



RAPPORT D'ACTIVITE

ANNEE 2024



SKOAZELL
outien financier à la vie quotidienne

TABLE DES MATIERES

PARTIE I : L'ASSOCIATION SEA35	2
SYNTHESE DU RAPPORT D'ACTIVITE	3
1. PRESENTATION DU DISPOSITIF SKOAZELL	4
1.1 LE PPI : UN POLE AU SERVICE DES PERSONNES EN GRANDE PRECARITE ET/OU DETRESSE SOCIALE	4
PRESENTATION DES DISPOSITIFS	4
LOCALISATION GEOGRAPHIQUE	4
1.2 UNE TRADUCTION CONCRETE DES ORIENTATIONS ASSOCIATIVES, AU SEIN DU POLE	5
1.3 L'ORGANIGRAMME : LES PROFESSIONNELS DU POLE PRECARITE INSERTION	6
PARTIE 2 : LE DISPOSITIF « SKOAZELL »	6
2.1 UNE MISSION : ACCUEILLIR, ORIENTER ET INSTRUIRE	6
2.2 LE PUBLIC : LES PERSONNES SANS TITRE DE SEJOUR ET/OU DROIT A RESSOURCE	6
2.3 UN FONCTIONNEMENT : UN ACCUEIL QUI S'ADAPTE AU PUBLIC	7
2.4 L'ANNEE 2024, UNE ANNEE AU SERVICE DE LA CONTINUITE DU FONCTIONNEMENT	9
2.5 L'ACCUEIL : PORTE D'ENTREE DU DISPOSITIF	9
3.2 LA POPULATION : UN NOMBRE DE MENAGES EN STAGNATION	13
PARTIE 3 : DES RELATIONS PARTENARIALES EN EVOLUTION	16
PARTIE 4 : L'ACCES AUX SOINS DE SANTE	17
PARTIE 5 : CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2025	18
ANNEXE	19

1. Association Sauvegarde de l'enfant à l'adulte en Ille et Vilaine – Organisme gestionnaire

Parc d'affaires la Bretèche

Bâtiment A3

35760 SAINT GREGOIRE

Téléphone : 02 99 77 31 13

Adresse email : sea-siege@sea35.org Site Internet : www.sea35.org

Président : Monsieur Philippe PORTEU de la MORANDIÈRE

Directrice Générale : Madame Maelle DANIAUD

2. Le projet associatif de la SEA 35

Notre mission : L'association s'est fixé comme objectif d'agir pour la protection des enfants, adolescents et adultes en difficulté, particulièrement auprès de ceux qui souffrent dans leur milieu de vie d'inadaptations, de handicaps ou d'exclusions.

Nos valeurs : Articulée sur les politiques sociales dans leurs dimensions territoriales et nationales, la SEA35 ne réduit pas son action à un rôle d'opérateur, mais vise une mise en œuvre croisant les regards entre public accueilli et/ou accompagné, professionnels et bénévoles, pour :

- Prévenir et protéger toute personne en difficulté et faciliter sa promotion ;
- Observer et comprendre les phénomènes sociaux pour construire les réponses adaptées ;
- Participer à la coordination de ceux qui agissent sur les problèmes sociaux ;
- Faciliter les débats qui articulent la dimension technique et la dimension militante ;
- Inscrire chacun dans une contribution sociale collective en complément de la dimension individuelle.

3. Les réalisations associatives 2024 : des dynamiques de rapprochement à l'œuvre

3.1 Un engagement du siège au service des missions

Les services ressources du siège : ressources humaines, comptabilité, personnel administratif, maintenance, direction générale contribuent à la mission de l'association portée auprès des publics par les travailleurs sociaux.

3.2 Rapprochement ADSEA 22 / SEA 35

Depuis 2021, l'ADSEA 22 et la SEA 35, ont engagé un processus de réflexion à la demande de l'ADSEA 22 visant une fusion absorption de l'ADSEA 22 par la SEA 35. A l'appui d'un projet de traité de fusion réalisé avec l'accompagnement d'un cabinet externe, de nombreux échanges ont été menés entre les associations, le Conseil Départemental 22 et la PJJ. Au terme de ces échanges et suite à la validation de la proposition portée par l'ADSEA22 dans l'appel d'offre pour porter la mission d'évaluation d'informations préoccupantes, un mandat de gestion a été mis en place à compter du 1^{er} janvier 2025. Les CSE puis l'assemblée générale seront consultés sur le projet de fusion pour une effectivité au 1^{er} juillet 2025.

3.3 Rapprochement à visée de fusion Asfad / SEA 35

Depuis septembre 2022, l'Asfad et la SEA 35, ont engagé un processus de réflexion sur un partenariat renforcé pour identifier les opportunités, les risques et les éventuelles modalités d'une coopération renforcée.

Les travaux qui ont été conduits et les échanges qui ont été menés ont permis de mettre en évidence la convergence des engagements et la complémentarité des missions exercées au sein des deux associations.

S'appuyant sur un réel socle de valeurs communes, les associations ont confirmé le désir de se fédérer.

Ainsi, au terme d'une première étape de concertation approfondie, les deux conseils d'administration souhaitent que se poursuivent et que se définissent les éléments de la coopération de demain dans le cadre du processus de réflexion sur un partenariat renforcé.

Précisément, en filiation avec ce qui a construit chacune des deux associations, il s'agit de développer des synergies et de nouvelles marges de manœuvre dans le but de s'adapter, de manière anticipée et efficace, aux évolutions du contexte social et économique.

Aujourd'hui, les Conseils d'administration des deux associations ont décidé d'aller plus loin et de viser à la fusion des deux associations dans une nouvelle entité, ceci afin de créer une dynamique porteuse de changement d'échelle, d'innovations et de promotion de la qualité des interventions sociales et ainsi de mieux répondre à des problématiques sociales de plus en plus complexes, dans un environnement politique économique et sociétal en profonde mutation.

L'année 2024 a permis de travailler sur le projet de fusion, les orientations stratégiques et statuts de la future association. Le projet de fusion sera présenté en CSE et en assemblée générale en 2025 pour une effectivité au 1^{er} janvier 2026.

SYNTHESE DU RAPPORT D'ACTIVITE

- Synthèse des principaux points à retenir du rapport d'activité (vision générale du rapport)

L'activité de SKOAZELL est en constante augmentation et, aujourd'hui, le dispositif a atteint les limites de ses capacités (augmentation de 144% de ménages ayant bénéficié d'un rendez-vous). Des scénarios sont à l'étude pour réguler les délais de rendez-vous qui se sont allongés pour les publics isolés avec risque de rupture de droits.

- Les chiffres clés du service :

Nombre de personnes accueillies sur l'année	2 087 ménages suivis – 7 204 sollicitations
Nb d'ETP dans le service	3.45
Typologie du public accueilli (moyen d'âge / part femmes hommes)	Ménage isolé 73% (homme 67% - femme 28%) Famille avec enfants 27% (- couple 53% -homme seul 3% - femme seule 44%)
Nb de bénévoles sur le service	
5-6 chiffres clés propres au service	4 459 rendez-vous donnés 2 087 ménages suivis 7 204 sollicitations 916 nouveaux ménages

1. PRESENTATION DU DISPOSITIF SKOAZELL

Le dispositif SKOAZELL est l'un des 10 dispositifs du Pôle Précarité Insertion (PPI)

1.1 LE PPI :

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

Le Pôle Précarité Insertion (PPI), créé en 2005, s'adresse aux personnes sans-abri, en situation de grande précarité et/ou de détresse sociale, et vise l'inclusion¹.

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)
- ➔ LE POINT SANTE Puzzle (Consultations infirmières et médecin)
- ➔ LE POINT SANTE Héol (Consultations infirmières)
- ➔ 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 36 mesures

LOCALISATION GEOGRAPHIQUE

Le PPI héberge habituellement 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 3 dispositifs d'hébergement et d'accompagnement vers le logement en diffus rayonnent sur Rennes et Rennes Métropole.

Sur cette année 2024, nous avons engagé des travaux sur le bâtiment de la Barbotière nous obligeant à quitter le site pour une répartition temporaire sur plusieurs sites rennais.

¹ « 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.

1.2 UNE TRADUCTION CONCRETE DES ORIENTATIONS ASSOCIATIVES, 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 :
 - 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 Guilloux (RLG) ;
 - Membre du consortium porteur du dispositif CEJR (Contrat Engagement Jeunes en Rupture) aux côtés de l'AS35, 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/adapter 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 ² (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.

² 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.

1.3 L'ORGANIGRAMME : LES PROFESSIONNELS DU POLE PRECARITE INSERTION

Une équipe pluridisciplinaire mobilisée pour assurer les missions du PPI avec un souci d'efficacité et bienveillance.

Cf. annexe.

PARTIE 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 ayant une **domiciliation administrative sur Rennes** (Croix-Rouge française, SEA35, COALLIA) ainsi qu'un hébergement sur la commune Rennaise.
- ➔ 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**³, logées par le 115 ou la mairie de Rennes, vivant en squat, en camping sauvage, dans un véhicule...).

³Au-delà de 2 mois, les personnes doivent s'adresser aux CDAS de secteur

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 des locaux à proximité du bâtiment principal 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.

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 dédiée à Skoazell ; elle est constituée de 4 personnes (3,45) :

- 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 :

1° - 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 renouvellement, 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 rendez-vous 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 : UAIR⁴, CIMADE⁵...
- Réseau santé : réseau Louis Guilloux⁶, Protection Maternelle et Infantile - PMI, école dentaire...
- Scolarité : mairies pour les inscriptions, crèches, garderies, service de tarification...

⁴ Union des Associations Culturelle de Rennes

⁵ Association de défense de la dignité et des droits des personnes réfugiées et migrantes

⁶ Association qui promeut la Santé comme définie par l'Organisation Mondiale de la Santé, à destination d'une population majoritairement précaire et de toutes origines.

- 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.

2° - 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 à la marge par un agent administratif en cas de nécessité.

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 2024, UNE ANNEE AU SERVICE DE LA CONTINUITE DU FONCTIONNEMENT

L'année 2024 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, le remplacement d'un travailleur social en arrêt pendant ses vacances d'été, a permis d'ouvrir un bureau de rendez-vous et de réduire considérablement les délais d'attente de cette période.

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

2.5 L'ACCUEIL : PORTE D'ENTREE DU DISPOSITIF

Le dispositif SKOAZELL a recensé 5343 **sollicitations par les personnes accueillies** sur l'année 2024 contre 5278 sur l'année 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.

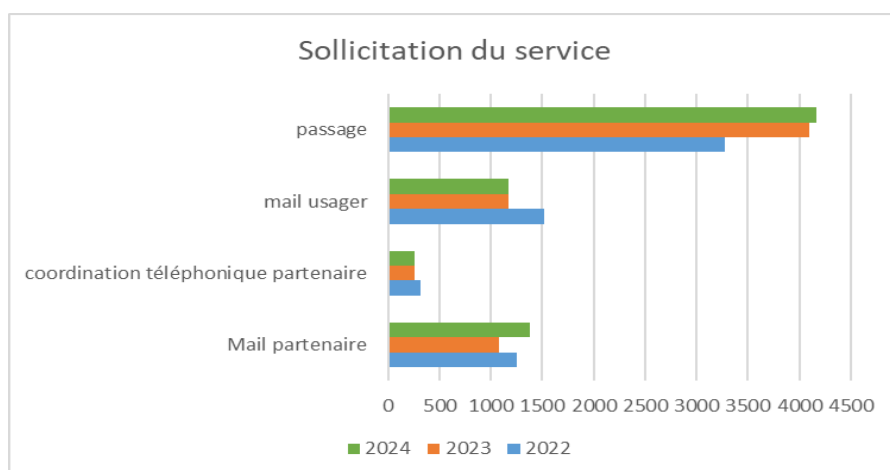
Nous vous proposons donc une analyse de l'activité d'accueil au regard : du nombre de sollicitations en 2023 et du nombre de passages en borne les années précédentes.

Entre janvier et décembre 2024, l'activité de la borne d'accueil se répartit comme suit :

- 4 171 passages physiques et appels téléphoniques traités,
- 1 172 mails traités.

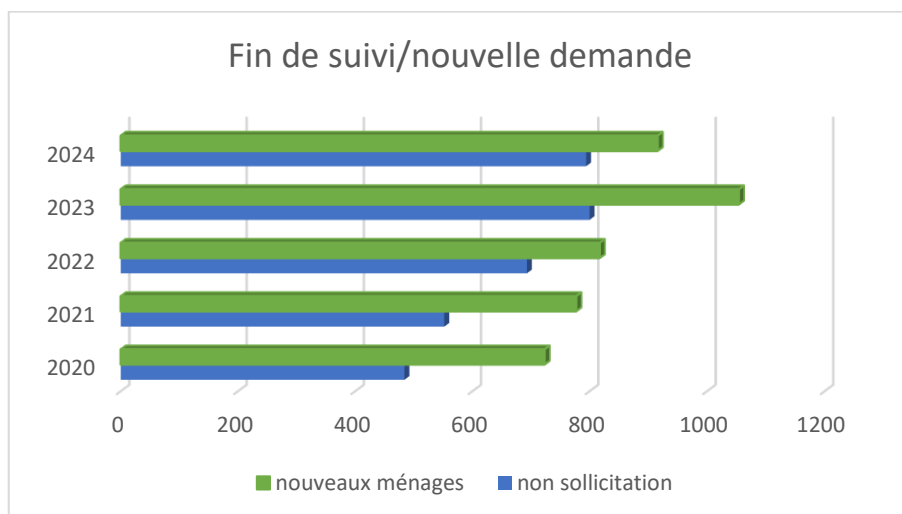
A ces chiffres, il convient de rajouter **1 604 mails et 257 coordinations téléphoniques** en provenance des partenaires, l'équipe a donc été en mesure de traiter **7 204 demandes au total en 2024**.

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



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

Le dispositif Skoazell accueille chaque année un nombre important de nouveaux ménages. En 2024, le service a enregistré 916 nouvelles demandes, elles faisaient suite à 1054 nouvelles demandes en 2023. Depuis 2020, c'est 4287 ménages différents qui se sont présentés à Skoazell pour demander l'aide du service.

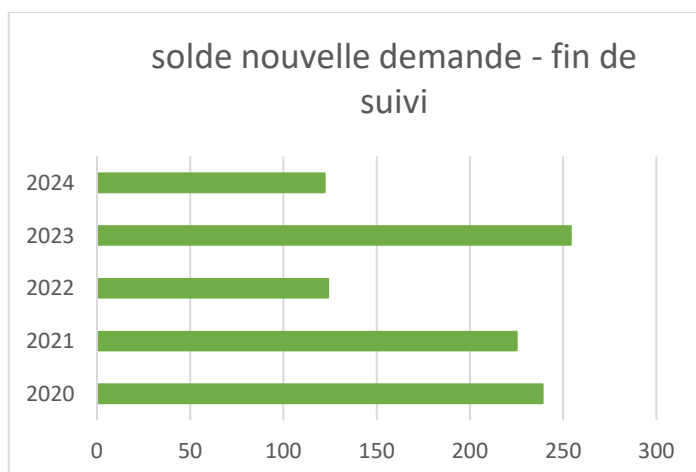


Il y a plus de ménages arrivant sur le dispositif, que de sortant.

Le nombre de ménages qui ne sollicitent 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

En 2024, **4 459** rendez-vous ont été donnés

2024		
Mois	Nbre RDV donnés	Nbre RDV effectués
Janvier	436	325
Février	404	293
Mars	342	255
Avril	413	303
Mai	279	204
Juin	380	282
Juillet	275	221
Août	301	239
Septembre	443	333
Octobre	425	305
Novembre	397	302
Décembre	364	271
Total	4 459	3 333
		74,75%
	349 (repositionnés)	82,57%

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 2024, 3 333 rendez-vous ont été effectués, soit 74,75 %.

349 rendez-vous non honorés ont été repositionnés entre janvier et décembre, soit 82,57% de rendez-vous honorés.

2024	
Mois	Nbre RDV manqués
Janvier	111
Février	111
Mars	87
Avril	110
Mai	75
Juin	98
Juillet	54
Août	62
Septembre	110
Octobre	120
Novembre	95
Décembre	93
Somme	1126
	25,25%

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.

Le nombre de rendez-vous non honoré a stagné entre 2023 et 2024.

Une réflexion est amorcée quant à l'utilisation d'un système technique permettant l'envoi par SMS de rappels de rendez-vous.

CHANGEMENT DE REGLEMENTS DES VERSEMENT POUR LES FAMILLES

Au 1^{er} Octobre 2024, le CD35 a voté une modification du mode de versement des allocations pour les familles, en réponse à des difficultés financières. Les nouvelles familles arrivant sur le territoire doivent alors justifier de 3 mois d'ancienneté sur le territoire d'Ille et vilaine. Ce changement n'a eu que peu d'impact sur le fonctionnement du dispositif au vu des délais d'attente pour un premier rendez-vous (supérieur à 3 mois). Le CD 35 a également acté une baisse du montant des allocations pour les familles de 10 %. Un affichage et des explications quant à ces évolutions ont été données aux personnes concernées. Des familles ont pu exprimer leur inquiétude face à cette décision.

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 oublient, 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 rendez-vous,
- Les créneaux d'urgence disponibles,
- Le nombre de rendez-vous réalisés sur le mois,
- Le nombre de rendez-vous 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 rendez-vous 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 de désengorger en partie le service et donc d'être plus réactif pour proposer un premier rendez-vous d'instruction d'aide financière, pour répondre à une demande toujours plus importante.

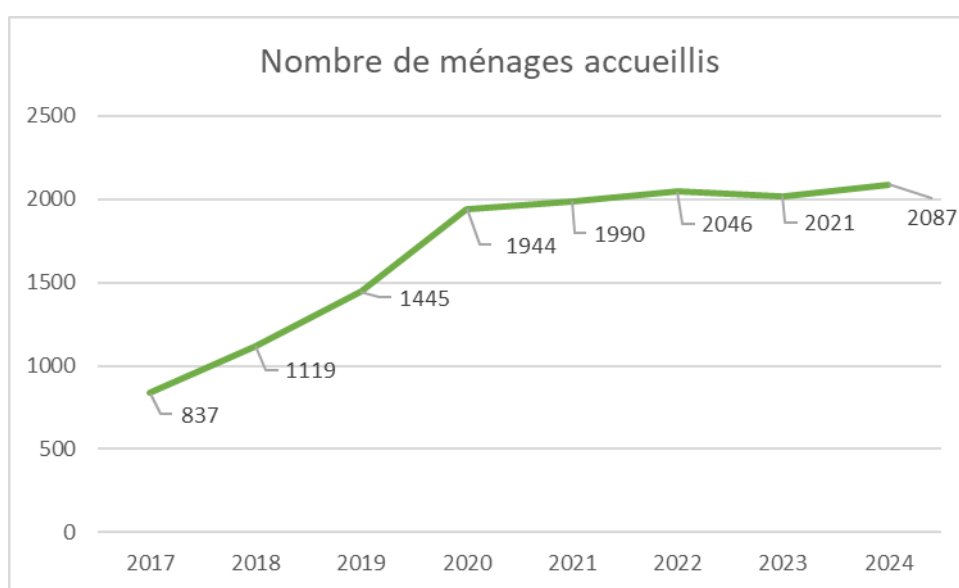
A ces dispositions, il a été mis en place par le CDAS, un renfort dans l'effectif du CDAS Rennes-Centre qui a pris en charge les premières demandes d'aide financière pour les familles après une orientation par le service SKOAZELL, afin de pallier aux délais importants et de ne pas laisser les familles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

3.2 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 2024, le dispositif SKOAZELL **avait accueilli 2087 ménages sur l'année** contre 2046 en 2022, 1944 en 2020 ce qui représente une augmentation de + 2,3 % des ménages accueillis. Pour rappel, une augmentation de + 2,8% avait déjà été enregistrée entre 2021 et 2022, 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.

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



Sur ces 2 087 ménages :

- ➔ 8 ménages (soit 0%) sont connus depuis 2015,
- ➔ 60 ménages (soit 3%) sont connus depuis 2016,
- ➔ 39 ménages (soit 2%) sont connus depuis 2017,
- ➔ 76 ménages (soit 4%) sont connus depuis 2018,
- ➔ 154 ménages (soit 7%) sont connus depuis 2019
- ➔ 161 ménages (soit 8%) sont connus depuis 2020,
- ➔ 217 ménages (soit 10%) sont connus depuis 2021
- ➔ 249 ménages (soit 12%) sont connus depuis 2022
- ➔ 374 ménages (soit 18%) sont connus depuis 2023
- ➔ **749 ménages (soit 36%) sont venus solliciter le service pour la première fois en 2024.**

EVOLUTION DES COMPOSITIONS FAMILIALES

	2017	2017 / 2018	2018 / 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	2021/ 2022	2023	2022/ 2023	2024	2023/2024
Hommes isolés	373	+46%	+26%	+25 %	+ 11 %	+4,50%	964	-6%	1025	+6,3%
Femmes isolées	154	+29%	+29%	+ 26 %	+ 8 %	+1,70%	376	+5%	427	+13,6%
Couples isolés	39	+23%	+48%	+ 29 %	- 15 %	+5,00%	80	-5%	78	-2,5%
TOTAL ISOLES (CCAS)	566	+40%	+28%	+ 26 %	+ 9 %	+3,80%	1420	-3%	1530	+7,7%
Hommes avec enfants	6	+133%	-29%	+ 50 %	- 7 %	+42,90%	18	-11%	17	-5,5%
Femmes avec enfants	121	+20%	+24%	+ 56 %	- 15 %	-4,50%	259	+10%	246	-5%
Couples avec enfants	144	+18%	+42%	+ 53 %	- 14 %	+2,20%	323	-3%	294	-9%
TOTAL MENAGES AVEC ENFANTS (CDAS)	271	+21%	+31%	+ 54 %	- 14 %	+0,30%	600	+2%	557	+7,1%
GLOBAL	837	+34%	+29%	+ 34,5 %	+ 2,3 %	+2,80%	2020	-1%	2087	+3,3%

Les ménages isolés :

Concernant la typologie des ménages accueillis par le dispositif SKOAZELL, **les ménages isolés restent majoritaires sur le service puisqu'ils représentent 73 % du public accueilli** (67% d'hommes seuls, 28% de femmes seules et 5% 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 1 420 en 2023, **ils sont pour 2024 au nombre de 1 530 ménages.**

Les ménages 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 557 ménages, soit 27 % des ménages accueillis**. Ces 27 % sont répartis ainsi : 53 % de couples avec enfant(s), 44 % de femmes avec enfant(s) et 3 % d'hommes avec enfant(s).

Sur l'année 2024, le dispositif SKOAZELL a accueilli au total 3 454 personnes contre 3 532 personnes sur l'année 2023. Sur ces 3 454 personnes, 998 sont des enfants mineurs, 110 de moins qu'en 2023, ce qui représente 29 % 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, le tableau ci-après récapitule les données depuis 2017.

Nous comptabilisons 50 **ménages accueillis** par le dispositif SKOAZELL sur 2024 issus de pays appartenant à l'Union Européenne, ce qui représente 3 % **des ménages**. Cette proportion est constante par rapport à 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**.

	2017	Evolution 2017 / 2018	Evolution 2018 / 2019	Evolution 2019/2020	Evolution 2020/2021	Evolution 2021/2022	2022	2023	2024
Européen	135	-2%	-14%	- 2%	+ 6 %	-8 %	94	63	52
Titre de séjour européen	20	-5%	26%	+ 15%	- 122 %	-19 %	22	14	19
Procédure Dublin	25	+224%	104%	+ 5	- 49 %	-11 %	104	74	60
Recours	86	+53%	-32%	+ 3 %	- 5 %	1 %	112	89	122
Sans démarche	254	+37%	59%	+ 64%	+ 12 %	10 %	1142	1288	1401
En demande de titre de séjour Avec récépissé	22	+68%	141%	- 3%	+ 26 %	-28 %	84	72	59
En demande de titre de séjour Sans récépissé	283	+26%	-8%	+ 2 %	- 26 %	-1%	302	252	223
Non renseigné	12	/	/	/	/	/	/	/	
Visa touristique	/	/	/	/	/	/	2	3	
APS	/	/	/	/	+ 71 %	-43 %	4	6	6
Retour OFII	/	/	/	/	+ 0,5 %	67 %	5	1	1
DA sans CMA	/	/	/	/	+ 32 %	5 %	175	149	135
Total	837	+34%	+30%	+ 34,5 %	+ 2,3 %	3 %	2046	2020	2087

DES MENAGES MAJORITAIREMENT HEBERGES PAR LEUR RESEAU SOLIDAIRE

Conditions d'hébergement des ménages accueillis par SKOAZELL	2021	2022	2023	2024
Hébergés sur le dispositif d'hébergement d'urgence (115, ...)	485	444	428	404
Hébergés par leur réseau solidaire (familles, amis, compatriotes, ...)	1060	1142	1148	1216
Vivent dans un squat	152	124	98	93
Vivent dans la rue	108	154	157	197
Vivent en caravane/voiture	35	40	56	50
Vivent en hébergement associatif (squat associatif, logement mis à disposition)	109	99	95	97
Autres conditions d'hébergement (HUDA, CADA, paroisse, association)	41	43	28	30

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 340, soit un pourcentage de 16 %. La proportion de personnes sans possibilité d'hébergement est stable par rapport à l'année précédente.**

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 place⁷. 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 2024 a été l'occasion de multiplier ces rencontres partenariales.

PARTIE 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'usager.

Au cours de l'année 2024, plusieurs rencontres partenariales ont eu lieu, ainsi nous avons pu rencontrer, Cœurs résistants, Aides, La Croix Rouge, Coallia, l'UAI, la Cimade...

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 2025. Nous souhaitons nous mettre en lien avec des associations que nous n'avons pas rencontrées depuis longtemps, tels que Utopia 56, le MRAP, le secours populaire et le secours catholique. Une nouvelle rencontre avec l'association aides est déjà prévu sur le thème de la santé et des personnes sans droits.

⁷ Le service 115 répond en termes de priorité sur le critère de vulnérabilité ; les familles avec enfants sont prioritaires.

PARTIE 4 : L'ACCES AUX SOINS DE SANTE

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 à une partie des soins de santé. Une demande peut être faite au CCAS de la ville de Rennes, afin de demander le financement de soins non pris en charge par l'AME. Cette demande doit faire l'objet d'un plan de financement avec le secours catholique et le secours populaire, pour ensuite être étudié en commission au CCAS de Rennes.

Une part du public accueilli fait part de sa détresse, de sa souffrance psychique et/ou physique due à leur 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.

De plus la santé peut être une des raisons du parcours migratoire des personnes accueillies, ainsi 25% des rendez-vous ratés sont dus à des rendez-vous médicaux.

Nous avons participé à la journée santé organisée par le pôle en lien avec les partenaires, tels que le Réseau Louis Guilloux, afin de pouvoir instruire des demandes d'aide financière durant cette journée.

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. Monsieur y 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.

PARTIE 5 : CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2025

Depuis ces dernières années, l'activité de SKOAZELL est en constante augmentation et aujourd'hui le dispositif a atteint les limites de ses capacités.

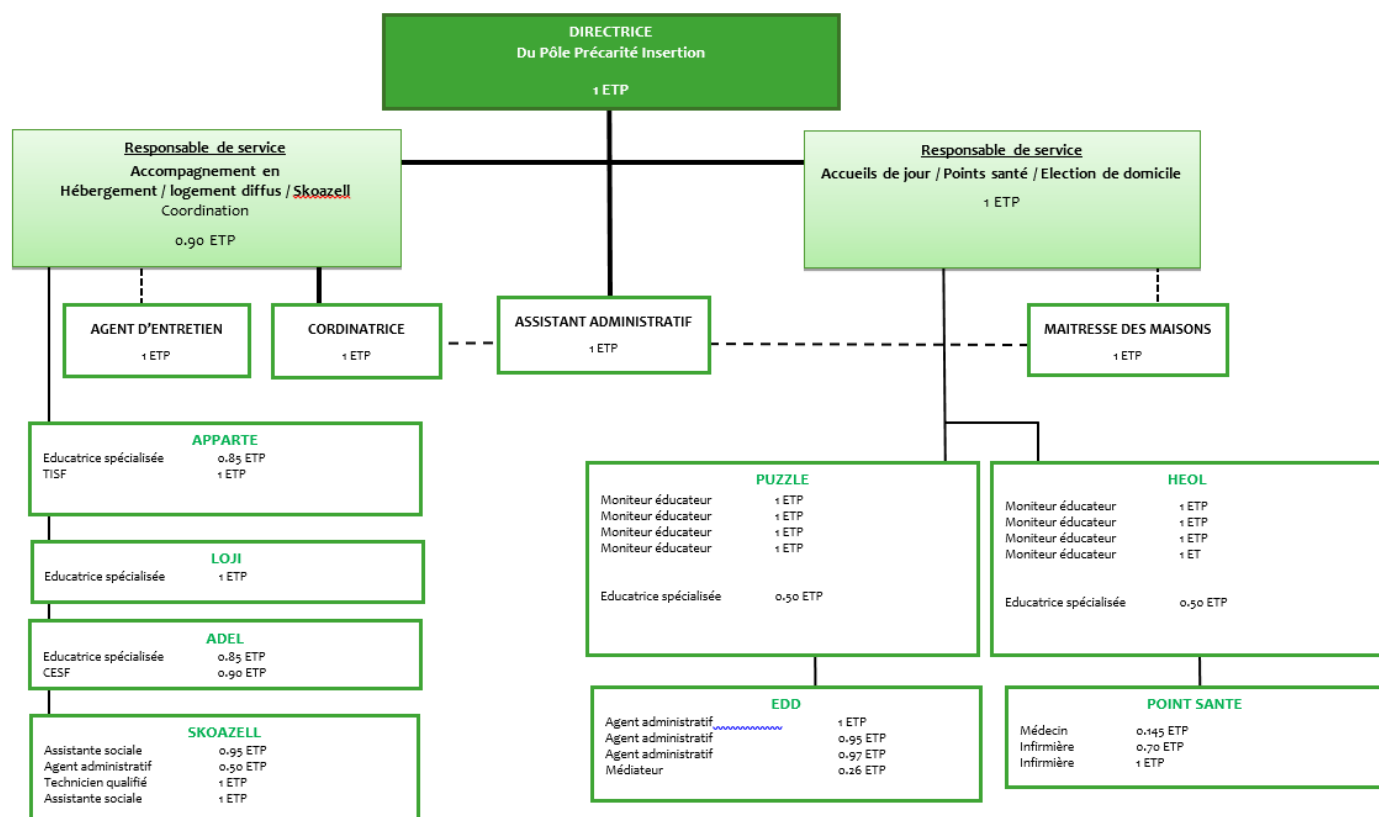
- ➔ En 2017, après deux ans de fonctionnement le dispositif recensait 837 ménages reçus en RDV,
- ➔ En 2024, on recense 2 083 ménages reçus par un travailleur social,
- ➔ En 8 ans d'existence du service, on constate une augmentation de 144 % de ménages ayant bénéficié d'un RDV.

Le 1^{er} octobre 2023, sous décision du CD 35, l'équipe de SKOAZELL a dû re-effectuer des aides financières pour une durée de 3 mois au lieu de 6 mois jusqu'alors accordé. Ne pouvant intégrer cette augmentation significative du nombre de rendez-vous à octroyer pour répondre à la commande, plusieurs scénarios d'activité ont été travaillés par l'équipe et présentés aux financeurs (VDR et CD35). En ce mois de mars 2025, nous sommes en attente d'une décision du CD35 (durée d'octroi de l'aide repositionnée sur 6 mois ? critères de priorisation...).

En parallèle, nous allons rechercher une solution technique d'envoi de SMS de rappel de rdv et étudierons l'impact sur le taux de non présentation (rendez-vous non honorés).

Il est prévu que SKOAZELL déménage en cours d'année 2025 pour rejoindre le bâtiment principal de la rue Barbotière.

ORGANIGRAMME DU POLE PRECARITE INSERTION



LEGENDE

- Lien hiérarchique
- - - - - Lien fonctionnel