPIP**, une grande partie des situations ont abouti à des orientations vers **un hébergement en CHRS**. L'entretien permet d'évaluer s'il est nécessaire d'instruire une demande d'entrée en CHRS. Notre intervention permet aussi de les orienter vers d'autres dispositifs plus adaptés et de demander une intervention de l'assistant de service social du SPIP. Lorsque la sortie de détention est proche, l'entretien permet d'évoquer les réalités du territoire rennais, ainsi que d'informer la personne sur les structures et partenaires à solliciter.

### 5.4 DES MODES D'ACCOMPAGNEMENT COMPLEMENTAIRES : LES AIDES FINANCIERES, ALIMENTAIRES

La CAO – Antenne SIAO est également amenée à proposer des **aides financières** par différents moyens dont :

- **L'instruction de demandes d'aides financières** en direction de différents organismes, en fonction de la typologie du ménage demandeur :
  - *Le CCAS de la Ville de Rennes* pour les personnes isolées de plus de 25 ans ;
  - *Les CDAS du Conseil Départemental d'Ille et Vilaine* pour les ménages ayant des mineurs à charge ;
  - *Et La Mission Locale* pour les jeunes de moins de 26 ans.
- **Les tickets service**. Outil au service de la création de lien social, les travailleurs sociaux les attribuent, après évaluation de la situation financière.

- **Les orientations vers les associations caritatives** (aides alimentaires, vestimentaires, financières) notamment Secours Populaire, la Croix-Rouge, les Restos du Cœur et le Secours Catholique.
- **Les orientations CCAS de la ville de Rennes et son dispositif** « mois social » soutenant l'**aide à la mobilité** par la gratuité des transports pendant une durée d'un mois, temps donné à la personne pour réunir les documents nécessaires à l'étude de ses droits concernant la tarification sociale des transports.

Sur cette année 2023, nous comptabilisons 1640 actions d'instructions d'aides financières et d'octroi d'aides alimentaires.

## 5.5 UN TEMPS DE TRAVAIL SUR DOSSIER

**Les temps de travail sur dossier** sont constitués d'échanges avec les personnes reçues (hors permanence ou rendez-vous) ou avec les partenaires dans le cadre de la mission de coordination de la CAO - Antenne SIAO. Ces temps de travail, sont nécessaires à l'instruction de demandes spécifiques pour l'évolution des situations (relogement social prioritaire, ouverture de droits, demande d'admission en CHRS...).

## 6 LA CAO – ANTENNE SIAO AU CŒUR DES DISPOSITIFS DU POLE

Par son activité de coordinateur des acteurs de l'AHI sur le territoire rennais, la CAO - Antenne SIAO se trouve en contact permanent avec les partenaires, mais aussi avec l'ensemble des autres services du Pôle Précarité Insertion. **La transversalité nécessaire** à l'action du dispositif se retrouve **facilitée** par le positionnement physique de la borne et des bureaux de la CAO – Antenne SIAO au sein de nos locaux rue de la Barbotière, où se trouvent 7 dispositifs du pôle.

Ainsi positionnée au cœur du Pôle Précarité Insertion, la CAO – Antenne SIAO a pu maintenir une approche transversale des personnes accueillies, en faveur de **l'accompagnement global vers l'hébergement/logement** tout au long de l'année 2023.

Les liens forts établis avec le dispositif **Skoazell** (orientation, instructions de demandes d'aides financières) sur lequel les professionnels de la CAO-antenne SIAO ont pu intervenir, se sont maintenus, permettant à l'équipe de disposer d'un regard sur les dynamiques territoriales.

La grande proximité avec le **dispositif EDD** (Élection de domicile) favorise le partage d'informations et la collaboration (notamment pour l'accompagnement administratif).

Le repérage des besoins des personnes et leur orientation vers la CAO – Antenne SIAO restent facilités par la **présence du point santé** et de **l'accueil de jour Puzzle** dans le bâtiment voisin jusqu'en fin d'année.

Il est important de noter que l'accueil de jour Puzzle et son point santé ont déménagé en décembre 2023, en raison de travaux programmés. Ce changement de lieu donne certaines répercussions sur nos accompagnements. La proximité entre notre service et l'accueil de jour Puzzle s'est montrée cruciale car elle favorise le lien entre les bénéficiaires les plus marginaux et notre service. En ayant accès à Puzzle à proximité, nous étions en mesure de pouvoir entrer en contact direct avec le public qui le fréquente.

Le point santé présent à Puzzle joue également un rôle essentiel pour l'accompagnement des personnes. En effet, celui-ci facilite le lien avec les professionnels médicaux et permet de favoriser l'accès vers le soin aux personnes qui en sont les plus éloignées.

Par ailleurs, la proximité physique avec les professionnels de Puzzle favorisait une communication plus optimale.

### Un délai d'attente pour un logement de plus de 4 ans actuellement

Il arrive régulièrement lors des permanences d'accueil que la CAO ne puisse recevoir toutes les personnes qui s'y présentent. Ce nombre croissant de personnes pouvant être reçues par le service complexifie son accessibilité au détriment des plus précaires. Par ailleurs, beaucoup d'usagers exercent un emploi, ils doivent donc se dégager du temps afin de se rendre sur une permanence sans pour autant être assurés d'être reçus.

Dans les files d'attente, des personnes sont reçues pour des demandes uniquement liées à l'absence de logement qu'ils attendent parfois depuis plusieurs années. Les listes d'attentes sur les différents dispositifs et CHRS se sont accentuées. Les professionnels de la CAO ont donc dû adapter leurs pratiques auprès des personnes autour de la gestion d'attente.

Durant cette attente, il est parfois repéré des situations qui se précarisent. Le parcours évolue et peut être absorbé par la rue et ses marqueurs.

En ce qui concerne les démarches d'instruction, d'accompagnement ou d'orientation des personnes vers les différentes administrations, elles ont souvent été freinées par l'absence d'adresse et du délai d'attente pour ouvrir une adresse au sein de l'élection de domicile du PPI en 2023.

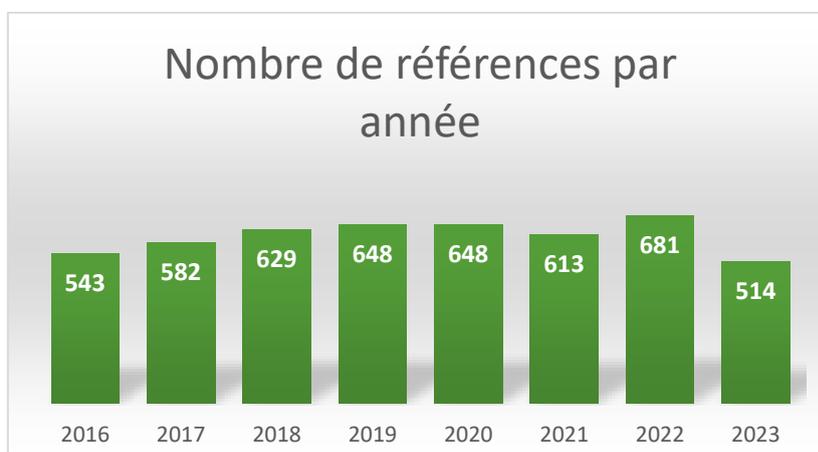
Le public reste largement composé de personnes qui arrivent d'autres territoires, alors même qu'elles n'auront pas d'accès rapidement à un hébergement ou à un logement et parfois qui n'ont pas prévu de solution d'hébergement/de logement. Ces arrivées s'expliquent par l'attractivité de la métropole rennaise en termes d'emploi et qualité de vie, souvent mentionnés par les nouveaux arrivants. Aussi, nous observons un public migrant qui privilégie un retour dans une grande ville suite à leur fin de prise en charge en Centre d'Accueil pour Demandeur d'Asile situé sur des communes isolées de France. De plus, notre territoire d'intervention dispose d'offres importantes à destination des personnes en errance (accueil de jour, associations) et d'une « culture du squat », ce qui contribue à la venue d'un public précaire.

### L'accompagnement global mis à mal avec une couverture à seulement 29% : l'enjeu du profil

Les personnes ont été accompagnées dans différentes circonstances :

- Les personnes reçues dans le cadre d'une demande de Relogement Social Prioritaire : **298 personnes**
- Les personnes reçues dans le cadre d'une demande de CHRS : **118 personnes (sur 221 rdv programmés)**
- Les personnes reçues dans le cadre d'un accompagnement global : **98 personnes**

Au total, **514 personnes ont été référencées.**



Le nombre de personnes « référencées » en 2023 a baissé comparativement aux années précédentes, du fait de l'arrêt des nouvelles références sur la période du 01/01/2023 au 03/05/2023. Néanmoins, nous restons cette année encore au-dessus de notre capacité théorique de 198 personnes possiblement référencées sur l'année.

Pour espérer honorer l'accompagnement des personnes référencées au regard des moyens alloués, nous avons engagé en 2019 une réflexion, qui reste d'actualité, visant à recentrer notre accompagnement sur le public cible, à savoir les personnes les plus vulnérables (personnes en profil 3 et 4). Cette réflexion a été débutée avec les partenaires et financeurs dans le cadre des comités des financeurs en 2019, mais n'a pas été poursuivie. L'équipe maintien qu'il s'agit ici d'un enjeu fort et renouvelle sa volonté de s'impliquer dans une future et nécessaire réflexion partenariale.

Pour l'heure, les profils autonomes (1 et 2) n'ont pas d'autres services en référence et continuent de solliciter notre service. Ainsi, sans une nouvelle délimitation du public cible de la CAO ASIAO, la situation reste inextricable dans un contexte où l'actualité sociale entraîne une augmentation constante du flux de demande.

Se pose toujours la question de la réorientation des publics plus autonomes.

## LES LOCAUX

Nous sommes aujourd'hui confrontés à la limite offerte par nos locaux, tant en termes d'accès public (espace borne non suffisant), que de possibilités d'accueil en individuel (nombre de bureaux insuffisant).

Au regard du manque de bureaux mais aussi du constat de non présentation sur le site d'une partie du public d'origine (personnes les plus vulnérables, désaffiliées...), nous avons déposé en fin d'année 2020 un projet de CAO Antenne SIAO Hors les murs dans le cadre d'AAP inscrit au plan de lutte contre la pauvreté. Nous n'avons pas été retenus et restons disposés à déployer ce projet.

## L'ESPACE PUBLIC

Comme évoqué précédemment, les personnes sont amenées à patienter à l'extérieur, ce qui constitue une tension repérée et grandissante avec le voisinage, et pour les personnes elles-mêmes. Les expérimentations de régulation et de médiation de rue en 2021 et poursuivies depuis, décrites précédemment, ont apporté un souffle tant pour les professionnels que pour les personnes se présentant chaque matinée.

## 8. CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2024

L'année 2023 a vu une augmentation conséquente de son activité :

- 13 432 interventions contre 10728 en 2022 ;
- Instructions CHRS : 63 demandes déposées et finalisées (221 rendez-vous ont été proposés contre 192 en 2022 et 140 en 2021) ;

Cette croissance se nourrit notamment d'une forte proportion de personnes salariées ou intérimaires dont l'unique problématique est une absence de logement. Le service se questionne sur l'intérêt d'un accompagnement spécialisé à destination de ce public autonome.

Parallèlement, nous continuons de constater une baisse de fréquentation des publics en grande précarité, ayant peu d'autonomie dans leurs démarches, qui se retrouvent en difficulté pour accéder au fonctionnement actuel des permanences de la CAO. Le public cible (profil 3 et 4) de la CAO ASIAO reste à seulement 52%, découragé par la file d'attente ou tout simplement en incapacité d'arriver bien avant les heures d'ouvertures pour y prendre une place garantissant l'accès au service.

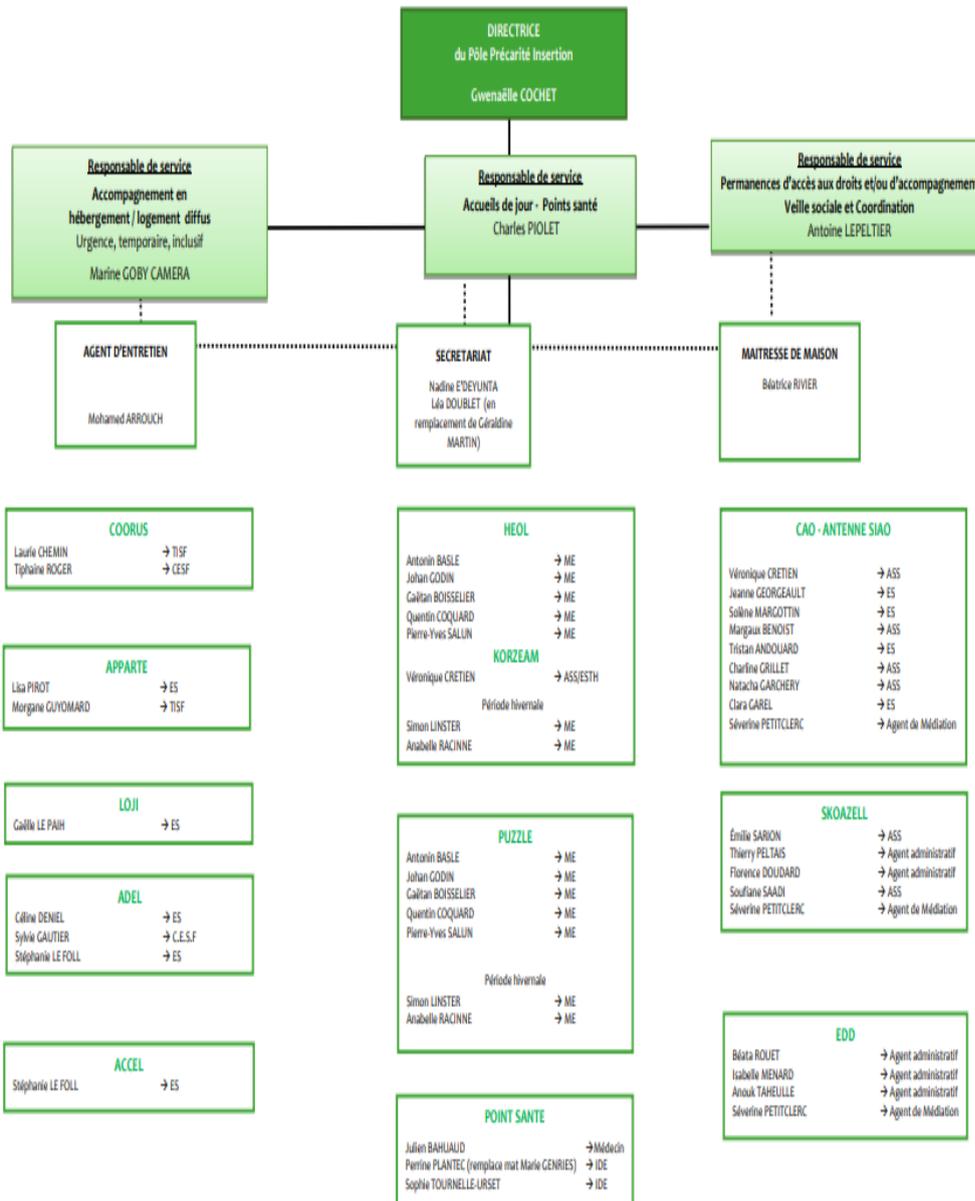
En tel contexte, cette année 2023, nous avons poursuivi notre travail visant une évolution du fonctionnement du dispositif en réponse au souhait d'améliorer les conditions d'accueil du public et de travail des salariés. Les fonctions de médiation et de régulation (deux fonctions créées sur ces dernières années) répondent aujourd'hui à cet objectif et permettent en outre une optimisation – efficacité de fonctionnement des dispositifs concernées (CAO ASIAO, EDD et Skoazell).

Si cette évolution nous a permis d'anticiper et de faire face à l'augmentation du flux d'utilisateurs sur la CAO-antenne SIAO (plus valeur objectivée sur une approche quantitative), nous mettons aujourd'hui au travail la

visée qualitative de réduction au non recours des publics les plus démunis. C'est donc par le développement d'actions et de réflexions partenariales sur le travail « hors les murs », sur « l'aller-vers » que nous souhaitons faire évoluer nos pratiques d'accompagnement et ainsi combattre cette tendance au « non recours ».

En fin d'année 2023, début d'année 2024, nous avons été officiellement informés de la création d'un GIP SIAO en lieu et place du GCSMS actuellement actif. Cette création est projetée pour le mois de juillet 2024. Cette évolution juridique s'accompagne d'une volonté de transfert des contrats de travail de professionnels du travail social intervenant sur les antennes, des associations aujourd'hui porteuses vers le GIP ; ce pour la fin d'année 2024. Les salariés sont informés et seront accompagnés tout au long d l'année.

En tel contexte, nous tenons à rappeler que le dispositif reste pro-actif, à la recherche d'une offre de service toujours plus en adéquation avec le public cible.



31 décembre 2023



# Table d'orientation des publics

	La personne est...	A-t-elle accès à un référent social sur Rennes?	Service vers lequel orienter la personne?	
<b>Situation générale: Droit commun</b>	Déjà accompagnée par un référent social d'un service/dispositif	OUI	Le référent	
	En semi-liberté	OUI	SPIP + CDAS	
	Est résidente d'une Résidence Habitat Jeune (ex-FJT)	OUI	L'animateur référent de la RHJ (les CDAS n'accompagnent pas)	
	Est résidente d'une résidence sociale	OUI	Réfèrent de la résidence + référent CDAS	
	Est résidente d'un CHRIS	OUI	Le référent CHRIS	
	Est suivi une ASS de l'Envol	OUI	ASS Envol	
	Est hospitalisée ou LHSS	OUI	ASS hôpital ou ASS LHSS	
	Est admise au service d'accompagnement d'Alfadi	OUI	Alfadi dès l'accord en commission même si le logement n'est pas effectif	
	Est hébergée sur un quartier rennais / communes depuis plus de deux mois	OUI	CDAS de secteur <b>Même si la personne est domiciliée rue de la Barbotière</b>	
	Est hébergée sur un quartier rennais / communes depuis moins de deux mois	OUI	CAO	
	Est hébergée en CHU, squat, habitat mobile, rue...	OUI	CAO (exception pour les squats VDR de + de 6 mois = CDAS)	
	A moins de 25 ans	OUI	WE KER pour les demandes de FAJ + CAO ou CDAS selon la durée d'hébergement	
	Est locataire d'un logement à Rennes, Rennes métropole ou d'une autre ville	OUI	Le CDAS de secteur dès la signature du bail.	
	A obtenu le statut de réfugié à Rennes depuis moins de six mois ET avait le bénéfice des CMA (ADA) durant la procédure	OUI	SPADA Coalle 6 mois (puis CAO ou CDAS selon la durée d'hébergement)	
	A obtenu le statut de réfugié à Rennes depuis plus de six mois OU n'avait pas le bénéfice des CMA (ADA) durant la procédure	OUI	- 2 mois heb. CAO	+ 2 mois heb. CDAS de secteur
A obtenu le statut de réfugié dans une autre ville	OUI	- 2 mois heb. CAO	+ 2 mois heb. CDAS de secteur	
Apatrides	OUI	- 2 mois heb. CAO	+ 2 mois heb. CDAS de secteur	
<b>Situation particulière: les titulaires d'un récépissé (hors réfugiés)</b>	En 1ère demande de titre de séjour avec un récépissé OU une attestation numérique de dépôt de demande/attestation de prolongation d'instruction : ISOLES	NON	EDD SKOAZEL	Sans EDD AUCUN
	En 1ère demande de titre de séjour avec un récépissé OU une attestation numérique de dépôt de demande/attestation de prolongation d'instruction : FAMILLES et FEMMES ENCEINTES à partir de l'examen de fin de 1er trimestre	NON (parfois en CDAS un référent est nommé)	- 2 mois heb. SKOAZEL	+ 2 mois heb. CDAS de secteur
	En récépissé/attestation de renouvellement de demande de titre de séjour sur la préfecture de Rennes	OUI	- 2 mois heb. CAO si déjà connu sinon SKOAZEL (à revoir)	+ 2 mois heb. CDAS de secteur
	En récépissé/attestation de renouvellement de demande de titre de séjour préfecture hors Rennes	OUI	- 2 mois heb. SKOAZEL (à revoir)	+ 2 mois heb. CDAS de secteur
	En titre de séjour de moins d'un an (114ga)	NON	- 2 mois heb. SKOAZEL	+ 2 mois heb. CDAS de secteur
<b>Situation particulière: les européens</b>	Européens sans ressource: ISOLES	NON	EDD SKOAZEL	Sans EDD CDAS *
	Européens sans ressource: FAMILLES et FEMMES ENCEINTES à partir de l'examen de fin de 1er trimestre	NON (parfois en CDAS un référent est nommé)	- 2 mois heb. SKOAZEL	+ 2 mois heb. CDAS de secteur
	Européens avec ressource : ISOLES ET FAMILLES	OUI	- 2 mois heb. CAO	+ 2 mois heb. CDAS de secteur
<b>Situation particulière: Demandeurs d'Asile</b>	Demandeur d'asile avec CMA (ADA)	OUI	SPADA	
	Demandeur d'asile sans CMA : ISOLES	NON	EDD SKOAZEL	Sans EDD CDAS *
	Demandeur d'asile sans CMA : FAMILLES et FEMMES ENCEINTES à partir de l'examen de fin de 1er trimestre	NON (parfois en CDAS un référent est nommé)	- 2 mois heb. SKOAZEL	+ 2 mois heb. CDAS de secteur
<b>Situation particulière: pas de droit au séjour</b>	Déboutés : ISOLES	NON	EDD SKOAZEL	Sans EDD AUCUN
	Déboutés : FAMILLES et FEMMES ENCEINTES à partir de l'examen de fin de 1er trimestre	NON (parfois en CDAS un référent est nommé)	- 2 mois heb. SKOAZEL	+ 2 mois heb. CDAS de secteur
	Dublins en fuite : ISOLES	NON	EDD SKOAZEL	Sans EDD AUCUN
	Dublins en fuite : FAMILLES et FEMMES ENCEINTES à partir de l'examen de fin de 1er trimestre	NON (parfois en CDAS un référent est nommé)	- 2 mois heb. SKOAZEL	+ 2 mois heb. CDAS de secteur
	Jeune avec un Jugement de rejet de minorité (même avec un document d'identité affichant une minorité)	NON	EDD SKOAZEL	Sans EDD AUCUN
<b>Mineurs</b>	MNA	OUI (normalement)	Mission MNA Klaber	
	De nationalité française ou disposent d'un titre de séjour	OUI	CDAS de secteur	

Document interne du PRI - MAJ le 15/09/2023 CD \\svrad.ssa.lan\pp\DISPOSITIFS\CAO\5- OUTILS DE COORD AVEC PARTENAIRES\Table d'orientation des publics\Table d'orientation