

SAO

SERVICE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

NOTRE SERVICE



LA MISSION

Le SAO est la plate-forme d'accueil généraliste de l'agglomération Rouennaise dont la mission s'inscrit dans un cadre d'intervention porté par le SIAO 76 sur les questions d'accès à l'hébergement d'urgence et d'insertion.



LE PUBLIC

A destination de tous les ménages à la rue, sans hébergement stable ou sécurisant (hors demandeurs d'asile).



NOS ACTIONS

- Accueillir / Ecouter / Evaluer
- Orienter / Activer
- Accompagner / Coordonner



NOTRE EQUIPE

- 1 Agent d'accueil
- 7 Intervenants sociaux
- 1 Chef de service / Coordinateur



7 BOULEVARD DU 11 NOVEMBRE
76140 LE PETIT QUEVILLY



02 35 89 52 44



SAOCCDS76.FR

Sommaire

Passage et Flux 01

Typologie des Publics Accompagnés 02

Accès à l'Hébergement d'Urgence 03

Accompagnement et coordination 06

L'Activité du SAO en 2025 10

L'Etat des Lieux sur les Accompagnements à l'Hébergement et au Logement 11

Perspectives 2026 14



PASSAGE ET FLUX



Le SAO est un lieu d'accueil et d'écoute inconditionnel. Il est accessible sans rendez-vous, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et le vendredi de 14h00 à 17h00 dans le cadre d'un premier entretien.

L'accueil physique



8 070

Passages physiques
à l'accueil en 2025

9 274

En 2024

7 574

En 2023



L'accueil téléphonique



8 762

Appels
téléphoniques
reçus à l'accueil

8 891

En 2024

6 697

En 2023

Le premier accueil

Chaque nouveau ménage qui se présente au SAO est reçu en entretien dit de "premier accueil".

	JANV	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAUX
ENTRETIENS PREMIER ACCUEIL en 2025	58	72	65	82	52	53	73	43	76	72	43	47	736
ENTRETIENS PREMIER ACCUEIL en 2024	78	68	56	53	56	61	40	64	63	63	66	53	658

TYPOLOGIE DES PUBLICS ACCOMPAGNES



1 008

Ménages suivis
ou accompagnés
sur 2025



1 712

Personnes

En moyenne



144 ménages à l'année
pour un travailleur social

Compositions familiales

Personnes
isolées

650



Très forte majorité d'hommes seuls et de femmes seules.

64 %

Des ménages

38 %

Des personnes accueillies



Hommes

456



Femmes

194

197

Familles
monoparentales
543 personnes



Femmes avec un enfant : **49 %**

Femmes avec trois enfants : **13 %**

Femmes avec cinq enfants : **1 %**

Hommes avec un enfant : **1 %**

49 %

13 %

1 %

1 %

Femmes avec deux enfants : **26 %**

Femmes avec quatre enfants : **5 %**

Femmes avec six enfants : **1 %**

Hommes avec deux enfants : **4 %**

26 %

5 %

1 %

4 %

Couples
sans
enfant(s)

65



Couples avec
enfant(s)

96

389
personnes



546

Enfants
mineurs

32 %

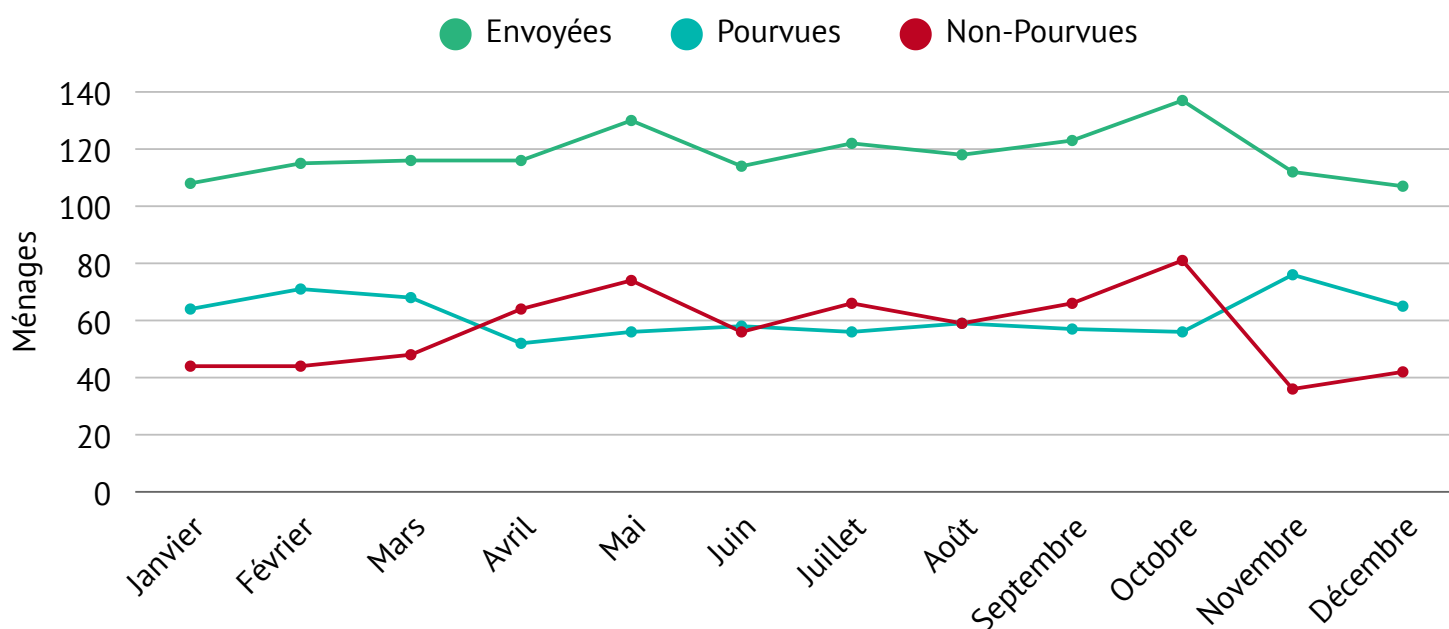
Des personnes
Accueillies

ACCES A L'HEBERGEMENT D'URGENCE



Pilier de notre action, l'hébergement d'urgence fait l'objet de demandes récurrentes et massives, comme en témoignent les chiffres ci-dessous. Constatant l'insuffisance des dispositifs actuels, les équipes du SAO adaptent leur stratégie : l'accompagnement se focalise désormais sur **le traitement des freins spécifiques à chaque situation**. L'objectif est de **sécuriser le parcours de l'utilisateur** pour favoriser, dès que possible, un accès au logement pérenne ou à un hébergement stabilisé.

Moyennes hebdomadaires des demandes de mise à l'abri par ménage (toutes compositions familiales confondues)



Le SAO instruit en moyenne **118 demandes de mise à l'abri par semaine**, avec des pics pouvant atteindre les 150 sollicitations. Une demande correspond à un ménage, ce qui représente chaque semaine environ **200/250 personnes, adultes et enfants**.

Si le SIAO **répond favorablement à 40 %, voire 60 % de nos demandes**, ce chiffre doit être nuancé : sur les 50 à 70 orientations hebdomadaires, une part importante concerne des personnes maintenues au titre de la vulnérabilité. En réalité, le SAO ne dispose que d'un volume de **20 à 30 places en rotation réelle**.

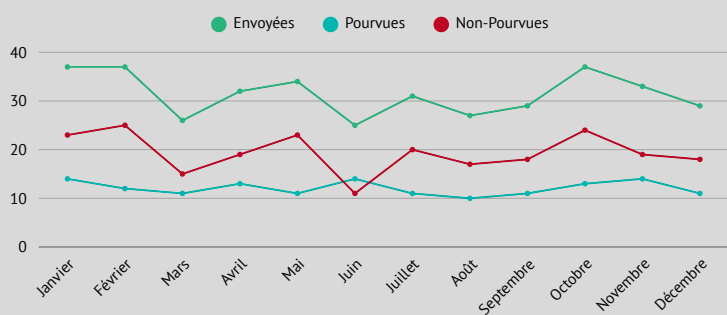
L'activité est rythmée par la saisonnalité, la période hivernale (octobre à mars) permettant, grâce au renforcement des dispositifs, d'absorber une part plus significative de la demande. Bien que l'offre reste inférieure aux besoins, cette stabilité relative est **un levier majeur pour les travailleurs sociaux**. Elle offre un répit indispensable pour engager un travail de fond, lever les freins sociaux et sanitaires, et ainsi accélérer les parcours de sortie positive de mise à l'abri.

ACCES A L'HEBERGEMENT D'URGENCE

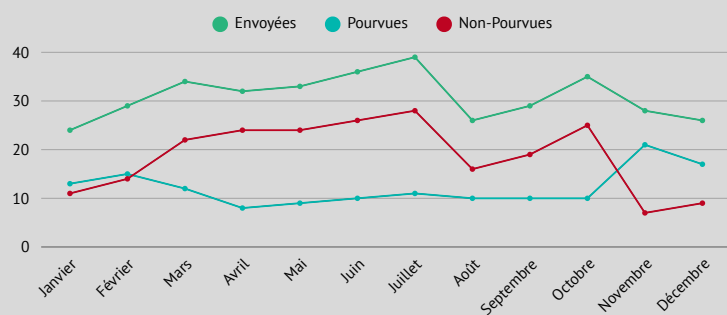


L'hébergement des personnes isolées

Moyennes hebdomadaires des demandes de mise à l'abri
(Hommes isolés)



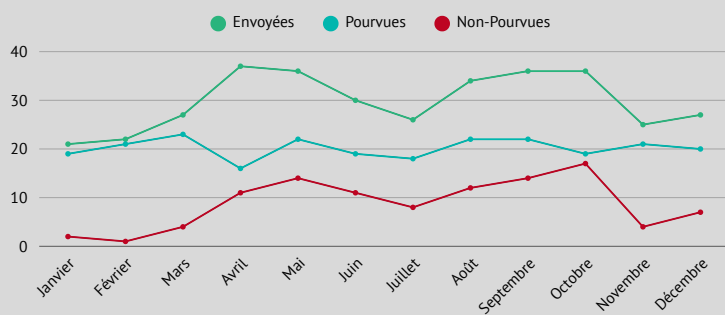
Moyennes hebdomadaires des demandes de mise à l'abri
(Femmes isolées)



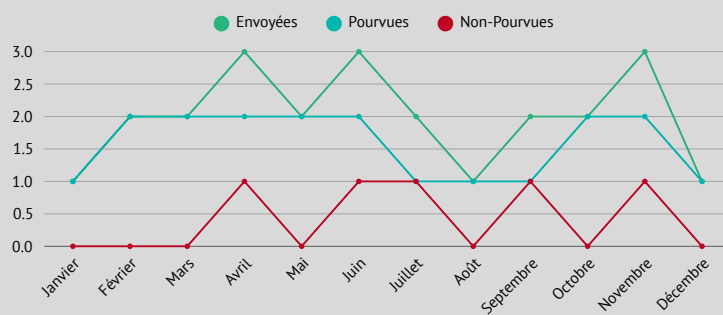
L'analyse des données relatives aux publics isolés révèle une fracture majeure entre les sollicitations et les capacités réelles de mise à l'abri. Ce déséquilibre est particulièrement marqué pour les femmes seules, dont l'accès à **l'hébergement se dégrade drastiquement hors période de trêve hivernale**. Les rythmes d'orientation actuels témoignent de cette saturation : alors que les hommes isolés bénéficient d'une prise en charge **environ une semaine par mois**, les femmes ne sont orientées que pour **une à deux semaines toutes les 6 à 8 semaines**. Cette rareté des solutions pour les femmes les placent de fait dans des situations d'errance prolongée et de grande précarité, faute de places disponibles dans le parc d'hébergement d'urgence.

L'hébergement des familles monoparentales

Moyennes hebdomadaires des demandes de mise à l'abri
(Femmes avec enfants)



Moyennes hebdomadaires des demandes de mise à l'abri
(Hommes avec enfants)



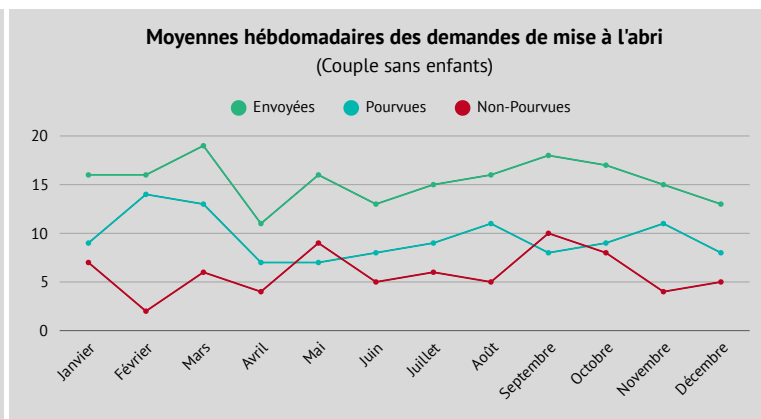
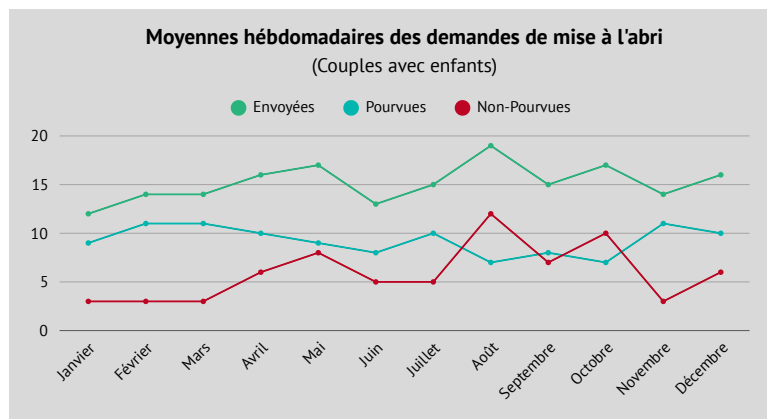
Les familles monoparentales constituent un segment majeur de notre file active, avec un volume dépassant régulièrement les **40 sollicitations hebdomadaires**. Contrairement aux publics isolés, ce public bénéficie d'un **taux de réponse du SIAO nettement plus favorable**, atteignant une couverture quasi intégrale durant la trêve hivernale.

Cette typologie de public bénéficie également d'un **maillage partenarial robuste** sur le territoire. La collaboration étroite avec les CMS/PMI, les accueils de jour spécialisés, le secteur sanitaire, les services de l'ASE (AEMO, IDEFHI) ainsi que des structures spécifiques (LDD, plateforme Répit de l'AMER, PJJ, Prév'Parentalité, etc.) permet un véritable regard croisé. Cet étayage pluridisciplinaire **sécurise les parcours et garantit une coordination optimale** de nos interventions respectives pour la protection de l'enfant et le soutien à la parentalité.

ACCES A L'HEBERGEMENT D'URGENCE



L'hébergement des couples et des familles



La dynamique de mise à l'abri des couples et des familles s'apparente à celle des familles monoparentales : elle révèle un taux de réponse globalement satisfaisant durant la trêve hivernale grâce au renforcement des capacités d'accueil. Cependant, hors période de grand froid, la situation s'inverse. Le volume de réponses négatives dépasse alors régulièrement celui des orientations favorables, témoignant d'un sous-dimensionnement du parc d'hébergement pour ces configurations familiales spécifiques.



Focus : Le maintien au titre de la vulnérabilité, un indicateur de l'engorgement du système

Au-delà des flux présentés dans le graphique, une donnée mérite d'être mise en lumière : celle des 40 situations maintenues durablement en mise à l'abri en raison d'une vulnérabilité interdisant tout retour à la rue. Ce contingent, dont l'hébergement est renouvelé chaque semaine, illustre la complexité des parcours que nous coordonnons.

Ces accompagnements concernent des publics fragiles : personnes isolées ou familles avec de très jeunes enfants, femmes enceintes, ou encore seniors (le doyen étant âgé de 89 ans). Pour d'autres, ce maintien vise à sécuriser une entrée imminente en logement afin d'éviter une rupture de parcours pouvant mettre à mal toutes les démarches engagées pour sécuriser les situations.

La saturation des dispositifs spécialisés crée une forme d'inertie : qu'il s'agisse de personnes âgées dont la situation administrative bloque l'accès aux ressources, de familles dans des situations d'impasse quant à leurs démarches de régularisation, ou de personnes souffrant de troubles psychiatriques en attente d'une place liées à une notification MDPH (parfois depuis plusieurs années), le SAO se heurte à un manque de relais adaptés. Ce constat souligne que le recours prolongé à l'hébergement d'urgence n'est plus une solution temporaire, mais le symptôme d'un manque de places en aval du parcours.

ACCOMPAGNEMENT ET COORDINATION



La mission de coordination et d'accompagnement est portée par une équipe de travailleurs sociaux polyvalents. Leur expertise s'enrichit de la mobilisation stratégique de notre réseau partenarial, permettant d'activer des compétences techniques et institutionnelles complémentaires selon la spécificité de chaque parcours.

Le Partenariat et le Réseau



HEBERGEMENT D'URGENCE



L'année 2025 a permis une poursuite des coopérations déjà engagées avec l'ensemble des acteurs de l'AHJ présents sur Rouen et son agglomération au profit des publics accompagnés. Des réunions de régulation mensuelles, bimestrielles et/ou trimestrielles réunissant le SIAO Urgence, les services hébergeurs et le SAO se sont encore tenues cette année. Ces temps d'échanges se sont une nouvelle fois révélés indispensables pour le suivi et la coordination des accompagnements des ménages.



Cependant, la saturation des dispositifs d'hébergement d'urgence, le manque de place en mise à l'abri ainsi que l'incompatibilité entre les conditions d'accueil et les besoins spécifiques de certains publics nous ont amené à chercher des solutions innovantes, en dehors de ce que les services de l'État sont en mesure de proposer. Ainsi, des collectivités locales ont été sollicitées pour financer des hébergements en hôtel en sus des mises à l'abri, une convention a été signée avec l'association les "Bureaux du Cœur" ou des hébergements "citoyens" temporaires ont pu être trouvés via des associations caritatives et/ou militantes.

La mission d'orientation vers des ressources de première nécessité a toujours été au cœur des missions du SAO. Au delà de permettre un accès à un hébergement d'urgence, les équipes du SAO sont également en mesure d'orienter les ménages vers des associations et des structures pouvant apporter une réponse immédiate aux besoins fondamentaux des personnes que nous recevons.

Nos partenaires historiques ont une nouvelle fois su répondre positivement à nos sollicitations et ainsi apporter aide et soutien à des familles en demande d'aide alimentaire, vestimentaire ou à la recherche d'un lieu sécurisé où rester en journée.

La création et le développement de dispositifs novateurs ont émaillé cette année 2025 chez nos partenaires. Le SAO a su maintenir une veille constante sur l'émergence de ces initiatives nouvelles et ainsi continuer d'élargir son offre de prestations d'orientations. A titre d'exemple, la création de l'accueil de jour "L'Espace Familles", porté par l'association Emergence-s, a su répondre à un besoin identifié de longue date sur les questions de l'existence d'un lieu adapté à l'accueil des familles et sur le soutien à la parentalité. La signature d'une convention partenariale est actuellement travaillée et devrait voir le jour dès le début 2026.

ACCUEILS DE JOUR AIDES ALIMENTAIRES ET VESTIMENTAIRES



Focus : Lutte contre la précarité menstruelle

Depuis 2023, le SAO s'est doté d'un distributeur de produits d'hygiène féminine gratuits grâce au concours de la Métropole de Rouen.

Fabriqué en France, le distributeur est réapprovisionné gratuitement et sans restriction autant que nécessaire.

Les produits sont de la marque Natracare. Ils sont 100% coton biologique, sans plastique, sans colorant, sans parfum, sans blanchiment au chlore et sans perturbateur endocrinien. Les emballages des produits sont bio et recyclables.



Accès aux droits communs



Tout en étant pleinement engagé dans l'accompagnement des publics, le SAO intervient en complémentarité étroite avec les acteurs du droit commun, sans s'y substituer. Notre service se conçoit comme un maillon de transition ; il est donc essentiel de travailler de concert avec nos partenaires pour orienter les usagers vers des ressources durables qui garantiront la continuité de leur suivi après notre passage.



Durant l'année écoulée, nous avons consolidé nos liens avec le réseau partenarial afin de fluidifier les parcours des usagers. Cette dynamique s'est par exemple traduite par la formalisation d'accompagnements tripartites avec des référents RSA du Département ou encore par l'organisation de réunions de synthèse pluridisciplinaires qui en plus de travailleurs sociaux ont réunis les secteurs de la justice, de la santé et de l'enfance. Parallèlement, notre engagement de terrain s'est illustré par plusieurs dizaines d'accompagnements physiques vers les CMS, les CCAS et les Maisons de Justice et du Droit, garantissant ainsi un relais effectif vers le droit commun.

Santé psy / handicap

Facteur majeur de précarité, la santé impacte durablement le parcours des personnes mises à l'abri. Le SAO pallie l'absence d'infirmier en interne par une collaboration étroite avec des acteurs spécialisés. Nous agissons ainsi comme une interface entre l'utilisateur et le système de soins, en nous appuyant entre autres sur le DAC YREN (coordination des parcours de soins complexes), l'AMER (soutien dans les démarches liées à la MDPH) et les PASS (accès aux droits et aux soins), sécurisant ainsi chaque étape de la prise en charge médicale



Focus : Articulation entre partenaires et usagers

Le SAO favorise la présence de partenaires spécialisés dans ses locaux pour lever les freins spécifiques à chaque situation. Cette dynamique "hors les murs" pour nos partenaires renforce notre expertise collective.

Soutien à la parentalité

Collaboration renforcée avec Prév'Parentalité pour le conseil aux équipes et le lien aux familles par le biais de permanences mensuelles.

Levée des freins à l'emploi

Diagnostic et orientation ciblée via le PLIE pour les publics éloignés du marché du travail.

Santé

Interventions sollicitées des différentes PASS pour la coordination de soins complexes et la médiation sanitaire.

Expertise handicap

Co-accompagnement avec la plateforme AMER pour optimiser le l'ouverture, le maintien et l'accès effectif aux droits MDPH.

Ces interventions directement sur le site du SAO garantissent une continuité de lien entre les bénéficiaires et les acteurs du droit commun.



HEBERGEMENT STABILISE LOGEMENT



Au-delà de la réponse aux besoins de première nécessité et de l'accès à l'hébergement d'urgence, la mission centrale du SAO consiste à accompagner les ménages vers des solutions de logement ou d'hébergement pérennes (droit commun, logement accompagné ou adapté). Cette ambition repose sur l'expertise de nos professionnels, dont la maîtrise de l'évaluation sociale permet d'identifier avec précision les leviers et les freins de chaque situation. Leur connaissance approfondie sur l'accès au logement de droit commun et les dispositifs hébergements / logements spécifiques garantit ainsi une orientation ajustée et réaliste.



Pour transformer la mise à l'abri en un véritable parcours de sortie de précarité, le SAO a consolidé son expertise technique au fil des années. La maîtrise de l'outil SYPLO (labellisation de demandes de logement social) et l'instruction des orientations SIAO Insertion constituent aujourd'hui nos atouts principaux pour fluidifier les parcours. Parallèlement, notre connaissance fine du territoire nous permet d'actionner des dispositifs spécialisés (Appartements de Coordination Thérapeutique, AIVS, Habitat Jeunes, Familles d'Accueil, Appartement Thérapeutiques Relais, etc.), garantissant une réponse adaptée à la singularité de chaque situation.

ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS ÉTRANGERS

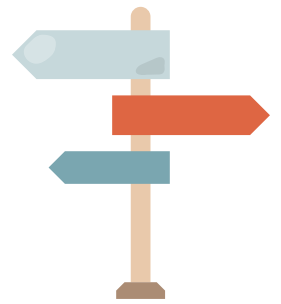
Les publics issus de l'immigration représentent plus de la moitié de la file active du SAO. Qu'ils soient en recours dans des démarches de régularisation, en possession d'une autorisation de séjour depuis plusieurs années ou dans les prémices d'un parcours administratifs pour faire valoir leur droit au séjour, nos équipes sont confrontées de manière presque quotidienne à des problématiques relevant du droit des étrangers.

Ici encore, un réseau partenarial a été construit au fil des années afin d'apporter une réponse et un accompagnement aux ménages concernés.



Le volet administratif n'est pas l'unique préoccupation dans l'accompagnement qui est proposé à ces publics. Le SAO est également en mesure de proposer des orientations adaptées et pertinentes en fonction des besoins évoqués par les ménages ou repérés par les travailleurs sociaux, notamment en matière d'accès aux soins (PASS, Médecins du Monde, ACCESS), de soutien psychologique (UMAPP, TerraPsy), de cours de français (Congrégation de l'Armée du Salut, Restos du Cœur) ou de l'inclusion sociale des seniors immigrés (GRDR).

L'Activité du SAO en 2025 : Une Réponse Globale aux Situations de Précarité



En 2025, le SAO a consolidé son rôle de pivot dans l'accompagnement des personnes en rupture de logement ou d'hébergement. Face à une demande croissante, l'action des travailleurs sociaux s'est structurée autour d'une approche multidimensionnelle, visant à la fois **la réponse à l'urgence et la stabilisation des parcours**.

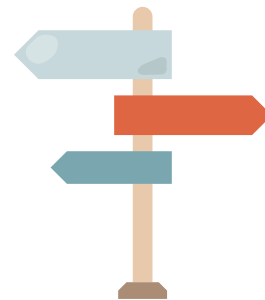
Quelques chiffres clés de l'année écoulée témoignent de cette dynamique :

- **Réponse aux besoins fondamentaux et accès aux droits** : Le service a assuré 568 orientations vers l'aide alimentaire et 141 pour l'aide vestimentaire. Parallèlement, 100 ouvertures de domiciliation ont permis de restaurer ou d'activer l'accès aux droits essentiels.
- **Santé et protection sociale** : Axe majeur de sécurisation des parcours, 303 interventions ont été dédiées à des démarches d'accès aux soins (AME, CSS) et à la médiation auprès de la CPAM ou des PASS.
- **Coordination territoriale** : Le lien avec le réseau local s'est traduit par 253 orientations vers nos partenaires des accueils de jour (Epheta, Espace Familles, La Chaloupe, La Case Départ).
- **Ingénierie du parcours résidentiel** : Mission structurante du service, 469 entretiens ont été consacrés à la sortie de l'hébergement d'urgence via les outils spécialisés (SIAO, SYPLO, AIVS) ou médico-sociaux (ACT, ATR).

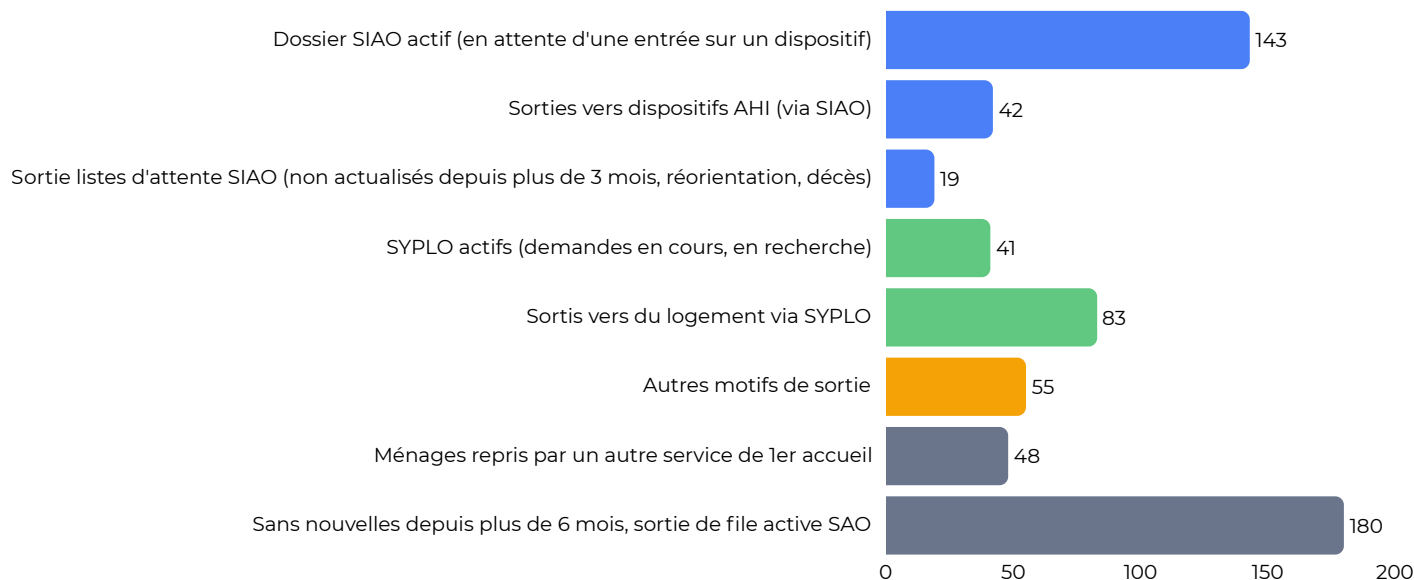


Ces indicateurs illustrent la polyvalence du SAO, dont l'activité s'équilibre entre l'urgence vitale (aide alimentaire, vestimentaire, accueil de jour, *etc.*) et l'ingénierie sociale complexe (santé, relogement, coordination de parcours, *etc.*). Cette année 2025 confirme une tendance de fond : **l'accompagnement ne peut être efficace que s'il traite simultanément les ressources de première nécessité et la construction d'un projet de logement durable.**

L'Etat des Lieux sur les Accompagnements à l'Hébergement et au Logement



Le graphique ci-dessous offre une photographie de notre activité au 31 décembre 2025 par ménage :



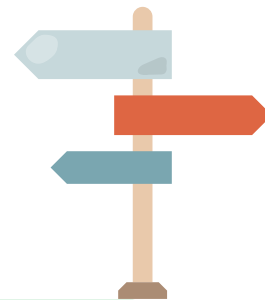
Les données (en bleu) retracent l'ensemble des parcours coordonnés via le SIAO, qu'ils soient en cours d'instruction ou finalisés. Le ratio entre les ménages en attente et les accès effectifs à un hébergement stable demeure, hélas, préoccupant.

L'analyse de l'ancienneté des demandes révèle une forte pression : **15 dossiers ont été instruits il y a plus de 5 ans, 49 depuis 1 à 5 ans, tandis que 79 nouvelles situations ont été enregistrées sur la seule année 2025.** Face à cet engorgement, les équipes du SAO redoublent d'efforts pour sécuriser les parcours et solliciter des solutions alternatives en marge du parc classique de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion (AHI).

Pour autant, ces démarches ont permis à plusieurs ménages de sortir de l'hébergement d'urgence : **24 ménages ont accédé à un dispositif d'insertion** (12 en CHRS diffus, 12 en CHRS collectif) **et 18 autres ont intégré une place dite de "Vulnérabilité Persistante".**

Un autre indicateur mérite une attention particulière : celui des sorties de listes d'attente du SIAO. Nous comptabilisons ainsi **19 situations de clôture de dossiers**, majoritairement dues à un défaut d'actualisation trimestrielle. Ce chiffre reflète entre autre de l'épuisement des usagers face à des délais d'attente excessivement longs pour l'accès à un hébergement stable. Ce découragement pousse certains ménages vers des solutions précaires ou alternatives (hébergement chez des tiers, squats, soutiens associatifs militants), provoquant de fait une rupture brutale dans la coordination du parcours et l'accompagnement social proposé par le SAO.

L'Etat des Lieux sur les Accompagnements à l'Hébergement et au Logement



Les données identifiées en vert illustrent l'activité liée à l'accès au logement via la priorisation sur le contingent Préfectoral (SYPLO). Depuis 2024, le SAO a renforcé son expertise en devenant service instructeur, permettant ainsi de **favoriser l'accès direct au parc social pour les ménages éligibles**.

Dans ce cadre, **l'évaluation sociale des capacités "à habiter" est une étape cruciale** : elle garantit que la situation est suffisamment consolidée pour assurer la pérennité du relogement. Lorsque des freins subsistent (sociaux, budgétaires ou sanitaires), le SAO mobilise des mesures de sécurisation adaptées, telles que l'AVDL, l'ASLL ou les ACT hors les murs, afin de préparer l'entrée dans les lieux.

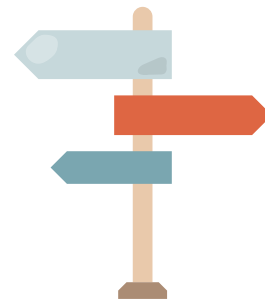
L'année 2025 constitue la première année de plein exercice pour ce dispositif, et le bilan est particulièrement probant : **83 ménages ont accédé à un logement** grâce à cette labellisation. Ces résultats, nettement plus encourageants que ceux de l'hébergement d'insertion, confirment l'efficacité de cette stratégie. À ce jour, **41 ménages sont en attente d'une proposition**, et nos équipes poursuivent leur accompagnement pour concrétiser ces parcours de sortie.

Bien que l'efficacité du dispositif soit supérieure à celle des circuits d'hébergement traditionnels, la rareté des petits logements (Studios/T2) engendre encore des délais d'attente significatifs pour certaines typologies de publics (hommes et femmes seuls). Malgré ces contraintes de parc, l'engagement du SAO reste entier pour faire du "Logement d'abord" une réalité concrète pour ses bénéficiaires.

En jaune, nous pouvons observer les chiffres concernant les sorties vers des dispositifs hors AHI ou logements ordinaires. Qu'il s'agisse d'orientations vers des **dispositifs en lien avec la santé** (Lits d'Accueil Médicalisés, ACT, ATR, etc), d'une **prise en charge ASE** (recours administratif de contestation de minorité, loi Taquet), d'une **entrée en logement via une AIVS** ou encore de **l'intégration d'un établissement pour personnes seniors** (EHPAD, résidences autonomie), le SAO a à cœur d'individualiser chaque parcours d'accompagnement et ainsi permettre à chacun d'avoir accès au dispositif qui répondra au mieux à ses souhaits et besoins.

Les **55 ménages ayant pu intégrer ces hébergements et logements adaptés** mettent en valeur ici aussi notre expertise et notre capacité à évaluer, orienter et permettre l'accès aux ressources de notre territoire d'intervention.

L'Etat des Lieux sur les Accompagnements à l'Hébergement et au Logement



Enfin, les valeurs affichées en gris représentent **les ménages dont le suivi a été repris par un autre service de premier accueil** ou dont nous sommes **sans nouvelles depuis plus de 6 mois** et que nous avons donc sortis de notre fil active.

Les reprises de suivi concernent 48 ménages. Les réorientations vers nos partenaires constituent une procédure courante pour le SAO. Elles garantissent un accompagnement spécialisé selon la situation : **demandeurs d'asile (FTDA)**, **victimes de violences conjugales (PAVIF)**, **usagers fréquentant régulièrement le même accueil de jour** (Epheta, La Chaloupe) ou **publics nécessitant un accompagnement de type "aller-vers"** (Le Lien). Elles concernent également **les changements de territoire** (SAO de Dieppe, Le Havre, Elbeuf).

Sur les **180 ménages sortis de notre file active du fait d'une non-sollicitation au cours des 6 derniers mois**, il nous est plus difficile d'analyser cette donnée mais plusieurs grandes tendances se dégagent néanmoins. En effet, une quantité considérable de personnes ne donne pas suite auprès du SAO après leur entretien de premier accueil. Il peut notamment s'agir de personnes **ne souhaitant pas solliciter des demandes d'hébergement d'urgence ou d'accompagnement** parce que hébergées de manière stable par des tiers, en indus CADA ou en "abri de fortune". Il peut également s'agir de **personnes en situations d'errance sur le territoire national** et **ayant pris la décision de changer de ville ou de département**. Pour d'autres, il peut s'agir de **personnes ayant trouvé un logement ou ayant fait aboutir des démarches par leur propres moyens** et qui ne nous ont pas informées de la suite de leur parcours.

Ce volume important de sorties "silencieuses" doit également être corrélé aux délais d'attente sur les dispositifs AHI. L'absence de perspective de stabilité d'hébergement en mise à l'abri génère **un phénomène de non-recours et d'usure**, conduisant de nombreux ménages à s'extraire des dispositifs officiels faute de solutions durables.

PERSPECTIVES 2026



Consolider, harmoniser et poursuivre les missions du SAO

Le second semestre 2025 a été marqué par une phase de transition majeure au sein de l'équipe. Consécutivement à plusieurs départs et à l'évolution interne d'un intervenant social vers des fonctions de coordination, le SAO a accueilli quatre nouvelles collaboratrices en fin d'année. L'enjeu pour l'année 2026 sera de consolider ce nouveau collectif tout en garantissant la pérennité de nos missions. Cet objectif repose sur une acculturation rapide des nouveaux arrivants, passant par la maîtrise des outils métiers et l'appropriation des procédures partenariales spécifiques au service.



Intégrer le SI-SIAO à la pratique des professionnels

L'année 2025 marque un tournant dans la gestion et le traitement de l'information et de nos demandes avec le déploiement du SI-SIAO à l'échelle départementale. Sous l'impulsion du SIAO 76, nos modalités d'instruction des dossiers "Insertion" ont évolué cette année, abandonnant nos formulaires internes au profit de ce portail national unifié. La généralisation progressive de cet outil pour l'ensemble des demandes constitue un enjeu majeur pour 2026. Le SAO se mobilise dès à présent pour garantir la montée en compétences de ses équipes et assurer une coordination étroite avec le SIAO, répondant ainsi aux nouveaux impératifs de dématérialisation et d'harmonisation des parcours.



Adapter nos actions aux besoins repérés

L'enjeu permanent pour le SAO reste et demeure sa capacité à évoluer et adapter son action à son public. En ce sens, plusieurs axes d'intervention sont d'ores et déjà travaillés et devraient se concrétiser sur l'année à venir. A titre d'exemple, nous envisageons la mise en place d'une ou plusieurs permanences mensuelles avec la plateforme service de l'AMER directement sur le SAO afin de répondre plus efficacement aux besoins croissants liés aux dossiers MDPH. Parallèlement, nous souhaitons approfondir notre partenariat avec l'accueil de jour "Espace Familles" (Emergence-s) par la co-animation d'ateliers thématiques à destination des parents. Enfin, une réflexion est engagée sur l'accompagnement des personnes sortantes de détention ; elle pourrait se concrétiser par une présence du SAO directement au sein du Centre de Détention de Rouen pour préparer au mieux la mise à l'abri et la réinsertion dès la levée d'écrou.