



RAPPORT D'ACTIVITE

2022

SOLIBUS ASUR





PREAMBULE

Le SOLIBUS, bureau mobile proposant un accompagnement médico-social de proximité, fait suite à l'appel à projets dans le cadre du plan « France Relance ». Ce projet expérimental a été financé pour une période de 18 mois.

Ce projet vise à déployer une offre d'accompagnement médico-social de proximité sur les 34 communes de son territoire d'intervention, dont 28 communes sont intégrées au SCOT du Vignoble Nantais et 4 communes de la métropole nantaise (carte du secteur géographique en annexe I). Pour ce faire, un travailleur social et un infirmier se déplacent à la rencontre des habitants en situation de précarité. Pour venir à leur rencontre, ils utilisent un « bureau mobile » : un véhicule aménagé en bureau qui leur sert d'outil de travail.

Les professionnels ont pour mission d'intervenir sur les thématiques de l'accès aux droits, du logement, de la santé, de l'insertion par l'activité, ou toute autre problématique médico-sociale nécessitant une orientation spécifique vers les partenaires du territoire.

En lien rapproché avec les services municipaux, départementaux et acteurs de terrain locaux, les professionnels coordonnent une action médico-sociale visant à identifier, diagnostiquer et engager un contact avec les habitants en situations de décrochages, d'isolement ou souffrance sociale, et ainsi assurer un relais avec les dispositifs de droit commun présents au sein du territoire du Vignoble Nantais, en Loire-Atlantique.

Ce document est une présentation de l'activité réalisée en 2022. Un précédent rapport d'activité a déjà été réalisé sur la période d'octobre à décembre 2021.

Table des matières

I.	SOLIBUS : PRÉSENTATION D'UN PROJET EXPÉRIMENTAL	- 5 -
a.	Contexte du Projet.....	- 5 -
b.	Les objectifs	- 6 -
c.	Porteurs du projet.....	- 6 -
d.	Présentation de l'équipe	- 8 -
e.	Véhicule.....	- 8 -
II.	HISTORIQUE.....	- 9 -
a.	Depuis juin 2021 : Développement de la communication.....	- 9 -
b.	Janvier à juin 2022	- 11 -
c.	Juillet à décembre 2022.....	- 14 -
III.	STATISTIQUES	- 17 -
a.	La démarche « d'Aller-vers »	- 18 -
b.	Les passagers.....	- 26 -
c.	L'accompagnement des passagers.....	- 33 -
	Monsieur W.	- 45 -
	Madame C.	- 45 -
	Monsieur T.	- 46 -
	Madame J.	- 47 -
	Monsieur K.	- 48 -
IV.	ÉVALUATION DU PROJET.....	- 49 -
V.	PERSPECTIVES POUR 2023	- 50 -
	ANNEXES.....	- 53 -

I. SOLIBUS : PRÉSENTATION D'UN PROJET EXPÉRIMENTAL

a. Contexte du Projet

Le territoire du Vignoble Nantais et du sud de la métropole nantaise, connaît d'importantes situations de précarités sociales dont le manque de visibilité peut entraîner un défaut de prise en charge. Fort de ces constats, notamment assurés par l'intervention quotidienne des équipes du service ASUR sur les situations d'urgence qui lui sont orientées, l'association s'est rapprochée de ses partenaires afin de développer une réponse adaptée aux spécificités locales.

Dans ce domaine, les collectivités et associations spécialisées déploient un panel de dispositifs destinés aux personnes en situation de précarité, au sein d'espaces d'accueil dédiés : CCAS (Communes), EDS (Département) ou antennes associatives.

Cependant, pour les personnes qui font l'expérience de rupture(s) familiale, professionnelle ou personnelle, il existe parfois une méconnaissance des dispositifs d'aide et un sentiment de « honte » à aller vers ces derniers. Dans les situations les plus complexes (perte de logement, addictions, troubles psychologiques) le repli sur soi de ces publics ne leur permet plus de se déplacer auprès des antennes locales qui leurs sont destinées.

Par ailleurs, les problématiques liées à l'isolement numérique, à la mobilité, à la tension de logements... sont autant de facteurs d'isolement auxquels se destine ce dispositif.

De la même manière, les acteurs de la santé constatent un défaut de suivi dans nombre de cas de problématiques médicales face auxquelles une approche

ambulatoire serait nécessaire, au travers d'une offre de soin de proximité renouvelée.

b. Les objectifs

- Identifier les situations de précarités, d'isolement, d'invisibilité sociale sur le territoire
- Favoriser une veille sociale et médico-sociale de proximité et prévenir des situations à risque
- Pallier aux problématiques de non-recours des publics en situation de fragilité sociale
- Faciliter les démarches administratives, l'accès aux droits, au logements et aux soins des personnes accompagnées
- Développer l'inclusion numérique des personnes en situation de précarité
- Structurer – Développer – Favoriser les partenariats entre les services médico-sociaux du territoire
- Engager des relais permettant une sortie des parcours vers les dispositifs de droit commun adaptés

c. Porteurs du projet

L'association Saint Benoit Labre lutte contre l'exclusion des personnes en difficultés sociales et professionnelles et vient en aide aux personnes et familles en précarité depuis 1953.

Saint Benoît Labre est une association loi 1901 à but non lucratif, reconnue d'intérêt général à caractère social, qui lutte contre toutes les formes d'exclusion sur le territoire ligérien (Pays de la Loire : Nantes Sud, territoire du vignoble,

Chateaubriand, Saint Nazaire). Elle a pour missions d'accueillir, écouter, orienter, former, conseiller, accompagner, inclure par l'emploi, héberger, loger, et soigner les personnes dans leur globalité. Actrice du développement économique et social local, elle développe des réponses adaptées aux besoins des personnes en coopération étroite avec ses partenaires publics et privés sur ses territoires d'intervention.

Depuis 1996, l'association intervient dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) de Loire-Atlantique, principalement au Sud-Est de Nantes dans le Vignoble Nantais ainsi que sur quatre communes de la métropole Nantaise. Le service ASUR a ainsi la mission d'**accompagner des personnes en difficultés au sein de logements temporaires**, à l'aide de mesures financées par le Conseil Départemental ainsi que les communes et EPCI (Etablissement Public de Coopération Intercommunale) du territoire.

Ce dispositif se destine à des personnes confrontées à une situation sociale très précaire (famille mono parentale, tensions familiales, hébergement par des tiers, etc.) ou à un risque de perte de logement. L'objectif du service est ainsi de **répondre aux situations d'urgence sur le territoire dans le cadre d'une intervention de proximité**.

Par ailleurs, le service ASUR participe depuis 2016, en lien avec le Conseil Départemental, l'association Solidarité Femmes de Loire Atlantique et certaines communes du territoire au protocole de **mise en sécurité des femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales sur la délégation du Vignoble**.

Le service observe, sur le territoire du Vignoble, un **cumul de problématiques d'ordres sociales et médico-sociales pour une grande part des personnes accueillies**, parmi lesquelles : difficultés de gestion administrative et financière, problèmes de santé physique ou psychologique, addictions, absence ou lenteur de procédure de divorce, ressources insuffisantes, difficultés de compréhension de la langue ou de gestion de la vie quotidienne, difficulté d'insertion professionnelle.

d. Présentation de l'équipe

L'équipe est constituée :

- D'une cheffe de service (soit 0,1 Équivalent Temps Plein)
- De deux travailleurs sociaux, (soit 1 ETP)
- D'une infirmière présente une journée par semaine (soit 0.2 ETP), recrutée en janvier 2022
- Un médecin présent une demi-journée par semaine (soit 0.1 ETP), il coordonne les missions de l'infirmière

e. Véhicule

D'octobre 2021, à avril 2022, un véhicule de location a été utilisé pour aller à la rencontre des passagers. Depuis mai 2022, les permanences du SOLIBUS se font avec un Master aménagé (plan du véhicule en annexe II). Les visites à domicile se font avec une voiture du service ASUR - pour des raisons de praticité, ainsi que dans un souci écologique.



- Véhicule utilisé depuis mai 2022 pour les permanences -

II. HISTORIQUE

a. Depuis juin 2021 : Développement de la communication

En tant que dispositif expérimental, l'aspect partenarial de ce projet est déterminant et est amené à évoluer tout au long de ses dix-huit mois de mise en œuvre. Les espaces de coopération et de centralité de l'action sociale, ainsi que l'investissement des partenaires opérationnels sont vecteurs de déploiement à cet égard.

Depuis juin 2021, un important travail partenarial a été mis en place. L'ensemble des mairies du territoire ont été contactées, ainsi que des partenaires associatifs. Des présentations, de visu, qui ont ensuite été réalisées auprès de 19 mairies, et de 10 associations du territoire.

Ces rencontres ont permis la présentation du dispositif, puis de créer un partenariat institutionnel, afin de définir des modalités d'intervention et de sollicitations mutuelles, permettant une mise en œuvre concertée et intégrée de cette action sur le terrain.

Il est à noter, que le service ASUR est très bien ancré dans le territoire du Vignoble. Le fait qu'il soit bien identifié par l'ensemble des partenaires facilite la mise en œuvre du projet.

Au mois de novembre 2021, un courrier de présentation du dispositif a été envoyé à l'ensemble des partenaires du territoire. Ce qui nous a permis de continuer à aller à la rencontre des acteurs sociaux, et de préparer l'année 2022.

De plus, tous les trimestres, le planning des permanences est envoyé à l'ensemble des partenaires, aux communes, EDS (Espace Départemental des Solidarités), associations... Les plannings de janvier à décembre 2022 sont en annexe III.

Des articles de presse sont régulièrement publiés, dans la presse locale (Ouest France), dans les magazines spécialisés (Union Sociale, Fédération des acteurs de la solidarité) – voir annexe IV. De plus, nous sommes référencés sur les sites internet de différentes mairies du territoire, dans les rubriques « action sociale » ou « solidarité ».

b. Janvier à juin 2022

➤ **Développement de l'aspect santé du projet**

En janvier 2022, une infirmière a été recrutée à temps partiel (soit une journée par semaine), elle travaille en collaboration avec le médecin coordinateur (présent une demi-journée).

Les premiers mois de son activité ont été consacrés à la découverte du projet, à la création d'outils de suivis de ses actions, et au travail partenarial.

Un courrier a été envoyé aux professionnels de santé du territoire (médecins libéraux, infirmières libérales, pharmaciens, sages-femmes, et associations d'aide à la personne) afin de présenter le projet du SOLIBUS, et proposer une rencontre s'ils le souhaitent.

Elle a notamment rencontré :

- La CPTS Sud Loire Vignoble (communauté professionnelle territoriale de santé) ; ce qui nous a permis de rencontrer la coordinatrice qui a une bonne expertise des professionnels de santé sur le territoire (disponibilité, domaines de compétences, répartition sur le territoire...). Ce partenariat est important, il permet à l'infirmière de faciliter l'orientation vers un médecin traitant acceptant de nouveaux patients, ou encore vers une consultation de semi-urgence (sous 48h maximum).
- L'IREPS des Pays de la Loire (Instance Régionale d'Education et de promotion de la Santé), qui offre la possibilité d'avoir accès à des outils de promotion de la santé, à leur expertise du territoire, ainsi qu'à des formations. Des professionnels de l'IREPS accompagnent le SOLIBUS dans la création d'un poste de médiateur en santé.

- Le MARSOINS, dispositif mobile proposant des actions de prévention en santé. Cette rencontre a été inspirante pour la mise en place des permanences santé (fonctionnement, organisation, outils...)
- La MSA pour une rencontre de présentation des différents services sociaux et leurs actions de prévention (prévention suicide/mal être/promotion de la santé...)

La première permanence santé du SOLIBUS a eu lieu le 20 mai 2022. L'idée était de profiter des permanences sociales existantes pour proposer une permanence « check up » santé. C'est-à-dire proposer aux passagers qui le souhaitent de faire le point avec une infirmière sur leur santé : entretien, prise de constantes, prévention, orientation vers d'autres professionnels.

Ces permanences se veulent être un moment d'échange bienveillant, convivial et de confiance. Elles ne sont possibles que depuis l'arrivée du nouveau véhicule (espace dédié et confidentiel).

➤ **Livraison du nouveau véhicule**

Au mois de juin, nous avons réceptionné le nouveau véhicule. Il s'agit d'un Master RENAULT, qui a été acheté par l'association Saint Benoit Labre et aménagé par la société Procar.

Il est aménagé en deux espaces :

- Un bureau pour les entretiens
- Un espace santé avec une table d'auscultation, une table, un évier

Ce nouvel espace de travail est confortable, il permet aux professionnels et aux passagers de se tenir debout, les deux espaces sont bien séparés et permettent d'assurer une confidentialité. De plus, le véhicule est facilement identifiable, et est un bon support à la rencontre car il suscite des interrogations et de l'intérêt.

D'un point de vue bureautique, chaque professionnel à un ordinateur. Une imprimante est installée dans le véhicule.

L'accès à l'électricité peut se faire en se raccordant à un point fixe dans un bâtiment, ou par le biais d'un groupe électrogène. Les outils (téléphone et ordinateur) permettent d'avoir accès un internet et aux services nécessaires sur tout le territoire.





c. Juillet à décembre 2022

➤ **La poursuite des permanences**

La période de juillet à décembre a été consacrée principalement à l'accompagnement des passagers, ainsi qu'à l'extension géographique du dispositif.

Depuis septembre 2022, des permanences avec le SOLIBUS ont lieu sur la commune du Bignon. Elles sont principalement à destination des habitants des trois communes suivante : Le Bignon, Montbert et Geneston (communauté de communes de Grand Lieu)

Les permanences santé se sont poursuivies. Sur la période du 1^{er} juillet au 31 décembre, 15 permanences ont pu avoir lieu. Peu de permanences se sont tenues cet été du fait de l'activité réduite des différents lieux (pas de distribution de colis alimentaires le weekend du 14 juillet par exemple) et des vacances des salariés. En revanche, à partir

du mois de septembre, quasiment une permanence santé par semaine a pu se tenir (ce qui représente environ la moitié du temps de travail infirmier). Nous avons fait le choix de positionner les permanences santé sur des permanences déjà existantes et assez passantes (en lien avec des distributions de colis alimentaires ou des épiceries solidaires).

Il a été décidé en équipe que l'infirmière concentre son activité sur les permanences car c'est le premier moyen pour rencontrer les futurs passagers, commencer à créer du lien, se faire connaître et de pouvoir évaluer les besoins en santé des passagers. Au fur et à mesure des permanences, les usagers ont pu s'habituer à la présence de l'infirmière. Certains sont venus se présenter spontanément, d'autres qui étaient venus pour une demande de démarches sociales se sont attardés pour échanger sur leur santé. Et enfin, les bénévoles des différentes associations partenaires (Le Secours Populaire et Les Restos du Cœur) ont joué un rôle important d'orientation de certains passagers.

➤ **Formation « Aller- Vers »**

Le travailleur social a pu bénéficier d'une formation dispensée par l'ARIFTS sur le thème : « Aller-Vers : Les fondamentaux », d'une durée de deux jours. Les objectifs étaient de permettre au professionnel de :

- Questionner ses représentations sur la thématique,
- Identifier les fondamentaux et les concepts-clés sur la thématique,
- Connaître les indicateurs à relever pour amorcer une dynamique sur le terrain professionnel.

➤ **Novembre et décembre 2022 : un ralentissement de l'activité**

En novembre et décembre, suite à l'arrêt maladie du travailleur social salarié à 80%, les activités du SOLIBUS-Asur ont dû être réduites. Seules les permanences santé ont été maintenues avec l'infirmière, et le travailleur social salarié à 20% sur le dispositif. Les accompagnements réalisés par ce dernier, ont eux aussi été maintenus.

➤ **La recherche de nouveaux financements en 2022**

Comme nous l'avons noté précédemment, le SOLIBUS-ASUR est un dispositif expérimental, financé majoritairement, par l'appel à projets dans le cadre du plan « France relance » pour une période de 18 mois. Un financement accordé par la MSA dans le cadre de l'appel à projets MSA Grandir en Milieu Rural "Mobilité et Numérique" a permis de compléter pour l'année 2022 le financement apporté via « France Relance ».

Le deuxième semestre 2022 a été consacré à la recherche de nouveaux financements émanant du territoire d'action. Dans ce sens, une présentation du dispositif aux élus de la communauté de communes Sèvre et Loire a été réalisée en octobre 2022.

Une demande de financement auprès de la fondation AG2R La Mondiale, au titre de l'appel à projets 2022 – 2024 « Santé et grande précarité » a été déposée en août 2022 afin de pérenniser le poste de l'infirmière et du médecin. La fondation AG2R a décidé de ne pas soutenir financièrement notre projet, malgré le fort intérêt dont ils ont fait preuve durant nos échanges.

Accompagnement par l'ARS et l'IREPS

En janvier 2022, une demande de financement a été déposée auprès de l'Agence Régionale en santé pour ces postes (infirmier et médecin), ainsi que pour la création d'un poste de médiateur en santé. L'ARS a fait le choix de ne financer que le poste de médiateur en santé. Celle-ci y a répondu favorablement en août 2022. La procédure de recrutement est lancée pour le dernier trimestre 2022.

Dans la construction de cette nouvelle orientation du dispositif vers la médiation en santé, l'ARS nous a proposé de nous rapprocher de l'Instance Régionale d'Éducation et de Promotion de à Santé (IREPS). Dans ce cadre, nous sommes en lien avec la chargée de missions et coordinatrice réduction des inégalités sociales et territoriales de santé pour être accompagné sur cet axe.

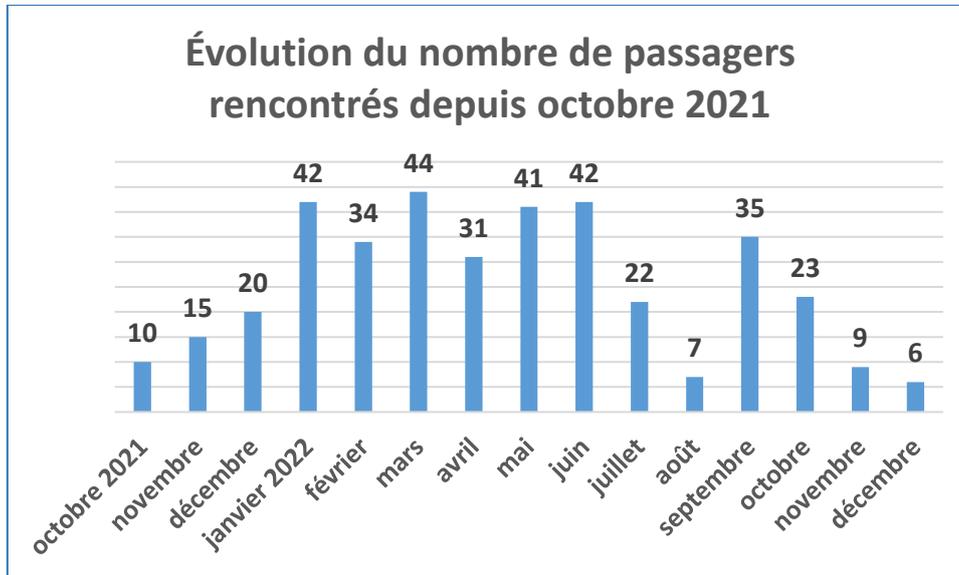
III. STATISTIQUES

Depuis le début du lancement de l'activité du SOLIBUS des statistiques sont réalisées. Elles ont pour objectifs de recenser l'activité réalisée, et d'avoir une vision au plus juste des besoins des personnes rencontrées et accompagnées.

Dans une première partie, seront présentées des statistiques en lien avec la démarche d'Aller-Vers (nombre de rencontres, nombre de permanences, mode de connaissance du SOLIBUS, durée de l'accompagnement...). La deuxième partie sera consacrée à une présentation des passagers (âge, sexe, commune d'origine, ressources, accès au numérique...). Ensuite, nous présenterons l'accompagnement réalisé autour de différents thèmes : la santé, le budget, le logement, les démarches d'insertion, la mobilité.

a. La démarche « d'Aller-vers »

➤ **Evolution du nombre de passagers rencontrés par mois**



Ce tableau montre l'évolution du nombre de personnes rencontrées mensuellement depuis le début de l'activité. Nous pouvons noter une nette évolution du nombre de passagers rencontrés, à partir de janvier 2022. Nous pouvons constater qu'il nous a fallu un trimestre pour lancer l'activité, et qu'ensuite nous avons très rapidement atteint notre capacité maximum d'accompagnement.

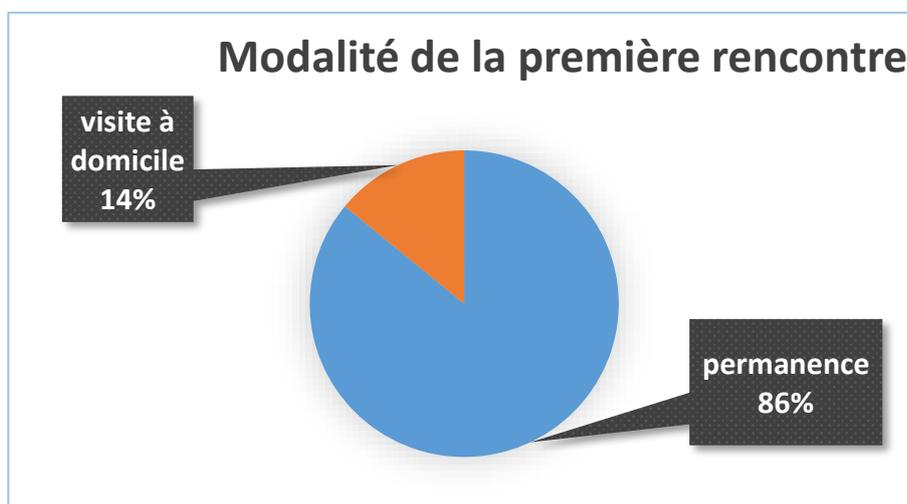
Depuis, janvier 2022, les chiffres sont stables, nous rencontrons entre 30 et 45 personnes par mois. Les mois de février, avril, juillet et août ont connu un ralentissement d'activité. Cela était dû aux congés des membres de l'équipe. Sur les trois derniers mois de l'année, l'absence d'un travail social travaillant à 80% a limité le nombre d'accompagnements possibles.

🔗 À compter de janvier 2022, ce sont 185 personnes qui ont été accompagnées. Et depuis le début de l'activité, ce sont 207 passagers qui ont fait la connaissance du SOLIBUS.

Pour rappel, les capacités d'accompagnement sur la première année de ce projet avaient été initialement estimées à 60 personnes.

➤ Mode de connaissance du SOLIBUS

Comme nous l'avons noté lors du premier rapport d'activité, les premières rencontres avec les passagers se font majoritairement lors des permanences du SOLIBUS (86 % des premières rencontres). Notre présence lors de distribution de colis alimentaires (avec les Resto du Cœur, Le Secours Populaire, et l'association Arc en Ciel) nous permet de rencontrer de nombreux passagers, que nous revoyons par la suite au plus proche de leur lieu de vie.



Nous avons pu constater une évolution des modalités des premières rencontres. Étant de mieux en mieux identifiés, nous rencontrons de plus en plus de personnes à leur domicile pour un premier rendez-vous. Ce sont souvent des personnes qui ont des

difficultés de mobilité, et qui sont orientées par un partenaire en qui elles ont confiance. Elles acceptent donc souvent sans difficulté, que l'on vienne à leur domicile, et y voient un confort.

À partir de mars 2022, il a été fait le choix de diminuer le nombre de permanences, afin d'augmenter la capacité du travailleur social à répondre aux demandes de rendez-vous à domicile. Le nombre de permanences a été limité à environ 10 par mois.

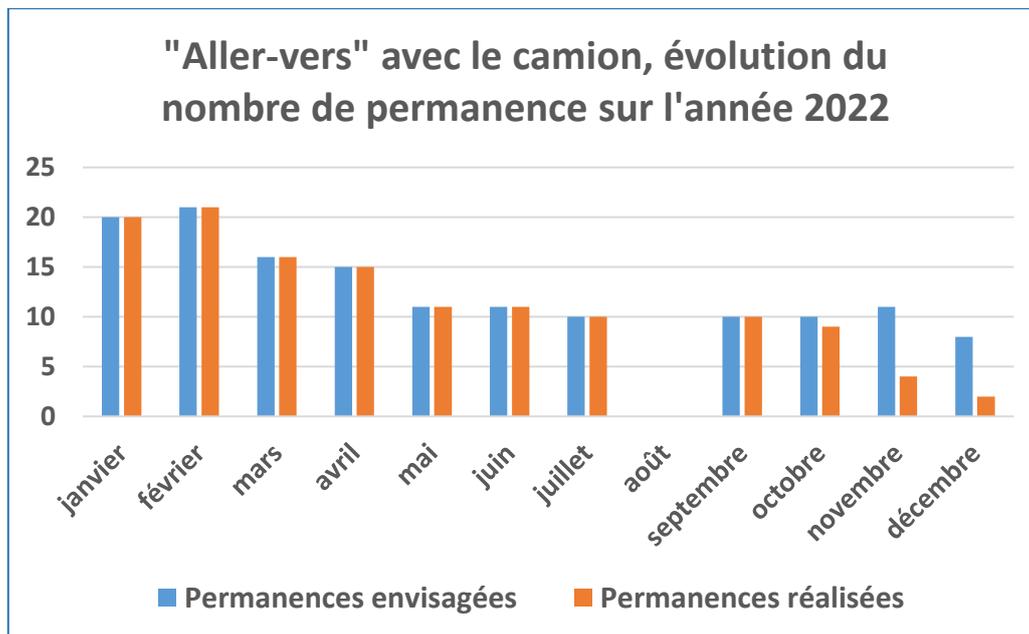
➤ **Les permanences**

Les permanences sont réalisées avec le véhicule aménagé. Elles sont d'une durée de deux heures, auxquelles s'ajoute le temps de déplacement. Les horaires sont adaptés en fonction de l'activité du lieu d'accueil.

Sur la période de janvier à décembre 2022, ce sont 129 permanences, qui ont été réalisées sur 12 communes :

- Nantes Métropole : Saint Sébastien, Vertou
- Communauté de Communes Sèvre et Loire : Divatte sur Loire, Haute Goulaine, Le Loroux Bottereau, Mouzillon, Le Pallet
- Communauté de Communes Clisson, Sèvre et Maine agglomération : Boussay, Gétigné, Gorges, Maisdon sur Sèvre, Vieillevigne, Clisson
- Communauté de Communes de Grand Lieu : Le Bignon.

Le véhicule, facilement identifiable dans un lieu neutre, qui suscite des questions, est un vrai outil pour « Aller-Vers ».



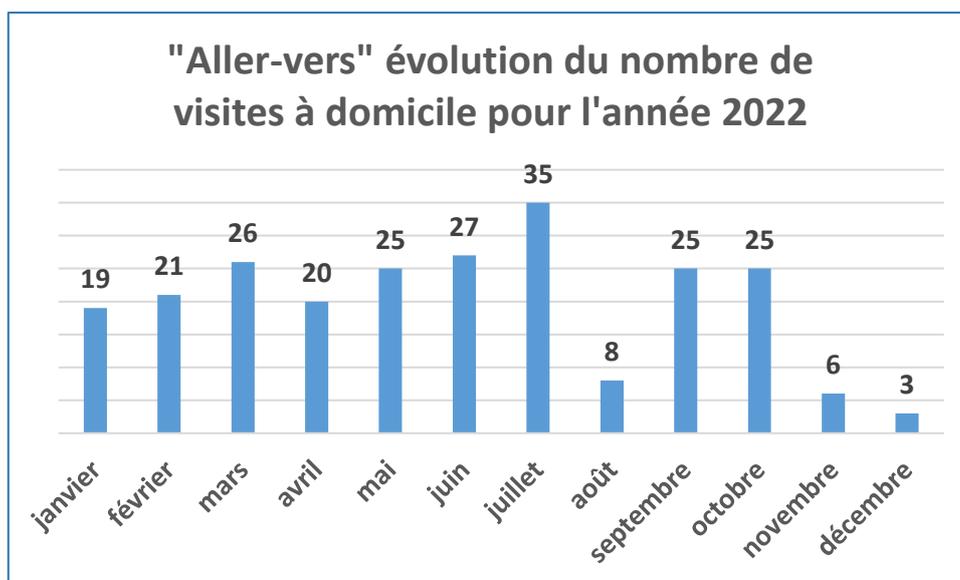
Ce tableau indique le nombre de permanences envisagées et celles qui ont été réalisées. La diminution du nombre de permanences en novembre et décembre 2022 s'explique par l'absence d'un travailleur social.

➤ **Les Visites à domicile (durée environ 1h et demi)**

Les visites à domicile sont d'une durée d'une heure trente environ, auquel s'ajoute aussi le temps de déplacement. L'idée étant « d'Aller-vers », et de « faire avec ». L'ensemble des démarches sont réalisées avec le passager : appeler un organisme, envoyer un mail, rédiger un courrier, remplir un formulaire...

Le temps passé à évaluer une situation complexe avec des passagers éloignés des services sociaux est conséquent.

De janvier à décembre 2022, nous avons réalisé 138 visites à domicile. Ce qui fait, 24 visites par mois (si l'on enlève les mois d'août, novembre et décembre qui ne sont pas représentatifs).



Les visites à domicile correspondent à une vraie demande de la part des passagers, et nous permet de rencontrer des personnes habitant sur les communes où il n'y a pas de permanence.

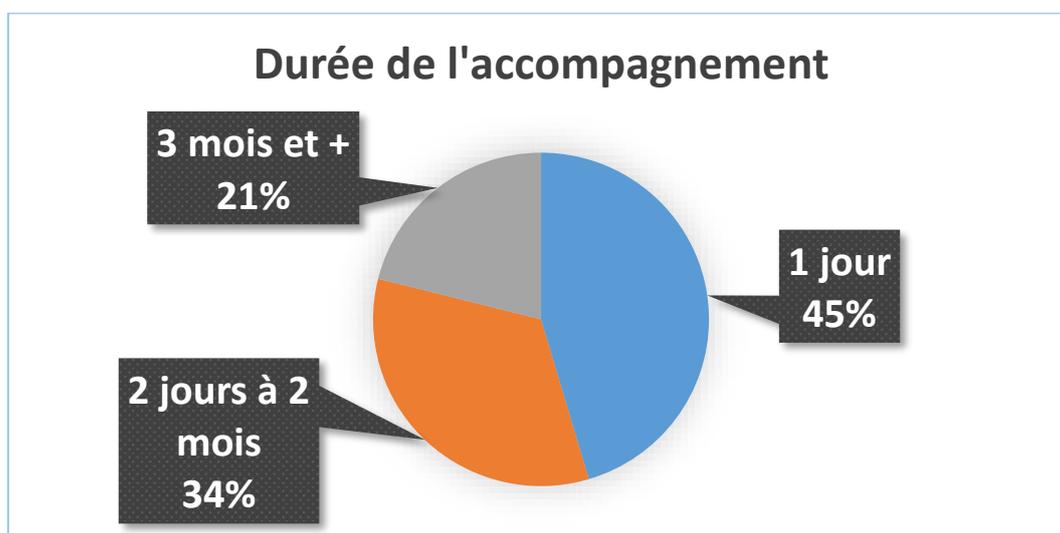
Il nous arrive de rencontrer un passager pour la première fois à son domicile, le lien ayant souvent été réalisé par un intermédiaire professionnel (CCAS, EDS, Carsat, Clic) ou bénévole. Ce sont souvent des personnes peu mobiles.

Les visites à domicile permettent de réaliser des démarches de façon plus confidentielles, de réaliser des accompagnements qui nécessitent un temps conséquent (dossier de demande de retraite), de rencontrer l'entourage de la personne accompagnée, et de faire une évaluation des conditions de vie.

➤ Les appels téléphoniques

Tout comme nous avons constaté une augmentation des sollicitations pour les visites à domicile, nous avons aussi été de plus en plus sollicités au téléphone, que cela soit pour une information, un conseil, une demande de rendez-vous. Les demandes peuvent être très diverses : un dossier CAF bloqué, des conseils pour l'achat d'un ordinateur, une demande d'information sur les primes versées par l'État...

➤ Durée de l'accompagnement



Ce graphique nous montre l'intérêt d'avoir deux modalités de rencontres avec les passagers : les permanences et les visites à domicile.

Presque la moitié des passagers (soit 84 personnes) rencontrés au cours de l'année 2022 sont des personnes qui l'ont été une seule fois. En effet, très souvent, au cours d'une permanence, nous sommes sollicités pour une question à laquelle notre réponse est suffisante.

Un peu plus d'un quart des passagers (soit 62 personnes) sont accompagnés pendant une période qui varie entre 2 jours et 2 mois. Ils nous sollicitent souvent pour une démarche spécifique.

Et 20% des passagers (soit 39 personnes), sont accompagnés trois mois ou plus. Ce sont des personnes qui ont besoin d'être accompagnées sur une période plus longue, car elles cumulent les difficultés : absence d'outils numériques, problème de mobilité, absence de logement stable, faibles revenus, autorisation de séjour temporaire en France...

→ 80 % des passagers accompagnés moins de trois mois

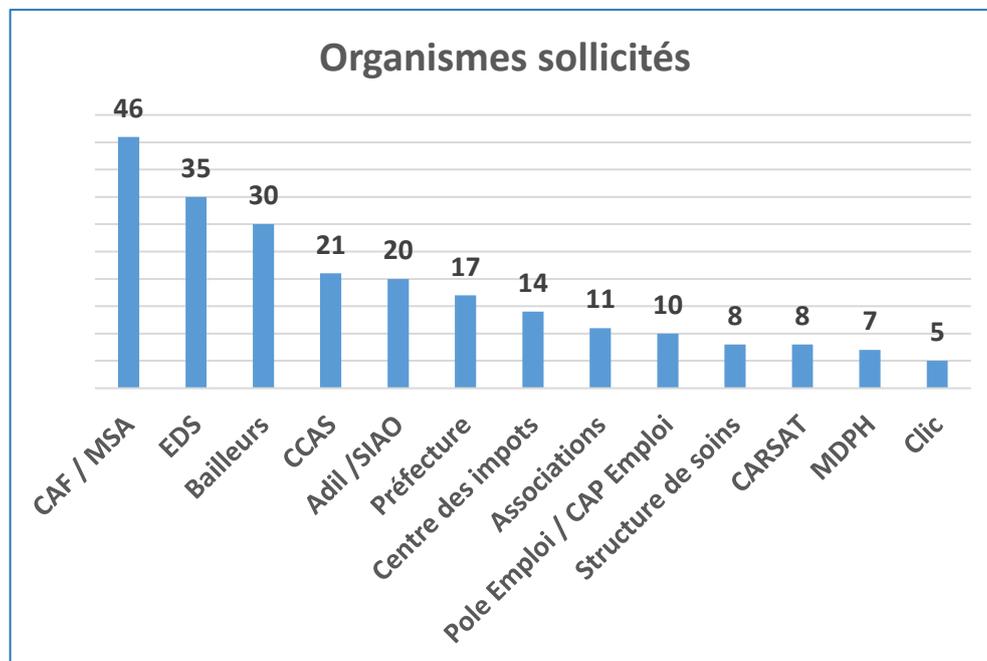
→ 20 % des passagers accompagnés plus de trois mois

➤ **« Allers-vers », « faire avec », et ...accompagner-vers**

Comme nous l'avons noté précédemment, ce dispositif a vocation à accompagner des personnes vers les structures existantes. Pour cela il nous faut « Aller-vers », puis « accompagner vers... ».

C'est pour une démarche auprès de la CAF que nous sommes le plus souvent sollicités (mise à jour du dossier, déclaration trimestrielle, demande de RSA), ainsi que de la CPAM (renouvellement CSS, suivi des remboursements). Viennent ensuite les démarches auprès de la préfecture (pour un rdv pour le renouvellement d'une carte de séjour, une demande de document de circulation), de l'ADIL (pour une demande de

logement social ou pour sa mise à jour), puis ce sont les EDS, les bailleurs sociaux ou privés ou le centre des impôts que nous sommes amenés à contacter.



Les partenaires les plus importants, avec lesquels nous avons pu accompagner les passagers sur la durée, sont sans surprise les CCAS et les EDS. Ce sont les structures dédiées à l'accompagnement social sur le territoire.

Notre rapide délai d'intervention (moins de 15 jours), ainsi que notre capacité d'aller au domicile sont de véritables atouts pour nos partenaires. Nous pouvons, avec l'accord du passager, leur transmettre des informations concernant l'état du logement, l'état de santé de la personne, ses capacités...

b. Les passagers

Les Publics ciblés

Ce projet s'adresse à un ensemble de publics présents sur le territoire mais actuellement non pris en charge du fait d'une accumulation de freins trop écrasante pour être solutionnée, d'un manque de confiance ou d'un sentiment de honte.

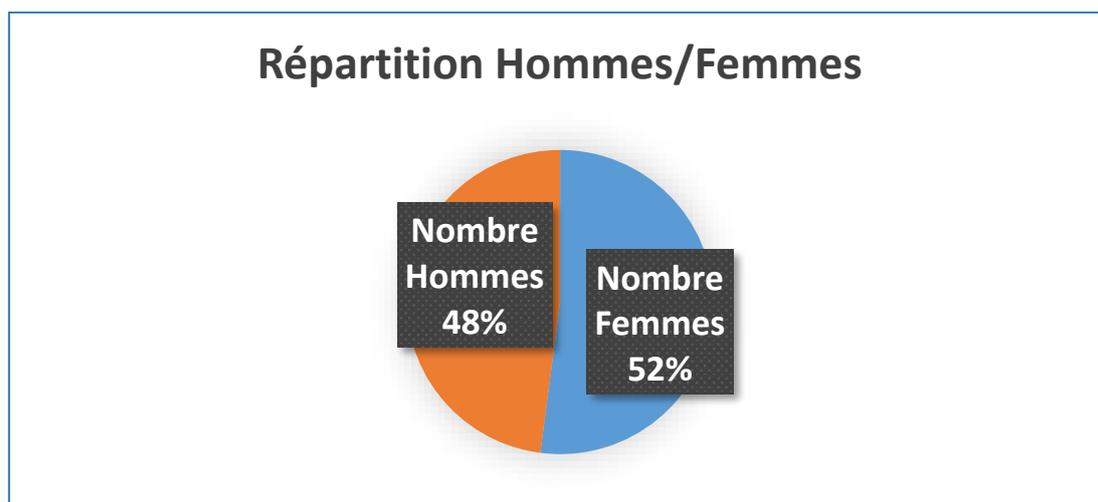
Plusieurs publics seront par ailleurs ciblés, du fait de facteurs de vulnérabilité supplémentaires dans de nombreux domaines de la vie (jeunes, familles monoparentales, populations étrangères, femmes victimes de violences, personnes âgées isolées...).

Les publics rencontrés

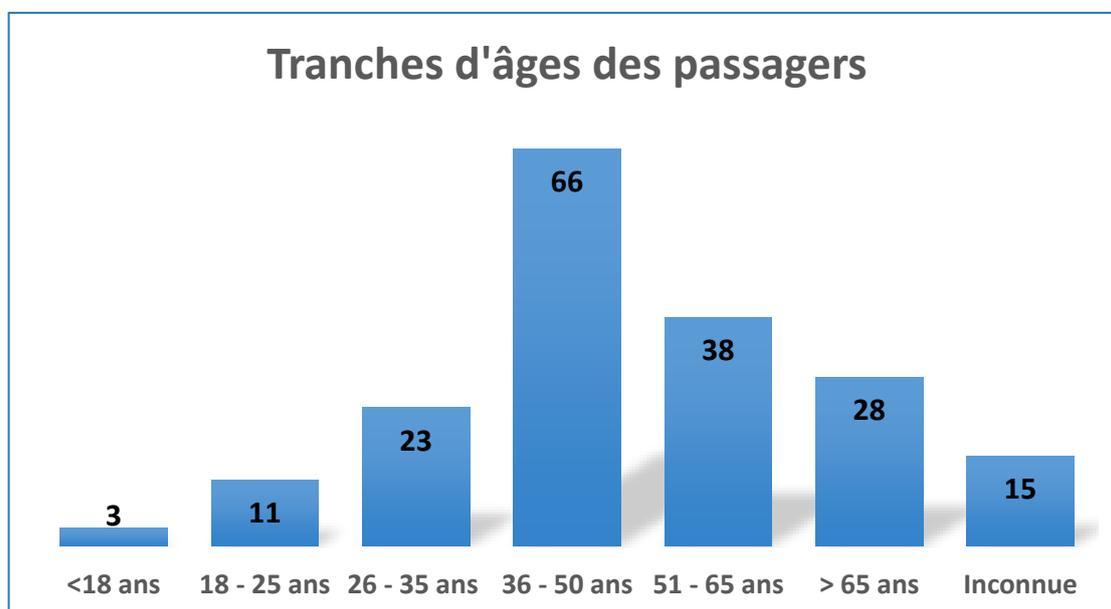
Lorsque nous rencontrons un passager, notre premier objectif est de répondre à sa demande. Nous lui posons des questions afin d'y répondre le mieux possible. Cependant, par souci de confidentialité, et de respect de la personne nous ne lui demandons pas forcément son âge, sa situation matrimoniale, ou bien ses ressources. Ceci explique, dans les graphiques suivants, la présence de la rubrique « inconnu » ou « non spécifié ».

➤ Genre

Comme nous l'avions déjà noté lors des précédents rapports d'activité, nous avons accompagné autant d'hommes que de femmes.



➤ Âge

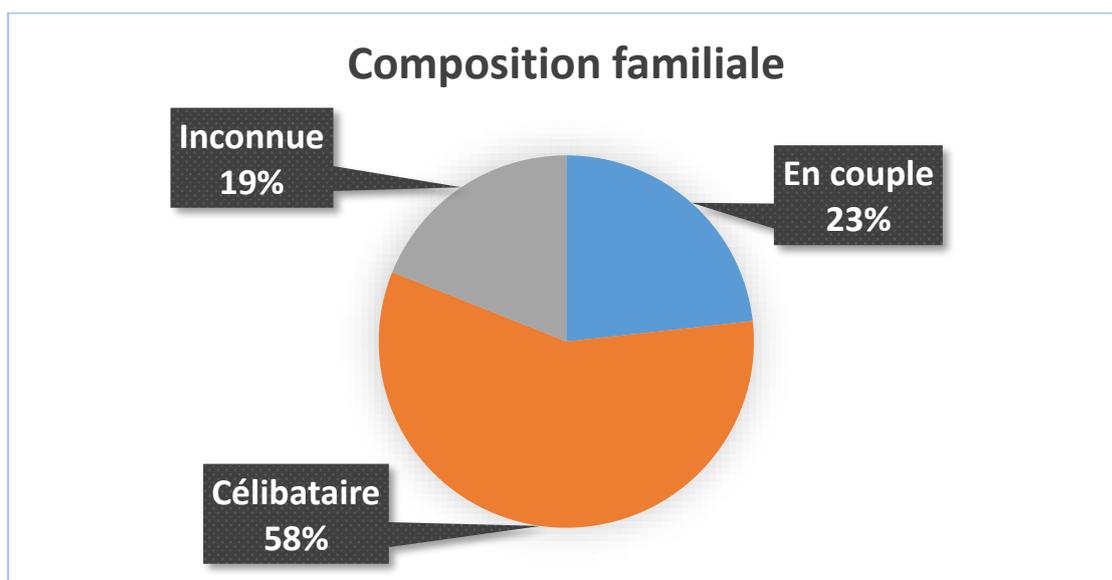


La tranche d'âge la plus représentée, est celle des « 36-50 ans », puis vient celle des « 51-65 ans ». Cela peut d'abord s'expliquer par le fait que ce sont des personnes qui sont les plus susceptibles de vivre des changements dans leur vie (naissance, séparation, perte d'emploi, déménagement...), et ensuite par leurs difficultés à utiliser les outils numériques.

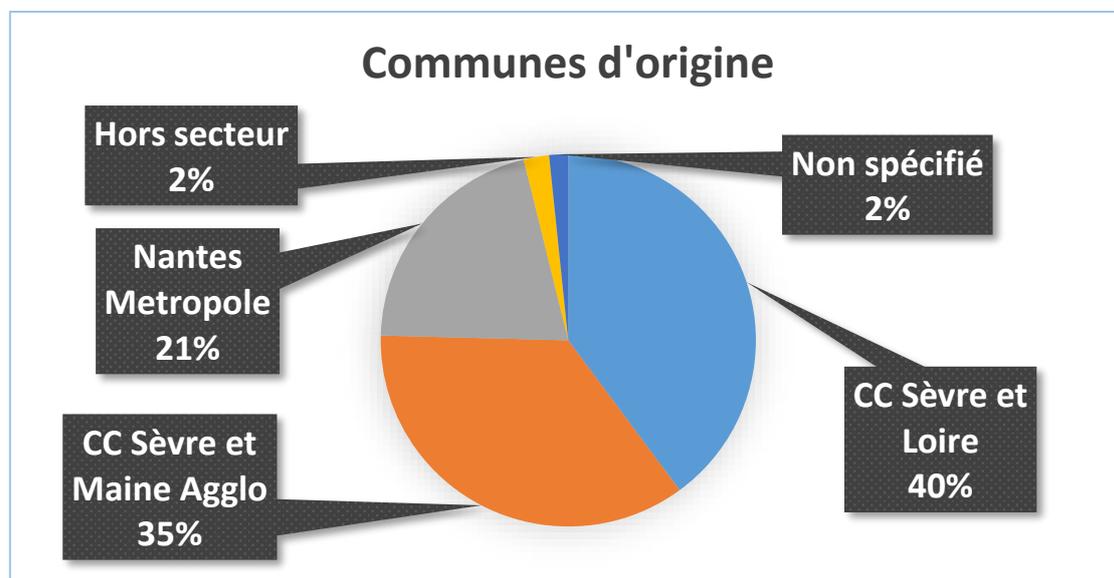
Malgré notre partenariat avec les missions locales, nous avons déjà noté que nous rencontrons peu de jeunes. Nous pensons que ces derniers ont sûrement plus d'habileté à utiliser les outils numériques, et qu'ils font peut-être peu appel aux services sociaux, pensant de façon erronée, que ceux-ci sont uniquement accessibles aux plus de 25 ans.

➤ Situation matrimoniale

Comme nous l'avons remarqué lors du précédent rapport d'activité, la majorité des passagers sont célibataires, et vivent seuls. En tant que professionnels du secteur social, nous le constatons régulièrement, l'isolement est un facteur de précarité.



➤ **Les communes d'origines**



Pour la genèse du SOLIBUS, des permanences ont d'abord été réfléchies sur le territoire du service ASUR. Ainsi l'essentiel de nos permanences ont été réalisées sur les EPCI de Nantes Métropole, Clisson, Sèvre et Maine Agglomération ainsi que celle de Sèvre et Loire.

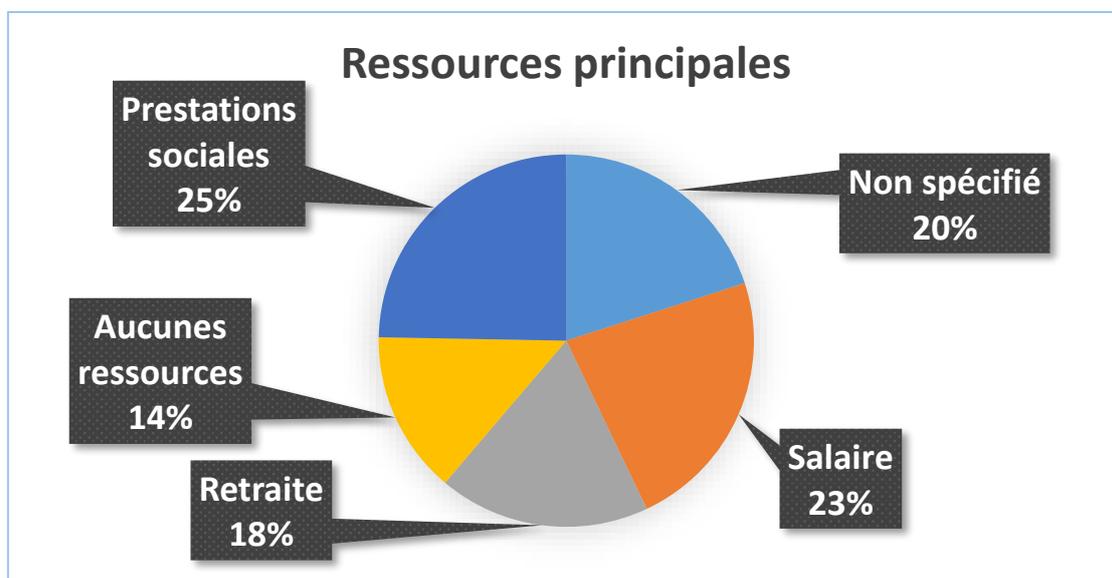
Les quelques permanences qui ont eu lieu sur la commune du Bignon en septembre et octobre 2022, n'ont pas permis le déploiement de l'activité sur ce territoire.

➤ Les ressources

En ce qui concerne les ressources, nous pouvons constater que le profil des usagers est très diversifié :

- 14 % des passagers rencontrés sont sans ressources (soit 24 personnes),
- 25 % des passagers ont comme ressources principales une ou des prestations sociales (soit 42 personnes)
- 18% d'entre eux sont retraités (soit 31 personnes)
- 23% sont salariés (soit 39 personnes).

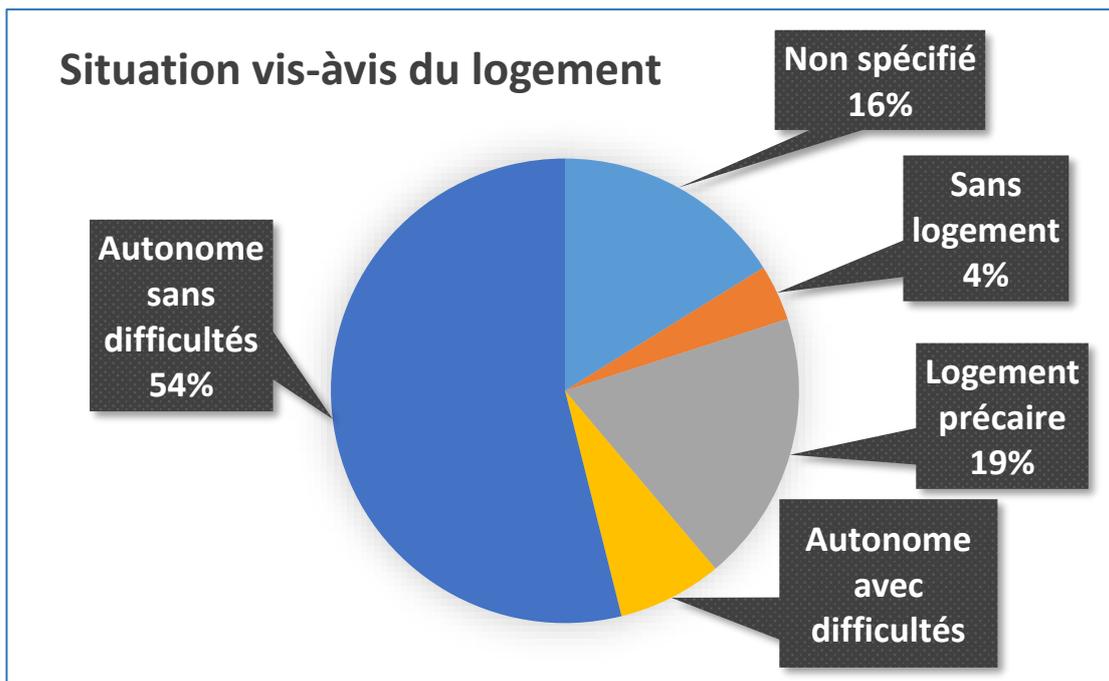
Parmi les 185 passagers accompagnés en 2022, 66 personnes vivent sans ressources ou avec les minima sociaux, soit un peu plus d'un tiers.



➤ **Situation vis-à-vis du logement**

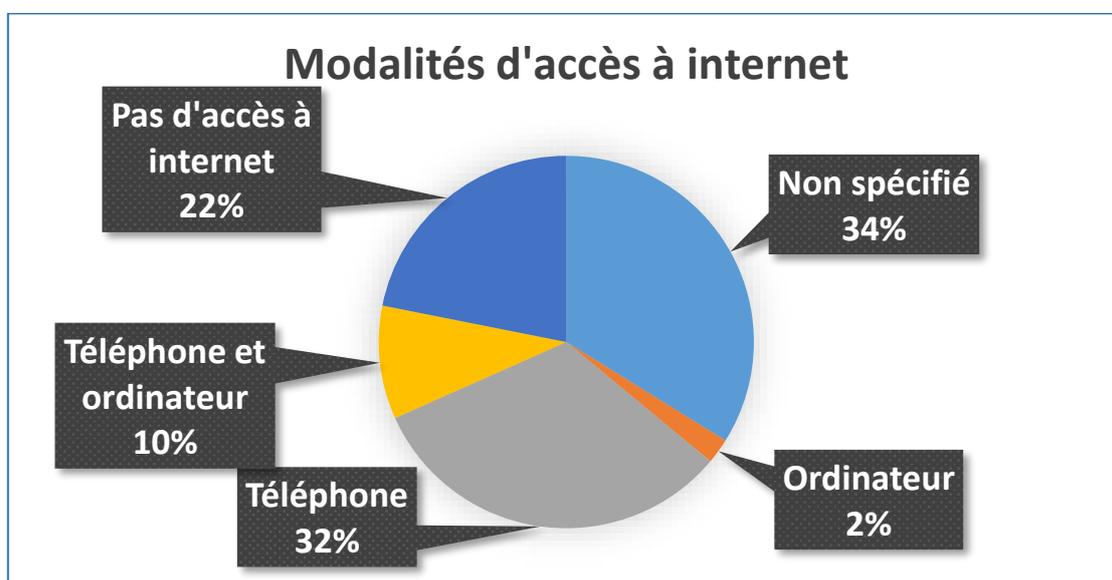
Concernant le logement, les situations aussi sont très diverses :

- 46 % des passagers se trouvent en difficultés concernant leur logement
- La moitié des passagers sont autonomes et non pas de difficultés, ils sont locataires ou propriétaires
- 7% sont autonomes mais ils rencontrent des difficultés (impayés de loyers, procédure d'expulsion)
- 19% vivent dans un logement précaire
- Et 4% sont sans domicile



Au regard de la situation « tendue » vis à vis du logement sur le territoire (délai d'obtention d'un logement social supérieur à un an, manque de logement privé, montant des loyers, taux de rotation faible, précarité énergétique), nous n'avons pas été surpris de ces chiffres.

➤ L'accès au numérique



L'accès au numérique est un excellent outil pour permettre une inclusion durable, notamment avec « le tout numérique ». Lorsque les personnes se rendent au Solibus, elles disposent le plus souvent d'un téléphone/ordinateur avec un accès à internet. Le Solibus va viser le plus possible à favoriser l'autonomie de la personne en réalisant les démarches avec elle sur son matériel et non en les effectuant pour elle.

Si les personnes n'ont ni internet ni les outils nécessaires pour réaliser les démarches, il est possible de prendre l'ordinateur, téléphone et connexion du Solibus.

Parmi les personnes accompagnées,

- 22 % n'ont pas d'accès à internet (soit 40 personnes). Elles ne sont donc pas autonomes pour réaliser leurs démarches
- Seuls 10 % des passagers ont une connexion à internet via leur téléphone et un ordinateur.

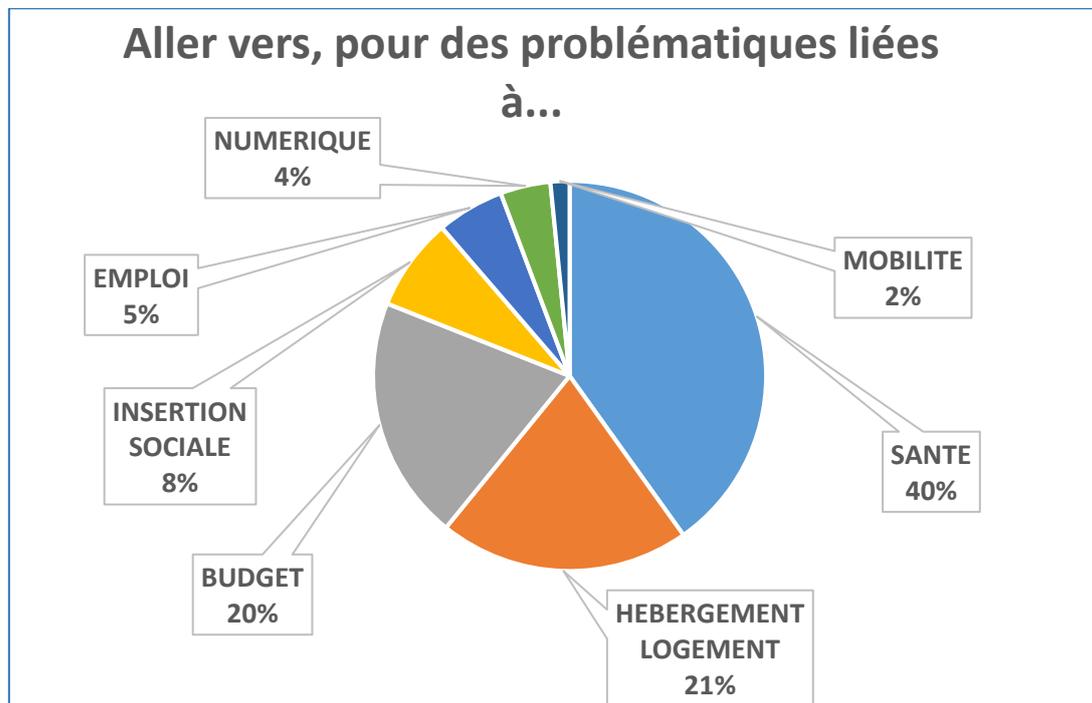
→ *Les statistiques nous montrent que nous n'avons pas de « profil type » de passagers. Il y n'y a pas d'homogénéité dans les personnes accompagnées, que cela soit en terme d'âge, de sexe, de ressources financières, de situation matrimoniale...*

Seules des « tendances » sont observables :

- *personnes âgées de 30 ans et plus*
- *célibataires*
- *autonomes en terme de logement*
- *ayant comme ressource principale un minima social*
- *ayant accès à internet via un téléphone.*

c. L'accompagnement des passagers

Afin de pouvoir quantifier l'accompagnement réalisé auprès des passagers, nous avons classé ce dernier autour de sept thèmes : la santé, le logement et l'hébergement, le budget, l'insertion social, l'emploi, l'accès au numérique, et la mobilité.



Ce graphique nous montre que l'accompagnement réalisé porte sur trois thèmes principaux : la santé, le logement, et le budget. Lors du premier rapport d'activité, c'est le thème du « logement » pour lequel les sollicitations étaient plus nombreuses. Ce changement, l'augmentation des accompagnements liés à la santé est probablement due à l'arrivée de l'infirmière.

Depuis le début de l'activité du SOLIBUS, les chiffres sont similaires. L'accompagnement réalisé concerne principalement la santé (40%), le logement (21%) et le budget (20%). Viennent ensuite les démarches liées à l'insertion sociale (8%), l'emploi (5%), le numérique (4%) et la mobilité (2%).

Il faut noter que les motifs d'accompagnement sont généralement plus larges que la demande initiale. En effet, nous pouvons être sollicités pour une recherche de

logement, puis le passager nous apprend qu'il n'a pas réalisé sa déclaration de ressources, et que récemment il a eu des idées suicidaires. Dans ce cas, afin de qualifier l'accompagnement réalisé, nous indiquons pour cet accompagnement trois thèmes : le logement, l'insertion sociale (pour la déclaration de ressources), et la santé.

➤ **L'accompagnement lié à la santé**

Un des objectifs du SOLIBUS est de faciliter l'accès à la santé des populations du territoire. Pour ce faire, nous agissons sur plusieurs aspects.

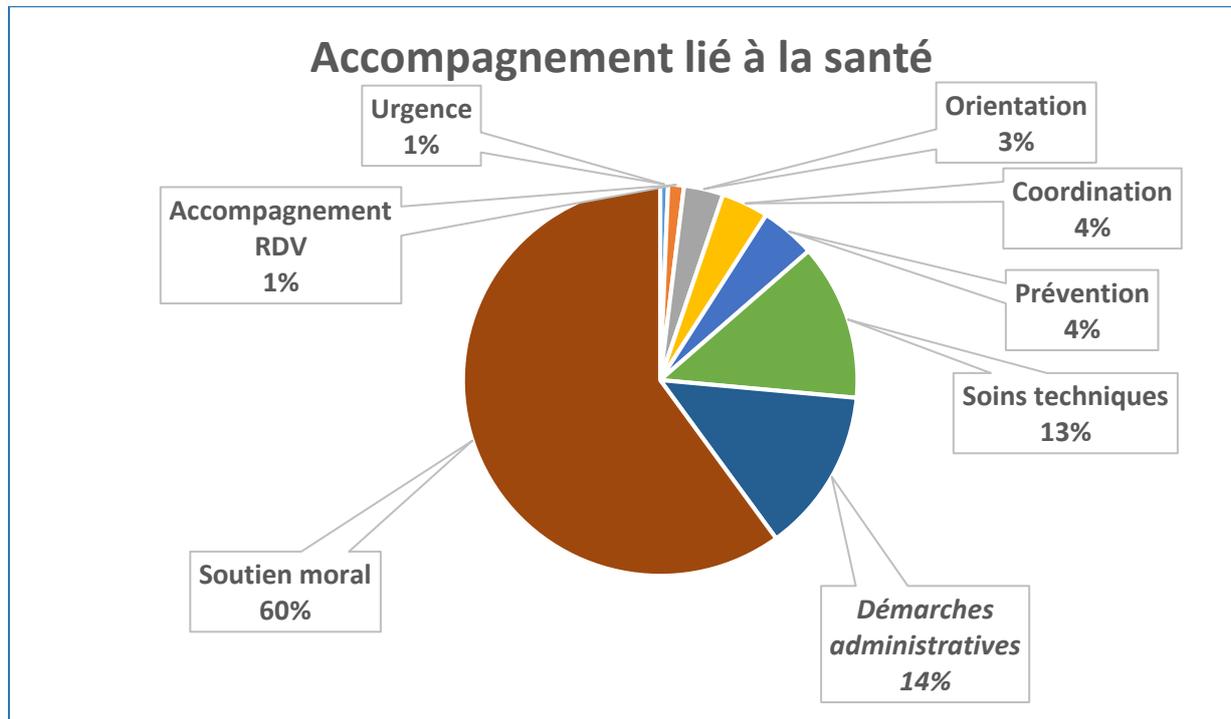
Premièrement, de nombreux passagers font appel aux travailleurs sociaux du Solibus afin de les aider dans leurs démarches administratives liées à leur santé (ouverture de droits, déblocage d'une situation avec la CPAM ou la MSA). C'est la première étape qui leur permet d'accéder à l'offre de soins sur le territoire.

Ensuite, nous avons mis en place à partir du mois de mai 2022 des permanences « Check Up Santé » : l'infirmière est présente sur des permanences qui se déroulent à proximité de distribution de colis alimentaires (Le Loroux-Bottereau et Saint Sébastien sur Loire). Les passagers qui le souhaitent peuvent donc la rencontrer pour échanger avec elle sur leur santé. C'est l'occasion de faire le point (prise de tension, pouls, poids, température, glycémie...), d'échanger sur les problèmes de santé rencontrés par le passager, d'effectuer de la prévention sur certains sujets, et d'orienter vers les professionnels de santé du territoire. Il nous a semblé important de réaliser ces permanences identifiées « santé » à plusieurs reprises sur les mêmes lieux, afin de laisser le temps aux habitants de reconnaître l'infirmière et de se sentir assez en confiance pour s'arrêter.

Un guide d'entretien est rempli par l'infirmière à chaque passage. Il est partiellement complété en fonction des sujets abordés (cf. annexe V...). Un courrier pré-rempli a également été réalisé. Il a pour but de transmettre certaines informations importantes au professionnel de santé à qui sera adressé le passager.

Depuis l'arrivée du nouveau camion en avril 2022, 17 permanences santé ont été réalisées.

Au total, 27 personnes ont été rencontrées par l'infirmière et ont pu échanger avec elle sur leur santé. Il est rare que les passagers se présentent avec une demande d'aide précise. À 20 reprises, la première accroche est la prise de tension (soins techniques). C'est un bon moyen pour commencer à échanger avec les passagers, les questionner sur leurs traitements, leur suivi et ainsi essayer d'évaluer leurs besoins en santé. La majorité des personnes rencontrées avaient déjà un médecin traitant, voire étaient suivies par un spécialiste. Les passagers sont parfois très rapides (ils partent après la prise de tension), mais il arrive également qu'ils prennent le temps de s'arrêter un peu plus longuement. C'est toujours l'occasion de discuter avec eux et d'amorcer des axes de prévention (alimentation, stress, tabac, vaccination...). Il est parfois nécessaire de les rassurer sur certaines questions, et surtout de les orienter vers les acteurs du territoire (professionnels de santé, associations...). L'orientation peut s'arrêter à donner les contacts, il peut aussi s'agir d'appeler ensemble pour demander un rendez-vous, voire de leur proposer de les accompagner physiquement au rendez-vous.



Au vu de cette expérience, il semblerait que les besoins en santé tournent beaucoup autour des démarches administratives (accès aux droits en santé) et surtout du soutien moral. Nous entendons par « Soutien moral » le temps passé à écouter les passagers raconter leur histoire de vie, leurs difficultés, leurs inquiétudes ou angoisses.

Ces moments impliquent une empathie indispensable de la part des professionnels associée à une écoute active (soutien, encouragements, propositions...).

Prendre ce temps est essentiel pour entamer la relation et il représente une part conséquente de notre travail. Ce n'est jamais le motif de sollicitation premier mais il nous a semblé essentiel de le faire apparaître afin de mieux mesurer le temps passé auprès de chaque passager.

La précarité dans laquelle se trouve la plupart des passagers rencontrés les amène souvent vers une fragilité psychologique très en lien avec les différents problèmes qu'ils rencontrent. Leur besoin de parler avec les professionnels du SOLIBUS est important, et semble montrer un réel besoin de lien social.

Enfin, l'infirmière accompagne aussi certains passagers dans leurs démarches de soin en dehors des permanences. Elle peut leur proposer des entretiens (dans le camion, à leur domicile ou dans un lieu neutre), réaliser de la coordination (contact avec des professionnels de santé, prise de rendez-vous, orientation), ou encore les accompagner si nécessaire. Ces passagers peuvent la contacter d'eux-mêmes (contact sur la plaquette). Ils sont adressés par les travailleurs sociaux du SOLIBUS ou par tout autre partenaire.

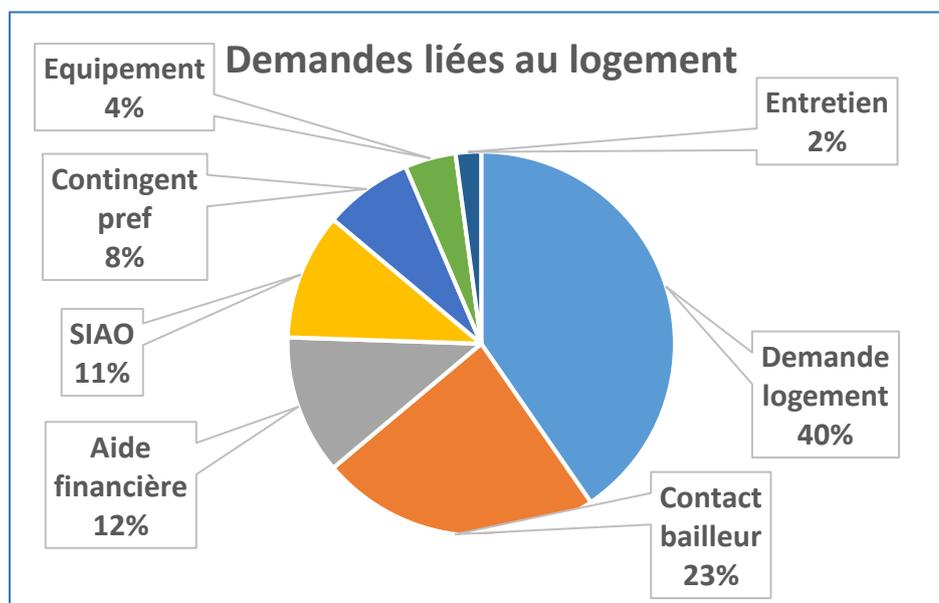
Il est arrivé à deux reprises que l'infirmière soit amenée à accompagner des personnes à des rendez-vous médicaux. Dans les deux cas, ces personnes n'avaient pas de moyen de locomotion pour se rendre à ces rendez-vous. Les accompagner leur a permis de conserver le lien avec le praticien et donc d'éviter une rupture de soins

Comme nous l'avions présumé, il n'est pas aisé d'amener les passagers à échanger sur leur santé de manière spontanée. Dans les demandes faites par les passagers, la santé arrivait rarement en premier plan. En revanche, elle ressort très souvent au fil du temps (du point de vue des salariés du SOLIBUS). Mais il arrive fréquemment que malgré la proposition faite par les travailleurs sociaux de rencontrer une infirmière pour échanger, assez peu de passagers ont accepté. Certains ont avancé le souhait de régler en premier lieu les problèmes administratifs, d'autres ont évoqué leur suivi déjà en cours ou même le refus d'aller vers le soin.

L'arrivée d'un médiateur en santé à temps plein pourrait permettre de réaliser un diagnostic plus précis des besoins des passagers autour de la santé tout en rencontrant plus d'acteurs en santé du territoire. Une nouvelle rencontre avec l'IREPS est prévue au premier trimestre 2023.

➤ L'accompagnement autour du thème du logement

Comme nous l'avons vu précédemment, la majorité des passagers vivent de façon autonome dans leur logement, mais un peu plus d'un quart est en difficulté (situation d'expulsion ou logement précaire). Les démarches d'accompagnement liées au logement sont diverses, elles correspondent à une demande de logement social (ou sa mise à jour), au contact avec un bailleur ou un propriétaire, à une demande de logement (logement temporaire, logement social, retraite), à l'enregistrement d'un dossier auprès du SIAO, à une demande d'aide financière (APL, FSL), ou bien à une demande de priorité auprès de la préfecture (contingent).



➤ **L'accompagnement dans les démarches liées aux budget**

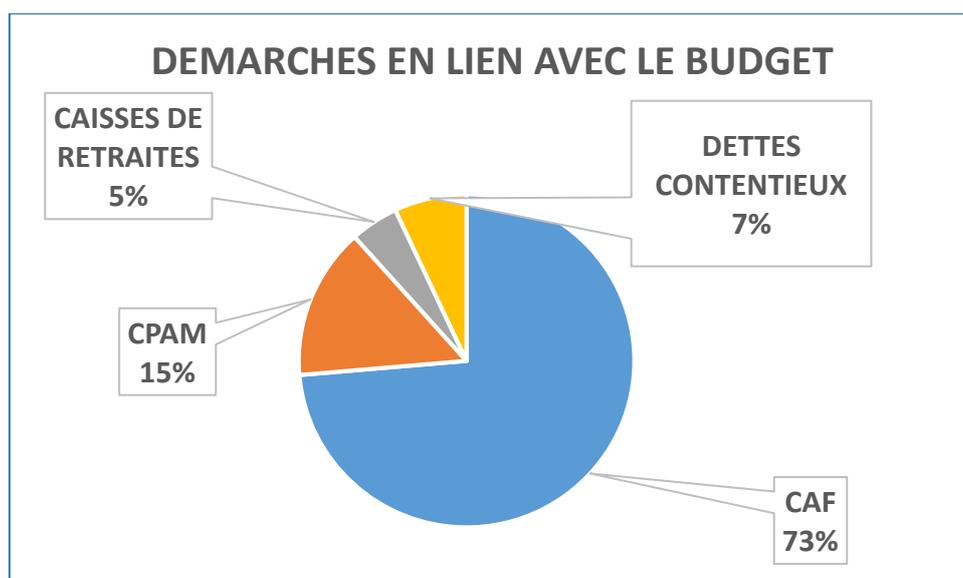
Après la santé et le logement, le budget est le troisième motif de rencontre avec les passagers. Entre janvier et décembre 2022, nous avons réalisé 91 temps d'accompagnement sur ce sujet.

Dans 73 % des demandes liées au budget, les passagers avaient besoin d'être accompagnés pour réaliser une démarche auprès de la CAF (demander la prime d'activité, faire une déclaration trimestrielle).

Les démarches concernant la CPAM représentaient 7% de l'accompagnement réalisé, principalement au sujet du traitement des arrêts maladie, ou le remboursement de soins.

La gestion des dettes et des contentieux représente 7% des démarches réalisées au niveau du budget (dette auprès d'un bailleur, d'un fournisseur d'énergie, contraventions...).

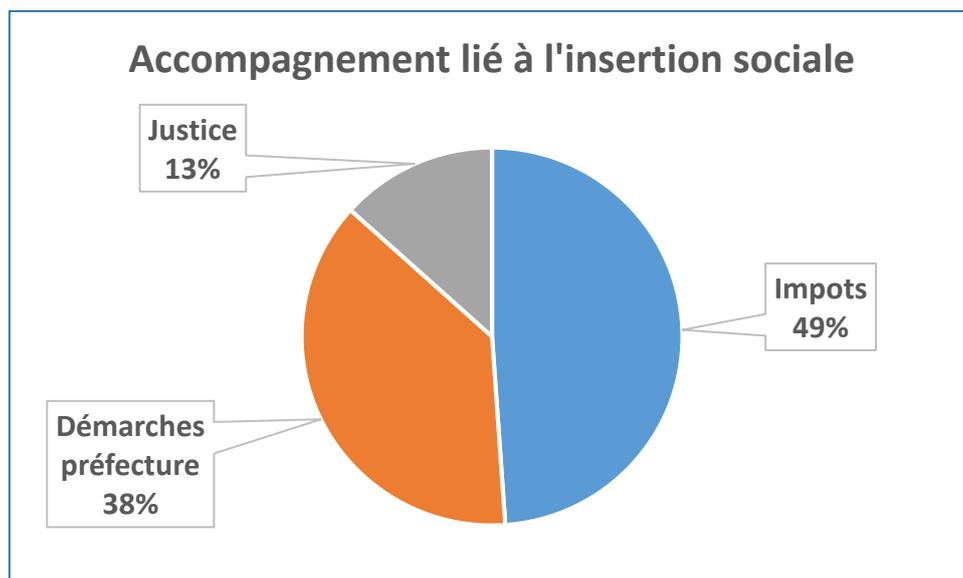
Enfin nous avons aussi accompagné des passagers pour effectuer leur demande de retraite (principale et complémentaire).



➤ **Accompagnement en lien avec les démarches d'insertion sociale**

Nous avons rassemblé autour de cette thématique les demandes suivantes : les déclarations de ressources pour les impôts, les démarches auprès de la préfecture (renouvellement de titre de séjour, demande de document de circulation pour les enfants mineur - DCEM, demande de carte grise), ainsi que les démarches juridiques (demande d'aide juridictionnelle, divorce...).

Il faut savoir que les démarches liées à la préfecture peuvent uniquement se réaliser sur un ordinateur portable. Elles ne peuvent pas être faites avec un téléphone, ce qui limite l'autonomie des passagers rencontrés pour ces démarches.



➤ **Accompagnement en lien avec l'insertion professionnelle**

L'accompagnement en lien avec l'insertion professionnelle représente 3 % de l'activité du SOLIBUS (soit 4 sollicitations). C'est souvent lorsqu'un passager nous demande d'être accompagné pour trouver un emploi. Dans ce cas, nous relayons vers les partenaires du territoire : point relais emploi, mission locale, Pôle emploi, chantiers d'insertion...

Lors du premier rapport d'activité, nous avons déjà noté le faible nombre de sollicitations à ce sujet, nous supposons que les partenaires cités précédemment sont bien identifiés par les passagers sur le territoire.

➤ **Accompagnement en lien avec le numérique**

L'accompagnement au numérique (achat d'un ordinateur, utiliser un ordinateur, un téléphone portable...) représente aussi 5% de l'activité du SOLIBUS. Nous sommes parfois sollicités par des passagers, ayant accès à internet avec leur téléphone portable, mais qui ne peuvent réaliser une démarche car celle-ci se fait uniquement avec un ordinateur (comme c'est le cas de la préfecture de Loire Atlantique). Nous avons noté que ce sont aussi les partenaires (France Terre d'Asile et la Mission Locale) qui nous sollicitent à ce sujet, souhaitant nous orienter des passagers.

➤ Accompagnement à la mobilité

L'accompagnement à la mobilité représente 3 % de l'activité du SOLIBUS, cela concerne principalement l'accès aux transport en commun (abonnements, horaires) et l'utilisation des transports solidaires du territoire.

Le SOLIBUS n'est pas dédié à faire du transport, mais en accompagnant les passagers aux rendez-vous (à l'EDS, à la CAF, au service des impôts), nous permettons le relais vers les partenaires du territoire.

Le territoire couvert par le SOLIBUS, est principalement rural. Sur l'année 2022, nous avons rencontré 5 personnes qui font l'ensemble de leurs démarches à pied (sur des distances supérieures à 5 km), afin d'avoir accès aux services publics (EDS, impôts, Pole Emploi).

➤ Des besoins auxquels nous ne répondons pas ou peu

Après un an d'expérimentation, nous avons pu constater que nous ne pouvions répondre à certaines demandes, et qu'il nous était difficile de répondre à certains besoins car l'offre du territoire ne le permet pas.

Il s'agit de :

- Du besoin d'intégration ou d'appartenance à un groupe. Nombreuses sont les personnes que nous avons accompagnées, qui souffre d'isolement social. Cela est souvent dû au fait de la dissolution des liens familiaux, à la précarité financière, à l'isolement géographique.

- Nous n'avons jamais été sollicité directement par un passager expliquant souffrir de solitude. C'est souvent un sujet qui est abordé à la fin d'un entretien, lorsque nous quittons le domicile. Nous sommes remerciés pour notre aide et pour notre visite. Un passager nous a, par exemple, raconté n'avoir eu aucune visite pendant 12 jours « *12 jours sans voir personnes, c'est long. Quand je dis personne, c'est personne. Uniquement la télévision. C'est dur. Vous ne pouvez pas imaginer* ».
- Un soutien ponctuel pour l'entretien d'un logement (aide pour aller à la déchetterie, vider un garage). Contrairement au besoin d'appartenance à un groupe, cela fait partie des motifs de sollicitations. Il est souvent secondaire mais répond à une vraie demande exprimée sans difficulté. Les passagers n'ont souvent pas de moyens de locomotion, et ne sont pas en capacité de louer un véhicule. Ces demandes ne sont pas très nombreuses (6 en 2022), mais à chaque fois nous avons senti le plaisir des passagers d'avoir pu faire du tri dans leurs affaires, avoir plus d'espace dans leur logement. Voici des phrases que nous avons retenu à ce sujet « *ah bah mon salon ressemble enfin à quelque chose, depuis le temps que c'était là !* » « *Je ne sais pas comment vous remercier ! A l'accueil, ils me l'ont dit, j'étais leur plus ancienne cliente ! ça fait 8 ans que j'avais ce box* ».

- Afin de rendre plus concret l'accompagnement réalisé par les professionnels du SOLIBUS, auprès des passagers, voici le récit des démarches réalisées avec cinq d'entre eux.

Monsieur W.

Monsieur W habite sur la commune de la Boissière du Doré. Nous l'avons rencontré une première fois lors d'une permanence du SOLIBUS au Resto du Cœur, au Loroux Bottereau. Ce jour-là, il était inquiet, car la CAF lui demandait de faire sa déclaration trimestrielle de ressources, afin de continuer à percevoir le RSA. Il nous a expliqué ne pas avoir de moyens de communication (ni téléphone, ni ordinateur) et souhaitait être aidé pour réaliser cette démarche.

Les rendez-vous suivants ont eu lieu au domicile de Monsieur. Ce dernier a souhaité que l'on prenne contact avec sa banque, avec laquelle il était en conflit. Comme Monsieur avait des impayés de factures téléphoniques, son numéro de téléphone avait été bloqué. De plus, comme Monsieur n'était plus joignable, Pôle Emploi menaçait de le radier, car il ne pouvait pas prétendre rechercher un emploi et ne pas avoir les outils de communication adéquats.

Nous avons soutenu Monsieur dans ses démarches. Trois mois après notre première rencontre, il avait à nouveau un téléphone portable. Il avait pris un forfait auprès d'un opérateur téléphonique. Le mois suivant, il nous annonçait qu'il avait trouvé un emploi.

Madame C.

Madame C habite sur la commune du Landreau. Elle a été orientée vers le SOLIBUS par l'EMPP car elle disait se sentir isolée. Lorsque nous avons rencontré Madame pour la première fois, elle nous a expliqué qu'elle souhaitait déménager, car son logement était

trop grand, et qu'elle n'était plus en capacité d'entretenir le jardin. Elle avait demandé une mutation auprès de son bailleur. Nous avons fait un point avec Madame au sujet des activités possibles sur sa commune. Lorsque nous avons revu Madame, le mois suivant, elle nous a annoncé avoir eu une proposition de logement sur la commune du Haute Goulaine. Elle était ravie. Suite à son déménagement, Madame avait besoin d'acheter de nouveaux meubles. Nous l'avons accompagnée au Hangar Meubles de l'association Saint Benoit Labre, qui permet l'achat de mobilier d'occasion à bas prix. Madame a choisi ce dont elle avait besoin, les meubles ont été livrés par l'équipe de bénévoles.

Lors du dernier rendez-vous, nous avons demandé à Madame si elle voulait être accompagnée afin de trouver des activités de loisirs sur la commune du Haute Goulaine. Madame a refusé ; elle a dit vouloir se concentrer sur son emménagement. Nous l'avons pour cela accompagné à la déchetterie.

Monsieur T.

Monsieur T a 40 ans. Il est originaire de Sierra Léone. Il est arrivé en France en 2019 avec sa fille. Il ne parle qu'en anglais. Il est hébergé par le 115 dans un hôtel sur la commune du Loroux Bottereau. Sa fille a obtenu une protection subsidiaire, Monsieur a fait une demande de titre de séjour vie privée et familiale pour pouvoir rester avec elle sur le territoire français. Nous avons rencontré Monsieur lors d'une permanence du SOLIBUS avec les Restos du Cœur. Monsieur souhaite être accompagné dans sa recherche de logement et d'emploi, car désormais sa carte de séjour l'autorise à travailler. Concernant le logement, nous nous sommes mis en lien avec le 115, et nous avons demandé l'enregistrement de la demande de Monsieur auprès du SIAO, ainsi qu'auprès du service ASUR. Concernant l'emploi, nous avons orienté Monsieur vers les

chantiers d'insertion SEMES. Nous l'accompagnons afin d'actualiser sa situation tous les mois auprès de Pôle Emploi, et nous l'aidons afin qu'il puisse consulter les offres d'emplois susceptibles de l'intéresser. Monsieur n'a pas les outils pour imprimer son CV et ne sait pas rédiger en français une lettre de motivation.

Madame J.

Madame a eu connaissance du SOLIBUS lors d'une permanence devant l'épicerie sociale de VERTOU au mois de mars 2022. Elle souhaitait être aidée pour faire sa télé-déclaration trimestrielle auprès de la CAF (RSA). Comme Madame n'avait pas ses documents avec elle, nous avons convenu d'un rendez-vous la semaine suivante à son domicile.

Le rendez-vous au domicile de Madame a permis de faire un point sur sa situation administrative, sa situation financière, ainsi que les accompagnements en cours.

Au cours de ce rendez-vous, Madame a rappelé l'EDS afin d'avoir un rendez-vous avec l'assistante sociale de secteur qui la suit, ainsi qu'avec le CCAS pour continuer à pouvoir avoir accès à l'épicerie sociale (l'accès y est valable trois mois, puis les ressources financières de la personne sont réévaluées).

Suite à la prise de rendez-vous à l'EDS, une rencontre tripartite a été proposée à Madame. Cette dernière a accepté. Lors de cette rencontre, Madame est revenue sur son parcours. Une demande d'accompagnement dans le cadre d'une mesure ASIP (Accompagnement Social Individuel de Proximité) a été signée. Puis la liste des démarches à réaliser a été élaborée par Madame, et les missions de chacun ont été notées.

Il a été notifié que le travailleur social du SOLIBUS rencontrerait Madame tous les 15 jours à son domicile, et qu'elle serait accompagnée jusqu'à la mise en place de la mesure ASIP. L'accompagnement porterait sur : le logement (reprise des paiements du loyer, lien avec le bailleur dans le cadre de la procédure d'expulsion), le budget (Madame avait des chèques énergie à utiliser), la santé (Madame souhaitait récupérer son dossier médical), la réalisation de démarches administratives (interrompre une assurance, déclarer un sinistre).

De mars à juin 2022, ce sont 11 rendez-vous qui ont eu lieu avec Madame. Elle les a tous honorés. Madame a pu reprendre le paiement de ses loyers, récupérer son dossier médical, mettre à jour son dossier CAF, se remobiliser afin de rechercher un emploi.

A la fin du mois de juin, Madame a su que la mesure d'accompagnement ASIP allait se mettre en place. Une rencontre tripartite a été organisée entre l'assistante sociale de secteur, la personne en charge de la mesure ASIP et le travailleur social du SOLIBUS. L'accompagnement par le SOLIBUS a pris fin au mois de juillet 2022.

Madame dit que cet accompagnement lui a permis de se remobiliser, de finaliser certaines démarches, et d'être plus sereine.

Monsieur K.

Monsieur K. habite Vieilleville. C'est un conseiller d'insertion professionnel d'un chantier d'insertion du territoire qui a réorienté Monsieur vers le SOLIBUS. Il est venu nous rencontrer lors des permanences.

Monsieur voulait changer de nom de famille et récupérer son nom de naissance. Il a été adopté lorsqu'il avait 12 ans, et porte depuis le nom de famille de sa famille d'adoption. Nous avons accompagné Monsieur dans cette demande. Pour cela nous

avons effectué avec Monsieur les différentes démarches administratives avec l'aide du matériel informatique disponible dans le camion. Monsieur a un téléphone portable, il peut uniquement s'en servir pour téléphoner, il n'a pas d'accès à internet. Nous l'avons accompagné à la banque avant qu'il puisse régler le paiement des différentes publications et nous avons aussi été en lien avec le professionnel responsable de la MASP. Lors de chaque rencontre, Monsieur semblait avoir besoin de raconter son adolescence et les difficultés de relations qu'il avait eu avec sa famille.

IV. ÉVALUATION DU PROJET

Au regard des objectifs du projet, nous pouvons noter que :

- Nous avons pu identifier les situations de précarité, d'isolement, d'invisibilité sociale sur le territoire. Ce travail a pu se faire principalement avec le soutien des bénévoles des structures caritatives qui sont souvent le dernier lien avec une structure, ainsi que les élus des communes du territoire. Même s'ils ne connaissent pas, dans le détail, les situations administratives des personnes, ils ont pu repérer les plus isolées. Comme nous l'avons vu précédemment, lorsque ces dernières acceptent une rencontre avec un professionnel du SOLIBUS, nous pouvons souvent constater que les démarches à réaliser sont multiples : accès aux droits, santé, logement...
- Le SOLIBUS favorise une veille sociale et médico-sociale de proximité et permet de prévenir des situations à risque. Nous portons une attention toute particulière à deux groupes de personnes, celle qui sont en situation d'expulsion, et qui ne sont parfois pas conscientes qu'elles peuvent se retrouver sans

logement ; ainsi que les personnes souffrant d'isolement et parfois de dépression.

- L'accompagnement proposé permet de pallier aux problématiques de non-recours des publics en situation de fragilité sociale. Nombreux sont ceux qui n'ont pas fait valoir leur droit, par exemple, à la prime d'activité ou demandé l'aide à la complémentaire santé.
- Nombreux sont les passagers qui se disent dépassés par l'outil informatique. L'action du SOLIBUS, en venant aux plus proche avec des outils qui permettent de réaliser les démarches d'accès aux droits (ordinateur, scanner) sensibilise les personnes accompagnées aux outils numériques et répond à la problématique de la fracture numérique par une action inclusive.
- Ce projet nous a amené à nous rapprocher de nos partenaires, à mieux connaître leurs missions afin d'apporter des réponses les plus pertinentes possibles aux passagers rencontrés et d'engager des relais vers les dispositifs de droit commun adaptés.

V. PERSPECTIVES POUR 2023

L'activité 2022 nous a permis de confirmer la pertinence de ce dispositif sur le territoire du sud de la métropole et du vignoble. Sur 2023, il nous faudra trouver de nouveaux financements pour pérenniser l'action, augmenter le temps de travail social pour répondre aux nombreuses sollicitations.

Le soutien de l'État sur le financement du dispositif en 2023 ne suffira pas. Nous avons d'ores et déjà engagé des recherches pour pallier à cela. Les pistes de financements pourraient se faire via l'état avec l'obtention de places CHRS « hors les murs », via le département de Loire Atlantique, les Établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ainsi que les municipalités, la CAF et la CPAM.

Pérenniser et asseoir le financement du Solibus permettrait la continuité du travail social engagé, d'augmenter le temps d'accompagnement social et d'assurer la tenue des permanences. L'obtention de financements complémentaires conditionnera également le temps que nous consacrons au « reporting » (l'accompagnement social au téléphone, la saisie des informations sur nos différents outils) qui est une activité chronophage et indispensable pour le suivi de l'activité.

L'arrivée d'un médiateur en santé, en janvier 2023, doit permettre la création de nouvelles actions : ouverture de droits, travail de prévention, d'accompagnement, d'information et d'orientation, sur la thématique de la santé en général ; ce sera également l'occasion de développer des actions collectives en lien avec les partenaires du territoire, actions visant à favoriser l'accès aux soins.

Par ailleurs, l'isolement social, une des causes principales du recours à notre dispositif, pourra être combattu avec l'aide d'associations comme les Petits Frères des Pauvres ou encore Verveine Citron, le secours catholique (...), des associations du territoire dont l'objectif est de lutter contre l'isolement des personnes et favoriser le lien social.

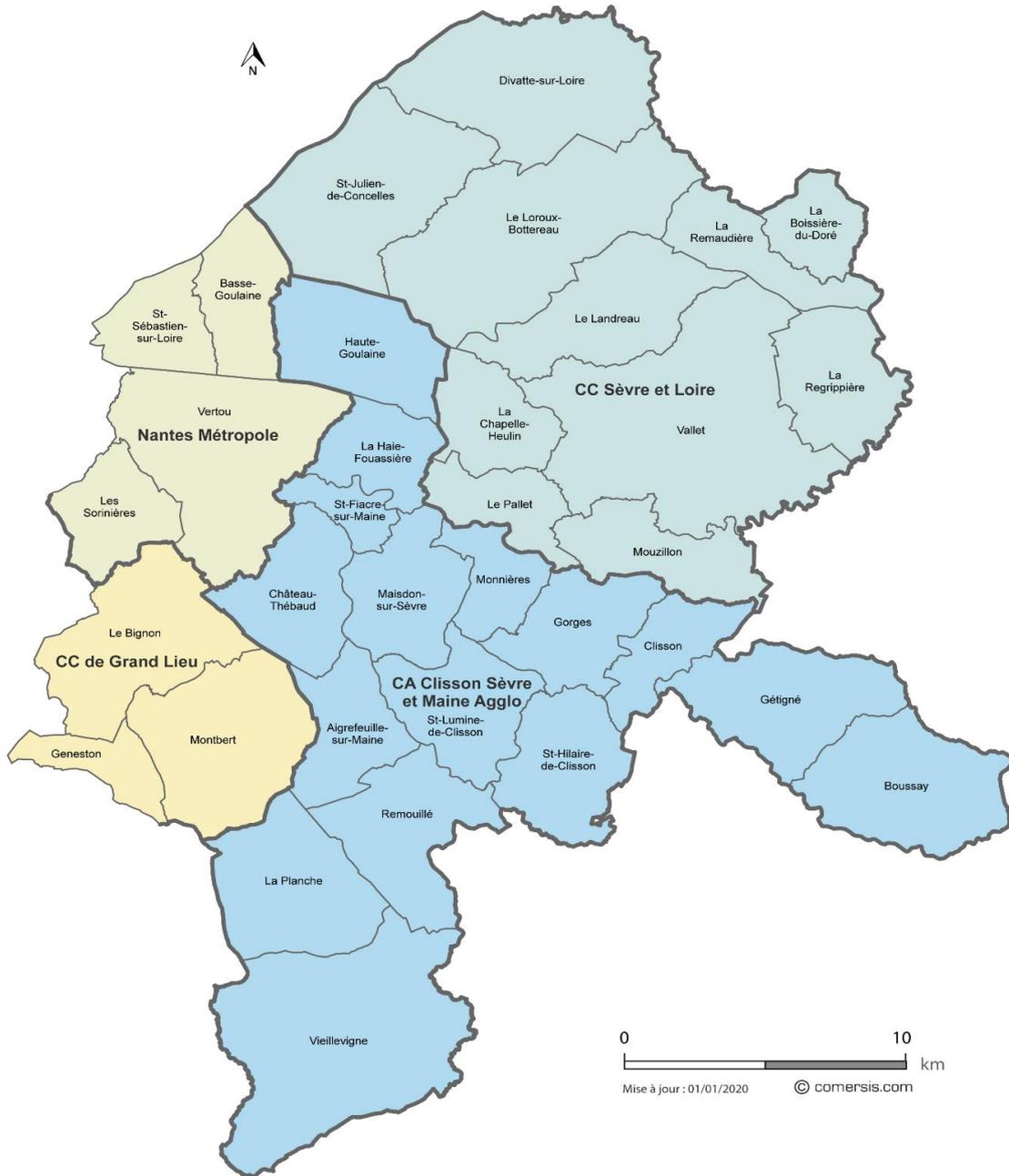
Une autre thématique qui revient assez souvent est celle du mal-être psychologique, afin d'accompagner au mieux sur ces problématiques, une collaboration avec le Centre Hospitalier de Daumézon est en cours de réflexion.

Pour continuer d'accompagner au mieux les personnes rencontrées, nous avons pour projet de poursuivre les rencontres des partenaires potentiels du territoire afin d'étoffer notre réseau sur les différents thèmes abordés. Au programme : des institutions (mairies, communautés de communes...), des partenaires associatifs (L'UDAF et leur dispositif "le Lien" visant à rompre l'isolement numérique, l'association les Forges qui a des médiateurs et médiatrices en santé sur Nantes Métropole, Nouvelles Voies, la fondation Massé Trevidy et leurs camions d'accès aux droits...) ou plus opérationnels (la CAF, recherche d'un contact privilégié avec la CPAM...).

Enfin dans le fonctionnement, la rédaction d'un outil au bénéfice de l'accompagnement (charte d'accompagnement, règlement de fonctionnement, livret d'accueil) au sein du SOLIBUS viendra formaliser et harmoniser nos interventions tout en définissant de bonnes pratiques pour rendre notre intervention toujours plus fine et à propos, au plus proche des besoins des personnes rencontrées pour lutter contre le « non recours ».

ANNEXES

Annexe I : Secteur d'intervention du service ASUR et du SOLIBUS – 34



Annexes III : Articles de presse

Le SOLIBUS de Saint-Benoît Labre (ASBL44) : lutte contre le non-recours

← Retour à toute l'actualité

24 Juin 2022

LE SOLIBUS DE SAINT-BENOÎT LABRE (ASBL44) : LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS

L'association Saint-Benoît Labre (ASBL) offre une médiation et un accompagnement social de proximité sur 34 communes du vignoble nantais avec le SOLIBUS. Des travailleuses sociales se déplacent au sein d'un « bureau mobile » à la rencontre des habitants en situation de précarité et/ou isolés.

Qu'est-ce que le SOLIBUS ?

Le SOLIBUS est un camion aménagé en « bureau » qui propose des permanences mobiles en allant à la rencontre des personnes en situation de précarité sur des lieux identifiés et identifiables.

Quel est l'objectif du projet ?

L'objectif est d'aller-vers les personnes qui ne font pas valoir leurs droits, en se déplaçant avec le camion aménagé, parfois au domicile ou en mairie, sur des créneaux avec ou sans rendez-vous.

Les personnes rencontrées peuvent être confrontées à des problématiques multiples d'accès aux soins, de droit commun, de santé ou encore liées à une fracture numérique. Ces problématiques se superposent à des difficultés de mobilité, les usagers se trouvent alors dans une situation de non-recours accrue et de grand isolement.

Le SOLIBUS est un accompagnement médico-social de proximité. L'accompagnante sociale répond aux questions, aide aux démarches sur le logement, la santé, l'emploi, la formation, la mobilité, aux démarches administratives (CAF, CPAM, MDPH, CMU...) et juridiques, etc. Le camion est équipé d'un ordinateur et d'une imprimante. Ainsi, il offre des réponses en termes d'accès au logement, de prise de rendez-vous, de recherche d'emploi, etc. Les permanences du SOLIBUS permettent également d'agir en prévention et d'identifier les situations de précarité, d'isolement et de prévenir les situations à risque.



Souvent à la recherche d'une information ou d'une aide simple, le SOLIBUS propose une solution et une orientation rapide.

A son lancement, l'objectif du projet était la sensibilisation de 60 personnes sur l'année. Fort de son succès, plus de 45 entretiens par mois sont réalisés grâce aux interventions du camion. Les accompagnements se font dans la durée avec une partie des usagers qui reviennent ainsi qu'une constante de nouvelles personnes qui sollicitent une aide ponctuellement.

Qu'est-ce qui participe à la réussite du dispositif ?

La présence sur les temps de vie des personnes, notamment sur les lieux de retraites de la banque alimentaire et des Restos du Cœur, facilite l'implantation du dispositif dans les lieux en périphéries. La régularité des permanences permet une bonne identification du dispositif et favorise une relation de confiance des usagers et des accompagnatrices.

Aujourd'hui, le SOLIBUS est tellement bien identifié que de nombreux usagers sollicitent directement une aide auprès des accompagnatrices, en dehors des permanences programmées. Amélie et Maëva vont à la rencontre des personnes qui

ir 3

<https://www.federationsolidarite.org/actualites/le-solibus-de-saint>

exprime un besoin ou à la demande d'un proche ou d'une assistante sociale qui en fait la demande. Certains accompagnements sont réalisés au domicile des usagers car les démarches en sont facilitées.

Louise, l'infirmière du SOLIBUS, viendra effectuer des permanences santé sur certains créneaux en proposant des check up (prise de tension, glycémie, prise de poids/taille).

Comment s'organise les permanences sur les lieux identifiés ?

Le planning s'adapte et change tous les trois mois environ. Actuellement, le SOLIBUS intervient dans les communes de Clisson, Le Loroux Bottereau, Maisdon sur Sevre, Saint Sebastien sur Loire et Vertou.



Quelle démarche « d'aller-vers » avec le SOLIBUS ?

Le SOLIBUS témoigne d'une forte adaptation à son territoire et s'appuie sur les ressources à disposition. L'implantation du camion sur des lieux essentiels, les lieux de distributions alimentaires, permet d'aller à la rencontre des usagers sans les contraindre à s'engager dans un processus d'accompagnement.

Pour les usagers, le dispositif offre une réponse simple et rapide, ce qui peut prendre du temps dans d'autres situations.

L'adaptabilité aux situations et la possibilité de se déplacer « avec le bureau » représente également un atout conséquent dans une démarche « d'aller-vers » les personnes et dans la lutte contre le non-recours.

Le SOLIBUS agit en complément d'autres structures d'informations et d'accompagnements. Il ne se substitue pas aux autres dispositifs mais permet d'aller à la rencontre d'un nouveau public, d'un public différent qui ne se déplace pas forcément dans les lieux dédiés.

Le SOLIBUS est également un moteur d'interconnaissance et de liens entre l'institution, les structures, les dispositifs et les usagers.

Plus d'infos : SOLIBUS ASUR : SOLIBUS ASUR (asbl44.com)

SOLIBUS
Tél : 02.40.75.86.40
Tél : 06.74.77.44.30
Mail : asblus@asbl44.com

LE MINISTRE
DES SOLIDARITES
ET DE LA SANTE



Un service de l'Association Di Benoit Labre
www.asbl44.com



DERNIERS ARTICLES

26 juillet 2022

Publication d'un avis de la HAS pour l'amélioration de la participation des usagers

26 juillet 2022

Renouvellement de notre certification d'Encadrant Technique d'Activités d'Insertion par l'Economique (ETAIE) qui fête ses 20 ans cette année !

<https://www.ouest-france.fr/pays-de-la-loire/maisdon-sur-sevre-4>

Maisdon-sur-Sèvre. Dans le Solibus, Maeva accompagne les démarches



Maeva, l'accompagnatrice sociale, en entretien dans le bureau du Solibus. | OUEST-FRANCE

Ouest-France

Publié le 02/07/2022 à 05h08

Maeva, l'accompagnatrice sociale du Solibus était présente, mercredi, dans le camping-car, place de Keelby. Dans ce camion aménagé en bureau, vous pouvez remplir un dossier administratif, scanner un document, demander des conseils pour une recherche de logement ou d'emploi, rencontrer une infirmière, demande une aide financière auprès de la Caf, s'inscrire à Pôle emploi, etc.

Le Solibus est un service gratuit proposé par le service Assur, de l'association Saint-Benoît de Labre, en partenariat avec le comité d'action sociale de la commune.

Un autre service est proposé sur le plan de la santé. Une infirmière est présente certains mercredis pour un bilan concernant la prise de tension artérielle, le poids, la glycémie pour voir si tout va bien et orienter, en cas de nécessité, vers un avis médical. Un rendez-vous à domicile est possible en cas de difficulté de déplacement.

Mercredis 6 et 20 juillet, de 14 h 30 à 16 h, prochaines permanences du Solibus, avec ou sans rendez-vous au 06 74 77 44 20, ou solibus@asbl44.com

irefox

<https://www.ouest-france.fr/pays-de-la-loire/le-pallet-44330/le-solib..>

Le Pallet. Le Solibus à la rencontre des habitants



Le Solibus sera présent au Pallet les 12 et 26 janvier et les 9 et 23 février. | DR

Ouest-France

Publié le 10/01/2022 à 05h03

Quatre permanences du Solibus seront assurées en janvier et février, dans la commune. Il appartient à l'association loi 1901 à but social Saint-Benoît Labre qui lutte contre toutes les formes d'exclusion sur le territoire ligérien. Ses principales actions sont d'accueillir, écouter, orienter, former, conseiller, accompagner, inclure par l'emploi, héberger, loger et soigner. Les publics concernés sont divers : les jeunes, les familles monoparentales, les personnes âgées isolées, les personnes étrangères ou encore, les personnes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales.

refox

<https://www.ouest-france.fr/pays-de-la-loire/le-pallet-44330/le-solib..>

pour aller à la rencontre des habitants du vignoble en situation de précarité. Ils sont en lien avec les services municipaux, départementaux et les autres acteurs de terrain locaux. Le Solibus permettra d'identifier les freins des personnes, de favoriser l'accès aux droits communs, et d'orienter vers les partenaires du territoire. On pourra venir y remplir un dossier administratif, scanner un document, demander des conseils pour une recherche de logement ou d'emploi, rencontrer une infirmière...

Les mercredis 12 et 26 janvier, **9 et 23 février**, de 14 h à 16 h, rue Saint-Vincent, parking de l'artisan-fleuriste Amarante. Avec ou sans rendez-vous. Contact : tél. 02 40 73 95 40, 06 74 77 44 20, solibus@asbl44.com. Site Internet : www.asbl44.com.



Un bus pour l'accès aux droits

Depuis le mois d'octobre, le Solibus de l'Association Saint-Benoît Labre (ASBL) sillonne les routes d'un territoire de 34 communes proches de Nantes. Entre métropole et villages ruraux, l'idée est d'aller vers les publics fragiles qui échappent aux radars.



C'est chose rare en ce mois de janvier, le soleil brille et réchauffe l'atmosphère de ce vendredi après-midi. Ce n'est pas pour déplaire à Amélie et Louise qui installent leur permanence sur une place de parking devant les locaux du Secours Populaire de Saint-Sébastien-sur-Loire, commune limitrophe de Nantes. En quelques minutes, les chaises, la table et l'ardoise qui explique les services proposés par le Solibus sont disposées devant le minibus. Le café et le thé sont prêts à être servis. À peine le temps pour l'accompagnatrice sociale et l'infirmière de dire bonjour aux bénévoles du Secours Populaire, qui attendent les bénéficiaires venus chercher leur colis alimentaire hebdomadaire, que Nina et Assina s'approchent. Les deux belles-sœurs n'en sont pas à leur première visite: elles ont vu Amélie lors de ses précédentes perma-

nences à Saint-Sébastien. « Nous faisons plusieurs permanences chaque semaine, dans des lieux et des communes différentes, indique l'accompagnatrice sociale. De cette manière, notre bus est identifié et les gens peuvent venir plus facilement vers nous. » Déjà perçue comme la « dame du bus », Amélie a pour mission d'aller vers les personnes qui ne connaissent pas leurs droits ou n'en font pas usage.

L'accès aux droits

Démarches administratives, rendez-vous médicaux, santé psychique... Avec sa collègue Louise qui s'occupe de l'aspect santé, elle répond donc aux questions des passants et effectue sur place certaines démarches avec eux. Venue à l'épicerie solidaire pour son fils étudiant en informatique à Nantes, Assina repart aussi avec un rendez-vous pour gérer plusieurs démarches pour la CAF, la mutuelle de son fils et même pour une question de santé pour elle. « La dernière fois, j'avais expliqué comment faire pour obtenir les APL à Assina et à Nina, qui l'héberge le temps de l'installation à Nantes de son fils et avant son retour en Algérie. Cette fois, nous sommes allées plus loin dans la discussion et j'ai pu leur proposer un rendez-vous chez elles. »

Cette façon d'établir le contact, avec la permanence, puis un suivi si les personnes y sont ouvertes, fait toute l'originalité du Solibus. « La raison d'être de ce dispositif, développé dans le cadre de l'appel à projet France Relance de janvier 2021, vient en partie du constat qu'avec la crise sanitaire, notre association faisait face à de plus en plus de sollicitations hors du champ du logement, qui est notre cœur de métier, explique Émilie Mahé, chef de service du service ASUR de l'ASBL, qui coordonne le Solibus. Les

municipalités renvoyaient vers nous ces personnes en précarité, que nos salariés aidaient bénévolement, en plus de leurs missions autour du logement. Pour répondre à ces nouveaux besoins, nous avons donc réfléchi à une façon d'intégrer une réponse à ces problématiques au sein de notre offre. »

La solution pertinente pour ce territoire rural était donc d'aller au-devant des personnes chez elles, sur leur terrain, directement sur les places des villages. D'ailleurs, ce vendredi, le choix de l'emplacement et de l'horaire, calqué sur la distribution alimentaire du Secours Populaire, est loin d'être anodin. « Nous nous sommes rendus compte que c'était l'idéal pour aller à la rencontre d'un public précaire que nous avons du mal à atteindre habituellement : les personnes qui sollicitent une aide alimentaire sont aussi celles qui ont besoin d'une aide sociale, médicale ou psychologique et qui ne la demandent pas toujours », analyse Amélie. Familles mono-parentales, personnes âgées démunies, étudiants ou encore demandeurs d'emplois et salariés précaires...

Ces profils correspondent à la fois aux « invisibles » que le Solibus cherche à capter et aux personnes que reçoit le Secours Populaire. Devant l'entrée du local, Nathalie, la responsable de cette antenne, est d'ailleurs en train de proposer à l'une de ses bénéficiaires de se renseigner au Solibus sur des questions de droit liées à la pension alimentaire. En quelques minutes, cette dame a exposé rapidement sa situation à Amélie et pris rendez-vous avec elle. « L'aide des bénévoles du Secours Populaire est précieuse, car demander du soutien peut être difficile pour les personnes précaires... Ceux qui nous ont vus pour la première fois aujourd'hui viendront peut-être nous poser quelques questions la prochaine fois et nous demanderons un rendez-vous la fois suivante. La confiance se construit au fur et à mesure. »

Un travail partenarial

C'est d'ailleurs tout l'intérêt de ces permanences provisoires : instaurer une confiance et faire repérer le dispositif par les personnes concernées et par les partenaires. « Ce premier pas vers l'accompagnement social n'a pas vocation à se transformer en un suivi durable. Après les premiers rendez-vous, une fois que nous avons repéré les problématiques, l'idée est d'orienter les personnes vers nos partenaires institutionnels et sociaux du territoire. » Loin de vouloir se substituer aux services existants, le Solibus vient combler un manque et se veut une première étape dans ces parcours vers l'accès aux droits, avant une orientation vers l'assistante sociale du secteur qui assurera un réel suivi. Le service ASUR, dont le dispositif dépend, existe depuis 1996 et est déjà bien identifié sur le territoire par son activité historique d'hébergement en logements temporaires associé à un accompagnement social. « La mise en place du Solibus s'est faite avec tous les acteurs de terrain, les municipalités, les acteurs sociaux, mais aussi médico-sociaux, témoigne Émilie



Mahé, la chef de service. Nous poursuivons aujourd'hui ce travail de maillage du territoire pour identifier les ressources afin d'orienter au mieux nos bénéficiaires. » Depuis octobre dernier, une quarantaine de personnes ont déjà été rencontrées. L'objectif des 60 personnes par an sera atteint très rapidement et il est probable qu'Amélie et Louise aient bientôt un emploi du temps bien plus serré, avec de nombreux rendez-vous. ●

Juliette Cottin

ASBL, du logement à l'accès aux droits

Fondée en 1953, l'Association Saint-Benoît Labre (ASBL) est une association d'insertion sociale et professionnelle. D'abord implantée à Nantes, elle intervient dans le champ du logement pour les personnes à la rue.

Aujourd'hui, l'association de 450 salariés a étendu son territoire d'action : elle intervient aussi sur le vignoble, la Métropole Nantaise et d'autres territoires comme Châteaubriant ou Saint-Nazaire, afin d'offrir des logements et un accompagnement de proximité aux personnes. « Nos actions se déploient sur quatre champs, indique Kévin Dreau, chargé de projets développement. Nous avons un pôle Hébergement/Logement comprenant notamment un CHRS avec plusieurs sites et le service ASUR, mais aussi un pôle Santé et Migrants adultes avec notamment une Halte soins santé et des hébergements pour les migrants, ainsi qu'un pôle Protection de l'enfance qui accompagne les mineurs non accompagnés au titre du département. »

Le panel d'actions est complété par un service insertion professionnelle, qui offre des chantiers d'insertion et un accompagnement du RSA. « Plusieurs dispositifs mobiles ont été développés depuis quelques mois dans nos différents services, car notre projet associatif s'oriente vers cette démarche de l'aller-vers, pointe le chargé de projets. Il s'agit de mettre la personne au cœur de ce que l'on propose et d'aller vers elle, en s'adaptant vraiment aux besoins, aux publics et aux lieux. » ●