
SAMU SOCIAL 69

Rapport d'activités 2021

— a
a —

Introduction	4
I. Moyens et organisation	5
1.1. Les moyens humains	5
1.1.1. L'équipe de jour	5
1.1.2. L'équipe de nuit	5
1.1.3. Recrutement du poste de chef de service	6
1.1.4. Embauche d'une assistante administrative et logistique	6
1.2. Les moyens matériels	7
1.2.1. Locaux.....	7
1.2.2. Flotte de véhicules.....	7
1.2.3. Approvisionnement en couvertures.....	7
1.2.4. Donation d'équipements de protections individuelles.....	7
II. Le public rencontré en 2021	8
2.1. 1783 personnes différentes rencontrées à la rue en 2021	8
2.2. Territoires de rencontre	10
2.3. Quelques tendances relatives aux publics rencontrés	11
2.3.1. Composition familiale des personnes rencontrées	11
2.3.2. Les familles.....	12
2.3.3. Personnes isolé-e-s	12
2.3.4. Âge des personnes rencontrées	13
2.3.5. Les enfants à la rue	14
2.3.6. Un public moins visible ?	14
III. Données générales d'activité	14
3.1. La réponse aux signalements.....	16
3.2. Le travail de territoire.....	16
3.4. Contenu des interventions et mise en lien avec les dispositifs.....	17
IV. Nombre d'accompagnements et motifs de fins d'accompagnements en 2020	21
4.1. Focus sur les décès en 2021	23
4.2. Les hospitalisations en 2021	23
V. Le Samu Social, un dispositif convoqué à innover en fonction des évolutions de contexte	24
5.1. Le projet Caravane.....	24
5.2. Le dispositif expérimental Zone Libre	26
5.3. De nouveaux projets qui invitent à ajuster les pratiques du Samu Social	27
5.4. Le pilotage d'un état des lieux des dispositifs existants d'aller-vers.....	27
VI. S'inviter dans les espaces de réflexions, sensibiliser et témoigner	28
6.1. Accueil de stagiaires longs	28

6.2. Immersions et visites officielles	28
6.3. Participation à des journées de Sensibilisation/formation	29
6.4. Participation au collectif SOIF	29
Conclusion	31

Introduction

L'année 2021 a été une année de changements pour le service du Samu Social 69.

Tout d'abord des changements internes : une partie de l'équipe a été renouvelée suite à des départs d'intervenant·e·s social·e·s, un nouveau chef de service a pris ses fonctions et une assistante administrative et logistique est venue renforcer le service. Ces mouvements ont demandé une force d'adaptation de la part du service, où toutes et tous se sont fortement mobilisé·e·s dans l'accueil de nouveaux collègues. Dans un service comme le Samu Social avec un cadre d'intervention hors les murs, la question de l'intégration et de la transmission est essentielle afin de se retrouver autour de pratiques communes et de partager une ligne de sens. Le projet de service représente alors le cadre d'intervention auxquels se référer lorsque l'on est à l'extérieur. De pair avec une forte cohésion d'équipe, ce sont deux piliers qui permettent d'affronter l'impuissance et la violence des situations.

En plus de ces changements internes, le contexte général de la veille sociale a également été marqué par des évolutions : du fait de l'émergence de nouveaux dispositifs mais aussi de l'annonce de la fin de la gestion saisonnière de l'hébergement (avec le ralentissement annoncé des mises à l'abri hivernales). Ces changements, même si les effets ne sont pas encore évidents à ce jour, demandent au service une capacité d'adaptation afin de rester au plus près des besoins et des demandes des personnes. Les questionnements qui ont émergé de ces évolutions de contexte ont alimenté de nombreuses réflexions qui formeront des bases pour l'actualisation du projet de service.

L'objet de ce rapport d'activités est de donner un aperçu de l'année écoulée et des questionnements qui ont pu traverser le service. Nous présenterons tout d'abord l'organisation du service et des mouvements sur l'année. Nous partagerons ensuite quelques chiffres sur le public rencontré ainsi que sur l'activité en 2021. Enfin une partie sera dédiée à quelques nouveaux dispositifs qui ont demandé au service de réajuster un peu certains fonctionnements.

I. Moyens et organisation

1.1. Les moyens humains

1.1.1. L'équipe de jour

L'année a été ponctuée par des départs et des arrivées au sein de l'équipe : 3 salarié-e-s ont quitté le Samu Social au cours de l'année et ont été remplacé-e-s. Fin 2021, l'équipe de jour du Samu Social était composée de 10 ETP de terrain essentiellement de formation éducateur-rices spécialisé-es (7) et assistant-es social-es (3). Un 11eme ETP d'intervenant-e social-e a été ouvert, de mars 2021 à fin décembre 2021, sur lequel se sont succédées 2 salariées. Ce poste est venu répondre à un besoin de renfort de l'équipe, suite à l'implication de 3 salarié-e-s du Samu sur le projet « caravanes » (cf. partie dédiée).

En raison de nombreux arrêts maladie (dont une partie liée au Covid19), le service a régulièrement fait appel aux services d'intérimaires. L'une d'elle a par ailleurs été recrutée comme Intervenante sociale sur le renfort hivernal.

Le service a également accueilli deux stages longs de dernière année : 1 stagiaire éducateur spécialisé de septembre 2020 à mai 2021 et un stagiaire assistant social de septembre 2021 à mars 2022 (stage gratifié).

Ces accueils de nouveaux collègues ont mobilisé beaucoup d'énergie de la part de l'équipe qui a eu des difficultés à trouver une forme de stabilité. Un travail d'identification de la charge de travail a été entamé et a mis en avant l'impact de ces mouvements RH sur la charge de travail en 2021.

Nombre d'ETP de professionnels de terrain fin 2021	Nombre de CDI fin 2021	Nombre de CDD fin 2021	Nombre de professionnels différents sur l'année 2020	Nombre de départs	Changement de poste	Horaires
11	8	4 1 Remplacement pour cause d'arrêt maladie 2 remplacements suite à la mise à disposition de 2 salarié-e-s du samu à la Maraude Jeunes 1 CDD de renfort pour le projet Caravanes	16	5	0	9h-17h ou 9h-19h

1.1.2. L'équipe de nuit

L'équipe de nuit a été mise en place de Novembre 2021 à fin Mars 2022.

Sur 2021-2022, l'équipe de nuit était composée de 7 ETP : 1 Infirmière, 5 Intervenantes sociales et 1 coordinatrice. A l'origine, il était prévu de recruter 4 IDE et 4 IS mais le contexte actuel de tension sur le marché de l'emploi des IDE n'a pas permis de recruter 4 IDE, bien que la prime Ségur fût mise en place. L'un des postes a pu être occupé par une Intervenante sociale supplémentaire. Un Intervenant social est parti pendant sa période d'essai et a été remplacé. Une IDE a démissionné pour motifs personnels et a été remplacée par une Intervenante sociale, avec l'accord de l'ARS.

Les horaires et l'organisation interne ont été revus au regard d'un effectif réduit par rapport aux années précédentes. Deux binômes tournaient tous les soirs et un trinôme tournait le Weekend. Toute l'équipe intervenait sur les deux rives, à la différence des années précédentes où chaque salarié avait un territoire de référence. Cette organisation n'a pas engendré de difficulté particulière, hormis une surcharge d'activité les soirs où il y avait beaucoup de signalements et un seul équipage. Pour des raisons d'organisation, les soirées ont été raccourcies (fin à 1h du matin au lieu d'1h30) mais les séries de jours travaillés consécutifs étaient plus importants (enchaînement de 6 jours), ce qui a pu générer de la fatigue pour les équipes.

	ETP de professionnels de terrain	Poste de coordinateur	Nombre de professionnels différents sur l'année 2020	Nombre de départs	Nombre de personnes ayant déjà effectué un plan froid	Horaires
2020/2021	4 infirmiers 4 intervenants sociaux	1 (détaché de l'équipe de jour)	9 + 1 coordinateur		0	18h00-1h30
2021/2022	1 infirmière 5 intervenantes sociales	1 coordinatrice	9	2 (1 IDE + 1 IS)	0	18h00-1h00

1.1.3. Recrutement du poste de chef de service

L'année a été marquée par la prise de poste, en février 2021, du nouveau chef de service (Equipe de Jour + nuit). Cette prise de poste intervenait après une carence de poste de quelques mois. Ce recrutement a permis de reprendre l'accompagnement de l'organisation quotidienne, de renforcer les liens avec les partenaires et de proposer un soutien de proximité à l'équipe.

1.1.4. Embauche d'une assistante administrative et logistique

Une assistante administrative et logistique a été embauchée en Décembre 2020 à mi-temps. Elle aide le chef de service et la directrice de pôle au quotidien sur tous les aspects organisationnels : gestion des commandes, relations avec le garage pour le contrôle des véhicules, mise à jour des plannings, gestion des notes de frais, etc. Ce poste a permis de libérer le chef de service de nombreuses tâches chronophages. En 2021, deux personnes se

sont succédées sur le poste, la précédente assistante administrative ayant rejoint l'équipe de nuit.

1.2. Les moyens matériels

1.2.1. Locaux

Les locaux du Samu Social sont situés dans le quartier de la Part Dieu. Point de départ des différentes activités du service, ce local en centre-ville permet à l'équipe de se déplacer aisément en voitures, vélos, transports en commun, ou à pieds. Initialement prévu à la fin de l'année 2021, le projet de déménagement a été repoussé pour fin 2022.

1.2.2. Flotte de véhicules

Cinq voitures de service sont à disposition de l'équipe. Grâce au plan de relance, un projet de renouvellement du parc est en cours pour 2021-2022, afin de remplacer les 3 véhicules les plus polluants par des véhicules Crit'Air 1.

Dans le cadre du projet caravanes (cf. partie dédiée), 4 caravanes ont été achetées par ALYNEA grâce à un co-financement Ville de Lyon/Entreprises des possibles

1.2.3. Approvisionnement en couvertures

En 2021, environ 4000 couvertures ont été distribuées. L'approvisionnement en couvertures demeure problématique pour le service. En ce sens, la subvention accordée par la DRDJSCS pour leur achat, dans le cadre du plan froid, est aujourd'hui indispensable à l'activité.

Outre cette subvention, les sources d'approvisionnement sont les suivantes :

- Soutien de la Ville de Lyon : aide exceptionnelle du CCAS de 11 000 Euros répartie entre ALYNEA, la Croix Rouge, Urgence Sociale Rue et Vestibus
- Partenariat avec « le Relais » à Chalon sur Saône et Pélussin
- Dons de couvertures par Emmaüs Vénissieux et Mornant
- Dons exceptionnels de FNDSA
- Dons ponctuels de particuliers

La logistique (récolte et gestion des stocks) est assurée par des bénévoles sans lesquels nous ne serions pas en mesure de diversifier ainsi les sources d'approvisionnement et donc de disposer de couvertures en nombre suffisant.

Cette année l'approvisionnement a été particulièrement difficile en raison d'augmentation des frais de production chez les principaux fournisseurs se répercutant sur les prix du marché.

1.2.4. Donation d'équipements de protections individuelles

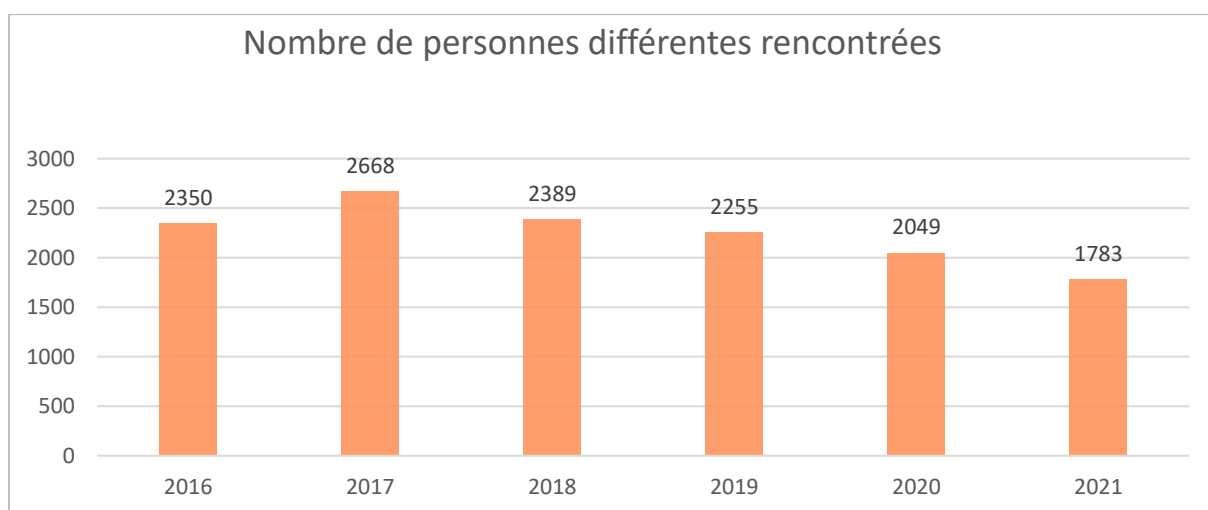
Des masques ainsi que du gel hydroalcoolique ont été mis à disposition du service et distribués aux personnes rencontrées pour lesquelles, l'accès à ces équipements de protection est compliqué.

II. Le public rencontré en 2021

2.1. 1783 personnes différentes rencontrées à la rue en 2021

En 2021, le Samu Social a rencontré 1783 personnes différentes soit 13% de moins qu'en 2020 et 20.9% de moins qu'en 2019. C'est la baisse la plus forte depuis 2016, qui peut trouver une explication dans l'effort déployé pour mettre à l'abri les personnes dans le contexte Covid19. En effet, 1500 places ont été pérennisées sur le territoire en Avril 2021. Le parc d'hébergement, bien que toujours en deçà des besoins, n'a jamais été aussi haut qu'en 2021. De plus, certains publics sont moins visibles sur l'espace public car ils sont parfois soutenus par des collectifs citoyens et hébergés chez des tiers ou dans des squats.

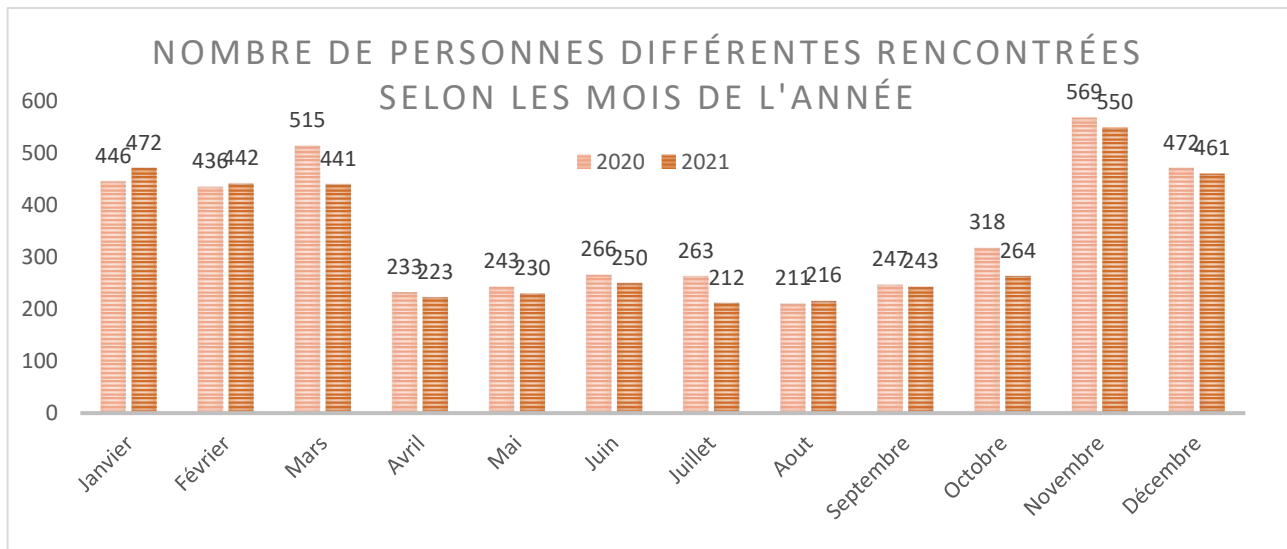
2016	2017	2018	2019	2020	2021
2350	2668	2389.	2255	2049	1783



RGPD¹

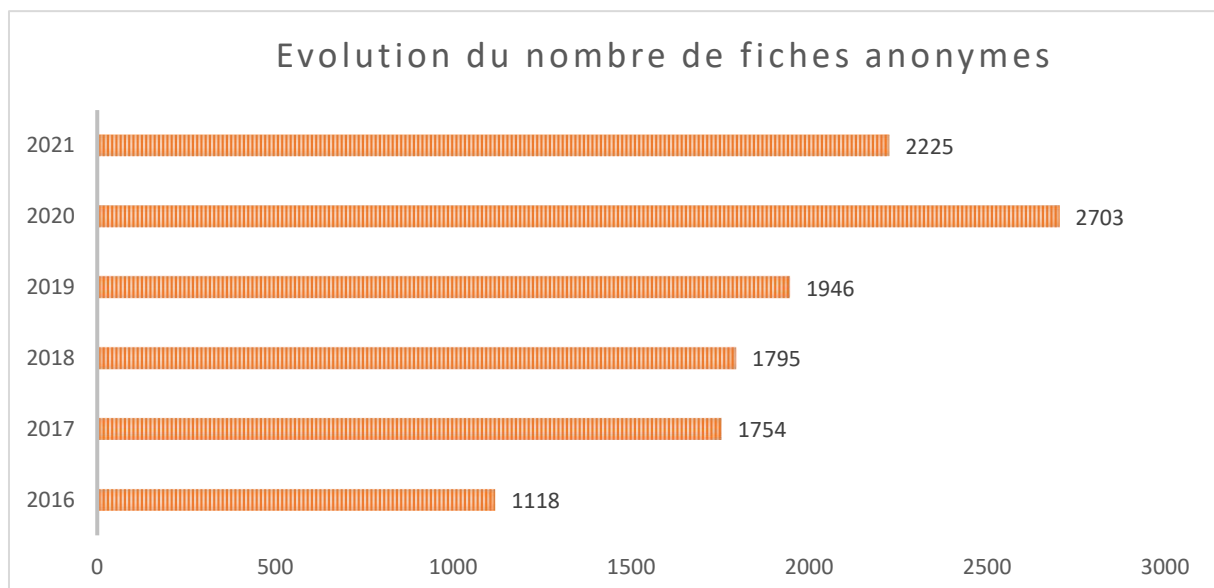
Ce décompte est effectué grâce au logiciel sur lequel les interventions sont enregistrées, de manière nominative ou non. Conformément au RGPD, les personnes rencontrées sont informées du stockage de leurs données personnelles dans le logiciel (ainsi que des possibilités d'accès). Si elles s'y opposent ou que la situation ne permet pas de donner cette information, l'intervention est enregistrée auprès d'une personne dite « anonyme ». Le nombre de personnes différentes rencontrées correspond donc au nombre de personnes qui ont été informées de l'enregistrement de leurs données et qui ne s'y sont pas opposées. Le nombre « anonymes » est le nombre de personnes (différentes ou non) avec lesquelles les équipes ont été en contact mais dont le nom ne figure pas dans le logiciel

¹Règlement Général sur la Protection des Données



On constate les mêmes tendances que l'an passé en termes de rencontres sur l'année, avec une hausse significative des rencontres de Novembre à Mars. Il y a deux facteurs qui expliquent ces hausses :

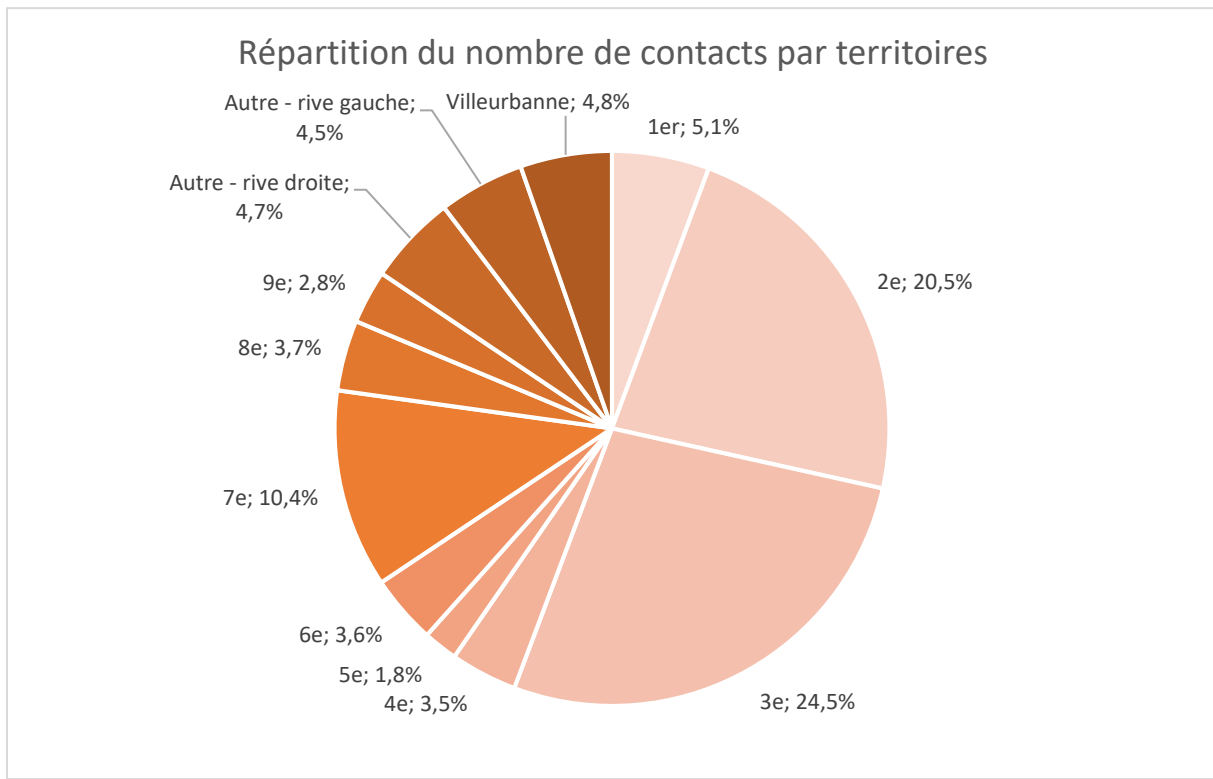
- Certaines personnes se signaleraient plus les mois d'hivers car il est de notoriété publique qu'il y a plus de places d'hébergement ouvertes en hiver et donc plus d'intérêt à appeler le 115. A défaut de places d'hébergement, il y a davantage d'appels pour bénéficier de couvertures.
- Le renfort d'une équipe de Novembre à Mars a pour effet de permettre au Samu d'augmenter le nombre de signalement auxquels il est possible de répondre, de multiplier les maraudes et par conséquent, de rencontrer plus de personnes.



En 2021, 2225 individus ont été enregistrés au moins une fois en « personne anonyme ». Ce nombre de personnes anonymes est en baisse de 17,6% par rapport à 2020 ce qui semble cohérent avec la baisse du nombre de personnes différentes rencontrées (-13%). De plus, les nouveaux professionnels entrés en 2021 prennent peut-être de façon plus systématique l'identité des personnes. Un travail est en cours pour renforcer l'information aux publics de l'existence et des usages de nos outils de collecte de données.

2.2. Territoires de rencontre

En 2021, les rencontres se répartissent de la manière suivante :

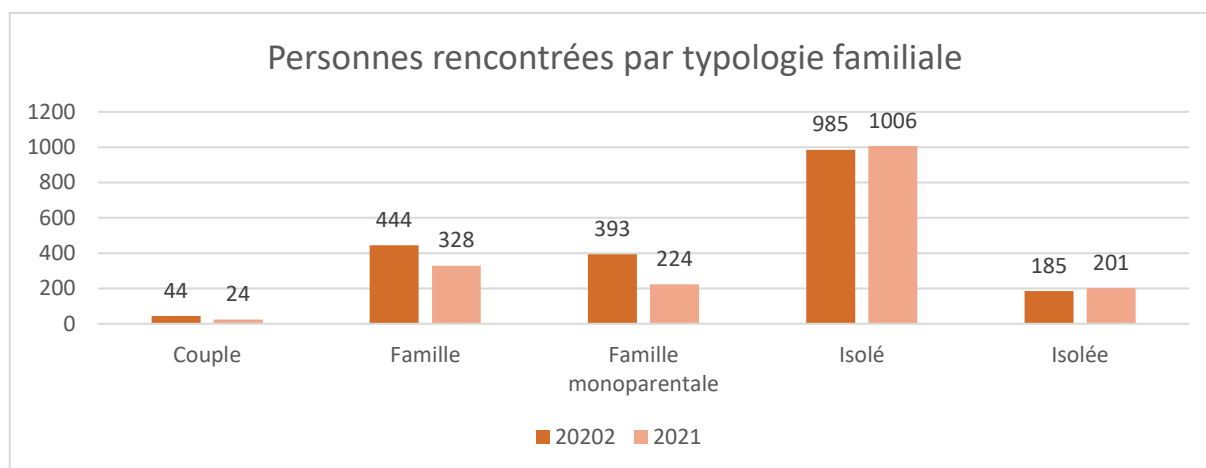


Nous relevons une stabilité des ancrages de rue, les arrondissements présentant le nombre d'interventions le plus conséquent demeurant les 2^{ème} et 3^{ème} (du fait des gares), ainsi que le 7^{ème} (de par la présence du Centre Gabriel Rosset et de la halte de nuit). Il n'y a pas de variation significative sur les 5 dernières années.

2.3. Quelques tendances relatives aux publics rencontrés

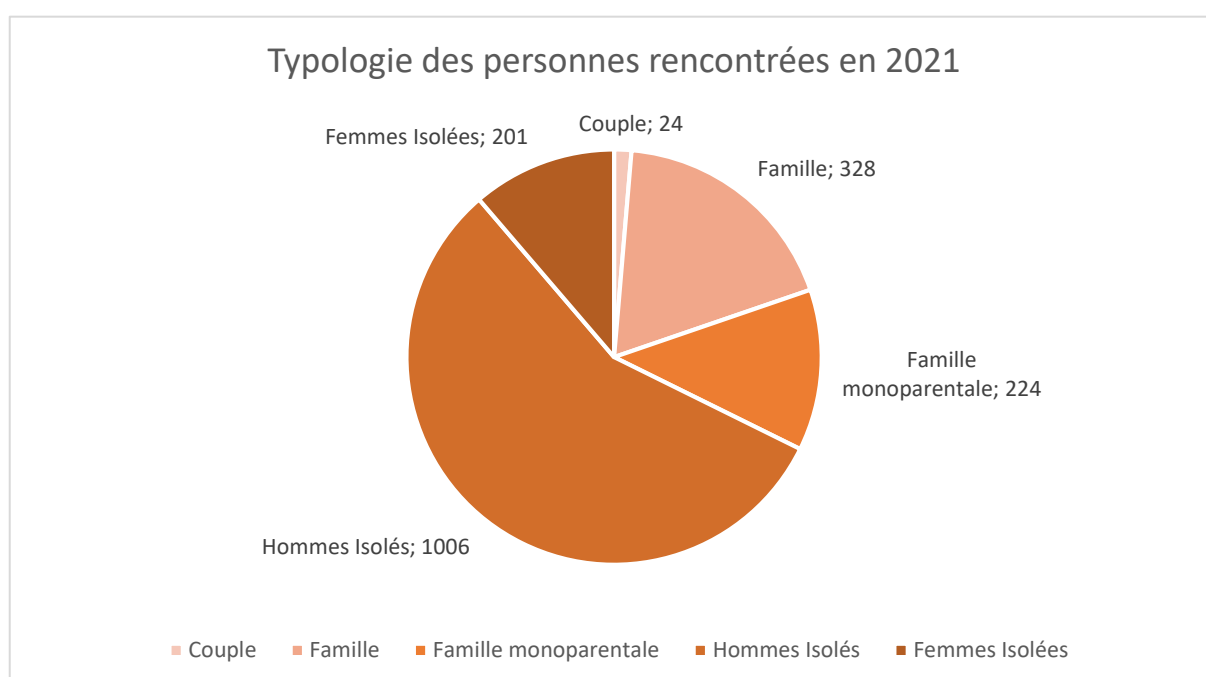
2.3.1. Composition familiale des personnes rencontrées

	Personnes rencontrées par typologie familiale					
	2020		2021			
	Personnes	Ménages	Personnes	%	Ménages	%
Couple	44	22	24	1.3	12	1
Famille	444	114	328	18.4	91	6.6
Famille monoparentale	393	120	224	12.6	76	5.5
Isolé	985	985	1006	56.5	1006	72.6
Isolée	185	183	201	11.3	201	14.5
TOTAL	2049	1424	1783	100%	1388	100



2.3.2. Les familles

La diminution du nombre de personnes en composition familiale observée en 2020 se poursuit fortement sur 2021 (-26,2%). Il en est de même concernant familles monoparentales (- 43%). Le nombre de couples est également en forte diminution par rapport à l'an passé (- 45.6%). Ces chiffres peuvent trouver leur explication dans la mise à l'abri massive des familles en 2020 et 2021, dans le cadre des renforts hivernaux et de la pérennisation des places. De plus, la métropole a systématisé, depuis le printemps 2021, la prise en charge des femmes enceintes ainsi que des femmes seules avec des enfants de moins de 3 ans. Ces chiffres reflètent les effets positifs, sur le nombre de familles rencontrées à la rue, d'une politique d'hébergement volontariste.



2.3.3. Personnes isolé-e-s

Le nombre d'isolés (Hommes/Femmes) rencontrés (1207 en 2021) est stable par rapport à 2020 avec une très légère hausse de 1.4%. Contrairement aux familles, ce public, a peu fait l'objet d'ouvertures de places dédiées et cela se traduit dans la typologie des personnes rencontrées à la rue. Ils représentent 67.7% des personnes rencontrées par les équipes, contre 59.1% l'an passé.

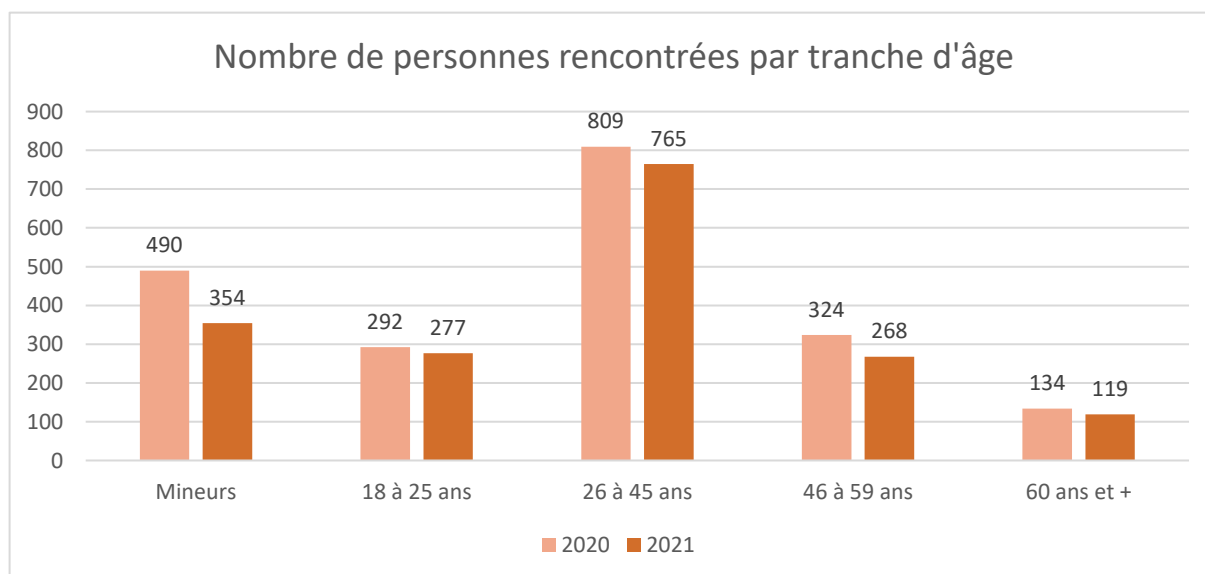
Malgré l'ouverture de places « isolés » dans le cadre du renfort hivernal/crise sanitaire, bon nombre d'entre eux n'ont pas pu bénéficier de prise en charge et sont restés sans solution. Cette situation est la conséquence des évolutions du parc d'hébergement d'urgence de ces 5 dernières années, parc au sein duquel, les places pour personnes dites isolées n'ont pas augmenté, contrairement à l'offre proposée aux familles. Le fossé creusé entre l'offre et la demande d'hébergement est aujourd'hui abyssal, exigeant un rattrapage pour faire face aux situations de détresse des personnes isolées.

Il y a de forts besoins concernant les places pour les personnes isolées, notamment de places dites « inconditionnelles » : à destination de personnes (avec des animaux si elles en ont) et éloignées des dispositifs d'insertion, du fait de leur situation administrative ou personnelle. A ce jour, une personne isolée qui relève de l'accueil inconditionnel, doit attendre entre 18 et 24 mois avant d'avoir une proposition. C'est la plus longue moyenne d'attente jamais enregistrée sur le département.

Nous pouvons singulièrement souligner le manque criant de places d'hébergement pour les 201 femmes isolées rencontrées en 2021.

2.3.4. Âge des personnes rencontrées

Nombre de personnes rencontrées par tranche d'âge				
Tranche d'âge	2020	%	2021	%
Moins de 1 an	32		30	
1 à 2 ans	60	23.9%	54	19.8%
3 à 17 ans	398		270	
18 à 25 ans	292	14.3%	277	15.5%
26 à 45 ans	809	39.5%	765	42.9%
46 à 59ans	324	15.8%	268	15%
60 ans et +	134	6.53%	119	6.7%
TOTAL	2049	100,0%	1783	100%



2.3.5. Les enfants à la rue

Du fait de la diminution du nombre de familles rencontrées en 2021, logiquement, le nombre de mineurs est lui aussi en diminution comparativement à 2020 (-28,7%). En 2021, les mineurs représentaient 20% des personnes rencontrées à la rue. 30 enfants de moins de 1 an ont été rencontrés par le Samu Social.

52 Mineurs non accompagnés (MNA) ont été rencontrés par l'équipe. Ils sont pour la majorité dans des procédures de reconnaissance de leur minorité qui ne leur ouvre pas l'accès aux structures d'hébergement classiques. Un accompagnement à l'IDEF n'est souvent pas possible faute de place. Ces jeunes seraient pour la plupart livrés à eux même s'ils n'étaient pas soutenus par des collectifs citoyens qui les aident au quotidien.

2.3.6. Un public moins visible ?

Quand bien même ces chiffres laissent entrevoir une baisse du nombre des personnes rencontrées à la rue, ces données restent à prendre avec précaution, s'il s'agit de tirer des conclusions sur la situation du sans abris à Lyon. Effectivement, plusieurs facteurs peuvent venir masquer une réalité de territoire plus complexe :

- Certaines personnes n'appellent plus le 115, par défiance, lassitude ou par découragement, face aux délais d'attente pour entrer en hébergement. Certaines personnes savent qu'elles auront peu de chance d'obtenir un hébergement lorsqu'elles ont un animal de compagnie.
- Certaines personnes trouvent des solutions temporaires précaires (chez un tiers, en squat) et ne sont pas rencontrées par les maraudes. Comme expliqué ci-dessus, c'est particulièrement vrai pour les jeunes en recours contre la décision de la MEOMIE (ne reconnaissant pas leur minorité) et qui sont souvent hébergés par des collectifs militants.
- Le Samu Social intervient sur l'espace public et n'intervient que sur sollicitation sur les lieux collectifs (ex. squat, campements, bidonvilles) sur lesquels se concentrent une part non négligeable des personnes en situation de sans abris.
- Certains territoires font moins l'objet de maraudes de veille sociale, comparativement au centre-ville de Lyon et le Samu y intervient surtout sur sollicitation 115. (Ex. quartiers en périphérie). Certaines personnes qui ne se signalent pas ou ne sont pas signalées peuvent donc passer entre les mailles du dispositif.

III. Données générales d'activité

Le Samu Social va à la rencontre des personnes à la rue sur le territoire du département de manière inconditionnelle. Les professionnels évaluent les situations afin de repérer les ménages en non recours vis-à-vis des dispositifs et, sur la base de la libre adhésion, travailler à leur accès aux structures de droit commun.

Le Samu Social rencontre très majoritairement les personnes vivant à la rue en répondant aux signalements (ou auto-signalements) et en effectuant des maraudes. Pour les ménages déjà connus du service, des rendez-vous peuvent être proposés.

En 2021, le service a effectué 9101 interventions (contre 9979 en 2020), soit une diminution de 8.8%. Une intervention peut concerner plusieurs personnes et donner donc lieu à plusieurs contacts).

	Signalements	Maraudes	RDV d'accompagnement
Interventions	2425	6062	614
<i>Personnes non trouvées</i>	<i>679 (28%)</i>	<i>1796 (29,6%)</i>	<i>121 (19,70%)</i>
<i>Evolutions par rapport à 2020</i>	<i>-14.7% (2425 en 2021 contre 2843 en 2020)</i>	<i>-7,3% (6062 en 2021 contre 6541 en 2020)</i>	<i>+3,1% (614 en 2021 contre 595 en 2020)</i>
Total	9101 interventions en 2021 (-8.8% : 9101 en 2021 contre 9979 en 2020) 6949 Intervention où les personnes sont trouvées. (76.3% du total des interventions)		

Si le nombre d'interventions est en baisse concernant les maraudes et les signalements, il est à noter une légère augmentation du nombre de RDV d'accompagnements (+3.1%) ce qui témoigne d'un temps plus important passé à accompagner les personnes déjà connues vers les dispositifs de droit commun. Cette tendance peut témoigner d'une confiance de la part des publics qui demandent à être accompagnés par l'équipe ou d'une complexification d'accès à certains services qui requiert la présence d'un·e travailleur·euse social·e pour permettre de faire médiation.

Du fait de la mobilité des personnes rencontrées, l'activité du Samu Social comprend un temps important consistant à rechercher des personnes signalées s'étant déplacées ou des personnes connues ayant changé de lieu. En 2021, 2596 personnes ont été cherchées sans être trouvées. Cela correspond à 23.6% du total des interventions (chiffre stable comparé à 2020 où 28% des personnes n'ont pas été trouvées).

3.1. La réponse aux signalements

Tous les jours de l'année de 9h à 19h, deux professionnels de l'équipe de jour sont mandatés pour répondre aux signalements du 115 de manière inconditionnelle (faire une première évaluation, apporter des couvertures et de l'eau, orienter vers les dispositifs) sur l'ensemble du département du Rhône. Cette mission est partagée par l'ensemble de l'équipe, à tour de rôle.

Pendant la période hivernale, des équipes de soirée viennent compléter l'équipe de jour : de 18h à 1h de novembre à mars. Leur mission principale est la réponse aux signalements du 115.

En 2021, le Samu Social a répondu à 2425 signalements. Il peut s'agir d'auto signalements (des personnes qui appellent le 115 pour demander un hébergement ou rencontrer une maraude) ou de signalements citoyens qui alertent sur des personnes dehors et demandent le passage d'une maraude. Les signalements sont reçus par la plateforme téléphonique du 115 gérée, par le SIAO du Rhône. Les appels font l'objet d'une première évaluation afin de déterminer si le passage de la maraude est nécessaire puis sont redirigés au Samu Social.

Ces 2425 signalements représentent une baisse de 14.7% par rapport à 2020 (2843 signalements en 2020). Sur ce total, l'équipe de jour est intervenue sur 1135 signalements (Une moyenne de 3.1 signalements par jour). 1290 signalements ont été effectués par les équipes de nuit sur les 5 mois de renfort. Cela représente 53.2% des réponses aux signalements adressés au Samu Social contre 46% en 2020.

Ces chiffres sont à mettre en corrélation avec les baisses d'appels au 115 en 2021. En 2021, l'observatoire de la MVS comptabilise 8063 ménages en demande de mise à l'abri auprès du 115 contre 9184 en 2021. (Baisse de 12.21%)².

3.2. Le travail de territoire

- *Le travail de territoire : l'équipe de jour est répartie, en journée, sur deux rives (en fonction du Rhône) : 5 professionnels sur la rive droite et 5 autres sur la rive gauche.*
- *L'équipe de nuit est répartie sur les deux rives en semaine (1 binôme par rive) et un trinôme couvre les deux rives le weekend. Lorsqu'elles ne répondent pas aux signalements, des temps de maraudes sont prévus à l'aide d'une liste de personnes à veiller, établie par l'équipe de jour et mise à jour au fur et à mesure des rencontres.*

Le travail territorial consiste à effectuer des maraudes sur des secteurs de présence de personnes sans abri et à prendre contact avec les acteurs clefs des territoires plus périphériques (institutions, accueils de jour, commerces, vigiles d'hôpitaux, bibliothèques, médiateurs, prévention spécialisée...) de manière à ce qu'ils soient en mesure de signaler une personne nouvellement arrivée ou semblant se dégrader.

Ce travail a aussi vocation à avoir une connaissance très fine des différentes équipes professionnelles ou bénévoles intervenant sur un espace donné, de manière à travailler une

² Chiffres provisoires au 31/03/2022. Les chiffres définitifs apparaîtront dans le bilan 2021 de la MVS.

articulation des interventions et prévenir une possible « sur-intervention » auprès des personnes installées de manière visible.

Parmi les trous repérés dans le dispositif de veille sociale existant, il se pose la question de l'accompagnement proposé aux personnes regroupées sur des campements informels sur l'espace public. Il y a plusieurs installations sur Lyon (ex. parvis de la métropole, rue du lac, place de Milan, Jean Macé) où de nombreuses personnes (une 40aine place de Milan) partagent un même espace sans avoir de liens les uns avec les autres (à la différence de campements plus communautaires). Ces personnes ne sont pas en non-recours et sont souvent dans l'attente d'une proposition d'hébergement via l'OFII ou la MVS. Ces personnes se trouvent dans une « zone grise » où les acteurs ont du mal à se positionner : N'étant pas en non recours, elles ne sont pas spécifiquement accompagnées par le service du Samu Social. Elles sont rencontrées lors de maraudes ou en réponse à un signalement. Les associations qui interviennent généralement dans les squat/bidonvilles ne les accompagnent pas car il n'y a pas de collectif formé mais une présence « de fait » sur le même lieu. Aussi, l'occupation de ces lieux change rapidement et il est difficile de faire un état des lieux précis au gré des changements ce qui complique la coordination des associations. Il y a un enjeu important à mieux connaître ces lieux pour identifier les personnes qui nécessiteraient éventuellement un accompagnement plus soutenu du Samu Social et qui ne sont pas suffisamment connues à ce jour.

3.4. Contenu des interventions et mise en lien avec les dispositifs

Lors de la (ou des) première(s) rencontre(s), l'objectif est de trois ordres : répondre dans l'immédiateté aux demandes des personnes (couvertures, accès aux soins, à l'hygiène, aux services administratifs, accueils de jour...), orienter vers les structures adaptées et évaluer de quelle manière le ménage fait appel aux dispositifs qui lui sont destinés.

En 2021, 1232 personnes ont été rencontrées pour la première fois. Les « nouvelles personnes » représentent 69 % des personnes rencontrées (chiffre stable puisque cela représentait 70% en 2020).

Type d'action	Entretiens	Orientatio n	Mise en lien	Transport vers partenaire	Propositi on refusée	Rien à proposer
TOTAL	4990	489	530	360	198	2177
% par rapport au nombre d'interventions ou les personnes sont trouvées	52.3%	5.1%	5.6%	3.8%	2.1%	22.8%

Une intervention peut donner lieu à plusieurs actions.

Répondre aux demandes

Dans 22.8% des interventions, les équipes se sont retrouvées en situation de ne rien avoir à proposer : les ménages concernés connaissaient parfaitement le dispositif social, de soin et d'hébergement et se trouvent à la rue du fait de la saturation du dispositif d'hébergement.

Informer/Orienter

« Il y a deux parts de vie pour moi, il y a celle où on est pris dans le système administratif, on a l'impression d'être un administrateur. J'y arrive très bien pour les papiers il n'y a pas de problème. Je sais lire, écrire, parler, téléphoner, compter, tout. Je parle même anglais s'il le faut. La deuxième partie de la vie c'est celle où on dit "il y en a marre". Je crois que c'est un lâcher prise. [...] Moi J'ai dit bon: l'abandon. C'est trop dur. Faire la queue pendant 2h attendre, aller au bureau 25, "revenez demain." [...] Avec le Covid c'est sur RDV etc. etc. Ils ont encore plus mis la masse. Avant le Covid on pouvait y aller, c'était mano-mano, on faisait la queue. [...] C'était plus évident même si on attendait 2h. Avant c'était direct maintenant c'est sur RDV, sur internet, il faut attendre, parfois plusieurs mois. [...] J'ai dû attendre 6 mois pour l'AAH et au bout il y a eu un blocage mais je sais pas lequel. [...] J'ai souffert énormément pendant 6 mois de me dire qu'ils pouvaient refuser. »

Didier

Composés uniquement de professionnel-le-s du travail social, le Samu Social a vocation à pouvoir orienter de façon pertinente. Ce travail d'orientation suppose une connaissance précise et actualisée du fonctionnement des différents dispositifs (en matière sociale, santé, hébergement, accès aux besoins primaires). Une erreur d'orientation, menant un ménage à trouver porte close, est en effet susceptible de générer un non-recours de l'ordre de la non-demande (par découragement). En 2020, certains dispositifs avaient été amenés à revoir leurs fonctionnements à l'aune du Covid19 et l'équipe a dû continuer à s'informer cette année sur les adaptations des différentes structures.

Parmi les démarches essentielles pour ouvrir des droits, nous pouvons mentionner la domiciliation. Lorsque les personnes n'ont pas de domicile stable, la domiciliation permet d'obtenir un justificatif de domicile et une adresse pour recevoir du courrier. Ce dispositif est un préalable avant d'accéder à des droits et prestations. Le Samu Social accompagne les personnes dans cette démarche, qui peut se faire sur Lyon auprès de certains accueils de jours ou dans les MDMS ou les CCAS.

« Sans leur papier [Attestation de présence du Samu Social], je n'aurai pas pu avoir d'adresse. Même avec le papier, il a fallu mettre mon grain de sel ! Mais par contre, j'ai réussi à avoir l'adresse et c'est grâce au 115. »

Michel

Un travail de diagnostic sur l'état de l'accès aux domiciliations a été entamé par le service en 2021 pour étoffer un constat d'une complexification de l'accès à certains services de domiciliation. Cet état des lieux montre des conditions d'accès disparates sur le territoire du département. Par exemple certaines MDMS/CCAS demandent de justifier d'un lien avec le territoire ou d'autres demandent une approbation de l'élu·e ou du, de la responsable de la structure. Les délais d'ouverture sont également assez inégaux allant de quelques semaines à plus d'un mois. Ce travail sera un préalable pour alimenter une recherche action portée par la Fondation Abbé Pierre sur le non recours et les difficultés d'accès à la domiciliation.

Mise en lien

Le travail de mise en lien avec les structures est l'une des composantes essentielles du Samu Social. Ce travail est difficilement quantifiable grâce aux données d'activité car il consiste en beaucoup d'interventions qui ne sont pas systématiquement renseignées dans le logiciel. Il peut s'agir d'appels téléphoniques avec des structures comme la facilitation d'accès à la prise de RDV.

« On [le Samu social] m'a mis en lien avec la PASS, sinon je ne l'aurais pas su. On m'a mis en lien avec la Chardonnière, avec le CAO bien sûr. Ça m'a aidé bien évidemment! »

Louis

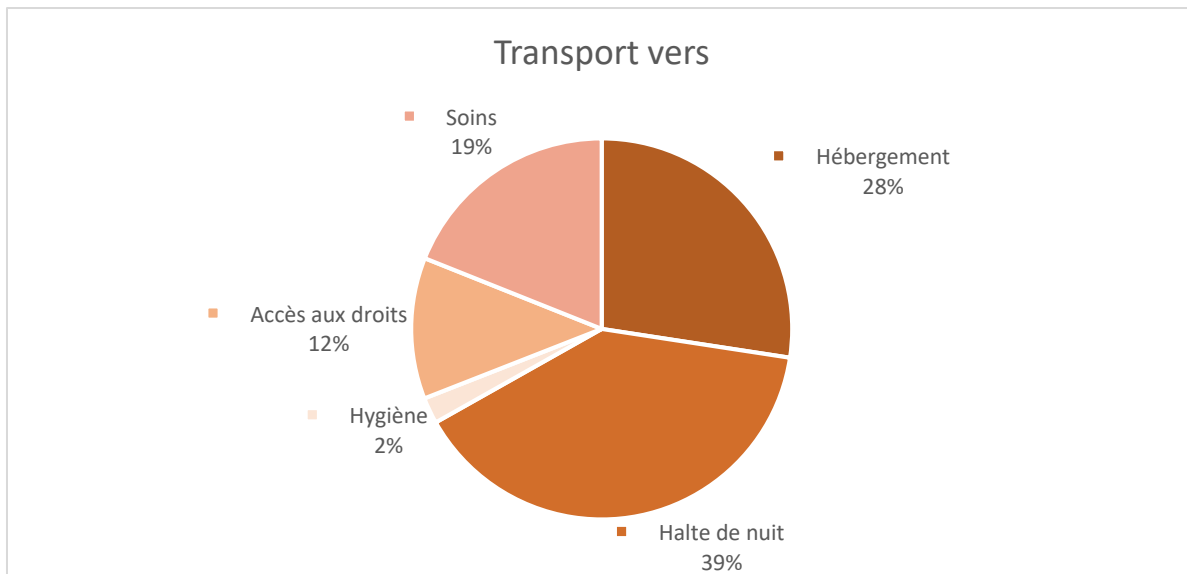
Transporter

Cette année, 360 transports ont été effectués (3.8% des actions effectuées) contre 357 l'an passé. La répartition est similaire à celle de de 2021 :

- 39.1% des accompagnements ont mené à la halte de nuit contre 42% l'an passé
- 27.2% vers des hébergement (hors halte de nuit) contre 22% an passé
- 18% vers le soin contre 23% l'an passé
- 11,9% vers des dispositifs d'accès aux droits contre 10% l'an passé
- 2.2% vers des dispositifs d'accès à l'hygiène contre 3% l'an passé

« Une fois quand j'ai choppé le Corona, ils [le Samu Social] m'ont emmené à l'hôpital. On ne savait pas si c'était le Corona ou la grippe. Ils m'ont fait une plein de test en même temps et c'est le Corona qui a gagné. [...] J'avais tous les symptômes. Les autres organismes ils ne m'auraient pas emmené à l'hôpital. Corona, ils auraient dit ciao, au revoir. Ils m'ont un peu pris de court. Ils sont arrivés, ils m'ont mis dans la voiture et on est allés à l'hôpital. J'ai attendu deux jours et j'étais guéris. »

Michel



« La halte de nuit j’y suis allé trois quatre fois au début. Je peux plus, parce qu’à chaque fois il faut passer cinquante coups de fils, ça me gonfle. »

Louis

La grande proportion des accompagnements vers la Halte de nuit (141 accompagnements) s’explique par le fait que la Halte de nuit est l’unique accueil à la nuitée de Lyon (57 places). Les personnes y dorment maximum une nuit sur quatre et retournent dehors le lendemain. Le Samu Social a une place dédiée toute l’année et 3 places durant la période hivernale lors de laquelle sont embauchées des équipes de soirée (ces places sont remises au 115 en soirée lorsqu’elles sont inoccupées). A noter que ce chiffre prend en compte les personnes qui ont eu une place via le 115 hors place Samu, mais qui n’ont pas pu s’y rendre par leurs propres moyens. Ce chiffre ne témoigne pas du nombre de personnes qui ont bénéficié d’une place Samu Social à la halte de nuit et ayant pu s’y rendre seules.

Les transports vers les hébergements ne correspondent pas forcément à des premières entrées. Parmi ces transports, certaines personnes, ayant quitté leurs structures d’accueil pour rejoindre la rue, ont accepté d’y être raccompagnées par le Samu Social. Un travail de médiation est souvent effectué lors de ces retours.

Alerter

Face au manque de solutions d’hébergement et à l’aggravation de certaines situations, le service remplit également une fonction d’alerte. Ces alertes peuvent prendre plusieurs formes :

- Les familles rencontrées sont systématiquement signalées à la MVS.
- Les situations extrêmes peuvent être signalées à l’ARS. En 2021, 3 signalements ont été adressés à l’ARS concernant un homme de 74 ans.
- Certaines situations sont signalées au procureur de la république pour une demande de protection. En 2021, ces signalements ont été portés par les partenaires (lit d’accueils médicalisé ou Lits halte soins santé).

IV. Nombre d'accompagnements et motifs de fins d'accompagnements en 2020

Sur 2021, 167 personnes ont bénéficié d'un accompagnement du Samu Social contre 152 personnes en 2020. (+8.9%) 78 fin d'accompagnement ont été actées en 2021 contre 45 en 2020. 30 nouvelles entrées ont eu lieu en 2021 contre 45 en 2020.

L'année a été marquée par une forte augmentation du nombre de fins de prise en charge (+42.3%). 78 fin de prise en charge ont eu lieu en 2021 contre 45 en 2020. Deux facteurs principaux peuvent apporter une explication à ces fins d'accompagnement :

- Plusieurs départs ont eu lieu dans l'équipe, amenant l'équipe à s'interroger de nouveau sur la pertinence de certains accompagnements.
- La charge de travail étant importante, un travail de revue des situations a été mené par l'équipe et le chef de service pour alléger la liste des références et accélérer la formalisation de passages de relais, lorsque cela était possible.

Comment fonctionne la mise en place d'une nouvelle référence ou d'une fin d'accompagnement ?

L'accompagnement doit permettre d'établir un lien avec la personne et de le maintenir autant que faire se peut afin d'être un repère fiable. Il importe de pouvoir accompagner les « aller-retours » dans le cheminement des personnes accompagnées. L'accompagnement vise à la connexion des ménages concernés avec les dispositifs de droit commun. L'accompagnement est individualisé dans le sens où chaque personne est différente et chaque situation est singulière.

L'accompagnement est limité dans le temps, même si dans les faits, les itinéraires de vie des personnes concernées peuvent parfois mener le service à accompagner des personnes pendant plusieurs années. Si aucune durée de prise en charge ne peut être posée à priori, l'accompagnement prend fin lorsque le service évalue que la personne porte le souci d'elle-même, mobilise ses ressources et se trouve en capacité de se connecter avec les services qui lui sont destinés. La personne relève alors d'une veille.

Chaque nouvelle personne rencontrée est évoquée en réunion de rive. Au regard des premiers constats, l'autonomie de la personne est appréciée quant à son accès à l'hébergement, aux droits sociaux, à l'hygiène, à la santé, aux besoins primaires. Cette première appréciation peut donner lieu à une évaluation plus poussée lors de laquelle on va observer la manière dont la personne se saisit des orientations proposées et appréhender les ressources dont elle dispose. Suite à cette évaluation, il est décidé en réunion d'équipe si la situation de la personne doit donner lieu à un travail dit « d'accompagnement » (car ne se connectant pas aux dispositifs de manière autonome) ou si le ménage sera « veillé » pour prévenir le décrochage des dispositifs.

Lorsqu'un accompagnement s'amorce, deux référents sont nommés. Une synthèse a lieu pour établir un « document de prise en charge » qui fixe les axes de travail. Des synthèses (avec les deux référents et une personne neutre) visent à valider (ou non) sur un temps déterminé la poursuite de la prise en charge ainsi que des axes d'accompagnements.¹

Les proportions, dans les motifs de fin d'accompagnement, restent stables sur les trois dernières années avec de légères variations. En 2021, les deux motifs principaux restent l'accès à un habitat (48.7% contre 51% en 2020) et les disparitions/perdus de vue (35.8% contre 29% en 2020).

Le nombre important de sorties sur des places fléchées Samu Social (14 situations sur 39 sorties vers l'habitat) traduit l'importance de ces 26 places pour permettre à des personnes, en non demande ou sans diagnostic Maison de la Veille Sociale, d'accéder à un hébergement en respectant leur temporalité.

Plusieurs sorties ont eu lieu directement vers des logements. En 2021, 7 personnes ont pu accéder à un logement, dont 5 grâce au dispositif Un Chez Soi d'Abord. Ce chiffre témoigne d'une certaine forme de réussite de ce changement de paradigme où l'habitat est appréhendé comme un droit, un préalable au rétablissement. C'est une démonstration que pour certaines personnes, passer par des dispositifs d'hébergement ne constitue en rien une étape nécessaire mais plutôt un élément contrariant la sortie de rue.

Une seule sortie a eu lieu vers un EPHAD alors qu'en 2021, 28 personnes différentes de plus de 70 ans ont été rencontrées par le Samu Social. Les orientations en EPHAD restent complexes lorsque les personnes présentent des troubles du comportement. De manière générale il existe peu de structures conçues pour l'accueil de personnes en perte d'autonomie. Le travail avec le dispositif Alliance a pour vocation de tisser les liens entre structures sociales et médicosociales et il est à espérer que des structures plus adaptées voient le jour en 2022.

Motifs de fin d'accompagnement connus	2018	2019	2020	2021	%2021
Accès à l'hébergement/l'habitat	30	17	23	39	48.7%
Décès	6	3	5	7	8.9%
Disparition / perdus de vue	22	13	13	27	35.8%
Retour au pays	2	0	0	2	2.5%
Relais service administratif/accueil de jour	5	1	1	N/A	
Relais structure de soin	4	4	1	2	2.5%
Incarcération	1	0	1	1	1.2%
Autre	0	1	1	0	0
Total	70	39	45	78	100%

Accès à l'hébergement/ à l'habitat	2018	2019	2020	2021
Accès hébergement via SAMU SOCIAL	15	11	11	14
Accès hébergement d'urgence (hors place Samu social)	4	0	0	7
Accès hébergement insertion (Hors place Samu Social)	3	4	4	6
Maison relais/pensions de Famille	3	0	0	3
Polygone	3	0	1	0
Logement	2	1	2	7
Hébergement chez un tiers	0	1	5	1
EPHAD	N/A	N/A	N/A	1
Total	30	17	23	39

4.1. Focus sur les décès en 2021

Tristement, 2021 a, comme les autres années, été marquée de plusieurs décès. Le service a eu connaissance de 15 décès de personnes connues, dont 7 personnes accompagnées en 2020 par le service. L'équipe s'est mobilisée pour prendre part/organiser les cérémonies et accompagner les proches et amis lors des moments de recueillement.

Depuis 2 ans, le Samu Social rencontre des difficultés dans l'organisation de rites funéraires dignes pour les personnes sans-abri qu'il accompagne sur la Métropole de Lyon. Cette année encore, un travail important de lien avec les services du Pôle Funéraire Public a été mené, afin de rendre possibles des moments de recueillement (en cas d'enterrement de personnes considérées pour « indigentes »). Pour la plupart d'entre eux, après négociations appuyées pour qu'ils puissent avoir lieu, ils n'ont pas excédé 15 minutes, en extérieur, sans possibilité de faire appel à des accompagnants pour animer la cérémonie. Une note a été partagée par le Samu Social aux services compétents, pour demander la mise en place d'un protocole permettant la coordination des obsèques et l'organisation de temps de recueillement, en intérieur, en lien avec l'association « l'autre rive ».

4.2. Les hospitalisations en 2021

Lorsque la situation médicale de certaines personnes se dégrade et qu'elles ne sont plus en mesure de consentir aux soins librement, le Samu Social, en lien avec l'équipe d'Interface SDF, peut être à l'origine d'hospitalisation sous contrainte. Les personnes sont rencontrées à plusieurs reprises pour tenter de les accompagner vers le soin mais le dernier recours reste une demande de SPDT (soins psychiatriques à la demande d'un tiers) ou SPDRE (soins psychiatriques à la demande d'un représentant de l'Etat).

En 2021, 10 hospitalisations (contre 11 en 2020) sous contraintes ont été portées par le Samu et interface SDF pour 8 personnes. 3 hospitalisations n'ont pas pu avoir lieu car la personne était introuvable au moment de l'hospitalisation.

La coordination de ces hospitalisations sur l'espace public reste compliquée à organiser en raison du nombre d'acteurs qui doivent intervenir. Pour chaque hospitalisation sont présents : un-e travailleur-euse social-e de la ville, les services de la police municipale, Interface SDF, le Samu Social et une ambulance. Cette année toutes ces hospitalisations ont eu lieu sans présence des pompiers ou du Samu mais grâce aux services d'une compagnie d'ambulance privée que le Samu Social finance, pour effectuer les transports. Un travail de mise en place d'un protocole est actuellement en cours de travail avec la Ville de Lyon pour structurer ces interventions.

V. Le Samu Social, un dispositif convoqué à innover en fonction des évolutions de contexte

En 2021, le Samu Social a été impliqué dans le lancement de deux expérimentations, obligeant l'équipe à questionner leurs modalités d'intervention et à innover dans leurs façons d'accompagner les personnes.

5.1. Le projet Caravane

Le projet Caravane est un projet expérimental créé en janvier 2021, et cogéré par les habitants du projet, le CCAS de la ville de Lyon, le Samu Social et la maraude jeunes. Cette expérimentation a fortement bousculé l'ensemble des acteurs du projet. Proposée en urgence, elle est aujourd'hui riche d'apprentissages et pose des enseignements pour la suite. Elle démontre que des perspectives peuvent s'ouvrir lorsque les institutions bougent leurs cadres, à la recherche de solutions qui répondent aux demandes des personnes concernées.

A l'origine, ce projet s'inscrit dans une recherche de solutions de la part de la Ville de Lyon pour mettre fin à un campement installé devant le Pathé République. La ville a sollicité les occupants pour demander quels types de solutions d'hébergement pourraient leur convenir, afin qu'ils libèrent l'espace public. Sur les 11 personnes présentes, 5 personnes ont intégré des places d'hôtel et 6 autres ont demandé la possibilité de vivre en caravanes. La ville de Lyon a accepté d'aider au financement de caravanes et à la mise à disposition d'un terrain.

4 Caravanes ont donc été achetées par ALYNEA sur co-financement de la Ville de Lyon et de l'Entreprise des possibles. Un terrain a été mis à disposition dans un hangar de l'association l'Orée AJD, en attendant que la Ville de Lyon trouve un autre terrain. Le déménagement et le montage du projet se sont fait en quelques jours, en réponse à l'urgence de la libération de la devanture du Pathé. ALYNEA a mobilisé l'équipe du Samu Social et de la maraude jeunes pour accompagner les habitants dans la mise en place de ce projet.

Les caravanes ont été installées de Janvier à mai 2021, dans le hangar de l'Orée AJD, dans le 9eme arrondissement, avant d'être déménagées en Juillet sur un terrain à Caluire proposé aux habitants par la ville.

De nombreuses contraintes logistiques et organisationnelles ont émaillé ce projet, demandant à chaque acteur-riche de faire un pas de côté avec ses pratiques du quotidien

Le but de ce projet est de permettre l'installation des personnes dans un lieu qui leur convienne et de dessiner avec elles les contours de l'accompagnements qu'elles souhaitent. Le groupe

s'organise de façon autonome : Il gère les entrées, les sorties, l'organisation du quotidien, les règles de vie. Le Samu Social, la maraude jeune et le CCAS de la ville de Lyon sont en appui pour accompagner dans la vie de du collectif (via une réunion collective par semaine) et soutenir chacun dans les démarches individuelles (sur la base de la libre adhésion).

Au Samu Social, ce projet n'est pas allé sans créer des crispations au sein de l'équipe. Le fait de proposer un dispositif « sur-mesure », hors du cadre MVS, dans un contexte de saturation du dispositif d'hébergement, pour libérer l'espace public, a fait grincer des dents. L'urgence dans laquelle a eu lieu ce montage de projet a mis l'équipe en difficulté. De plus, le fait de travailler auprès d'un groupe a demandé des efforts importants à l'équipe du Samu Social avant de s'y adapter.

Dans ce contexte, un poste supplémentaire (1ETP) d'intervenant·e social·e a été créé, de février 2021 à fin décembre 2021. Ce poste est venu en renfort de l'équipe, pour dégager du temps de travail à 3 intervenant·e·s social·e·s et ainsi proposer l'accompagnement de ce groupe.

En décembre 2021, 16 personnes ont séjourné aux caravanes (en tant qu'invité.e.s ou occupant.e.s).

- 9 personnes de moins de 25 ans, dont 8 ont quitté le site après des durées de séjour allant de quelques semaines à quelques mois.
- 7 personnes de plus de 25 ans ont habité sur le site des caravanes, dont 3 ont quitté le lieu

Fin décembre il restait 5 habitants sur le site dont un jeune âgé de moins de 25 ans. Les raisons du grand nombre de départ des plus jeunes peuvent être de plusieurs ordres : davantage de mobilité, lieu considéré comme un site de passage, espace qui conviendrait moins aux jeunes, plus de facilités à s'intégrer dans d'autres modes d'habitats alternatifs comme les squats ou les collocations...).

Cette expérimentation a sans conteste permis des accès aux droits/structures/soins, pour la majorité des occupant·e·s. Sur les 16 occupant·e·s qui sont passés sur le site, seul.e.s 2 ont refusé les propositions du Samu Social/maraude jeunes et du CCAS:

Hébergement :

- 4 Diagnostics MVS ont été faits avec les personnes
- 1 Demande de logement social
- 2 personnes positionnés sur zone libre

Accès aux droits :

- 1 personne a été accompagnée pour refaire sa carte identité
- 3 personnes ont pu ouvrir une domiciliation
- 1 personne a ouvert ses droits à la sécurité sociale

Accès aux ressources

- 2 personnes ont ouvert leurs droits au RSJ (Revenu Social Jeune)

- 1 personne a ouvert ses droits au RSA

Accès aux soins

- 1 personne a été mis en lien avec Interface SDF
- 1 personne a eu accès à un traitement de substitution
- 1 personne a été mis en lien avec un médecin généraliste

Nous espérons que cette expérimentation puisse perdurer. Cela nécessite néanmoins que nous parvenions à la structurer et la financer, via un projet Adhoc co-porté avec le MAS (« équipe hospitalité »). Il s'agirait de proposer une équipe dédiée ainsi que des conventionnements permettant de donner davantage de place aux occupants dans le projet.

5.2. Le dispositif expérimental Zone Libre

En 2021, un nouveau service d'ALYNEA a vu le jour au sein du pôle veille sociale. Il s'agit du projet « zone Libre ». Ce projet de lieu de vie est né d'un appel à manifestations d'intérêt pour faciliter l'accès à l'habitat de personnes qui refusent les structures existantes ou qui ne sont pas admises dans les dispositifs actuels. Les personnes ont été proposées par une commission d'attribution où le Samu Social était représenté parmi d'autres partenaires tels que les accueils de jour, la MVS, le CRPA et la maraude jeunes. Le projet s'articule autour de la mise à disposition de 9 studios modulaires où vivent 10 personnes ainsi que de 10 habitats diffus, choisis par les personnes. Ce projet intègre un lieu collectif sur le même site que les studios modulaires et repose sur trois principes :

- L'habitat est le préalable avant d'entamer d'autres démarches. Les habitants arrivent « comme ils sont » : avec leurs animaux, leurs papiers ou non, leurs consommations, leur réseau social... Les personnes ont des droits le plus proche possible de ceux d'un locataire en titre : elles peuvent s'absenter ou encore inviter des amis comme elles le souhaitent. Elles choisissent le type d'habitat qu'elles souhaitent investir et avec qui (seuls, en couple, en collocation). Il y a, au fondement du projet, l'idée de « désinstitutionnaliser » l'habitat, pour permettre aux habitants de s'y retrouver, d'avancer à leur rythme et d'accéder à un accompagnement non contraignant et sur mesure.
- Accompagnement soutenu. L'équipe propose un accompagnement soutenu à partir de ce que la personne définit comme important pour elle. Il y a un rendez-vous par semaine avec l'équipe mais c'est la personne qui donne le tempo, le contenu, le lieu.
- Étayage collectif. Qu'elles habitent en studios modulaires ou en diffus, les personnes peuvent venir manger avec d'autres, participer à des temps collectifs, prendre part à la construction du lieu... C'est un possible. Il n'y a aucune injonction à la participation au collectif.

Dans ce modèle, l'habitat avec étayage collectif est un préalable, support au rétablissement. Il n'est pas conditionné à une de contrepartie où la personne doit s'engager dans des démarches d'insertion. Si ce modèle fait ses preuves, il a vocation à être pérennisé (en lui trouvant un statut) et à être essaimé.

De par le public accueilli, l'équipe du Samu Social a été fortement impliquée au lancement du projet. L'équipe a été mobilisée sur la phase d'identification des besoins et lors des comités

de pilotage pour la préparation du projet. Le Samu Social fait partie du comité technique de Zone Libre qui aura comme objet de veiller au respect des orientations de base du projet et d'être ressource pour l'équipe de Zone Libre en cas de difficulté.

5.3. De nouveaux projets qui invitent à ajuster les pratiques du Samu Social

Les deux projets présentés ci-dessus ont constitué cette année de formidables opportunités pour des personnes pour lesquelles il n'existait pas de possibilité d'hébergement depuis des années. Ils ont cependant convoqué l'équipe à repenser sa façon de travailler. Alors que le service essaie en général de faire coïncider les souhaits des personnes rencontrées avec une offre existante, il s'est agi, sur ces deux projets, de construire une offre à partir des souhaits des personnes. Si cette approche ouvre le champ des possibles pour les personnes à la rue, elle nécessite aussi, pour l'équipe une forte capacité à se projeter sur des dispositifs inexistantes et une faculté à accompagner les personnes dans l'expression de leurs désirs. Ce changement de paradigme amené l'équipe du Samu Social à s'adapter, nourrir la réflexion et à accompagner les personnes dans l'expression de leurs envies auprès des bons interlocuteurs (en l'occurrence la ville de Lyon ou l'équipe de Zone Libre).

Autre changement, l'identification des personnes a eu lieu hors des sentiers habituels de la demande d'hébergement MVS : le projet caravane a été créé sur sollicitation de la ville, pour un groupe déjà constitué et les habitants de zone libre ont été sélectionnés par une commission d'inclusion avec des personnes n'ayant parfois pas de demande MVS. Ces projets ; tout en créant des solutions supplémentaires, questionnent quant au traitement équitable de la demande dans les modalités d'accès (pour le projet caravanes) ainsi que dans les possibilités de « sur-mesure » proposées à un petit nombre de personnes ciblées, alors que telle devrait être la norme. Nous faisons néanmoins le pari que ces projets puissent servir de levier, dans le cadre du paradigme logement d'abord, pour participer à construire une approche globale, permettant de répondre aux besoins, plutôt que d'organiser l'accès aux places disponibles

Dans la lignée des politiques « zéro remise à la rue » et « logement d'abord », nous pouvons imaginer que d'autres projets pourraient voir le jour sous la forme d'habitats « transitoires » : des lieux d'hospitalité temporaires dans l'attente de propositions plus pérennes (hébergement MVS ou logement). En 2021, la métropole de Lyon a par exemple conventionné des lieux alternatifs (squat) et il se posera certainement à l'avenir la question de l'implication d'équipes mobiles d'accompagnement social dans ces interstices entre rue et habitat. Ces deux expériences pourraient s'avérer riches en apprentissage si de tels projets devaient voir le jour.

5.4. Le pilotage d'un état des lieux des dispositifs existants d'aller-vers

Le 26 mai 2021, la ministre du logement, Mme Wargon a demandé aux préfets d'établir une trajectoire pluriannuelle 2022-2024 pour le dispositif AHI3 et actait la fin de la gestion au thermomètre de l'hébergement. La période hivernale 2021-2022 devait être couverte dans le

³ Le dispositif « Accueil, Hébergement, Insertion » (AHI) est destiné aux personnes en grande difficulté sociale nécessitant une aide globale pour leur permettre d'accéder au logement et de retrouver leur autonomie.

cadre d'une enveloppe budgétaire contrainte, sans possibilité de renfort de places hivernales ou de moyens de veille sociale⁴. Si ALYNEA a salué la fin de la politique (l'hébergement constituant un droit à l'année), l'association a fait part de ses vives inquiétudes quant à la situation des personnes demeurant à la rue, dans un contexte de saturation du dispositif d'hébergement ainsi que du parc locatif accessible.

Dans ce contexte, l'association a demandé à la DEETS et l'ARS la mise en place de renforts exceptionnels (similaires aux autres années). La mise en place d'équipes de soirées sur l'hiver permettra d'observer les impacts de cette refonte de la politique d'hébergement. Le Samu Social a sollicité l'appui d'étudiant·e·s en Ingénierie Sociale pour dresser un état des lieux des dispositifs existants d'aller-vers et des éventuels besoins non couverts qui pourraient émerger ou s'aggraver. Cette enquête exploratoire viendra étoffer une proposition au printemps, à destination de l'Etat en termes de dispositif annualisé qui pourraient venir répondre à un besoin non satisfait.

Cette investigation se construira autour de quatre volets : une enquête qualitative auprès des partenaires de la veille sociale, un questionnaire diffusé auprès de personnes rencontrées en soirée, une consultation auprès des équipes de terrain du Samu Social, un recueil de données quantitatives auprès du 115 pour consolider les informations recueillies. Un Comité de pilotage a été mis en place.

VI. S'inviter dans les espaces de réflexions, sensibiliser et témoigner

6.1. Accueil de stagiaires longs

Le service met se mobilise chaque année pour accueillir des stagiaires en formation de travail social (éducateur·rice spécialisé·e·s, assistant·e social·e). Ces accueils de stagiaires permettent d'accompagner ces jeunes professionnels dans la construction de leur pratique.

L'équipe a accueilli deux stagiaires longs, un étudiant en 2eme année d'Educateur spécialisé d'Aout 2020 à mai 2021 et un stagiaire assistant social en 3ème année de septembre 2021 à Avril 2022. ALYNEA a fait le choix d'ouvrir la possibilité d'un stage gratifié, afin de faciliter la mise en stage d'étudiants dont la formation n'est pas financée par Pôle Emploi. Deux travailleurs sociaux ont détaché du temps pour les accompagner et faire les liens avec l'institut de formation (OCELLIA et AFRIPS).

6.2. Immersions et visites officielles

En plus de ces stages longs, certains partenaires viennent en « immersion » auprès des équipes de jour ou de nuit, afin de découvrir la réalité du travail de rue ainsi que des pratiques d'« aller vers ».

Ainsi, une stagiaire Educatrice spécialisée en stage long au CGR (Centre Gabriel Rosset de l'association FNDSA) a été accueillie sur une immersion d'un mois en juillet dans le cadre d'une convention de partenariat.

⁴ Au cours de l'hiver, des places supplémentaires ont finalement ouvert

En 2021, le service à accueilli à la journée :

- Deux sous-préfets
- Un stagiaire de la Fédération Nationale des Samu Sociaux
- Une personne en service civique à la Croix Rouge
- Un stagiaire du CAO, un accueil de jour (association LE MAS)
- Une Salariée de Cléberg (ALYNEA)
- Un Stagiaire de la Halte de nuit (FNDSA)
- Une stagiaire du CGR (FNDSA)
- Une Stagiaire du CARRUD Pause Diabolo (association LE MAS)
- Deux salariées du service 3 PA (ALYNEA)
- Deux étudiantes de l'institut de Formation OCELLIA
- Une salariée du Samu Social International
- Le président d'ALYNEA
- Un membre du Haut Comité pour le Droit au Logement
- Un Directeur de Cabinet du Préfet de Région

Le service a également accueilli en mai, sur 2 jours, 8 professionnels du Samu Social de Nantes (SIAO 44). Ces journées ont été l'occasion d'échanger sur les pratiques et de comparer les modes de fonctionnements des deux services et les réalités de territoire.

6.3. Participation à des journées de Sensibilisation/formation

Le Samu participe régulièrement à des ateliers ou des modules de formation afin de sensibiliser sur la posture d'aller-vers, de témoigner de situations rencontrées ou encore de venir questionner les représentations et les pratiques autour de la grande exclusion.

Entre autres, cette année, des journées de sensibilisation ont été menées en présentiel auprès des structures suivantes :

- Le Service départemental-métropolitain d'incendie et de secours dans le cadre de la formation initiale des pompiers professionnels. (15 participant.e.s)
- L'IFSI de Villefranche Sur Saône (58 étudiant.e.s)
- L'institut de formation Ocellia (40 étudiant.e.s)
- Les équipes de prévention métropole de la ville de Vénissieux (5 salariés du service de prévention de la délinquance)

Le service était aussi représenté à de nombreux ateliers, groupes de travail à distance dans ce contexte de limitation des réunions en présentiel.

6.4. Participation au collectif SOIF

Depuis sa création, le collectif SOIF de connaissances a travaillé à la construction de différents modules de formation à destination des étudiants en travail social en formation initiale. Quatre modules figurent aujourd'hui dans l'offre de formation :

- Précarité, pauvreté et exclusion
- Participation des personnes accompagnées
- Non recours aux droit

- Travail social et bidonvilles

L'une des spécificités de ces modules est qu'ils sont co-construits puis co-animés par un groupe composé à la fois de professionnels, de chercheurs, de formateurs professionnels, et de personnes ayant ou ayant eu une expérience d'accompagnement au sein d'une structure.

Contrairement à des unités d'enseignement plus « classiques », ces modules sont pensés sur mesure : ils visent non tant à apporter des connaissances aux étudiants de manière magistrale et descendante, mais plutôt à leur apporter des éléments de connaissance pour leur permettre de questionner leur future pratique professionnelle.

Dès l'origine du projet, un accent fort a été mis sur une approche pédagogique participative et interactive, devant garantir des échanges fructueux avec les participants, basés sur leurs propres vécus et expériences. A ce titre, les membres du collectif ont fait le choix d'utiliser des outils d'animation issus de l'éducation populaire.

Les outils utilisés sont pensés selon les thématiques et les objectifs spécifiques à chaque module. Par exemple, lors de la journée sur la précarité, qui arrive en début de formation, le photo-langage est utilisé. Il permet notamment de partir des représentations que les étudiants ont d'une notion en apparence commune, pour ensuite les déconstruire et pouvoir en aborder ensuite les détours et complexités.

Lors du module sur la participation des personnes accompagnées, ce sont des outils plus vivants qui sont utilisés, tels le théâtre forum ou le débat mouvant, afin de permettre aux étudiants non seulement de questionner leurs pratiques, mais également de les mettre à l'épreuve de manière concrète. Par ce biais, ils ont ainsi l'occasion d'éprouver eux-mêmes la question de la participation et d'élargir leurs considérations à une échelle plus sociétale.

Lors de la journée sur le non recours aux droits, généralement abordée en dernière année de formation, un outil en particulier permet aux étudiants de chercher par eux-mêmes les différentes causes du non recours aux droits par le biais de l'arbre des causes. En déployant des branchages qui expliquent les causes des causes (qui peuvent se décliner à l'infini), cet outil permet dans un premier temps de mesurer l'ampleur de ce phénomène, encore méconnu de certains travailleurs sociaux. Dans un second temps, des études de cas sont proposées aux étudiants, ce qui leur permet de se projeter dans leur future posture et d'en mesurer les conséquences concernant le non recours aux droits. Ces projections concrètes aboutissent souvent à des prises de conscience fortes, notamment sur le fait qu'un travailleur social peut, par exemple, être générateur de non recours.

Tout comme les membres du collectif, les étudiants sont invités à une démarche participative forte dans chaque module de formation. Si cette dernière est aussi importante aux yeux du collectif, c'est que ses membres sont convaincus que c'est la manière principale d'œuvrer à la transformation sociale. Il s'agit en effet de considérer la part de chaque individu comme réelle et émancipatrice, dans l'accompagnement social en particulier comme dans la vie en société en général.

Conclusion

Comme nous l'avons vu, à l'échelle du service, l'année 2021 a été marquée par de nombreux mouvements internes qui ont demandé une énergie conséquente pour accueillir aux mieux les nouveaux professionnel·les. Ces départs et ces arrivées ont beaucoup mobilisé l'équipe au quotidien afin d'arriver à une certaine forme de stabilité et de sécuriser des pratiques communes. Ces changements au sein du service s'inscrivent dans un environnement général, lui aussi en mouvement : une fin annoncée de la mise à l'abri hivernale, des créations de nouveaux dispositifs, mais aussi une crise du sens et de l'attractivité des métiers du travail social.

Ces changements ont favorisé l'émergence de nombreuses questions sur les outils utilisés et l'organisation du travail au quotidien mais aussi sur la question des contours de l'accompagnement, des formes du non recours, de la notion d'inconditionnalité, etc. Toutes ces réflexions constituent des bases intéressantes pour le travail de renouvellement du projet de service prévu en 2022. Ce document devra alors examiner la manière dont le service appréhende ceux que l'on envisage d'accompagner dans un contexte général de pénuries de places d'hébergement, de difficultés d'accès aux dispositifs de droit commun et d'incertitudes quant au devenir des politiques sociales du champ de l'exclusion et de la lutte contre la précarité.

Ce travail qui commencera au printemps sera l'occasion de réajuster certaines façons de travailler pour que le service réponde au plus près des besoins des personnes rencontrées. Il sera également étayé par le diagnostic entamé autour des dispositifs existants d'aller vers et des éventuels besoins non couverts.