



Association Départementale
ACCUEIL ÉCOUTE & VEILLE SOCIALE - Logement Hébergement
Emploi Formation - Ateliers d'insertion

2014

BILAN D'ACTIVITE

Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation

SIAO 22



Février 2015

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L’ACTION	4
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L’ACTION	6
2.1 SIAO URGENCE	6
2.1.1 LES DEMANDES	6
2.1.2 REPONSES APORTEES AUX DEMANDES D’HEBERGEMENT	14
2.1.3 TYPOLOGIE DES PUBLICS.....	27
2.1.4 COMMISSION D’ETUDE DES SITUATIONS PREOCCUPANTES.....	33
2.2 LES STRUCTURES RELAIS.....	38
2.2.1 LES DEMANDES PAR STRUCTURE RELAIS.....	38
2.2.2 STRUCTURES RELAIS DE SAINT BRIEUC ET LOUDEAC.....	41
2.3 SIAO INSERTION.....	45
2.3.1 L’HEBERGEMENT.....	45
2.3.2 LE LOGEMENT ADAPTE	52
2.3.3 PROFILS DES DEMANDEURS	55
2.3.4 SIAO INSERTION-LOGEMENT.....	63
3. EVENEMENTS MARQUANTS	66
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	69
5. PAROLES D’USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES.....	71
6. RESSOURCES HUMAINES	73
7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	76
8. PLAN D’ACTIONS.....	78

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'ACTION

Le pôle **Accueil Ecoute & Veille Sociale** s'adresse :

- Aux femmes victimes de violence conjugale et familiale,
 - ↳ Accueil Ecoute Femmes

- Aux personnes en situation ou en risque d'exclusion,
 - ↳ Accompagnement RSA
 - ↳ Point Accueil Santé
 - ↳ Rond Point
 - 115,
 - ASEP : Action Sociale sur l'Espace Public,
 - Boutique Solidarité.

- Aux ménages en recherche d'hébergement ou de logement,
 - ↳ **Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation : SIAO**

Adopté définitivement le 24 mars 2014, la loi ALUR (Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové) consacre juridiquement les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO) et modifie le Code de l'Action Sociale et des Familles en conséquence pour y préciser **les missions du SIAO dans l'article L. 345-2-4 du CASF** :

Afin d'assurer le meilleur traitement de l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement formulées par les personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant et d'améliorer la fluidité entre ces deux secteurs, une convention est conclue dans chaque département entre l'Etat et une personne morale pour assurer un service intégré d'accueil et d'orientation qui a pour missions, sur le territoire départemental :

- De recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative ;
- De gérer le service d'appel téléphonique pour les personnes ou familles mentionnées au premier alinéa ;
- De veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles mentionnées au même premier alinéa, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire ;
- De suivre le parcours des personnes ou familles mentionnées au dit premier alinéa prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation ;
- De contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social;
- D'assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale prévu à l'article L. 345-2 et, lorsque la convention prévue au premier alinéa du présent article le prévoit, la coordination des acteurs mentionnés à l'article L. 345-2-6 ;
- De produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ;
- De participer à l'observation sociale.

Les 4 principes fondamentaux du SIAO :

- **L'INCONDITIONNALITE DE L'ACCUEIL ET LA CONTINUTE DE LA PRISE EN CHARGE** : Chaque personne et famille sans domicile fixe ou risquant de l'être, ayant besoin d'un hébergement, doit pouvoir y accéder, en urgence si nécessaire, et y demeurer jusqu'à son orientation vers une proposition adaptée.
- **L'ACCES AU SERVICE PUBLIC** : Toute personne en ayant besoin doit pouvoir trouver un service de l'accueil et de l'orientation en tout point du territoire, sans discrimination, et apportant une réponse à ses besoins, si possible en prenant en compte la notion de proximité.
- **LE « LOGEMENT D'ABORD »** : L'hébergement ne doit pas être une étape indispensable, et lorsque la situation du ménage le permet, l'accès direct au logement doit être privilégié, avec un accompagnement si nécessaire.
- **LA COORDINATION** des interventions situées aux frontières départementales.

Sur le département, en référence à la Loi ALUR - Accès au Logement et un Urbanisme Rénové - **le 115 est intégré au SIAO** (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation) ce qui favorise la fluidité des parcours (le lien entre l'hébergement d'urgence et l'entrée dans un parcours d'insertion).

L'objectif essentiel du 115 dans le cadre du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation des Côtes d'Armor (SIAO 22), est de coordonner l'urgence et la veille sociale du département.

Les missions du 115 :



- ◆ **Ecouter, informer, orienter par téléphone**, les personnes en situation d'urgence sociale, majeures, seules, en couple ou en famille, mais aussi les collectivités, organismes qui appellent le 115. **Trouver des solutions d'hébergement pour les personnes sans abri.**
- ◆ **Evaluer l'urgence de la situation** dans laquelle se trouve la famille ou la personne en difficulté, et cela par rapport aux domaines suivants : **l'hébergement, la santé, l'alimentaire, le vestimentaire, l'accès aux droits.**
- ◆ **Etre un lieu d'observation de la demande** pour mieux connaître et suivre les demandes et favoriser une meilleure adaptation des réponses.
- ◆ **Coordonner, animer et développer le réseau** des acteurs associatifs et institutionnels, intervenants dans le cadre de la prise en charge des populations sans abri. Tenir à jour l'état des disponibilités des places d'hébergement d'urgence. Réaliser des états statistiques des appels qui permettront, le moment venu, de cerner les problématiques émergentes.

↳ Le 115 est géré par :

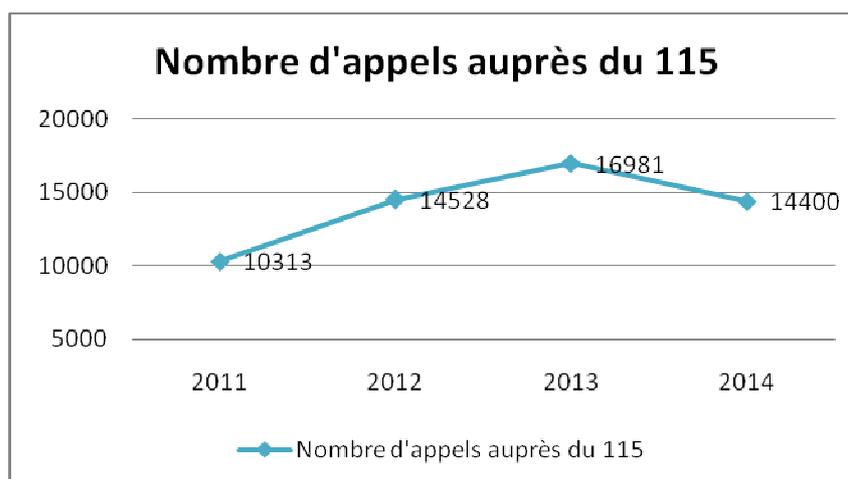
- 3 travailleurs sociaux qui se relaient en journée (de 9h à 20h),
- Les veilleurs du Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale (CHRS) Clara ZETKIN d'Adalea de 20h à 7h45, les week-end et jours fériés.

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

2.1 SIAO URGENCE

2.1.1 LES DEMANDES

2.1.1.1 Les appels auprès du 115 : 14400 appels (16981 en 2013, 14 528 en 2012, 10 313 en 2011)



L'année 2014 met fin à une hausse continue des appels depuis 2011 avec **une diminution des appels de 15%** (- 2581 appels) par rapport à 2013.

Cette diminution concerne l'ensemble des appels, seuls quatre types d'appels sont en légère augmentation : les demandes d'informations concernant les disponibilités, les demandes de renseignement sur le fonctionnement du service, les rappels des usagers et les appels de partenaires au sujet d'une situation.

Le pourcentage des autres types d'appels évoluant peu, la diminution du nombre des appels semble bien liée à une diminution des demandes d'usagers.

Pourtant, en 2014, **1211 nouveaux contacts ont été enregistrés (1202 en 2013)**, un nombre très proche de celui de 2013. Ces nouveaux contacts concernent 952 personnes soit 699 ménages.

La diminution des appels est aussi à mettre en lien avec des changements dans le fonctionnement des structures d'hébergement. Effectivement, en 2013, les personnes hébergées dans les abris de nuit de Dinan devaient rappeler le 115 tous les jours pour prolonger leur séjour. Cette pratique générait des appels au quotidien. En 2014, les personnes n'ont plus besoin de rappeler au quotidien le 115.

Tableau 1 : Nature de l'appel

Nature de l'appel	2014	% 2014	2013	2012
Appels concernant un ménage	7076	49,14%	50,70%	49,15%
Appels polluants	301	2,09%	2,89%	3,74%
Erreur de numéro	712	4,94%	4,78%	5,48%
Demande de prestation d'un sans abri dont l'identité est inconnue	100	0,69%	0,83%	0,84%
Signalement d'un sans abri dont l'identité est inconnue	34	0,24%	0,37%	0,58%

Signalement d'un sans abri dont l'identité est connue	6	0,04%	0,05%	0,03%
Appel pour une demande ne relevant pas du 115	227	1,58%	1,71%	2,21%
Appel d'un partenaire / disponibilités	1103	7,66%	6,63%	7,59%
Appel d'un partenaire dans le cadre de la veille sociale	615	4,27%	5,88%	6,72%
Rappel usager	2403	16,69%	15,65%	12,97%
Rappel intervenant social	350	2,43%	2,89%	3,19%
Rappel particulier	43	0,30%	0,37%	0,50%
Demande de renseignement sur le 115	295	2,05%	1,67%	2,44%
Ecoute seule d'un sans abri dont l'identité est inconnue	17	0,12%	0,14%	0,25%
Appel d'un particulier pour proposer services	5	0,03%	0,01%	0,07%
Appel d'une personne connue du 115 ne relevant pas du département	14	0,10%	0,10%	0,09%
Orientation vers une structure d'hébergement sans attribution de places d'un sans abri inconnu	31	0,22%	0,32%	0,13%
Demande d'aide de 1ère nécessité	20	0,14%	0,14%	0,10%
Retour d'hospitalisation	1	0,01%	0,01%	0,01%
Appel interrompu	406	2,82%	2,13%	2,81%
Retour signalement SAMU social	14	0,10%	0,15%	/
Absence de place disponible identité inconnue	261	1,81%	/	/
Appel d'un partenaire pour une information sur une situation	357	2,48%	1,04%	/
Transfert vers un autre département	9	0,06%	0,03%	/
Non renseignés	0	0,00%	0,00%	1,09%
TOTAL	14400	100,00%	100,00%	100,00%

↳ La majorité des **appels concerne un ménage : 49,14%**, (50,70% en 2013), ces appels concernent soit une demande de mise à l'abri, soit une demande qui donne lieu à une information ou à une orientation vers un autre dispositif (accueil de jour, Maisons Du Département, restauration sociale, association caritative ...).

16,69% sont des **rappels des usagers** (15,65% en 2013) :

- **Les rappels des usagers pour la prolongation de leur hébergement tendent à diminuer puisqu'un nombre croissant de structures proposent une continuité de l'hébergement.**
- Les rappels d'usagers peuvent être également **le fait de personnes qui ont été orientées et qui rappellent pour des renseignements complémentaires ou parce que leur situation ou leur demande a changé.** Ces rappels sont notamment fréquents lors des délocalisations, lorsque les personnes arrivent sur un territoire qu'elles ne connaissent pas.
- Pour certains il s'agit aussi de changer de lieu d'hébergement lorsqu'ils souhaitent aller dans un endroit précis. En effet, lors de leur première demande les personnes expriment le plus souvent le désir de rester sur le territoire où elles se trouvent, voire demandent à accéder à une structure précise où ils ont déjà été hébergés par le passé.

Lorsque cela n'est pas possible pour des raisons de disponibilité, nous demandons aux personnes de nous rappeler le lendemain pour savoir si une place s'est libérée là où ils souhaitaient être hébergés.

- Enfin, les rappels concernent **les usagers qui n'ont pas trouvé de lieu d'hébergement et qui recontactent le 115**. Ces rappels sont les plus nombreux en soirée, notamment après 20h00 pour Saint-Brieuc où les places restées vacantes sont réattribuées.
- **8,61% sont des appels** (7,89% en 2013) pour lesquels le 115 n'apporte aucune réponse, appels polluants ou erreurs de numéro notamment avec le 15 ou les renseignements, appels répétitifs de personnes très perturbées ou très alcoolisées.

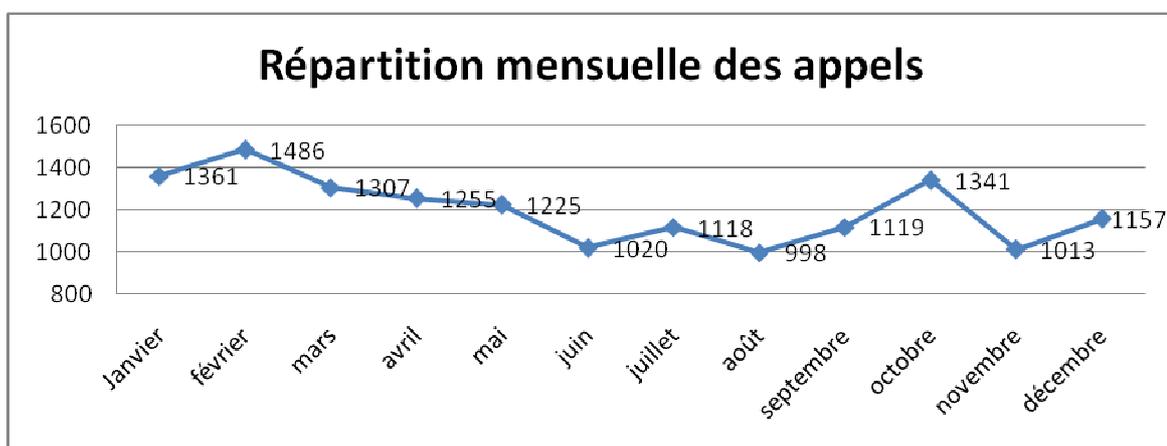
↪ **16,94% des appels relèvent du partenariat direct avec les structures** (12,51% en 2013).

Ces appels restent en augmentation et attestent de la nécessité et du besoin d'échanges avec les partenaires qui prennent en charge les personnes. Ils sont quasi-systématiques lors d'une nouvelle orientation afin que nous puissions à minima informer la structure de l'identité de la personne mais aussi donner des indications sur les différentes démarches à entreprendre : lien avec le SIAO insertion, lien avec une structure de soins ou d'autres partenaires.

Le logiciel Progdis utilisé pour suivre l'activité 115/SIAO et la proximité avec les structures relais permet de vérifier, lors de l'orientation d'une personne vers un hébergement d'urgence, si une demande SIAO a été instruite. Nous pouvons ainsi nous assurer qu'un dossier a bien été constitué, que les renouvellements ont été ou non effectués. Si ce n'est pas le cas, il nous est possible d'en échanger avec l'usager et la structure d'hébergement et de l'orienter si nécessaire vers la structure relais la plus proche. Il nous arrive aussi d'être la courroie de transmission entre la personne et les services du SIAO, soit en participant directement dans certaines situations complexes à l'actualisation de la demande, soit en informant directement la personne de l'attribution d'une place dans le cadre de l'insertion.

Les intervenants 115 sont pour certains le seul lien permanent, notamment lorsque les personnes se délocalisent beaucoup ou se rendent peu dans les services d'accueil.

Répartition mensuelle des appels



Sur ce schéma, on note une diminution continue du nombre d'appels depuis février et ce, jusqu'en août. On ne peut toutefois pas parler d'une fluctuation saisonnière du nombre d'appels puisque ceux-ci après avoir augmenté en septembre/octobre, diminuent à nouveau de manière conséquente en novembre. **La moyenne mensuelle des appels est de 1200** contre 1415 en 2013, 1213 en 2012 et 860 en 2011.

2.1.1.2 Les demandes

Les demandes : 7 228 dont 5 204 demandes d'hébergement

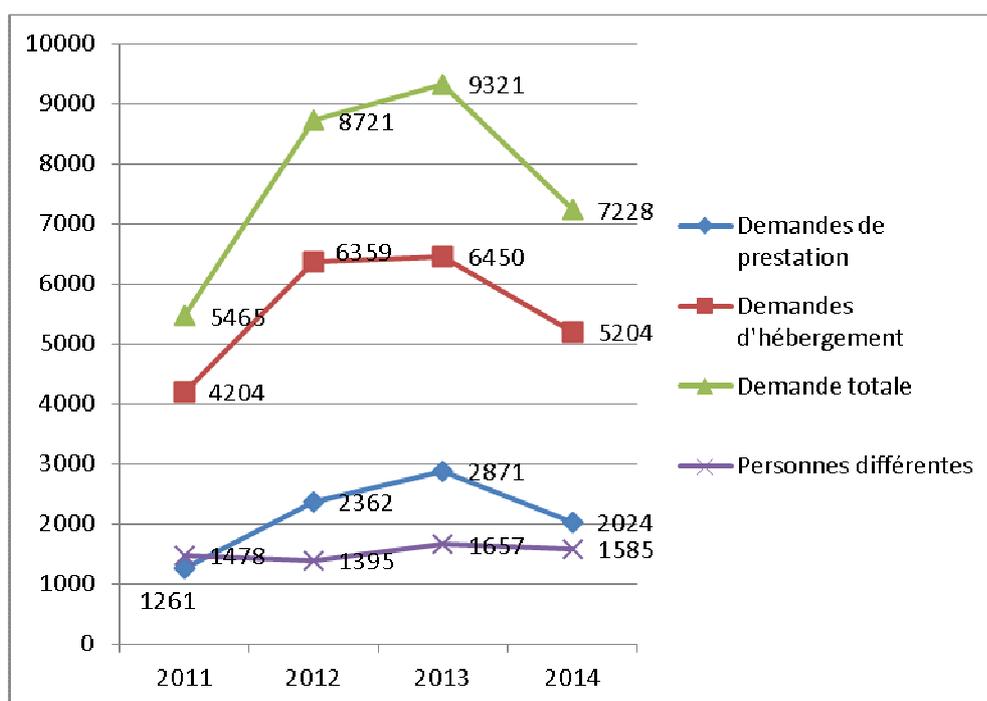
(9 321 dont 6 450 demandes d'hébergement en 2013, 8 721 demandes dont 6 359 demandes d'hébergement en 2012, 5 465 dont 4 204 demandes d'hébergement en 2011). Elles concernent **1585 personnes différentes** (1657 en 2013, 1395 en 2012, 1 478 en 2011).

Précision : Dans la base de données ProGdis, un ménage qui sollicite un hébergement correspond à autant de demandes qu'il y a de personnes dans le ménage (ex. : un couple avec 3 enfants est comptabilisé comme 5 demandes).

5204 demandes d'hébergement ont été formulées auprès du SIAO urgence (6450 en 2013, 6 359 en 2012, 4204 en 2011) :

- 5127 directement auprès du 115 (98.52%), 6381 en 2013 (98.93%), 6275 en 2012 (98.77%), 3913 en 2011 (93%)
- 77 directement auprès des structures d'hébergement d'urgence (1.48%), 69 en 2013 (1.06%), 84 en 2012 (1.3%), 291 en 2011 (7%).

elles concernent **1585 personnes différentes** (1657 en 2013, 1395 en 2012, 1 478 en 2011).



A l'image de l'évolution du volume des appels 115, nous constatons aussi une baisse des demandes formulées auprès du SIAO urgence de 22,4% :

- diminution des demandes d'hébergement de 19,3%. Cette diminution est inégale selon les territoires, elle varie de (- 3%) pour le territoire de Guingamp à (- 48%) pour le territoire de Dinan.
- diminution des demandes de prestation de 29,5%.

Aussi, la diminution est plus forte pour **les demandes de prestation**. En 2013, sur Dinan, les personnes rappelaient tous les jours le 115 pour prolonger leur séjour, ces appels étaient enregistrés comme une demande de prestation. Cette pratique n'est plus effective en 2014, ce qui explique en partie cette baisse.

Cette baisse peut être mise en lien avec l'augmentation des durées de séjour : en effet, les personnes « se stabilisant » sur les territoires, elles connaissent mieux les différents services et s'adressent directement à eux sans passer par notre intermédiaire. D'autre part, on note cette année une diminution du nombre d'arrivées des personnes migrantes, or c'est

très souvent à ces personnes que nous transmettons, au moment de l'arrivée, un certain nombre de renseignements : guidage vers les lieux d'hébergement, orientation vers les services d'accueils de jour, orientation vers les maraudes ou les associations caritatives, renseignements sur les fonctionnements des services...

Bien que le nombre de prestations ait globalement diminué, nous avons encore cette année une forte demande pour les inscriptions à la restauration sociale du midi au Trait d'Union. Ce service est bien connu des usagers, ils peuvent s'y inscrire directement quand ils y sont hébergés ou par le 115 pour les autres. La restauration est gratuite pour les personnes sans ressource ou ayant des ressources en dessous des minima sociaux. La plupart du temps, l'ensemble des 20 repas sont réservés. Une restauration sociale existe également sur le territoire de Lannion pendant les mois d'été.

Autres hypothèses pouvant expliquer la baisse des demandes :

- Moins d'arrivées sur le département : diminution des demandes de ressortissants européens et dans une moindre mesure de ressortissants hors Union Européenne en 2014 (cf. p.26). En 2014, la Bretagne et le département des Côtes d'Armor ont connu une baisse de la demande d'asile (baisse de 2% sur la région en Bretagne et une baisse de 16% entre le 31/05/13 et le 31/05/14 sur le département). En l'absence de plate-forme d'accueil pour les demandeurs d'asile, ces derniers font appel au 115 et sont orientés sur le dispositif d'urgence généraliste avec des réponses qui ne sont pas adaptées notamment pour les personnes isolées.
- Forte baisse des demandes d'hébergement sur certains territoires qui pourrait être la conséquence d'une saturation du dispositif notamment sur Dinan (-48%) avec peu de turn-over particulièrement sur l'abri de nuit des hommes et des durées de séjour plus longues (une moyenne de 8 jours en 2013 pour 33 jours en 2014). Devant l'absence de réponse, les personnes feraient moins appel au 115.

Tableau 2 : Répartition mensuelle des demandes

	Nb de demandes totales			dont nb de demandes de prestation			dont nb de demandes d'hébergement			Nb de personnes différentes sur le mois ayant fait une demande		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Janvier	560	822	675	25%	29%	25%	75%	71%	75%	221	286	235
Février	519	743	759	19%	28%	22%	81%	72%	78%	183	277	263
Mars	673	971	686	13%	35%	30%	87%	65%	70%	200	261	243
Avril	672	926	600	27%	29%	30%	73%	71%	70%	159	264	246
Mai	743	786	576	20%	29%	22%	80%	71%	78%	143	224	206
Juin	762	667	510	30%	29%	35%	70%	71%	65%	131	201	202
Juillet	767	805	605	27%	25%	26%	73%	75%	74%	241	231	223
Août	733	793	521	36%	40%	27%	64%	60%	73%	188	220	237
Septembre	707	706	594	34%	37%	30%	66%	63%	70%	221	233	219
Octobre	789	808	671	33%	38%	35%	67%	62%	65%	265	248	229
Novembre	888	703	523	33%	24%	20%	67%	76%	70%	275	271	198
Décembre	898	591	508	22%	25%	26%	78%	75%	74%	187	194	223
Total	8721	9321	7228	2362 (27%)	2871 (31%)	2024 (28%)	6359 (73%)	6450 (69%)	5204 (72%)			

Lecture : Sur le mois de janvier 2015 :

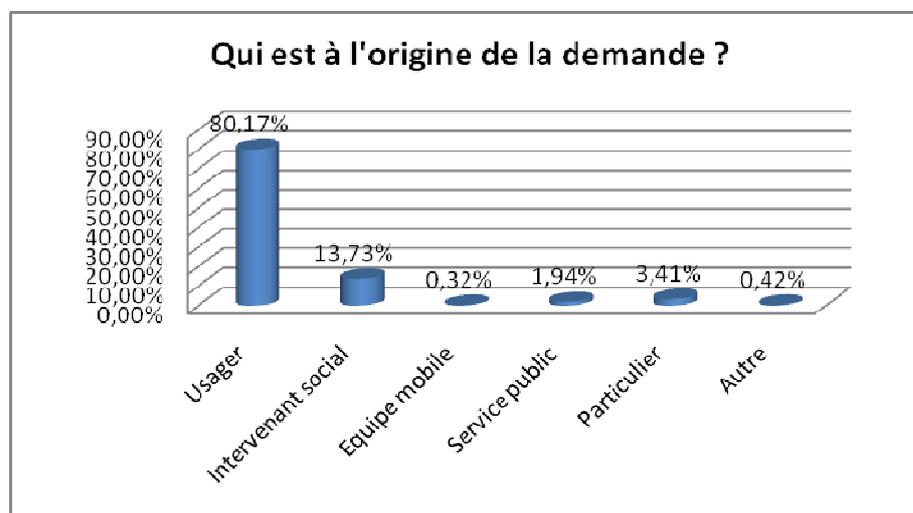
235 personnes différentes ont formulé une demande auprès du SIAO Urgence.
Le total des demandes est de 7228 dont 72% de demandes d'hébergement.

Demandes d'hébergement :

Les demandes d'hébergement sont **largement majoritaires** puisqu'elles représentent **72%** (69% en 2013, 73% en 2012, 76% en 2011) de toutes les demandes.

Les demandes se répartissent à différents moments de la journée, avec un pic d'activité en matinée, en fin d'après-midi et en début de soirée. Les disponibilités, notamment à Saint Briec, sont globalement quotidiennement faibles (1 à 2 places) et nous engageons les personnes à nous contacter tôt pour avoir une chance d'obtenir une place. Il faut parfois de nombreux appels réitérés matin et soir pendant quelques jours avant d'obtenir une place durable. Ce délai d'attente est plus ou moins conséquent selon les territoires et les structures. Les appels en matinée sont aussi des demandes d'inscription pour le service de restauration sociale au trait d'union. La liste des personnes inscrites étant transmise à 11h00, les personnes demandeuses doivent nous contacter entre 9h00 et 11h00, ce créneau horaire est donc souvent très encombré.

■ Qui est à l'origine de la demande ?



L'utilisateur reste l'interlocuteur majeur du 115 puisque **80% des demandes sont faites directement par les personnes mais en légère baisse par rapport en 2013** (84% en 2013, 81,80% en 2012, 78,18% en 2011).

72% des demandes sont des demandes d'hébergement (69,2% en 2013, 72,65% en 2012, 75,62% en 2011), 28% des demandes de prestations.

Les demandes d'aide alimentaire : ces demandes ont trait à l'accès au réseau de distribution de denrées alimentaires, notamment lorsque les personnes arrivent dans une ville qu'ils ne connaissent pas.

Pour d'autres, les demandes sont plus centrées vers les services des maraudes de La Croix Rouge pour connaître les horaires et les lieux de passage.

- Les demandes de renseignement sur les structures : il peut s'agir de demande de localisation au moment de l'orientation, mais les usagers nous contactent aussi en amont pour connaître les modes de fonctionnement de la structure, les horaires et les conditions d'accès.
- Les demandes de renseignement sur les services : il peut s'agir de renseignements globaux d'information sur les services ou structures existants sur telle ville ou tel territoire. Cela concerne notamment les personnes qui sont de passage, mais également les nouveaux arrivants. Ce type de demandes étant plus le fait de personnes « habituées de la rue », qui savent déjà que différents services existent et qui veulent juste en connaître les modalités d'accès (horaires, localisation).
- Les demandes de renseignement sur le 115 : ces demandes peuvent être le fait de personnes qui appellent pour un tiers (quelquefois une connaissance qu'ils hébergent) et cherchent à mieux

connaître le fonctionnement des services pour aider un compatriote. Il peut également s'agir de personnes qui craignent la perte de leur logement (difficultés financières, menaces d'expulsion, violences conjugales ...) et qui veulent savoir comment les choses vont se passer si elles sont sans solution d'hébergement.

■ Répartition des demandes selon la composition du ménage

Tableau 3 : Total des demandes

	2014	% 2014	2013	2012
Homme seul	4774	66,05%	61,58%	56,70%
Femme seule	988	13,67%	14,31%	15,87%
Couple avec enfant	465	6,43%	7,23%	7,68%
Femme seule avec enfant	654	9,05%	5,72%	7,38%
Homme seul avec enfant	40	0,55%	0,72%	0,53%
Groupe avec enfant	5	0,07%	0,12%	0,21%
Couple sans enfant	227	3,14%	6,29%	6,53%
Groupe sans enfant	75	1,04%	3,93%	5,00%
Mineur isolé non accompagné	0	0,00%	0,84%	0,10%
Groupe mineur	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	7228	100,00%	100%	100%

La part des demandes des hommes seuls a augmenté cette année de près de 5 points, notamment pour les prestations, +14,45 points. A l'inverse, la part des demandes de femmes seules diminuent légèrement. Le taux des réponses positives ayant diminué pour les hommes, cela peut expliquer l'augmentation du nombre des demandes les concernant, moins il y a de réponse et plus la demande se renouvelle.

On note également une stabilisation des demandes pour les couples avec enfants, notamment en ce qui concerne l'hébergement.

Tableau 4 : Demandes d'hébergement

	2014	2014%	2013	2012
Homme seul	3266	62,77%	62,29%	56,86%
Femme seule	717	13,78%	13,66%	15,79%
Couple avec enfant	390	7,49%	7,62%	7,67%
Femme seule avec enfant	528	10,14%	5,80%	7,84%
Homme seul avec enfant	33	0,63%	0,86%	0,45%
Groupe avec enfant	5	0,10%	0,17%	0,19%
Couple sans enfant	201	3,86%	6,58%	5,83%
Groupe sans enfant	64	1,23%	2,89%	5,24%
Mineur isolé non accompagné	0	0,00%	0,12%	0,13%
Groupe mineur	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	5204	100%	100%	100%

Cependant, la part des femmes seules avec enfant(s) augmente de 3,33 points avec une augmentation de 4,34 points pour les demandes d'hébergement.

Cette augmentation peut-être liée à l'augmentation des situations de violence conjugale (+15,4% en 2014).

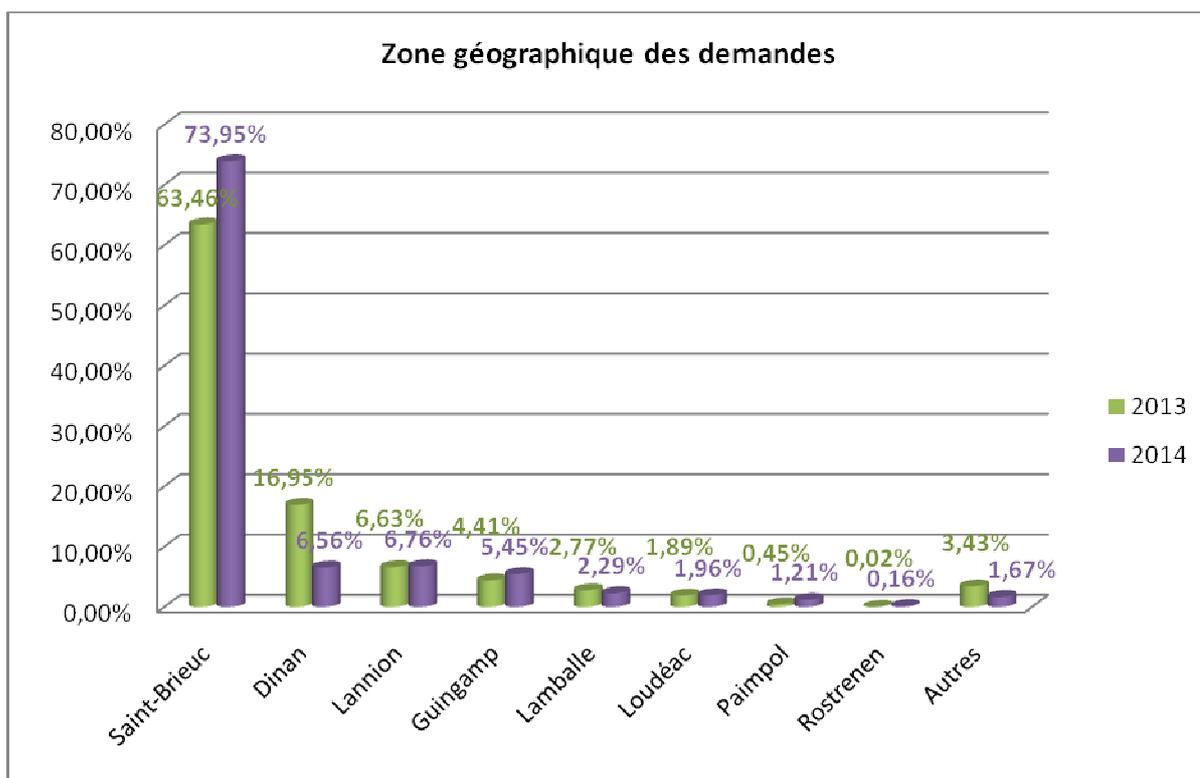
Pour ces situations une réponse va être quasi-systématiquement apportée. Hormis quelques situations à la marge, toutes les familles demandeuses ont été hébergées, à fortiori s'il s'agit de femmes seules avec des enfants.

La part des couples sans enfant a également fortement diminué, l'absence de demande pouvant aussi être liée à l'absence de solution car il existe peu de lieux d'accueil qui soit véritablement adaptés à la vie en couple ; d'autre part la vie à deux donne peut-être accès à des ressources plus conséquentes qui permettent plus facilement l'accès à un logement.

Tableau 5 : Demandes de prestation

	2014	2014%	2013	2012
Homme seul	1508	74,51%	60,05%	56,27%
Femme seule	271	13,39%	15,74%	16,09%
Couple avec enfant	75	3,71%	6,37%	7,71%
Femme seule avec enfant	126	6,23%	5,54%	6,14%
Homme seul avec enfant	7	0,35%	0,42%	0,76%
Groupe avec enfant	0	0,00%	0,00%	0,25%
Couple sans enfant	26	1,28%	5,64%	8,38%
Groupe sans enfant	11	0,54%	6,23%	4,36%
Mineur isolé non accompagné	0	0,00%	0,00%	0,04%
Groupe mineur	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	2024	100%	100%	100%

■ Zone géographique des demandes



Les demandes d'hébergement et de prestation restent toujours majoritaires sur Saint-Brieuc et leur part a augmenté en 2014 (73,95% des demandes en 2014 contre 63,46% en 2013). Même si certains usagers s'installent dans le temps sur d'autres territoires, Saint-Brieuc reste le plus souvent le lieu d'ancrage des personnes qui viennent de l'étranger, puisque c'est là que sont centralisées leurs démarches administratives. Il est extrêmement complexe pour eux de se déplacer durant les mois qui suivent leur arrivée en France, notamment faute de ressources pour la plupart. Certains acceptent pourtant une délocalisation temporaire tout en ayant l'obligation de venir une fois par semaine retirer leur courrier, mais bien vite, ils tentent de trouver d'autres solutions mêmes précaires et continuent de solliciter le 115 pour une place potentielle.

On note une légère augmentation de la part des demandes sur les territoires de Guingamp, Paimpol et Loudéac.

A l'inverse, le territoire de Dinan, enregistre une diminution de la part des demandes de -10,39 points.

Est-ce lié à une absence réelle de besoins ? Une absence récurrente de réponse qui « décourage » les usagers et les conduits à trouver des solutions alternatives (hébergement chez des tiers par exemple) ? Y-a-t-il plus de délocalisation sur le département limitrophe du 35 ? Autant de questions pour lesquelles nous ne disposons pas de données chiffrées qui permettent d'appuyer ces hypothèses. Un constat tout de même, la durée moyenne des séjours était de 8,3 jours en 2013, elle est de 33,2 en 2014. L'augmentation des durées de séjour a bien un impact direct sur le nombre de personnes hébergées : 90 personnes différentes en 2013, 35 en 2014. A noter quand même que le nombre de femmes hébergées à l'abri de nuit de Dinan, lui, reste stable.

SYNTHESE :

- 7228 demandes sont formulées auprès du SIAO Urgence (9321 en 2013, 8721 en 2012, 5174 en 2011)
- 5204 demandes d'hébergement auprès du SIAO Urgence (6450 en 2013, 6359 en 2012, 4204 en 2011)
- 72 % des sollicitations concernent des demandes d'hébergement (73% en 2012, 76% en 2011)
- 1585 personnes différentes ont sollicité le SIAO Urgence (1657 en 2013, 1395 en 2012, 1478 en 2011)

2.1.2 REPONSES APORTEES AUX DEMANDES D'HEBERGEMENT

Tableau 6 : Répartition mensuelle des réponses d'hébergement

	Nb de demandes ayant donné lieu à un hébergement			Nb de demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement			Total des demandes d'hébergement		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Janvier	53%	50,6%	37,1%	47%	49,4%	62,9%	418	587	507
Février	49%	50%	39,6%	51%	50%	60,4%	422	534	591
Mars	45%	45,3%	31,5%	55%	54,7%	68,5%	588	634	478
Avril	56%	37,7%	49,1%	44%	62,3%	50,9%	488	660	422
Mai	47%	37,9%	60,6%	53%	62,1%	39,4%	597	557	449
Juin	47%	50,7%	44,7%	53%	49,3%	55,3%	532	475	333
Juillet	44%	35,5%	47,5%	56%	64,5%	52,5%	558	602	448
Août	32%	29,1%	41,6%	68%	70,9%	58,4%	467	474	380
Septembre	30%	41,1%	36,2%	70%	58,9%	63,8%	465	450	417
Octobre	32%	38,2%	34,5%	68%	61,8%	65,5%	525	497	435
Novembre	33%	39,7%	37,6%	67%	60,3%	62,4%	597	536	367
Décembre	39%	43%	45,6%	61%	57%	54,4%	702	444	377
Total	42%	41,8%	41,9%	58%	58,2%	58,1%	6359	6450	5204

Sur les 5 204 demandes d'hébergement faites en 2014, **41,9% ont donné lieu à une mise à l'abri effective** (41,8% en 2013, 42% en 2012, 45% en 2011).

Nous pensons que la stabilité du taux de réponse positive concomitante à une baisse des demandes d'hébergement, est à mettre en lien avec les durées de séjour qui, globalement, augmentent, notamment sur les accueils de nuit, là où le turn-over était auparavant le plus régulier. Même si nous avons moins de demandes, nous avons aussi moins de disponibilités puisque globalement, les places restent occupées plus longtemps. Contrairement à 2013, le taux de réponses positives était très élevé en mai et n'a pas chuté durant la période estivale ce qui permet de maintenir un taux quasi identique sur l'année.

Cela ne veut pas dire que pour 58,1% des demandes d'hébergement, aucune solution n'est proposée. Des propositions peuvent être faites mais pour diverses raisons, l'attribution n'aboutit pas : absence de moyen de transport, refus de la structure d'hébergement, etc.

Dans l'application ProGdis, les réponses négatives correspondent à des motifs de non attribution ou de fin de prise en charge.

Tableau 7 : Motifs de non attribution ou de fin de prise en charge

	2014	% 2014	2013	2012
Motifs de non attribution				
Absence de places compatibles avec la composition du ménage	43	1,42%	0,53%	0,91%
Absence de places disponibles	905	29,95%	26,01%	23,59%
Absence de moyen de transport	215	7,11%	11,11%	7,56%
Fin de prise en charge par le 115	19	0,63%	0,88%	1,32%

Personne ayant encore besoin de soins médicaux	6	0,20%	0,13%	0,52%
Personne ne relevant pas du 115	24	0,79%	2,40%	2,06%
Problème de mobilité (handicap)	4	0,13%	0,00%	0,11%
Refus de la structure d'accueillir la personne orientée	28	0,93%	3,14%	4,15%
Refus du 115 lié à la problématique du demandeur	10	0,33%	0,35%	0,25%
Refus du 115 lié au comportement de l'utilisateur (agressivité...)	19	0,63%	0,37%	0,74%
Refus de la proposition par l'utilisateur	191	6,32%	7,46%	4,89%
Statut administratif de la personne	71	2,35%	2,11%	3,52%
Autre motif	24	0,79%	7,09%	9,54%
Information non renseignée	12	0,40%	0,19%	0,71%
La personne a trouvé une autre solution	17	0,56%	4,00%	7,84%
La personne n'a pas rappelé le 115	67	2,22%	4,02%	3,02%
La personne a raccroché	16	0,53%	0,93%	0,91%
La personne s'est maintenue dans l'hébergement où elle était	29	0,96%	1,17%	0,96%
Absence de structures dans la zone géographique	12	0,40%		
Motifs de fin de prise en charge				
La personne ne s'est pas présentée	439	14,53%	15,88%	18,48%
La personne n'a pas rappelé le 115	12	0,40%	/	/
La personne a trouvé une autre solution	115	3,81%	/	/
La personne a pu se maintenir dans l'hébergement où elle était	10	0,33%	/	/
Refus de la structure d'accueillir la personne orientée	47	1,56%	/	/
Refus de l'utilisateur: éloignement de la structure	11	0,36%	/	/
Refus de l'utilisateur: fonctionnement de la structure	13	0,43%	/	/
Personne ayant encore besoin de soins médicaux	4	0,13%	/	/
Problème de mobilité (handicap)	1	0,03%	/	/
Personne ne relevant pas du 115	11	0,36%	/	/
Absence de moyen de transport	29	0,96%	/	/
Retour à la rue	7	0,23%	0,11%	0,41%
Accès à un logement	47	1,56%	0,99%	1,32%
Absence momentanée prévue	23	0,76%	0,91%	0,60%
Départ volontaire de la personne	132	4,37%	3,12%	1,62%
Exclusion de la structure	37	1,22%	1,36%	0,58%
Fin de séjour	118	3,90%	3,30%	2,31%
Hospitalisation	43	1,42%	0,91%	0,41%
Prise en charge dans un autre département	3	0,10%	0,11%	0,08%
Retour dans la famille, domicile conjugal ou personnel	18	0,60%	0,35%	0,00%
Sortie vers ALT	5	0,17%	/	/
Sortie vers un CHRS	19	0,63%	0,61%	0,36%

Sortie vers un hébergement de stabilisation	3	0,10%	0,08%	0,14%
Sortie vers une maison relais	1	0,03%	0,00%	0,00%
Incarcération	0	0,00%	0,05%	/
Sortie vers un logement de transition	17	0,56%	0,32%	1,07%
Retour dans le pays d'origine	6	0,20%	/	/
Autre motif	57	1,89%	/	/
Sortie vers un CADA	29	0,96%	/	/
Sortie vers un pré-CADA	11	0,36%	/	/
Sortie vers des lits halte soins santé	4	0,13%	/	/
Information non renseignée	37	1,26%	/	/
	3021	100,00%	100%	100%

Dans près de **30% des situations, il n'y a pas de proposition d'hébergement** faute de places disponibles, +3,94 points par rapport à 2013 (26% en 2013, 23.59% en 2012, 11.41% en 2011). Cette absence de place disponible est plus prégnante en fin de journée car l'accès aux structures sur certains territoires n'est plus possible à partir de 18h30, voire 17h00. Pour les autres territoires, il est nécessaire que la personne soit déjà sur place, l'aide au transport n'étant pas possible en soirée.

D'autre part, un certain nombre de personnes basées à Saint-Brieuc, sachant que des places peuvent être réattribuées à 20h00, font le choix d'attendre et de solliciter le 115 à ce moment au risque de n'avoir aucune solution d'hébergement possible.

Cette année, nous avons sollicité les structures d'hébergement pour que soient mieux identifiés les motifs de fin de prise en charge des personnes. Pour ce faire, le document sur l'état des présences renvoyé quotidiennement par les structures a été modifié avec l'ajout d'une colonne « fin de prise en charge » pour que, dans la mesure du possible, les motifs de sorties puissent être connus, répertoriés et analysés. Ces données complémentaires, recueillies depuis fin 2014, seront véritablement exploitables en 2015.

Quelques observations :

- L'absence de places disponibles est notamment liée à une augmentation des durées de séjour quasi générale sur les différentes structures.
- L'absence de moyen de transport reste une raison de non attribution, mais en diminution régulière. Nous continuons d'améliorer l'accès à l'aide au transport, nous avons notamment ouvert cette année la distribution de tickets Tibus et de billets de train au territoire de Lamballe, en partenariat avec l'association Penthièvre Actions. Nous avons étendu l'aide à la distribution de billets de train, pendant les vacances scolaires, période durant laquelle le Tibus ne circule pas.
- Les horaires de fonctionnement des structures d'hébergement restent également un frein sur certains territoires où les orientations ne sont plus possibles après 17h00 ou 18h30.

Le refus de la proposition par l'utilisateur reste un motif de non attribution conséquent mais qui tend à diminuer en 2014 :

Ces refus sont notamment le fait des personnes en demande d'asile, qui doivent être régulièrement à Saint Brieuc pour le suivi de leur dossier administratif de demande d'asile, et qui faute de ressources ne peuvent se déplacer. (L'aide au transport n'étant fournie que pour l'accès à l'hébergement d'urgence et non pour effectuer des démarches administratives).

Les personnes qui sont implantées sur un territoire depuis plusieurs années, refusent également, la plupart du temps de se délocaliser a fortiori si les territoires sont très éloignés (par exemple lors d'orientation des personnes de Dinan vers le secteur de Lannion). Ce refus est d'autant plus affirmé lorsqu'il s'agit d'une proposition d'hébergement de courte durée de 3 à 5 nuits.

Les fins de prise en charge suite à une exclusion ou les refus d'hébergement des structures restent stables et relativement minoritaires. Elles restent malgré tout parfois problématiques à gérer dans certains cas :

- Lorsqu'elles sont définitives et qu'il n'existe qu'une seule structure d'hébergement sur le territoire, la personne est dans l'obligation de se délocaliser pour accéder à l'hébergement. Lorsque que la personne refuse cette délocalisation, sa situation se cristallise et parfois se dégrade, et la sortie du cercle de l'exclusion devient de plus en plus complexe au fil du temps.
- Lorsqu'une personne est exclue sur plusieurs structures de différents territoires voire sur la quasi-totalité, nous sommes le plus souvent dans l'obligation de solliciter une Commission d'Etude des Situations Préoccupantes afin d'être en capacité d'orienter la personne, si ce n'est vers l'hébergement, tout au moins vers des services d'accompagnement ou de soin.

Le fait que **la personne ne se soit pas présentée** apparaît pour 14.53% des motifs des demandes qui n'aboutissent pas à une mise à l'abri (15.88% en 2013, 18.48% en 2012, 33.21% en 2011).

Dans ces situations, plusieurs cas de figure existent :

- La personne trouve une autre solution : squat, hébergement chez un tiers, retour au domicile.
- La personne n'arrive pas à accéder à l'hébergement : elle ne trouve pas de moyen de transport, elle arrive trop tard et l'accès à la structure n'est plus possible, elle est trop alcoolisée et ne donne pas suite.
- La demande est formulée par un tiers, mais la personne n'est pas « réellement » demandeuse et elle ne se rend pas à l'hébergement proposé.
- La réponse apportée ne satisfait pas le demandeur, il ne refuse pas directement la proposition qui lui est faite mais ne se rend pas sur le lieu d'hébergement.

■ Répartition des réponses négatives par type de ménage : 3021 réponses négatives (3752 en 2013, 3637 en 2012)

Les réponses négatives correspondent à des non attributions ou à des fins de prise en charge.

Tableau 8 : Répartition des réponses négatives par type de ménage

	2014	2014%	2013	2012
Homme seul	1984	65,68%	63,38%	59,53%
Femme seule	398	13,17%	13,99%	14,90%
Couple avec enfant	181	5,99%	6,77%	6,21%
Femme seule avec enfant	236	7,81%	4,26%	5,94%
Homme seul avec enfant	20	0,66%	0,91%	0,63%
Groupe avec enfant	2	0,07%	0,05%	0,16%
Couple sans enfant	145	4,80%	7,14%	6,41%
Groupe sans enfant	55	1,82%	3,30%	5,99%
Mineur isolé non accompagné	0	0,00%	0,19%	0,22%
Groupe mineur	0	0,00%	0,00%	0,00%
Total des réponses négatives	3021	100,00%	100%	100%

65,68% des réponses négatives concernent les hommes seuls.

Ce type de ménage étant celui qui sollicite le plus le 115, il est également, celui qui essuie le plus de refus.

A noter également que ce type de ménages est le plus souvent orienté vers les abris de nuit contrairement aux autres ménages qui seront plus orientés vers des logements d'accueil d'urgence, les durées d'hébergement étant nettement plus longues dans ces derniers, nous y reviendrons un peu plus loin.

Comme nous l'avons souligné précédemment, les réponses négatives sont plus le fait des usagers eux-mêmes, que le fait des structures : refus de délocalisation, fermeture des structures d'hébergement en journée, durées de séjour trop courtes.

Concernant les personnes avec des enfants, les réponses négatives peuvent être liées à l'absence de disponibilité dans les structures adaptées à l'accueil des enfants. Ces ménages ne peuvent pas être orientés vers des accueils des nuits mais uniquement vers des logements d'urgence pour lesquels nous avons peu de disponibilités; la situation administrative des personnes (situation irrégulière, titre de séjour de courte durée, etc.) peut complexifier les orientations. Les familles (hors demande d'asile) sont orientées vers d'autres services, notamment le Conseil général.

■ **Répartition des réponses positives par type de ménage :**
2183 réponses positives (2614 en 2013, 2636 en 2012)

Tableau 9 : Répartition des réponses positives par type de ménage

	2014	% 2014	2013	2012
Homme seul	1284	58,77%	61%	52,62%
Femme seule	319	14,61%	13%	16,84%
Couple avec enfant	208	9,53%	9%	10,20%
Femme seule avec enfant	292	13,38%	8%	10,66%
Homme seul avec enfant	13	0,60%	1%	0,19%
Groupe avec enfant	3	0,14%	0%	0,23%
Couple sans enfant	56	2,57%	6%	5,05%
Groupe sans enfant	9	0,41%	2%	4,21%
Mineur isolé non accompagné	/	0,00%	0%	0%
Groupe mineur	/	0,00%	0%	0%
Total des réponses positives	2183	100%	100%	100%

Malgré la diminution des demandes, on note une baisse du taux de réponses positives pour les hommes seuls.

La non amélioration du taux de réponses positives peut-être en partie liée à l'augmentation des durées de séjour. Sur la plupart des territoires, celles-ci sont en augmentation : par exemple à l'accueil de nuit de Dinan où les séjours de 18 à 60 jours passent de 9,28% en 2013 à 26,19% en 2014 et les séjours de plus de 60 jours passent de 2,06% en 2013 à 19,05% en 2014. A l'abri de nuit de Lamballe, les séjours de 6 à 17 jours passent de 47,93% en 2013 à 60,77% en 2014.

Concernant les femmes seules, nous avons apporté plus de réponses positives en 2014 qu'en 2013, 14,61% en 2014, pour 13% en 2013. L'accueil d'urgence pour les femmes « Jean Haffen » géré par le CCAS de Dinan donne plus de souplesse dans l'orientation des femmes seules avec des conditions de confort plus favorables : c'est une petite structure où seules les femmes sont accueillies, sur des durées de séjour qui peuvent être longues.

La part des réponses positives pour les femmes seules avec enfants et les couples avec enfants augmente et peut être mise en lien avec l'ouverture de la structure Hybritel. Cette nouvelle structure qui permet une amélioration des conditions de mise à l'abri des familles est présentée plus loin, dans la rubrique des « événements marquants ».

La variabilité des taux, sensible d'une année à l'autre, peut parfois être liée à des situations récurrentes pour lesquelles, nous sommes dans l'impossibilité de trouver une solution pendant plusieurs semaines. Ces personnes vont nous faire appel quotidiennement pour trouver une solution et ces appels vont impacter le taux de réponses négatives sur une catégorie particulière de ménage. Nous avons, par exemple, connu cette année ce cas de figure avec un couple sans enfant qui a fait plusieurs demandes sur différents territoires. Ce couple faisait notamment l'objet de plusieurs exclusions de différentes structures. Leur situation a fait l'objet d'une Commission d'Etudes des Situations Préoccupantes (CESP).

■ Répartition des mises à l'abri par territoire et par structure :

Tableau 10 : Répartition des mises à l'abri par territoire et par structure

	2012	2013	2014	2012	2013	2014
St-Brieuc	1348	1467	1280	51,14%	54,67%	58,63%
St-Brieuc Trait d'Union	819	1013	756	31,07%	37,75%	34,63%
St-Brieuc Adalea ALT femmes victimes de violences	22	20	24	0,83%	0,74%	1,10%
St-Brieuc Adalea ALT	8	9	4	0,30%	0,33%	0,18%
St-Brieuc Emmaüs ALT	3	15	18	0,11%	0,56%	0,82%
St-Brieuc Emmaüs places hivernales niveau 1	/	1	8	/	0,04%	0,37%
St-Brieuc Auberge de jeunesse	68	10	1	2,58%	0,37%	0,05%
St-Brieuc Hôtels	418	393	297	15,86%	14,65%	13,61%
Hybritel	/	/	169	/	/	7,74%
Quintin Mairie	2	1	3	0,08%	0,04%	0,14%
Plancoët Mairie / Secours Catholique	8	6	/	0,30%	0,22%	0,00%
Lannion	378	413	365	14,34%	15,39%	16,72%
Lannion CCAS	74	46	53	2,81%	1,71%	2,43%
Lannion St-Vincent-de-Paul	258	331	272	9,79%	12,33%	12,46%
Lannion Amisep ALT Urgence	18	8	9	0,68%	0,30%	0,41%
Lannion Hôtels	28	28	31	1,06%	1,04%	1,42%
Dinan	328	281	129	12,45%	10,47%	5,91%
Dinan CHRS Noz Deiz	56	/	/	2,12%	/	/
Dinan Noz Deiz ALT femmes victimes de violences	/	2	2	/	0,7%	0,09%
Dinan CCAS	252	194	42	9,56%	7,23%	1,92%
Dinan CCAS espace Jean Haffen	/	51	58	/	1,90%	2,66%
Dinan Hôtels	20	34	27	0,76%	1,27%	1,24%
Guingamp	172	180	114	6,52%	6,71%	5,22%
Guingamp CHRS Maison de l'Argoat	12	30	17	0,46%	1,12%	0,78%
Guingamp CCAS	68	64	64	2,58%	2,38%	2,93%
Guingamp Maison de l'Argoat ALT femmes victimes de violences	14	15	7	0,53%	0,56%	0,32%
Guingamp Hôpital	6	40	0	0,23%	1,49%	0,00%
Guingamp Hôtels	72	31	26	2,73%	1,15%	1,19%
Loudéac	132	131	135	5%	4,88%	6,18%
Loudéac CCAS	107	106	128	4,06%	3,95%	5,86%
Loudéac Hôtels	25	25	7	0,95%	0,93%	0,32%
Lamballe	253	191	138	9,60%	7,12%	6,32%
Lamballe Abri de nuit	236	169	131	8,95%	6,30%	6,00%
Lamballe Penthièvre actions ALT	14	7	7	0,53%	0,26%	0,32%
Lamballe Hôpital	3	15	/	0,11%	0,11%	/
Lamballe Hôtels	0	/	/	0%	0%	/
Paimpol	25	19	22	0,95%	0,71%	1,01%
Paimpol CCAS	25	18	14	0,95%	0,67%	0,64%
Paimpol Maison de l'Argoat femmes victimes de violences	/	/	5	/	/	0,23%
Paimpol Hôtels	0	1	3	0%	0,04%	/
Total réponse mise à l'abri	2636	2683	2183	100%	100%	100%

Lecture : Sur les 2183 mises à l'abri, 5,22% ont eu lieu sur le territoire de Guingamp et plus précisément 2,93% au CCAS.

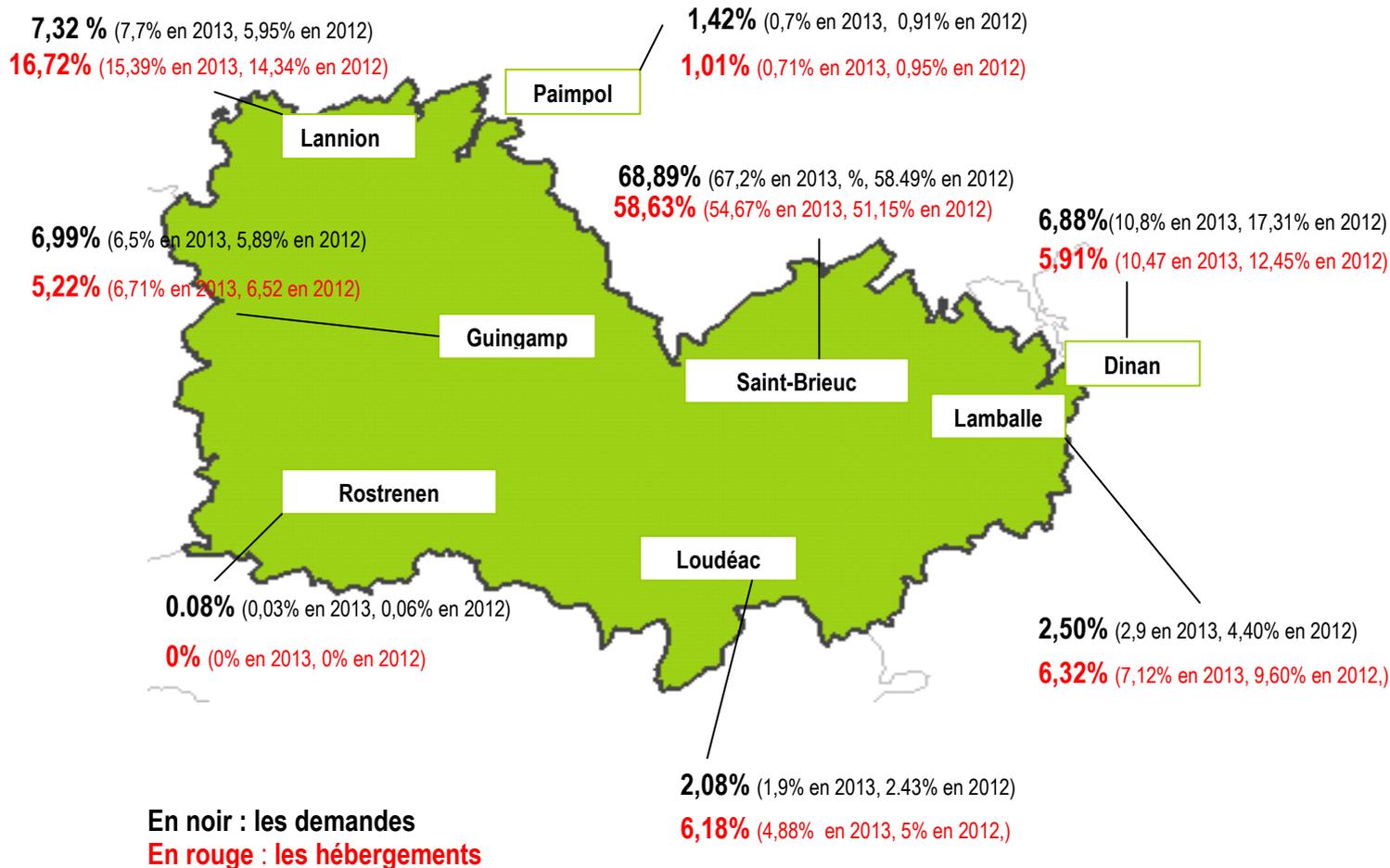
Précision : Les structures d'hébergement n'ont pas les mêmes pratiques sur le département, ainsi certaines accueillent les personnes pour des durées limitées générant automatiquement un turnover important sur les places et augmentant d'autant plus le nombre de mises à l'abri.

A l'inverse, d'autres structures accueillent des personnes pour des durées plus importantes en adoptant le principe de continuité, le nombre de réponses y est donc moins élevé, les places étant occupées plus longtemps.

Le nombre de mises à l'abri par structure est également à mettre en lien avec :

- Le nombre de places par structure,
 - L'importance de la demande par territoire,
 - La typologie du public accueilli,
-
- **A Saint Briec**, le Trait d'union est la structure qui accueille le plus de personnes, c'est aussi la plus importante du département (19 places) et la ville de Saint Briec est le territoire sur lequel la demande est la plus forte. 58,63% des mises à l'abri du territoire de Saint Briec sont faites dans cette structure pour 54,67% en 2013, soit une augmentation de 4 points. On note cependant un fort taux d'occupation de la structure notamment depuis la réattribution à 20h00 des places non occupées (personnes orientées qui ne se présentent pas, refus de la structure d'accueillir les personnes dont l'état physique ou psychique n'est pas compatible avec la gestion du collectif).
 - **A Lannion**, le CCAS comptabilise 2,43% des mises à l'abri du territoire, soit 0,72 points de plus qu'en 2013, tendance qui devrait se confirmer en 2015, puisque le CCAS a augmenté sa capacité d'accueil d'un logement supplémentaire, avec l'ouverture d'un logement spécifiquement dédié aux femmes victimes de violence conjugale. C'est l'accueil de nuit Saint Vincent de Paul qui pratique, en nombre, le plus d'hébergement mais sur des durées de séjour beaucoup plus courtes liées à son mode de fonctionnement : les personnes y sont accueillies 3 à 5 nuits maximum, pas plus de 2 fois par mois. Cependant, nous avons dû à plusieurs reprises effectuer des prolongations de séjour, faute de pouvoir orienter les personnes vers d'autres hébergements.
 - **A Guingamp**, le taux de mise à l'abri pour le territoire est en légère baisse et passe de 6,71% en 2013 à 5,22% en 2014. Là encore, cette diminution est à mettre en lien avec les durées de séjour qui ont augmenté de manière significative notamment sur le CHRS et sur l'ALT dédié à l'accueil des femmes victimes de violence.
 - **A Loudéac**, le taux de mise à l'abri a augmenté de 1,3 point et passe de 4,88% en 2013 à 6,18% en 2014. L'aide aux transports en période hivernale favorise certainement cette augmentation. Pour les personnes étant hébergées, un billet de train aller et retour Saint Briec/Loudéac, est fourni. Là encore nous avons sollicité des prolongations de séjours notamment pendant les week-ends, faute de places pour réorienter les personnes.
 - **A Lamballe**, le taux de mise à l'abri passe de 7,12% en 2013 à 6,32% en 2014 soit une diminution de 0,8 point, mais là encore les durées de séjours ont augmenté (pour l'ALT d'urgence, la durée moyenne de séjour passe de 56,3 jours en 2013 à 85 jours en 2014).
 - **A Paimpol**, le taux de mise à l'abri augmente, augmentation qui devrait également se confirmer en 2015, puisque les capacités d'accueil sur ce territoire ont augmenté. Auparavant, nous disposions d'une place en accueil de nuit. En 2014, la capacité de cet accueil a augmenté avec 3 logements d'urgence. En plus de l'augmentation de la capacité, ce sont aussi les conditions d'accueil qui ont été considérablement améliorées. L'accueil se fait aujourd'hui dans trois logements distincts : 2 logements sont plutôt adaptés à des personnes seules ou en couple, le troisième a une configuration familiale. La capacité de 8 places est difficilement « atteignable », puisque le co-hébergement ne peut être pratiqué. Si les deux premiers logements sont occupés par des personnes seules, il faut que nous ayons une configuration familiale d'au moins 5 personnes dans le troisième logement pour avoir un taux d'occupation maximal.

■ Répartition des demandes d'hébergement et des mises à l'abri par territoire :



Lecture :

6,88% du total des demandes d'hébergement concernent le territoire de Dinan en 2014
5,91% du total des mises à l'abri ont eu lieu sur le territoire de Dinan en 2014

Comme nous l'avons déjà évoqué précédemment cette cartographie est à mettre en relation avec les données sur les durées de séjour présentées dans le tableau ci-dessous.

Néanmoins, on voit clairement sur cette carte les territoires qui « délocalisent » le plus, en l'occurrence Saint Brieuc, territoire sur lequel, nous donnons 58,63 % des réponses alors que 68,9% des demandes viennent de ce territoire. A l'inverse, on voit nettement que le territoire de Lannion a un taux de réponses près de 2 fois supérieur à celui de ses demandes, de même pour Lamballe et Loudéac.

Ces trois territoires pratiquent des accueils de durées plus courtes en ce qui concerne les accueils de nuit, ce qui permet d'orienter plus souvent de nouvelles personnes venant des territoires limitrophes quand ceux-ci sont saturés. Les territoires de Guingamp et de Dinan ont des taux de réponses et de demandes qui semblent plus en adéquation.

■ **Nombre de séjours par structure et durée moyenne de séjour (en jours)**

■ Tableau 11 : Nombre de séjours, nombre de nuitées et durée moyenne de séjour en jours

	2014		2013		2012	
	Nombre de séjours	Durée moyenne de séjour	Nombre de séjours	Durée moyenne de séjour	Nombre de séjours	Durée moyenne de séjour
ST Briec Trait d'Union	756	7,6	1013	6,5	819	7,4
ST Briec Adalea ALT pour les femmes victimes de violences conjugales	24	35,6	20	46,2	22	29,3
ST Briec Adalea ALT d'urgence	4	79,3	9	78,2	8	102,6
ST Briec Emmaüs ALT d'urgence	18	91,4	15	68,1	3	59,3
ST Briec Hôtels	297	18,4	393	29	418	21,7
Hybritel	169	73,8	/	/	/	/
ST Briec Auberge de jeunesse	1	1,0	10	4,9	68	17,3
ST Briec Emmaüs places hivernales niveau 1	8	1,0	1	1	/	/
Quintin Mairie	3	1,0	1	1	2	1
Plancoët Mairie / Secours Catholique	/	/	6	2,5	8	3,6
Lannion CCAS	53	27,8	46	29,1	74	15,8
Lannion St Vincent de Paul	272	2,6	331	2,4	258	2,2
Lannion AMISEP logement Urgence	9	11,6	8	20,4	18	7
Lannion Hôtels	31	1,3	28	1,5	28	1,4
Dinan CHRS Noz Deiz	/	/	/	/	56	20,8
Dinan CCAS – abri nuit	42	33,2	194	8,2	252	5,5
Dinan CCAS – espace jean Haffen	58	18,9	51	24,9	/	/
Dinan Noz-Deiz ALT femmes victimes de violences	2	62,0	2	52,5		
Dinan Hôtels	27	1,0	34	1,4	20	1,4
Guingamp CHRS Maison de l'Argoat	17	56,3	30	29,9	12	73
Guingamp CCAS	64	18,7	64	15,2	68	18,5
Guingamp Maison de l'Argoat ALT Urgence	7	44,7	15	32,3	14	36
Guingamp Hôpital	/	/	40	1,9	6	1
Guingamp Hôtels	26	28,1	31	17,2	72	11

Loudéac CCAS	128	2,2	106	2,2	107	2,4
Loudéac Hôtels	7	2,7	25	11,1	25	29,8
Lamballe Abri de nuit Penthièvre Actions	131	9,9	169	9,4	236	5
Lamballe Penthièvre actions ALT Urgence	7	85,0	7	71	14	37,6
Lamballe Hôpital	/	/	15	2,2	3	1
Lamballe Hôtels	/	/	/	/	/	/
Paimpol CCAS	14	38,4	18	20,7	25	6,4
Paimpol Hôpital	/	/	/	/	/	/
Paimpol Maison de l'Argoat ALT Urgence	5	53,0	/	/	/	/
Paimpol Hôtels	3	1,7	1	3	0	/
TOTAL	2183	17,3	2614	12,2	2636	10,9

En 2014, nous comptabilisons 2183 mises à l'abri avec une durée moyenne de séjour de 17,3 jours contre 12,2 en 2013.

Les durées de séjour sont aussi très différentes selon le mode d'hébergement proposé et les accueils en logement d'urgence ont des durées nettement supérieures aux durées dans les accueils de nuits. Cette différence repose sur les conditions d'accueil et de confort qui permettent d'accueillir les personnes sur la continuité en attendant l'attribution d'un logement ou d'une place SIAO. Lorsque les personnes sont hébergées en accueil de nuit, elles souhaitent pour la plupart le quitter au plus vite et trouver une autre solution où elles auront une liberté d'aller et venir, la possibilité d'être à l'abri en journée, l'absence de contraintes horaires, la non-cohabitation avec des tiers.

D'autre part, les séjours d'une seule nuit sont plus fréquents dans les abris de nuit, notamment au Trait d'union où les places réattribuées après 20h00, le sont très souvent pour une seule nuit.

Cependant, on remarque des écarts plus importants pour certaines structures qui peuvent être liés à des situations spécifiques pour lesquelles, il n'y a pas de solution de sortie. Ce peut être par exemple le cas de personnes en situation administrative complexe (demandeur d'asile, bénéficiaire d'un titre de séjour temporaire), parfois sans ressource, et avec une problématique de santé lourde.

Il peut s'agir de personnes qui tentent de se stabiliser après des années d'errance et pour qui le passage en hébergement nécessite de prendre du temps pour éviter un retour à la rue, l'entrée en logement étant un travail de longue haleine.

La diminution du nombre de séjours peut aussi être liée à des problèmes techniques indépendamment des situations des usagers : travaux dans logement, changement de configuration de logement ou de bailleur pour les ALT.

■ **Durée des séjours :**

Tableau 12 : Durée des séjours par territoire et par structure (hors hôtels et hybritel)

	1 jour			2 à 5 jours			6 à 17 jours			18 à 60 jours			> à 60 jours			Total		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Saint-Brieuc	55.80%	59.53%	64.07%	21%	19.72%	12.35%	11.83%	9,67%	10.74%	7.66%	7.41%	7.90%	3.71%	3.75%	4.94%	862	1065	813
Saint-Brieuc Trait d'Union	58%	62.20%	67.11%	20.51%	20.04%	12.60%	20.88%	8.98%	11.41%	7.20%	6.7%	5.84%	2.69%	2.07%	3.05%	819	1013	756
Saint-Brieuc Adalea ALT femmes victimes de violences	18.18%	0%	/	27.27%	15%	20.83%	18.18%	35%	/	18.18%	20%	50%	18.18%	30%	20.83%	22	20	24
Saint-Brieuc Adalea ALT	0%	0%	/	0%	0%	/	25%	22.22%	/	12.5%	33.33%	/	62.5%	44.44%	100%	8	9	4
Saint-Brieuc Emmaüs ALT	0%	0%	/	0%	0%	/	0%	6.66%	5.88	66.66%	26.26%	47.06%	33.33%	60%	47.06%	3	15	18
Saint-Brieuc Emmaüs niveau 1	/	100%	100%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	8
Quintin Mairie	100%	100%	100%	0%	/	/	0%	/	/	0%	/	/	0%	/	/	2	1	3
Plancoët Mairie / Secours Catholique	0%	33.33%	/	87.5%	66.66%	/	12.5%	/	/	0%	/	/	0%	/	/	8	6	/
Lannion	55.71%	35.06%	27.58%	48.28%	49.09%	54.85%	13.71%	3.20%	8,79%	2.29%	4.15%	32.08%	0.86%	2.60%	16,98%	350	385	334
Lannion CCAS	21.62%	2.17%	3.77%	25.67%	19.56%	18.87%	37.84%	30.43%	28.30%	10.81%	28.26%	32.08%	4.05%	21.74%	16.98%	74	46	53
Lannion St Vincent de Paul	40.70%	40.48%	33.21%	56.98%	54.68%	63.43%	2.33%	4.83%	3.36%	0%	0%	/	0%	0%	/	258	331	272
Lannion Amisep ALT Urgence	5.55%	0%	/	16.66%	0%	11.11%	77.78%	62.5%	55.56%	0%	37.5%	33.33%	0%	/	/	18	8	9
Dinan	37.66%	35.63%	26%	30.19%	24.7%	25%	15.91%	19.02%	15%	10.39%	15.38%	18%	2,60%	4.86%	16%	308	247	102
Dinan CHRS Noz Deiz	28.57%	/	/	23.21%	/	/	10.71%	/	/	26.79%	/	/	10.71%	/	/	56	/	/
Dinan ALT Noz Deiz Femmes victimes de violences	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	100%	100%	/	2	2
Dinan CCAS Espace Jean Haffen	/	21.56%	32.14%	/	9.80%	28.57%	/	15.68%	16.07%	/	39.21%	12.50%	/	11.76%	10.71%	/	51	58
Dinan CCAS	43.65%	39.69%	19.05%	31.75%	28.86%	21.43%	17.06%	20.10%	14.29%	6.75%	9.28%	26.19%	0.79%	2.06%	19.05%	252	194	42
Guingamp	27%	33,6%	11.24%	21%	36%	19.10%	15%	16,8%	25.84%	19%	9,6%	24.72%	18%	5,6%	19.10%	100	149	88
Guingamp CHRS Maison de l'Argoat	8.33%	3.33%	5.88%	16.67%	20%	17.65%	0%	23.33%	11.76%	25%	40%	17.65%	50%	13.33%	47.06%	12	30	17
Guingamp CCAS	23.53%	6.25%	13.85%	27.94%	29.69%	21.54%	20.59%	34.37%	24.62%	16.18%	26.56%	24.62%	11.76%	3.12%	10.77%	68	64	64
Guingamp Maison de l'Argoat ALT femmes victimes de violences	28.57%	6.66%	/	0%	26.67%	/	7.14%	26.67%	42.86%	35.71%	7%	42.86%	28.57%	13.33%	28.57%	14	15	7
Guingamp Hôpital	100%	57.5%	/	0%	42.5%	/	0%	0%	/	0%	0%	/	0%	0%	/	6	40	/
Loudéac	16.82%	25.47%	24.22%	81.31%	71.7%	75.78%	1.87%	2.83%	/	0%	0%	/	0%	0%	/	107	106	128
Loudéac CCAS	16.82%	25.47%	24.22%	81.31%	71.7%	75.78%	1.87%	2.83%	/	0%	0%	/	0%	0%	/	107	106	128
Lamballe	24.50%	19.89%	8.76%	42.29%	24.61%	18.25%	26.48%	42.41%	57.66%	5.14%	10.47%	10.95%	1.58%	3.66%	4.38%	253	191	138
Lamballe Abri de nuit	25%	18.93%	9.23%	44.49%	22.48%	19.23%	27.97%	47.93%	60.77%	1.69%	10.65%	8.46%	0.85%	2.96%	2.31%	236	169	131
Lamballe Penthièvre actions ALT	0%	0%	/	14.28%	0%	/	7.14%	0%	/	64.29%	71.43%	57.14%	14.29%	28.57%	42.86%	14	7	7
Lamballe Hôpital	100%	40%	/	0%	60%	/	0%	0%	/	0%	0%	/	0%	0%	/	3	15	/
Paimpol	20%	11.11%	5.26%	36%	16.67%	5.26%	44%	33.33%	5.26%	0%	22.22%	63.16%	0%	16.66%	21.05%	25	18	19
Paimpol CCAS	20%	11.11%	7.14%	36%	16.67%	7.14%	44%	33.33%	7,14%	0%	22.22%	64.29%	0%	16.66%	14.29%	25	18	14
Paimpol Maison de l'Argoat ALT femmes victimes de violences	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	60.00%	/	/	40%	/	/	5
Total	41.95%	44.17%	42,78%	33.27%	28.78%	27,65%	14.66%	14.24%	14.51%	6.88%	8.88%	9.36%	3.24%	3.75%	5.70%	2005	2161	1622

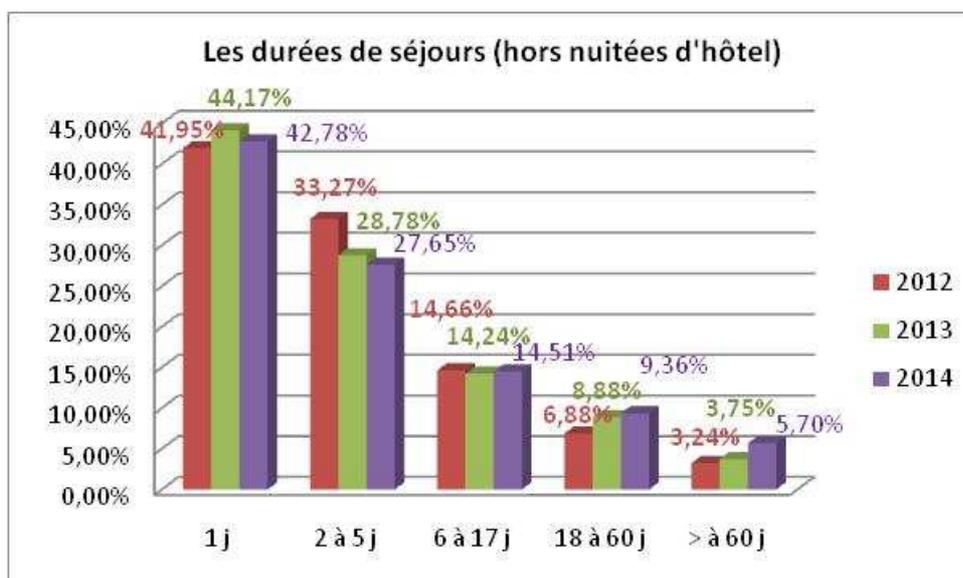
Lecture :

Sur les 1623 mises à l'abri en 2014, 27.65% ont une durée de séjour de 2 à 5 jours.

Sur les 128 mises à l'abri effectuées sur le territoire de Loudéac 100% ont une durée de séjour inférieure à 5 jours (24.22% de 1 jour et 75.78% de 2 à 5 jours).

- **A Saint-Brieuc**, les séjours de courte durée restent en augmentation par rapport à 2013, au trait d'union, ces séjours courts sont notamment liés à la réattribution de places après 20h00 pour une nuit, les très longs séjours (+ de 60 jours), continuent d'augmenter. Les séjours longs, par contre, augmentent fortement pour les hébergements en ALT. Comme nous l'avons déjà signalé plus haut, cela peut-être lié à des personnes ayant eu auparavant de longs parcours d'errance pour lesquelles un accès au logement ou à l'hébergement peut s'avérer complexe.
- **A Lannion**, on note une diminution des séjours notamment pour l'accueil Saint Vincent de Paul. Les temps de séjour ont légèrement augmenté, et s'étendent davantage vers un accueil à la semaine.
- **A Dinan**, les durées pour l'accueil de nuit ont considérablement augmenté puisque les séjours de plus de 60 jours passent de 2,06% en 2013 à 19,05% en 2014.
- **A Guingamp**, les séjours de longue durée ont fortement augmenté (+ 37 points pour les séjours de plus de 5 jours), ce qui explique la diminution du nombre de réponses.
- **A Lamballe**, là aussi les durées de séjour augmentent puisque les séjours de plus de 6 jours augmentent de plus de 16 points en 2014.
- **A Paimpol**, de la même manière, les séjours de 18 à 60 jours, passent de 22,22% en 2013 à 64,29% en 2014. Cette évolution est liée au changement du mode d'accueil mais également aux problématiques des personnes accueillies.

De manière générale, l'allongement des durées de séjour sur l'urgence sont aussi à mettre en corrélation avec le délai d'attente pour une attribution SIAO qui s'allonge aussi en 2014. (14 semaines en 2014 contre 12 semaines en 2013).



On observe sur ce graphique l'inversement de la tendance cette année avec une diminution de la part des séjours courts (de 1 à 5 jours) au profit des séjours de longue et moyenne durée.

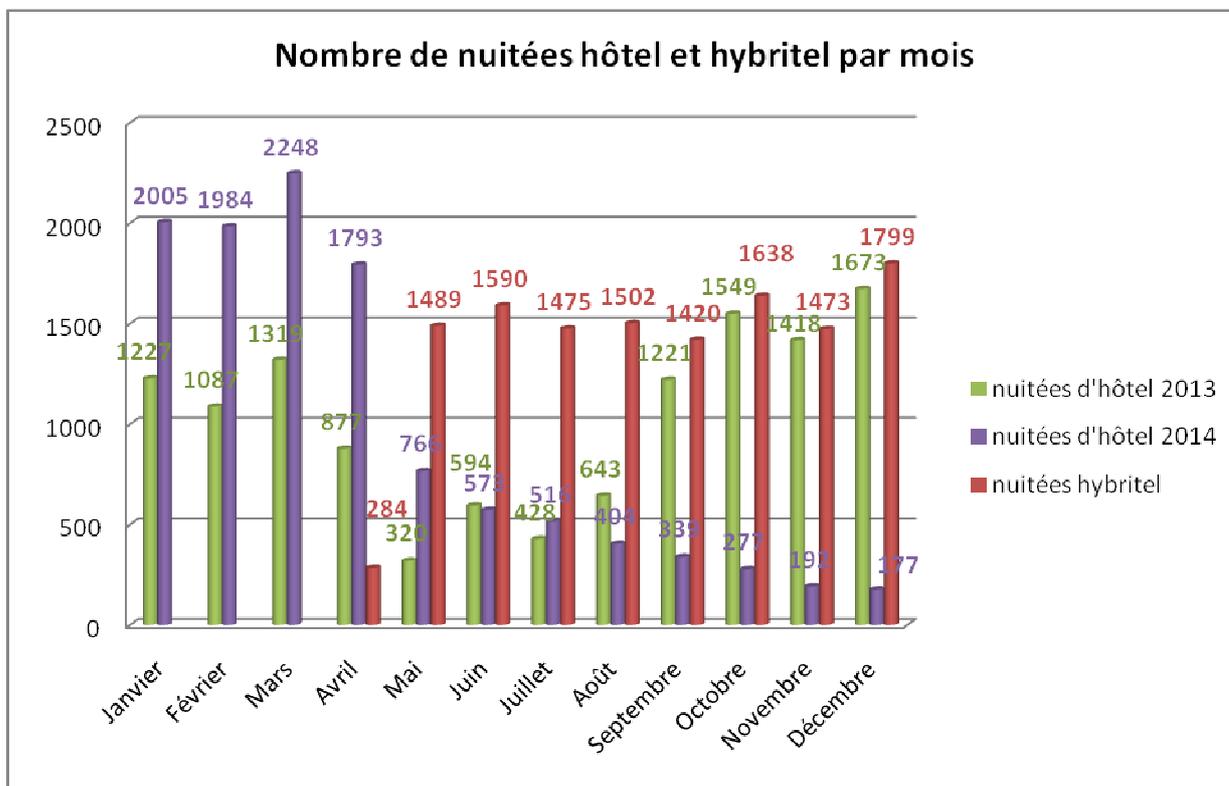
SYNTHESE :

- **41,9% des demandes d'hébergement aboutissent à une mise à l'abri effective** (41,8% en 2013, 42% en 2012, 45% en 2011)
- **14,53% des motifs des demandes n'aboutissant pas à une mise à l'abri concernent des personnes qui ne se sont pas présentées dans la structure d'accueil** (15,88% en 2013, 18% en 2012, 33% en 2011)
- **31,4% des motifs des demandes n'aboutissant pas à une mise à l'abri concernent des absences de places disponibles ou compatibles avec les ménages** (26,5% en 2013, 24,5% en 2012, 13,3% en 2011)
- **70% des séjours ne dépassent pas 5 jours** (73% en 2013, 75% en 2012)

■ Les prises en charge hôtelières et l'ouverture d'hybritel :

391 séjours à l'hôtel pour 11274 nuitées, (520 séjours et 12356 nuitées en 2013, 563 séjours et 10687 nuitées en 2012).

Hybritel, structure alternative à l'hôtel, a ouvert ses portes le **15 avril 2014**. Cette nouvelle structure comptabilise 169 séjours et 12670 nuitées.



Lecture : en avril 2014, il y a eu 1793 nuitées réalisées à l'hôtel et 284 à l'hybritel

En janvier 2014, 92 personnes ont été hébergées à l'hôtel, soit 36 ménages (49 adultes et 36 enfants) et en décembre 2014, nous comptabilisons 20 personnes à l'hôtel dont 6 enfants, soit (13 ménages). Sur cette même période, 69 personnes ont été hébergées à l'hybritel dont 34 enfants (24 ménages).

La diminution du nombre de nuitées d'hôtels est liée à l'ouverture en avril 2014 d'hybritel. Les familles, alors hébergées à l'hôtel ont été progressivement orientées dans cette nouvelle structure où les conditions d'hébergement sont plus proches du logement que de l'hébergement d'urgence. L'essentiel des personnes hébergées sont des familles en demande d'asile. Ponctuellement, et en fonction des disponibilités, nous orientons des personnes seules ou avec des enfants pour quelques nuits. Lorsque Hybritel est au complet (54 personnes maximum), les familles sont orientées vers les hôtels partenaires. Le 115 prend en charge les familles lorsque les services d'aide sociale sont fermés (soirée, week-end) et réoriente ensuite vers les Maisons Du Département (MDD).

Durant les périodes de grand froid, des personnes isolées peuvent aussi être orientées à l'hôtel quand il n'y a plus de disponibilités dans les structures d'hébergement d'urgence.

La convention qui lie le 115 à la DIRECCTE 56 dans le cadre du Fonds d'Insertion Professionnelle pour les Jeunes (FIPJ) a permis, quant à elle, d'assurer parmi ces prises en charge :

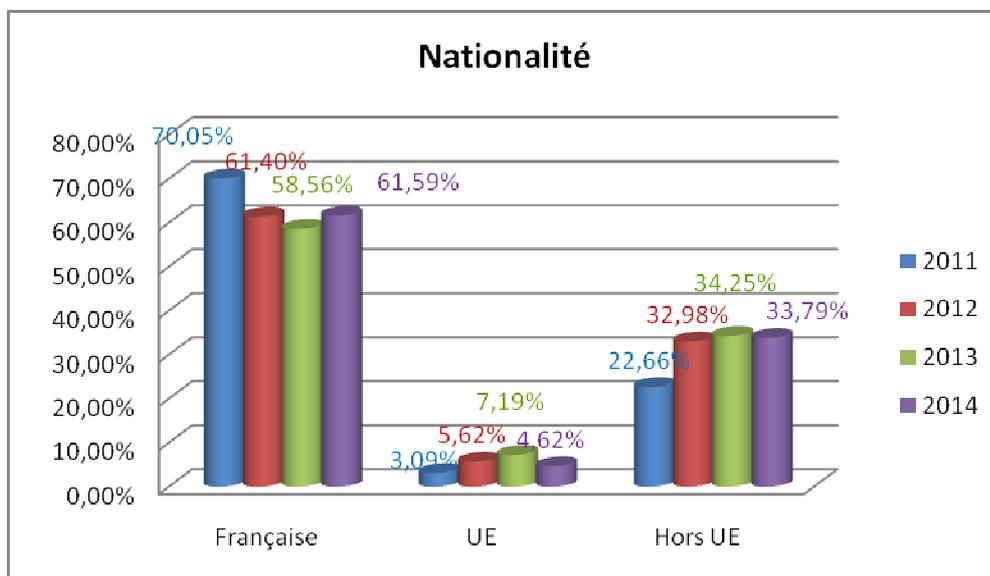
- **3 séjours** (pour 4 en 2013 et 8 en 2012)
- **11 nuitées** (pour 28 en 2013 et 37 en 2012)

sur le territoire de Loudéac en lien avec la Mission Locale du Centre Bretagne.

2.1.3 TYPOLOGIE DES PUBLICS

- 1585 personnes différentes ont sollicité le SIAO urgence en 2014 (1657 en 2013, 1395 en 2012).
- 1202 ménages différents (1220 en 2013, 1179 en 2012).

■ Nationalité :

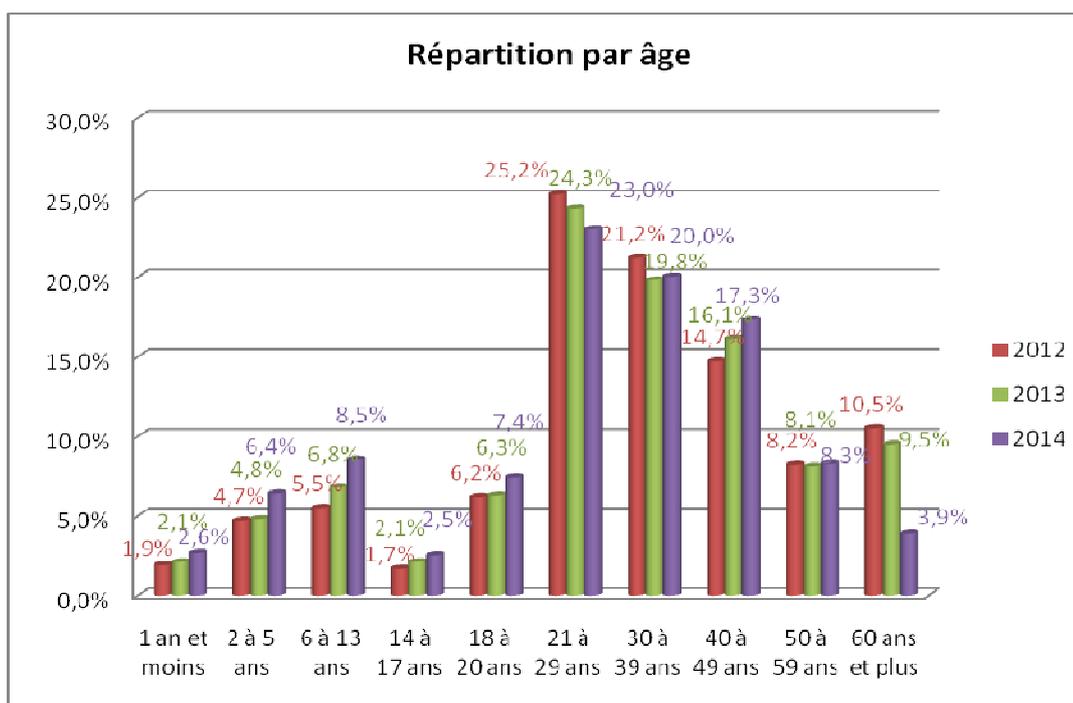


Les ratios sont calculés sur les informations renseignées

Lecture : 61,59% des ménages ayant fait appel au SIAO urgence sont des ménages de nationalité française

33,79% des personnes ayant formulé une demande d'hébergement étaient de nationalité hors Union Européenne (34,25% en 2013, 32,98% en 2012), ce pourcentage met en évidence la part des sollicitations des familles étrangères et/ou en demande d'asile, qui est en légère diminution en 2014.

■ Ages :



Les ratios sont calculés sur les informations renseignées

Lecture : 7,4% des personnes ayant fait appel au SIAO urgence ont entre 18 et 20 ans

La diminution du nombre des personnes de 60 ans et plus est liée à la modification de la requête statistique en 2014 qui a permis d'isoler les situations pour lesquelles l'âge n'est pas connu mais enregistré sur le logiciel comme des personnes étant nées en 1900.

La tranche d'âges la plus représentée chez les personnes sollicitant le SIAO urgence reste celle des 21-39 ans, pour 42,8%.

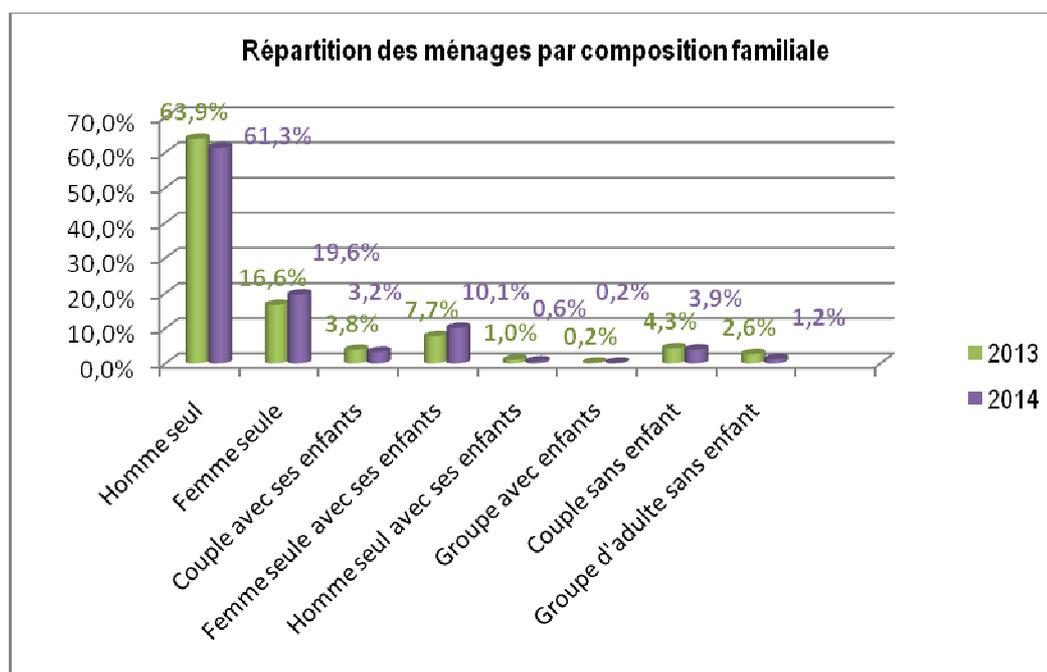
On note une augmentation de la tranche des 18/20 ans, tranche d'âges qui peut être particulièrement vulnérable, car ils sont le plus souvent en rupture familiale, sans ressource et sans formation. L'augmentation de cette tranche peut-être liée en 2014, à l'augmentation des demandes concernant de jeunes majeurs en demande d'asile. Ces personnes, à leur arrivée sur le territoire, se sont déclarées mineures et ont été prises en charge par les services de l'aide sociale à l'enfance et scolarisées. A leur majorité ou lorsque le Conseil général considère qu'elles sont majeures, la prise en charge s'arrêtent et ces très jeunes majeurs font appel au 115.

20% des personnes concernées sont des **mineurs accompagnés (15,80%** en 2013).

Cette catégorie est relativement importante, ce fort pourcentage est lié aux sollicitations de familles étrangères, mais également des femmes victimes de violences conjugales accompagnées d'enfants.

■ Composition familiale :

Les 1585 personnes qui ont sollicité le SIAO urgence concernent **1202 ménages** composés de la manière suivante :



Lecture : 61.3% des ménages ayant fait appel au siao urgence sont des hommes seuls

Les demandes faites dans le cadre du SIAO Urgence concernent à 80,9% des personnes isolées. Soit l'équivalent de 2013, la majorité étant des hommes seuls.

On note en 2014 une augmentation du nombre de femmes seules isolées (+3 points) et de femmes seules avec des enfants (+2,4 points). Les femmes seules peuvent être orientées notamment vers l'hébergement du CCAS de Dinan qui propose un accueil de 5 personnes en co-hébergement. Les femmes victimes de violences conjugales, avec ou sans enfant, peuvent être orientées vers des logements spécifiquement dédiés, il en existe un par territoire. Si aucune place n'est disponible, nous avons la possibilité de les orienter à l'hôtel, le temps qu'une place se libère dans une structure ou que le relais soit pris par le Conseil Général pour les femmes accompagnées d'enfant. Mais la solution hôtel est peu sécurisante. L'accueil des couples demeure toujours problématique car il est parfois compliqué de trouver deux places sur le même site.

■ Situation résidentielle :

Tableau 13 : Situation résidentielle des personnes sollicitant le SIAO urgence

	2014	2013	2012
Domicile parental	3,5%	4.4%	3.37%
Domicile personnel ou conjugal	18,0%	23.49%	20.20%
Etablissement de cure, postcure	0,7%	0.29%	0.17%
Foyers	1,8%	1.31%	1.35%
Hébergement mobile ou de fortune	13,3%	13.75%	11.78%
Hébergement par des tiers	16,0%	13.96%	12.79%
Hôpital général	1,4%	0.95%	1.85%
Hôpital psychiatrique	1,6%	0.80%	0.67%
Hôtel payé par le ménage	1,0%	1.29%	0.67%
Prison	1,1%	1.53%	1.43%
Rue	27,2%	30.76%	36.03%
Structure d'insertion	1,1%	0.73%	0.67%
Structure d'urgence	11,8%	4.73%	4.38%
Structure de stabilisation	0,3%	0.15%	0.25%
CADA	0,6%	1.53%	3.96%
Lit halte soins santé	0,4%		
Autre	0,4%	0.36%	0.42%
TOTAL	100%	100%	100%

Lecture : 18% des personnes étaient au domicile personnel et conjugal quand elles ont fait appel au SIAO urgence

68,3% des personnes ayant fait appel au SIAO Urgence sont concernées par une absence de logement ou une forme d'habitat précaire au moment de l'appel : rue, hébergement de fortune ou chez un tiers, soit une augmentation de près de 10 points par rapport à 2013. Il semblerait donc que, bien que le nombre de demandes diminuent, la situation des personnes qui nous sollicitent se dégrade. Le nombre des personnes qui nous sollicitent à la sortie d'un logement est en diminution, - 6,3 points en 2014.

Le nombre de personnes qui font appel à la sortie d'un hébergement d'urgence passe de 4,73% en 2013 à 11,8% en 2014, soit une augmentation de 7,07 points. Cela laisse à penser que, pour certains, la sortie de l'urgence est de plus en plus complexe. Ces difficultés à sortir des dispositifs d'hébergement d'urgence sont notamment repérées pour les personnes atteintes de troubles psychologiques importants, nous évoquons d'ailleurs cette problématique particulière plus loin dans le cadre des Commissions d'Etude des Situations Préoccupantes. Les personnes qui sont déboutées du droit d'asile ont également beaucoup de mal à accéder à un logement ou même à un hébergement : ils sont sans ressource et leur demande SIAO est très souvent refusée dans le cadre de la recevabilité DDSC (cf.p51). Ils n'ont d'autre choix que de continuer à faire appel aux services d'hébergement d'urgence.

Le nombre de personnes qui nous sollicitent à la sortie d'un établissement de soin est en augmentation de 1,66 point. Là encore, certaines situations sont particulièrement complexes à gérer car il n'existe pas de réponse spécifique adaptée ni dans le secteur médical, ni dans le secteur social. Les personnes ne relèvent plus d'une hospitalisation mais leur situation de santé est incompatible avec un hébergement en accueil de nuit : gestion d'un traitement quotidien, personne en fauteuil roulant, état de santé qui ne permet pas de rester dehors en journée, troubles du comportement incompatibles avec un hébergement en collectif...

■ Raison principale de la situation d'urgence sociale :

Tableau 14 : Raison principale de la situation d'urgence des personnes sollicitant le SIAO urgence

	2014	2013	2012
Chômage / perte d'emploi	3,11%	2.75%	3.03%
Décès	0,39%	0.07%	0.08%
Départ du département d'origine	10,58%	11.81%	18.84%
Départ du pays d'origine	23,40%	31.59%	25.23%
Expulsion ou perte du logement	7,48%	7.46%	6.06%
Fin de prise en charge ASE	0,87%	0.51%	0.50%
Rupture familiale, conjugale, par des tiers	22,23%	17.75%	18.92%
Sortie d'établissement de cure, de postcure	0,58%	0.36%	0.17%
Sortie d'hôpital général	1,75%	0.72%	1.60%
Sortie d'hôpital psychiatrique	1,46%	0.87%	0.67%
Sortie de prison	2,52%	2.39%	1.85%
Violence	10,49%	10.58%	9.84%
Fin de prise en charge par le Conseil général	0,39%	0.14%	0%
Intermittent de la rue	7,57%	4.93%	5.55%
Sortie de CADA	0,97%	0.87%	2.52%
Logement insalubre ou inadapté	0,39%	/	/
Autre	5,83%	/	5,80%
TOTAL	100%	100%	100%

Lecture : 23.40% des demandes au SIAO urgence sont liées à un départ du pays d'origine

On note en 2014, une diminution de la part des demandes liées à un départ du pays d'origine, (- 8,19 points) en 2014, cette baisse explique aussi en partie la diminution du nombre des demandes auprès du SIAO urgence.

105 femmes ayant fait appel au SIAO urgence en 2014 étaient victimes de violences conjugales (91 en 2013, 60 en 2012).

- ↳ 49 femmes seules
- ↳ 56 femmes avec enfant(s)

382 demandes ont été formulées dont 256 demandes d'hébergement

A chaque appel, une information est donnée aux femmes sur les services d'aide existants :

- le Bureau Départemental d'Accueil des femmes victimes de violences conjugales « Accueil Ecoute Femmes » avec ses permanences délocalisées sur Lamballe, Dinan, Loudéac, Guingamp et Rostrenen,
- le Centre d'Informations aux Droits des Femmes et des Familles (CIDFF 22),
- les Accueils de proximité du département sur Dinan, Guingamp et Lannion.

L'offre d'hébergement spécifique dédiée aux femmes victimes de violences conjugales, tend à se développer sur les territoires puisque cette année un nouveau logement a été ouvert sur le territoire de Paimpol par l'association la Maison de l'Argoat. L'accueil en logement d'urgence permet à la personne accueillie d'être dans un cadre plus protégé et plus confortable.

Il peut se faire de manière stable et durable, dans des conditions de confort supérieures à celle de l'hôtel. La situation de départ du domicile dans un contexte de violence est souvent déstabilisante et traumatisante pour les femmes et les enfants : perte des repères du quotidien, changement d'environnement et parfois d'école, éloignement du réseau relationnel, peur des « représailles » du conjoint... C'est pourquoi il est nécessaire que l'hébergement d'urgence proposé soit le plus confortable possible et les conditions d'accueil les plus rassurantes possibles.

Nous disposons actuellement sur le département de 6 logements de ce type répartis sur les différents territoires. Cette offre aujourd'hui reste insuffisante pour répondre à toutes les demandes de mise à l'abri. Sur les réponses apportées, 51,4% sont des orientations à l'hôtel.

Notre rôle dans ces situations ne se limite pas à la mise à l'abri. Il s'agit dans un premier temps, de rassurer la personne qui appelle, parfois en grande détresse et qui n'arrive plus à se mobiliser pour agir. Il faut donc la soutenir et quelquefois la guider pas à pas sur les démarches à entreprendre en amont du départ ou pour le départ du domicile. Si une mise à l'abri est effectuée, nous sommes en lien avec la personne jusqu'à ce qu'elle soit arrivée à la structure qui doit l'accueillir, avec parfois, une prise en charge qui s'échelonne sur une ou plusieurs journées avec de multiples appels. Quand il s'agit d'orienter vers des services partenaires, nous informons la personne des démarches à effectuer et du mode de fonctionnement des services, nous pouvons aussi si nécessaire, nous mettre directement en lien avec les MDD, le SIAO, les accueils de jour pour les femmes victimes de violences pour des prises de rendez-vous et faire le lien entre le service et la personne en difficulté. Cela engage la personne à poursuivre sa démarche au-delà de notre appel car elle sait que sa situation sera connue du service qu'elle va contacter, qu'elle sera déjà « attendue » et prise en compte avant même le premier contact. Il faut parfois plusieurs appels avant que la personne ne fasse réellement des démarches, notre rôle est de l'écouter, la soutenir, l'encourager à aller vers un service d'accompagnement.

■ Ressources :

Tableau 15 : Ressources des personnes sollicitant le SIAO urgence (chef de ménage)

Les ressources				
	2014	2014	2013	2012
Oui	417	44,8%	45%	41,07%
Non	514	55,2%	55%	58,93%
Informations non renseignées	271	/	/	/
Total	1202	/	/	/

Précision : Ce sont les ressources du chef de famille qui sont ici répertoriées

44,8% des personnes qui font appel au SIAO urgence déclarent avoir des ressources

55,2% des personnes qui sollicitent le SIAO urgence déclarent être sans ressources (55% en 2013, 58,93% en 2012, 41,15% en 2011).

Cette absence de ressources stables touche particulièrement les jeunes qui ont des difficultés à se stabiliser dans la formation ou dans l'emploi. Elle touche également les personnes en situation irrégulière sur le territoire, qui ne peuvent prétendre à aucune prestations sociales et n'ont pas d'autorisation de travailler.

D'autre part, les personnes qui se déclarent sans ressources peuvent être bénéficiaires de certains droits, RSA, AAH, mais dont les droits sont momentanément interrompus. Cette réponse peut également être liée au fait que l'appelant n'a plus d'argent au moment de l'appel et se déclare sans ressource même s'il perçoit une allocation mensuelle.

Néanmoins, l'absence de ressources n'est pas le plus souvent l'obstacle principal à l'accès au logement. Il s'agit plutôt des difficultés propres de la personne : difficultés de santé, incapacité à gérer un budget et refus d'accompagnement...

■ Durée d'errance :

Les durées d'errance restent relativement courtes puisque 64% datent de moins d'un mois mais cette part diminue par rapport à 2013 (77% en 2013, 80,51% en 2012, 73.11% en 2011) et 38,5% datent du jour même (51% en 2013, 50.85% en 2012, 44.57% en 2011). Aussi, les durées d'errance tendent à augmenter.

Précision : Les durées d'errance sont recensées selon l'appréciation individuelle des personnes. Pour elles, un hébergement, même précaire, peut être considéré comme du logement.
Pour les personnes qui sollicitent le SIAO Urgence plusieurs fois par semaine, la durée d'errance enregistrée est relativement courte car elle ne prend en compte que le temps où la personne dort dans la rue.
Si on considère la durée d'errance comme l'absence de logement ou d'hébergement pérenne, celle-ci serait sans doute plus élevée.

SYNTHESE :

Profil des personnes sollicitant un hébergement dans le cadre du SIAO Urgence :

- 66,2 % des personnes sont de nationalité Française ou Européenne (65% en 2013, 67.02% en 2012)
- 15% sont âgés de 18-24 ans (16,2% en 2013, 17,7% en 2012)
- Près de 43% ont entre 21 et 39 ans (44% en 2013, 50% en 2012)
- 61,3% sont des hommes seuls (63,9% en 2013, 64.29% en 2012)
- 68,3% vivent à la rue, en hébergement de fortune ou chez un tiers (58,5% en 2013, 60.60% en 2012)
- 105 femmes victimes de violences conjugales ont fait appel au SIAO urgence (91 en 2013, 60 en 2012)
- 55% se déclarent sans ressources (55% en 2013, 58.93% en 2012)
- 80% des demandes sont formulées par les personnes elles-mêmes (84% en 2013, 81.80% en 2012)

2.1.4 COMMISSION D'ETUDE DES SITUATIONS PREOCCUPANTES

Dans le cadre du volet urgence du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation des Côtes d'Armor, une Commission d'Etude des Situations Préoccupantes, CESP, a été créée afin de favoriser la concertation et la coopération des différents partenaires de la veille sociale, un règlement de fonctionnement a été rédigé à cet effet.

La CESP est compétente pour examiner sur l'ensemble du département les situations suivantes:

- Les personnes recourant à l'urgence depuis plus d'un an et que l'on ne parvient pas à orienter vers les dispositifs classiques d'insertion,
- Les personnes refusant les soins et qui de ce fait n'accèdent plus à aucun hébergement de part leur comportement problématique,
- Les personnes dont la situation se dégrade et qui ne formulent aucune demande,
- Les personnes en errance qui se déplacent d'un territoire à un autre pour lesquelles aucun suivi social ne peut se mettre en place.

Elle est mobilisable par tous les acteurs et les partenaires locaux quand les concertations locales n'ont pu être organisées ou n'ont pas abouti à une solution pour la personne.

La CESP est saisie par l'envoi d'une fiche de liaison, au secrétariat de la commission. Il s'agit :

- d'étudier collectivement une problématique particulière,
- de mettre en commun les difficultés rencontrées,
- de dégager les solutions envisageables en tenant compte des souhaits, des capacités et des difficultés de la personne.

Les différents partenaires, qui de par leur connaissance des situations, peuvent contribuer à définir des préconisations pour la prise en charge de ces personnes, sont conviés à ces CESP.

En 2014, le SIAO urgence a enregistré 15 commissions d'étude de situations préoccupantes (CESP) ou concertations territoriales (30 en 2013) :

- 11 CESP organisées par l'opérateur SIAO sur les territoires de Saint-Brieuc (4 situations), Dinan (5 situations) et Paimpol (2 situations)
- 3 par la structure relais SIAO de Lamballe (Penthièvre Actions).
- 1 par la structure relais SIAO de Guingamp (Maison de l'Argoat).

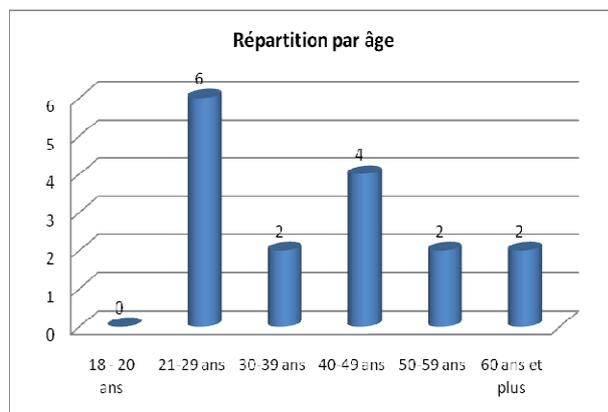
Profil des personnes :

Les CESP ont concerné 16 personnes (33 en 2013) dont 15 ménages :

- 13 hommes isolés (81,2%)
- 1 femme isolée
- 1 couple sans enfant

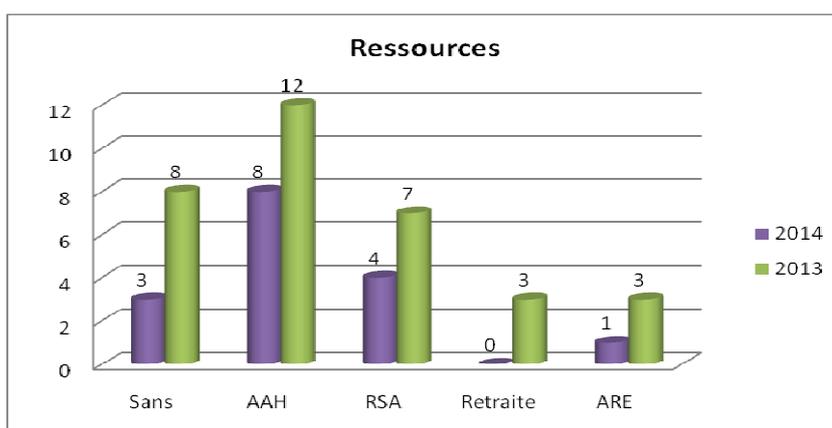
Age des personnes :

L'âge médian des personnes dont la situation a fait l'objet d'une CESP est de 40 ans, 8 personnes ont entre 21 et 40 ans et 8 autres ont plus de 40 ans.

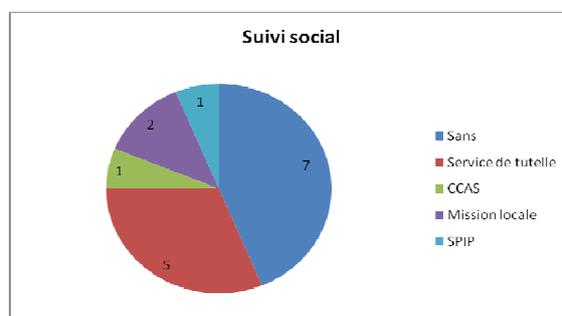


Ressources des personnes :

En 2014, la majorité des personnes disposent de ressources. Ce n'est pas l'absence de ressources qui constitue le principal frein à l'accès au logement notamment, mais la gestion de celles-ci. Si elle n'est pas accompagnée, elle est souvent problématique.



Suivi social des personnes:



Contrairement à 2013, la majorité des personnes bénéficiaient d'un suivi social au moment de la commission en 2014. Pour ces personnes l'essentiel de la problématique touche à la nécessité d'aller vers un parcours de soins, car les problèmes de santé le plus souvent psychiques ne peuvent être pris en charge dans le cadre des structures d'accompagnement social. Parmi les 15 ménages, 8 avaient une demande SIAO insertion en cours.

Durée d'errance :

La plupart des personnes sont en situation de précarité depuis 1 an ou plus. Ces temps longs d'errance augmentent les difficultés et l'incapacité à s'inscrire dans un parcours d'insertion ou de soins. Au fil du temps, les troubles peuvent s'accroître et les possibilités d'accéder ne seraient qu'à une place en structure d'hébergement d'urgence se restreignent (exclusions multiples, définitives ou temporaires, sur plusieurs territoires).

Les problématiques principales sont le plus souvent liées à la santé mentale, avec des troubles psychiques diagnostiqués et/ou des troubles du comportement importants. Ils sont aussi souvent associés et aggravés par des problèmes d'addiction. La souffrance psychique non traitée est soulagée par la prise massive d'alcool, de stupéfiants, et/ou des prises de médicaments anarchiques.

Ces rencontres, si elles ne permettent pas d'aboutir à une solution immédiate :

- centralisent l'attention des différents partenaires présents sur ces personnes,
- mobilisent les partenaires sur l'encouragement de la personne à formuler une demande SIAO,
- mettent en cohésion et en complémentarité les actions déjà existantes,
- en préconisent de nouvelles,
- permettent de diversifier les interventions et d'organiser des relais pour maintenir un contact le plus constant possible avec la personne en difficulté.

Evolution des situations :

Sur les 15 situations examinées, 5 ont trouvé une issue favorable en 2014:

- 2 personnes ont eu accès à un logement privé,
- 1 personne a été admise en CHRS,
- 1 personne en structure de soins adaptée,
- 1 personne s'est stabilisée en logement d'urgence.

Etat des situations au 31/12/2014	situations étudiées en 2013	situations étudiées en 2014
Logement privé	7	2
Logement d'insertion ou de stabilisation	7	1
A la rue ou sans solution stable	8	9
Autre	2	1
Sans nouvelle	6	2
Total	30	15

Pour la plupart des situations évoquées lors de ces CESP, outre l'absence de diagnostic médical clairement posé ou de continuité des soins, se pose principalement le problème de l'accès aux dispositifs sociaux existants :

- Soit du fait du refus des personnes elles-mêmes ou tout au moins d'une non demande de leur part.
- Soit du fait du refus des structures d'accueillir les personnes, leurs difficultés nécessitant une prise en charge importante et des conditions d'accueil dont elles ne disposent pas.

Nous évoquerons pour illustrer notre propos, deux situations examinées cette année sur deux territoires différents :

La situation de Mr Daniel

Monsieur Daniel est âgé de 37 ans, il arrive d'un autre département où il était également sans domicile. Il est repéré dans le sous sol d'un immeuble où il s'est installé dans des conditions de salubrité et de sécurité très précaires. Le propriétaire de l'immeuble a contacté les services sociaux. Lorsqu'un contact est établi avec Monsieur, il dit n'avoir besoin de rien, il est en attente d'une formation qu'il va démarrer bientôt. Il apparaît que Monsieur a un discours qui ne semble pas en cohérence avec sa situation sociale présente. Pour autant, il maintient ses arguments et ne souhaite aucune aide. Un contact régulier est maintenu et, après plusieurs semaines, Monsieur Daniel accepte l'hébergement dans un logement d'urgence.

Il est à l'abri, mais l'accès à d'autres dispositifs et notamment aux soins médicaux dont il semble avoir besoin reste problématique. Il reste dans le logement mais un passage quasi quotidien est nécessaire afin que les conditions d'habitat ne se dégradent pas. Il n'est pas possible d'inscrire Monsieur dans les réseaux habituels d'insertion. Bien qu'il ait eu un premier contact avec une structure de soin (CMP), aucune orientation vers une structure d'insertion existante n'a pu être validée. Il n'est pas en demande d'hospitalisation et une hospitalisation sous la contrainte n'est pas préconisée. Du fait de sa pathologie, aucune structure d'insertion n'est pour le moment adaptée au vu de la nécessité de soins.

- A la saisine de la commission, Monsieur Daniel est sans logement, sans suivi social ni médical, il ne formule aucune demande.
- Suite à cette commission, une réflexion a été menée avec les différents acteurs du territoire qui étaient susceptibles d'intervenir à un moment donné auprès de lui. Le « balisage » des actions par les différents partenaires a mobilisé chacun dans son champ d'intervention pour construire une réponse. Il a pu intégrer un logement d'urgence, un contact a été pris avec une structure de soins, une demande SIAO est en cours. La mise à l'abri lui a permis de construire petit à petit un maillage d'interventions qui permettent de faire évoluer favorablement cette situation.

La situation de Mr Gilbert

Monsieur Gilbert est âgé de 63 ans, il est SDF sur le même territoire depuis de nombreuses années. Il est accompagné dans le cadre d'une mesure de protection et a été régulièrement hébergé dans les différentes structures d'urgence et d'insertion du territoire. Compte tenu des difficultés rencontrées lors de ces séjours (non respect du règlement et des personnes accueillies, mise en danger du groupe), il fait l'objet d'exclusions définitives dans ces structures. Il a un problème d'addiction à l'alcool important depuis longtemps qui semble avoir générer des incapacités à se gérer de manière autonome et des pertes de mémoire importantes. Cependant, aucune évaluation médicale des « déficiences » n'a été effectuée.

Une demande en EPAHD a été déposée depuis plus d'un an sans qu'aucune proposition ne lui ait été faite à ce jour. Compte tenu de ses difficultés, aucune orientation vers une structure d'urgence ou d'insertion, ne peut être proposée à Monsieur sur le territoire où il se trouve, bien qu'il soit demandeur. Il ne souhaite pas quitter ce territoire où il a ses repères depuis plusieurs années, pourtant son état de santé continue de se dégrader.

- A la saisine de la commission, Monsieur est sans hébergement stable depuis plusieurs années, il est exclu des différentes structures susceptibles de l'accueillir, sa santé se dégrade.
- Suite à la commission, les différents partenaires ont émis les orientations possibles susceptibles de faire évoluer la situation de Monsieur. Sa demande SIAO a pu être réactivée. Il a été hébergé ponctuellement dans le cadre de l'urgence sur un autre territoire, ce qui a mis en avant sa capacité à se mobiliser et à s'adapter à minima. Cette rencontre a permis aux partenaires de réactualiser leur connaissance de la situation, et de déterminer ensemble les orientations nécessaires à l'évolution de la situation de Monsieur.

- **5 204 demandes d'hébergement auprès du SIAO Urgence** (6450 en 2013, 6359 en 2012)
- **72% des sollicitations faites au SIAO urgence concernent des demandes d'hébergement** (69% en 2013, 73% en 2012, 76% en 2011)
- **1585 personnes différentes ont sollicité le SIAO urgence** (1657 en 2013, 1395 en 2012)
- **41,9% des demandes d'hébergement aboutissent à une mise à l'abri effective** (41,6% en 2013, 42% en 2012)
- **14,53% des motifs des demandes n'aboutissant pas à une mise à l'abri concernent des personnes qui ne se sont pas présentées dans la structure d'accueil** (16% en 2013, 18% en 2012)
- **31,37% des motifs des demandes n'aboutissant pas à une mise à l'abri concernent des absences de places disponibles ou compatibles avec les ménages** (26.5% en 2013, 24.5% en 2012,)
- **70% des durées de séjour ne dépassent pas 5 jours** (73% en 2013, 68.95% en 2012)

Profil des personnes sollicitant un hébergement dans le cadre du SIAO Urgence :

- **65% des personnes sont de nationalité Française ou Européenne** (65% en 2013, 67.02% en 2012)
- **15% sont âgés de 18-24 ans** (16,2% en 2013, 17,7% en 2012)
- **Près de 43% ont entre 21 et 39 ans** (44% en 2013, 50% en 2012)
- **61,3% sont des hommes seuls** (63,9% en 2013, 64,29% en 2012)
- **68,3% vivent à la rue, en hébergement de fortune ou chez un tiers** (58,5% en 2013, 60.60% en 2012)
- **105 femmes victimes de violences conjugales ont fait appel au SIAO urgence (91 en 2013, 60 en 2012)**
- **55% se déclarent sans ressources** (55% en 2013, 58.93% en 2012)
- **80% des demandes sont formulées par les personnes elles-mêmes** (84% en 2013, 81.80% en 2012)

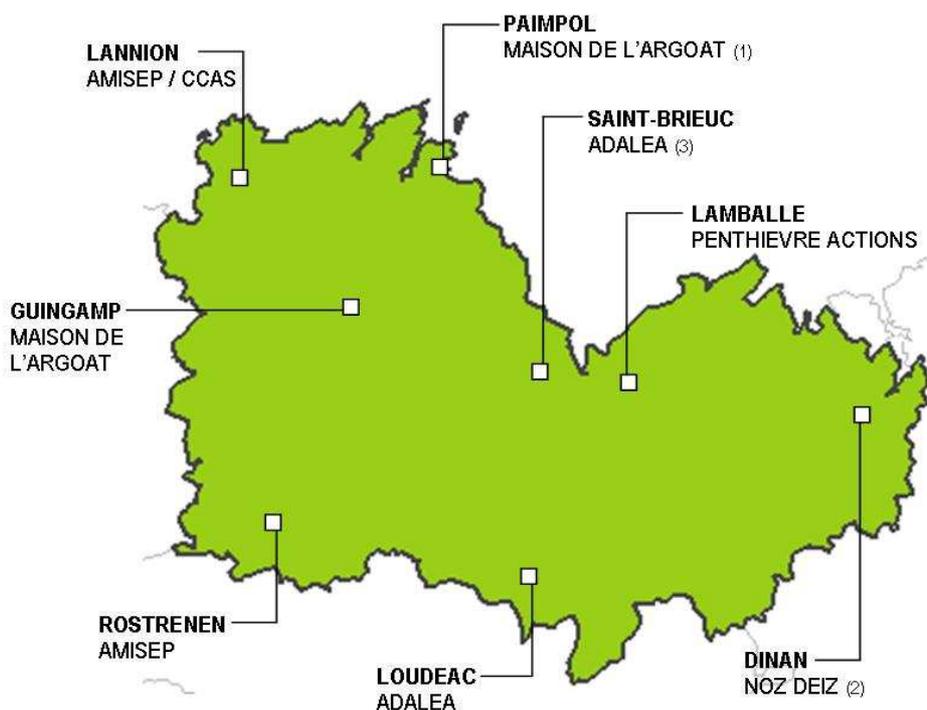


2.2 LES STRUCTURES RELAIS

2.2.1 LES DEMANDES PAR STRUCTURE RELAIS

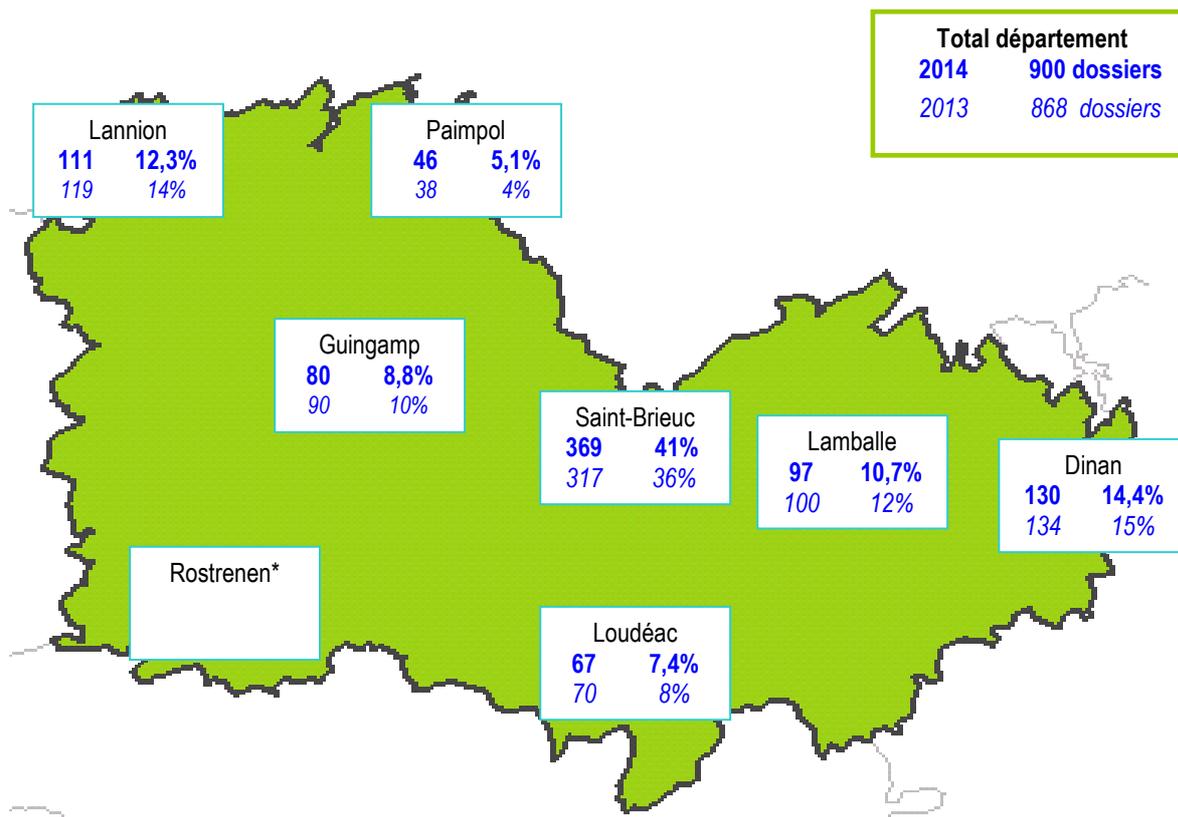
Les structures relais SIAO sont chargées notamment d'évaluer le besoin hébergement/logement sur les territoires (Saint-Brieuc, Guingamp, Lamballe, Dinan, Lannion, Loudéac, Paimpol, Rostrenen). Elles sont au nombre de 8 sur le département. Les missions des structures relais sont précisées dans le cadre d'un cahier des charges élaboré en 2013. Un dossier unique d'évaluation sociale a été conçu pour l'ensemble des structures évaluatrices et sert de cadre pour la réalisation des entretiens. Le dossier d'évaluation sociale a été adapté en 2013 afin d'intégrer les éléments d'évaluation relatifs aux dispositifs maison relais/résidence accueil.

Sur chaque territoire, des modalités d'organisation d'entretien ont été définies par les structures relais SIAO pour répondre au mieux aux besoins des personnes (avec ou sans RDV, permanences délocalisées au sein des structures d'hébergement d'urgence, etc.). Aussi, les fonctionnements peuvent être différents. Les structures relais ont été soucieuses de ne pas multiplier les lieux d'évaluation pour faciliter leur identification.



- (1) Paimpol : participation du CCAS aux évaluations des personnes hébergées dans le cadre de l'urgence dans les locaux gérés par le CCAS
(2) Dinan : participation du CCAS aux évaluations des personnes hébergées dans le cadre de l'urgence dans les locaux gérés par le CCAS
(3) Saint-Brieuc : participation du Trait d'Union aux évaluations des personnes hébergées au Trait d'Union (abri de nuit de la ville de St Brieuc)

Les demandes d'hébergement/logement par structure relais :



Légende :

Nombre de demandes d'hébergement transmises par la structure relais à l'opérateur SIAO en 2014

Nombre de demandes d'hébergement transmises par la structure relais à l'opérateur SIAO en 2013

Lecture : Sur les 900 demandes transmises à l'opérateur SIAO, 90 (soit 10%) l'ont été par la structure relais SIAO de Guingamp.

Précision :

- Structures relais SIAO

Les structures relais réalisent des entretiens avec les ménages demandeurs.

Lors de ces entretiens, les professionnels complètent un dossier d'évaluation sociale et préconisent, en accord avec la ou les personne(s) reçue(s), un dispositif d'hébergement (ALT, CHRS, place de stabilisation, maison relais, résidence accueil).

Le dossier est ensuite transmis à l'opérateur SIAO.

Guingamp : Maison de l'Argoat

Dinan : Noz Deiz

Lamballe : Penthièvre Actions

Lannion : Amisep et CCAS

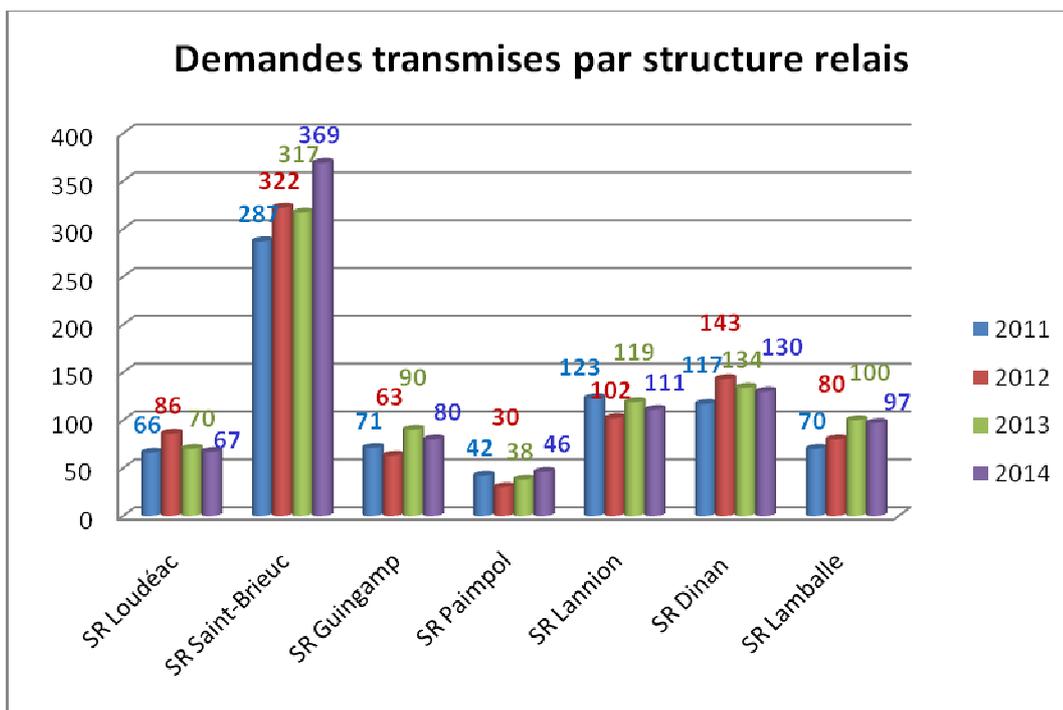
Loudéac : Adalea

Paimpol : Maison de l'Argoat en lien avec le CCAS

Rostrenen : Amisep, les demandes instruites sont comptabilisées dans les demandes de la structure relais de Lannion (*)

Saint-Brieuc : Adalea

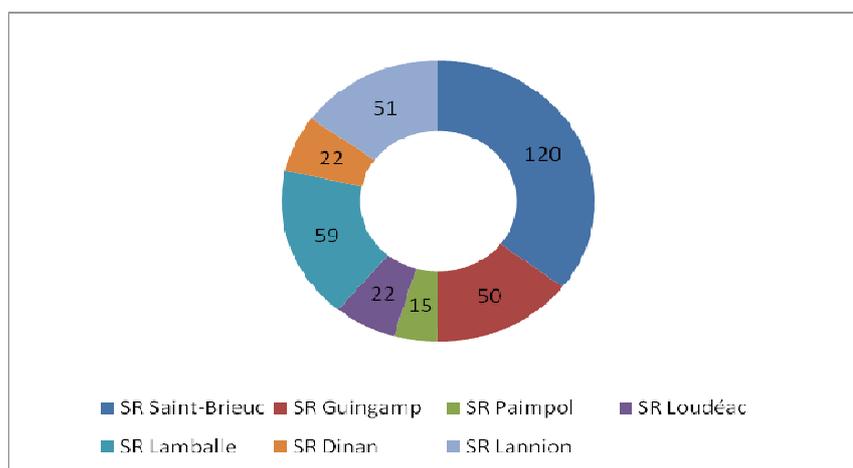
L'évolution à 4 ans varie selon les structures relais. Nous constatons une activité relativement stable avec de légères variations pour les structures relais de Loudéac, Guingamp, Dinan, Lannion, Paimpol. En revanche, celles de Saint-Brieuc et de Lamballe ont connu une augmentation d'activité de près de 30% depuis 2011.



Lecture : en 2014, la structure relais de Lannion a transmis 111 demandes d'hébergement à l'opérateur SIAO, 119 en 2013, 102 en 2012 et 123 en 2011

Il est important de souligner qu'à l'instruction des primo-demandes, s'ajoutent aussi pour les structures relais le suivi des demandes SIAO c'est-à-dire l'actualisation à un mois et le renouvellement à 3 mois. Cette activité n'est pas négligeable. Le renouvellement à 3 mois est indispensable au maintien de la demande SIAO en liste d'attente. Selon les délais d'attente pour une attribution SIAO, le volume de ces renouvellements de demandes (339 renouvellement au niveau départemental) est plus ou moins important selon les structures relais (cf. graphique ci-dessous).

Cumul 2014 des demandes SIAO renouvelées



Lecture : en 2014, la structure relais de Lannion a transmis à l'opérateur SIAO, 51 renouvellements de demande

2.2.2 STRUCTURES RELAIS DE SAINT BRIEUC ET LOUDEAC

2.2.2.1 Présentation de la structure relais

Depuis janvier 2011, le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation 22 (SIAO 22), via la Commission Unique d'Attribution, est devenu l'espace de centralisation de l'offre et de la réponse en matière d'hébergement pour le département.

Dans ce cadre, une organisation départementale a été mise en place sur chacun des territoires d'implantation des structures permettant de recevoir les personnes demandeuses d'un hébergement et de transmettre leur demande à l'opérateur SIAO. Cette implantation a pris le nom de « **Structure relais SIAO** » sur chacun des territoires (Saint-Brieuc, Guingamp, Lamballe, Dinan, Lannion, Loudéac, Paimpol, Rostrenen).

Un dossier unique d'évaluation a été conçu pour l'ensemble des structures évaluatrices et sert de cadre pour la réalisation et la transmission des éléments recueillis au SIAO 22.

ADALEA assure cette mission de structure relais SIAO sur les territoires de Saint-Brieuc et Loudéac. Ainsi, Les personnes rencontrées et/ou orientées vers nos différents services, qu'elles relèvent de l'urgence ou d'un dispositif d'insertion (CHRS, Stabilisation, ALT, Maison relais, Résidence accueil), sont orientées par les secrétariats et les travailleurs sociaux vers les structures relais de Loudéac ou de Saint-Brieuc.

Par ailleurs, dans le cadre d'un conventionnement avec le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP), nous intervenons en Maison d'Arrêt au titre du Dispositif de Préparation à la Sortie de Maison d'Arrêt (DPSMA) et nous recueillons également les demandes des personnes incarcérées qui sont en perspective de sortie pour les transmettre au SIAO 22.

2.2.2.2 Modalités d'organisation

Concernant le site de Loudéac, deux créneaux de rendez-vous par semaine sont dégagés pour pouvoir effectuer ces entretiens d'évaluation. De l'information a été faite sur ce secteur notamment auprès de la structure d'urgence gérée par le CCAS mais aussi auprès des travailleurs sociaux.

Concernant le site de Saint-Brieuc plusieurs paramètres ont été pris en compte pour répondre à une demande de public très diversifiée :

- Permanences (deux créneaux de rendez-vous par semaine) sur le site de Rochard afin de recueillir les demandes des femmes victimes de violences conjugales et les recevoir si besoin en lien avec un travailleur social de la structure plus spécifiquement formé à cette problématique.
- Permanences sur l'ensemble de la semaine sur le site de la Corderie pour recevoir les demandes des personnes qui sollicitent un rendez-vous.
- Point mensuel avec le Trait d'Union concernant les personnes hébergées sur ce lieu et demandeuses d'un hébergement d'insertion.
- Permanences à la Maison d'arrêt de Saint Brieuc une demie journée par semaine, dans le cadre du DPSMA et recueil des demandes SIAO des personnes sortantes.

Bien entendu, une souplesse est apportée en fonction de la nature des demandes et des prises de rendez-vous. Suivant les lieux, des créneaux peuvent être ajoutés ou compensés par d'autres sur d'autres lieux.

Un créneau de rendez-vous dure environ 1h30, durant ce temps le dossier unique est complété sur la base des éléments recueillis auprès de la personne.

3 phases de travail se dégagent de la mission de l'évaluateur structure relais SIAO :

1. **Le premier entretien** au cours duquel la demande est formulée et qui permet dans le même temps de compléter le dossier unique qui sera transmis, après signature du demandeur, à l'opérateur SIAO. A noter qu'il arrive parfois que ce dossier ne puisse être totalement complété lors du premier entretien faute d'avoir tous les éléments par le demandeur et qu'un deuxième échange soit nécessaire.
2. **Un mois après le premier entretien**, pour les personnes qui n'ont pas intégré le dispositif sur lequel elles étaient positionnées, l'évaluateur de la structure relais SIAO effectue une mise à jour et vérifie le maintien de la demande après avoir pris contact avec le demandeur par téléphone.
3. **Trois mois après le premier entretien**, pour les personnes qui n'ont toujours pas intégré le dispositif sur lequel elles étaient positionnées, l'évaluateur de la structure relais SIAO propose à la personne un nouveau RDV physique pour réévaluer la demande en fonction des évolutions dans le parcours du demandeur et vérifier le maintien de sa demande.

A chacune de ces trois étapes, qui permettent de maintenir le lien avec le demandeur, les éléments recueillis sont transmis à l'opérateur SIAO.

Enfin, après évaluation, s'il s'avère que la personne ne relève ni de CHRS, ni de Places de stabilisation, ni d'ALT, ni d'une Maison Relais ou d'une Résidence Accueil et que, de ce fait, une autre préconisation est formulée par le professionnel de la structure relais, le dossier n'est pas transmis au SIAO.

2.2.2.3 Quelques données quantitatives

Les rendez-vous

Le tableau ci-dessous résume l'activité de la structure relais mensuellement en termes de rendez-vous fixés sur la base des demandes formulées par les personnes à la recherche d'un hébergement et des rendez-vous réellement honorés suite à ces propositions.

Mois 2014	Nombre de rendez-vous fixés		Nombre de rendez-vous honorés	
	Saint-Brieuc	Loudéac	Saint-Brieuc	Loudéac
Janvier	65	7	35	5
Février	57	13	41	7
Mars	57	17	34	9
Avril	47	9	38	7
Mai	36	11	21	8
Juin	67	8	45	3
Juillet	67	10	47	9
Août	47	7	28	7
Septembre	58	6	37	6
Octobre	72	7	49	2
Novembre	58	11	39	9
Décembre	48	14	30	6
TOTAL	679	120	444	78
TOTAL GENERAL	799		522	

Au cours de l'année 2014, 799 créneaux de rendez-vous ont été planifiés sur les sites de Saint-Brieuc et de Loudéac (814 en 2013, 804 en 2012) et 522 rendez-vous ont été honorés par les demandeurs (489 en 2013), soit 65.33% (60% en 2013).

Le profil des personnes reçues

■ Composition des ménages demandeurs

	2013	2014
Hommes seuls	45%	47%
Femmes Seules	20%	18%
Femmes avec enfants	20%	17%
Hommes avec enfants	5%	6%
Couples	6%	7%
Couples avec enfants	4%	5%
TOTAL	100%	100%

Comme l'an passé, nous notons peu d'évolutions concernant le profil des demandeurs. Les personnes isolées sans enfant représentent la majorité des demandeurs, 65%. Les familles monoparentales représentent 23%.

■ Origine de la demande de rendez-vous

	2013	2014
Personne elle-même	34%	39%
MDD	23%	15%
Centres Hospitaliers	4%	4%
Centres de soins	5%	3%
Services tutelle	1%	1%
CADA	2%	1%
CLAJJ et FJT	0%	2%
115	1%	2%
CCAS	1%	1%
Accueil Ecoute Femmes	3%	4%
Accueil de jour	5%	10%
Mission locale	6%	2%
SPIP	3%	4%
Autre	12%	12%
TOTAL	100%	100%

La part des demandes émanant des personnes elles-mêmes est en augmentation de 5% alors que celle des ménages orientés par les travailleurs sociaux des maisons du département baisse de 8%. 10% des demandeurs sont orientés par des Accueils de jour. 7% des demandeurs sont orientés par le secteur médical (hôpitaux ou cliniques, CMP, CMPS, CAARUD...).

2.2.2.4 Perspectives

Le nombre de créneaux de rendez-vous est stable et le nombre de ménage ne se présentant pas aux rendez-vous reste lui aussi constant malgré les éléments de vigilance mis en œuvre pour réduire ce chiffre. Le panel des offres a lui aussi évolué avec l'intégration en 2013 des places en Maison Relais et en Résidence Accueil et avec l'intégration de places FJT en 2015.

Plus spécifiquement à Saint-Brieuc, il s'agira de mieux anticiper et d'organiser les rendez-vous pendant les périodes où le flux est plus tendu et d'éviter les délais d'attente mais aussi d'être plus réactifs aux demandes. C'est pourquoi nous allons expérimenter en 2015 une autre organisation sur le premier semestre afin de favoriser la fluidité et de recevoir les demandeurs au fil de l'eau pour limiter les rendez-vous et les risques de désistement mais aussi, de mieux organiser le déploiement du temps sur les périodes de tension, et d'absorber les périodes de congés et de maladie.

2.3 SIAO INSERTION

Cette partie du rapport est consacrée à l'activité insertion du SIAO. En 2014, le périmètre du SIAO n'évolue pas et reste identique à celui de 2013. Il est composé :

1. Des dispositifs d'hébergement :

- Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)
- Allocation Logement Temporaire (ALT)
- Places de stabilisation (PS)

2. Des dispositifs de logement adapté :

- Maison relais (MR)
- Résidence Accueil (RA)

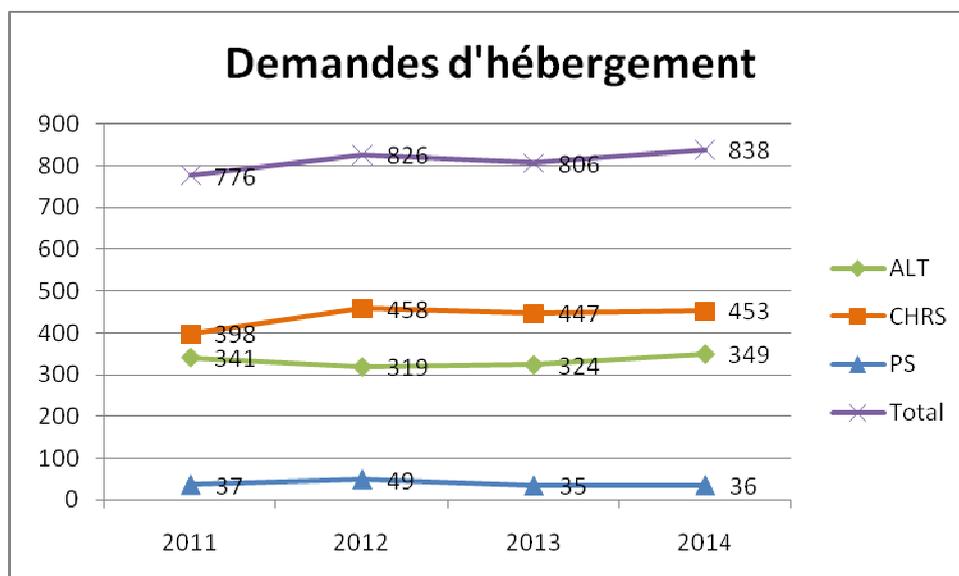
A noter qu'en 2011 et 2012, le périmètre du SIAO portait uniquement sur le périmètre CHRS, ALT, PS.

En 2014, le SIAO a enregistré **900 demandes d'hébergement/logement** (dossiers d'évaluation sociale sur des orientations CHRS, ALT, PS, MR, RA), (868 demandes en 2013), soit une légère augmentation par rapport à 2013 (3,7%).

2.3.1 L'HEBERGEMENT

2.3.1.1 Les demandes d'hébergement (CHRS, ALT, PS)

En 2014, **838 demandes d'hébergement** (dossiers d'évaluation sociale sur des orientations CHRS, ALT, PS) ont été transmises par les structures relais à l'opérateur SIAO (806 demandes en 2013, 826 demandes en 2012, 776 demandes en 2011).

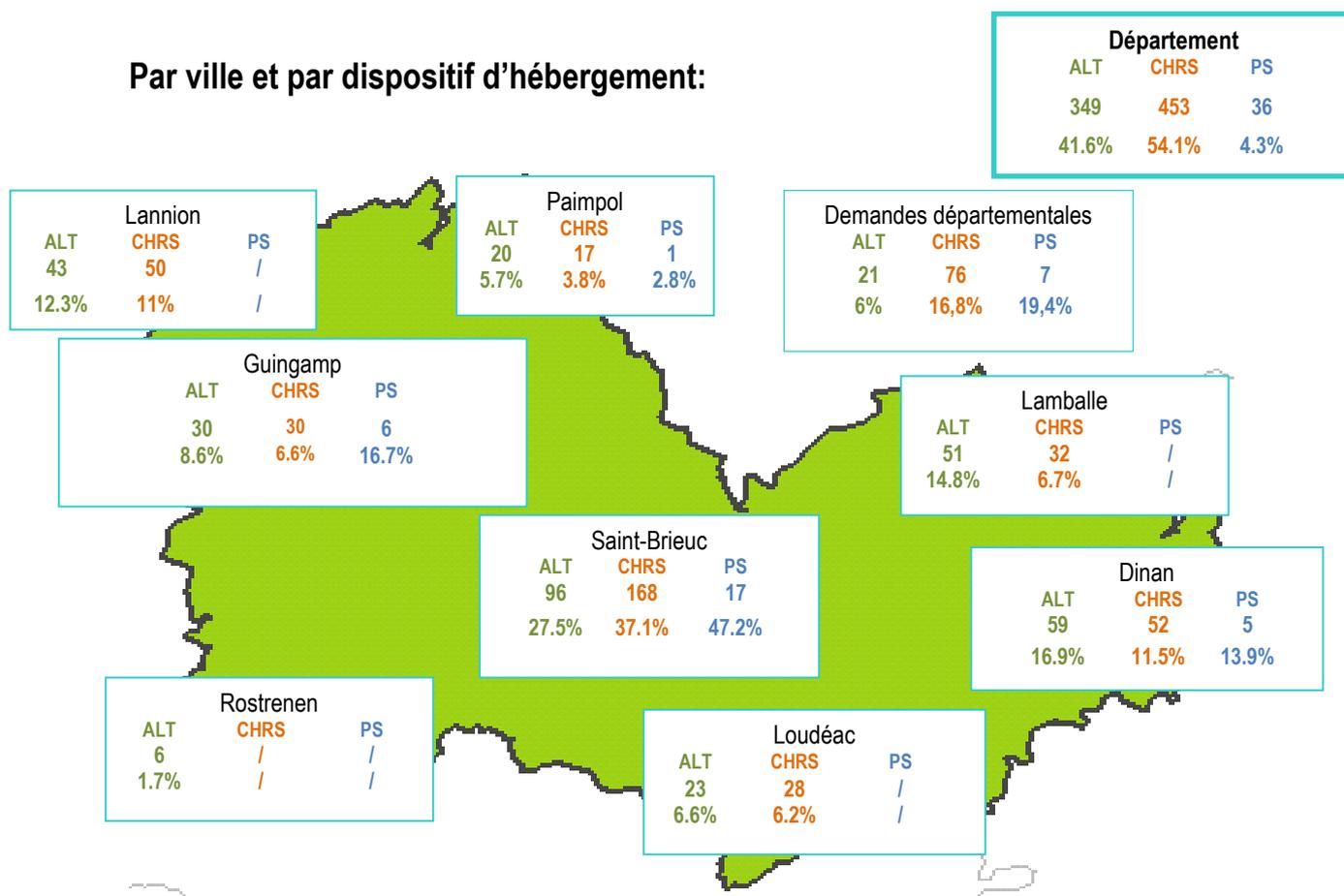


Lecture : en 2014, 453 demandes CHRS ont été transmises au SIAO

A périmètre constant (CHRS, ALT, PS), on constate que le volume de demandes SIAO reste relativement stable depuis 2011 avec tout de même une demande CHRS qui augmente de près de 14% entre 2011 et 2014.

Entre 2013 et 2014, si les demandes en CHRS et en PS restent stables, les demande en ALT augmentent de près de 8%.

Par ville et par dispositif d'hébergement:



Légende :
ALT CHRS PS

Lecture : Sur les 838 demandes d'hébergement, 59 concernent un hébergement en ALT à Dinan, 52 concernent un hébergement en CHRS à Dinan, 5 concernent un hébergement en PS à Dinan
Les demandes d'ALT pour la ville de Dinan représentent 16,9% de toutes les demandes d'ALT du département, les demandes de CHRS : 11,5% de toutes les demandes de CHRS, les demandes de PS : 13,9% de toutes les demandes de PS.

Les demandes d'hébergement en CHRS représentent 54,1% de toutes les demandes. Elles représentaient 51,6% en 2013, 55% en 2012, 51% en 2011.

La part des demandes en ALT a légèrement augmenté en 2014 pour atteindre 41,6% des demandes contre 37,4% en 2013.

On peut distinguer 4 tendances territoriales :

- L'agglomération briochine concentre près de 33,53% des demandes d'hébergement tout dispositif confondu (33% en 2013, 31% en 2012).
- Lannion et Dinan : entre 11 et 15% des demandes d'hébergement.
- Guingamp et Lamballe : entre 7% et 10% des demandes d'hébergement.
- Loudéac (6,09%), Paimpol (4,53%) et Rostrenen (0,72%).

- Choix des villes

Les ménages peuvent choisir, par ordre de préférence, jusqu'à 3 villes dans lesquelles ils demandent un hébergement. Nous avons pris en compte ici leur premier choix de ville.

Les ménages ayant fait une demande départementale représentent 12,4% en 2014 (12,8% en 2013, 13,9% de toutes les demandes en 2012)

Les demandes départementales représentent encore 12,4% des demandes. On peut penser que les personnes préfèrent élargir leur choix géographique pour optimiser les possibilités d'attribution et réduire le délai d'attente.

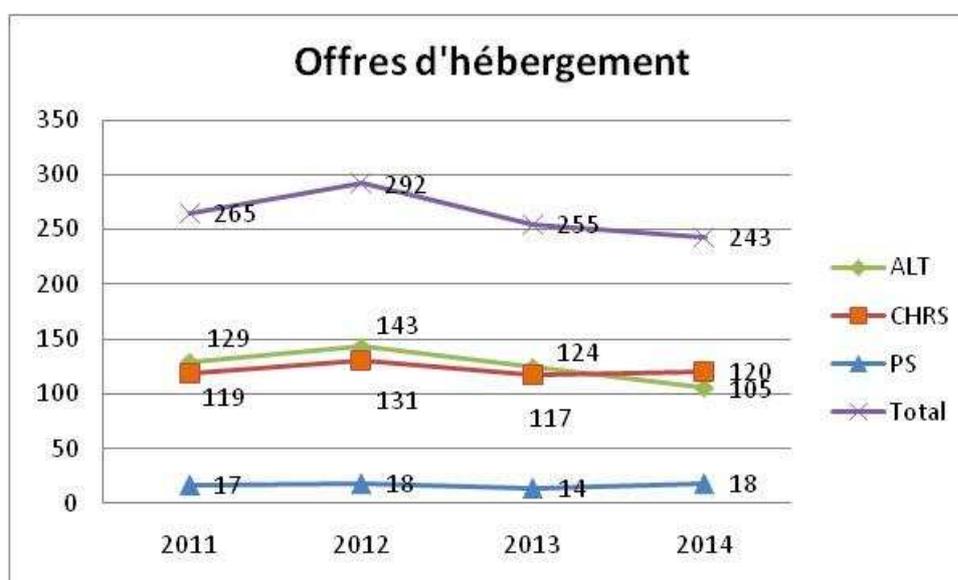
Devant la saturation des dispositifs et les délais d'attente, les professionnels peuvent inciter les personnes à élargir leur demande pour réduire les délais d'attente. Les personnes peuvent alors privilégier une demande départementale pour se voir attribuer plus rapidement une place d'hébergement.

Cette pratique mériterait qu'on s'y attarde au regard du nombre de refus de propositions pour modification du secteur géographique qui représentent 11,1% des motifs de non attribution en 2014 (9,6% en 2013). Si lors de l'entretien, les demandeurs sont prêts à élargir leur demande à plusieurs territoires, lorsque le SIAO les contacte pour faire une proposition, la réalité est autre. En effet, ils ont souvent des démarches engagées sur un territoire et finalement ne souhaitent plus se délocaliser. Cet aspect doit bien être interrogé lors de l'entretien d'évaluation sociale.

S'agissant des demandes de places de stabilisation, elles sont concentrées sur les villes qui gèrent ce dispositif. Le choix départemental est aussi significatif (19,4%) sur la stabilisation. Cela est vraisemblablement lié au peu de disponibilité sur ce dispositif qui incite peut-être les demandeurs à élargir leur demande à l'ensemble du territoire.

2.3.1.2 Les offres d'hébergement

En 2014, **243 nouvelles offres d'hébergement/logement** ont été transmises au SIAO (255 offres en 2013, 292 en 2012 et 265 en 2011). Le volume d'offres d'hébergement baisse légèrement de **près de 5%** par rapport à 2013.



Lecture : En 2014, sur les 243 nouvelles offres d'hébergement transmises au SIAO, 105 sont des offres ALT, 120 des offres CHRS, 18 des places de stabilisation. L'offre CHRS représente 49,4 % de l'offre d'hébergement en 2014.

L'évolution à 4 ans de l'offre d'hébergement enregistre une baisse de près de 8,3% des offres par rapport à 2011. Cette légère baisse est à imputer à l'offre ALT (-18,6% par rapport à 2011). Cette tendance est sans doute à mettre en corrélation avec l'évolution du parc ALT insertion qui comptabilisait en 2011 un nombre plus important de places ALT : 7 places ALT d'Emmaüs ont basculé dans le volet urgence, fermeture de places ALT sur Guingamp et Dinan. Si des redéploiements ont eu lieu vers le volet urgence notamment pour apporter une réponse pour les femmes victimes de violences, ceux-ci ont impacté sur le volume d'offre insertion et peut expliquer en partie la baisse de l'offre ALT.

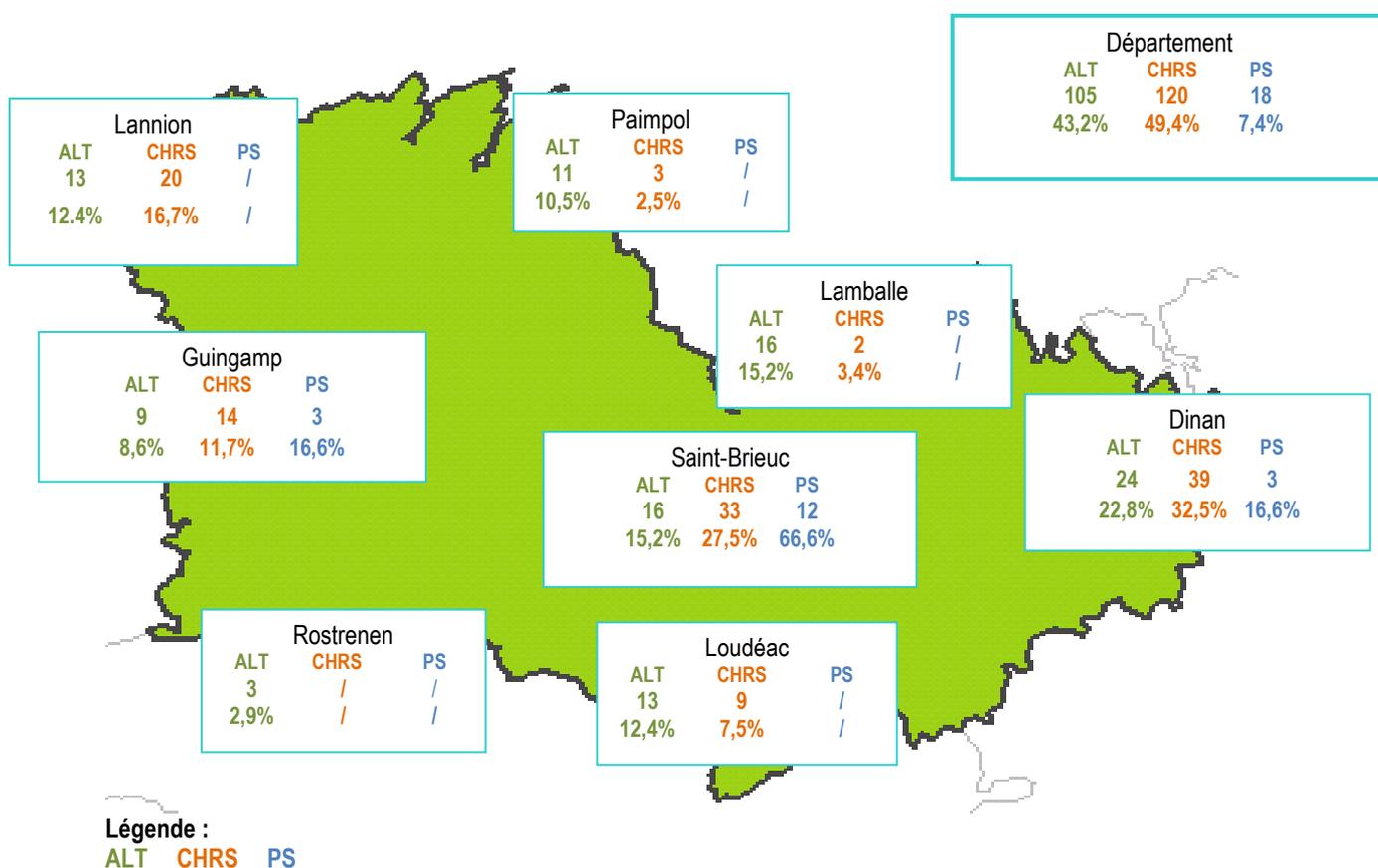
L'offre CHRS et en PS reste relativement stable depuis 2011 avec un pic de 131 offres de CHRS en 2012. A noter en 2012, l'ouverture de 5 places CHRS sur le territoire de Lamballe.

En 2014, on constate **une amélioration de la réponse en PS** avec une évolution du dispositif, jusqu'ici uniquement composé de places en co-hébergement. Deux places sans co-hébergement ont vu le jour dans le secteur de Saint-Brieuc dans le cadre d'une transformation du parc. La difficulté du co-hébergement pour le public du dispositif de

stabilisation était unanimement pointée au regard du profil du public et des problématiques à travailler dans le cadre de l'accompagnement.

6 offres sans co-hébergement en PS ont été attribuées en 2014. Cette nouvelle réponse facilite les attributions, le co-hébergement étant souvent un motif de refus de la proposition par les demandeurs.

Nouvelles offres d'hébergement par ville et par dispositif :



Lecture : Sur les 243 offres d'hébergement au SIAO, 9 sont des ALT à Guingamp, 14 des CHRS à Guingamp, 3 des PS à Guingamp.

Les offres ALT à Guingamp représentent 8,6% de toutes les offres ALT, les offres CHRS 11,7% de toutes les offres CHRS et les offres PS 16,3% de toutes les offres PS.

Précision : Villes

Les offres d'hébergement/logement situées à Collinée ont été comptabilisées à Lamballe (ville la plus proche).

Les offres d'hébergement/logement situées à Pontrioux, Ploubazlanec ont été comptabilisées à Paimpol.

Les offres d'hébergement/logement situées à Lehon, ont été comptabilisées à Dinan.

Nous observons les tendances suivantes :

- Le territoire de Dinan présente 27% des offres d'hébergement avec notamment 32,5% des offres CHRS.
- Le territoire de Saint-Brieuc présente 25% des offres avec notamment 66,6% des offres en places de stabilisation. Le territoire de Saint-Brieuc détient 6 PS pour 2 à Dinan et 2 à Guingamp.
- Près de 15% de l'offre d'hébergement pour le territoire de Lannion et 10% pour le territoire de Guingamp.
- 9% de l'offre pour Loudéac, 7,6% Lamballe et 5,7% pour Paimpol.
- Près de 4% pour le territoire de Rostrenen.

SYNTHESE :

- Une légère augmentation des demandes d'hébergement en 2014 (+ 4 % par rapport à 2013), avec des demandes en ALT qui augmentent de 7,7%, demandes CHRS de 1,3% et des demandes en PS qui restent stables.
- 104 demandes d'hébergement sont à l'échelle départementale, soit 12,4 % des ménages qui se disent prêt à accepter une offre d'hébergement sur l'ensemble du département.
- Une baisse de l'offre d'hébergement en 2014, (- 4,7%) par rapport à 2013, (-8,3%) par rapport à 2011.
- En 2014, 3 demandes d'hébergement pour une offre.

2.3.1.3 Les attributions

En amont de chaque Commission Unique d'Attribution, l'opérateur SIAO positionne au maximum 8 ménages sur chaque offre disponible selon la date d'ancienneté de la demande. La CUA étudie les demandes positionnées sur les offres ALT, CHRS et PS et procède aux attributions.

Sur les 243 offres (CHRS, ALT, PS), **227 ont abouti à une entrée effective dans un hébergement.**

En 2014, le **délai d'attente moyen**, tous dispositifs d'hébergement confondus, avant une attribution est de **14,7 semaines** contre 12 semaines en 2013 et 10 semaines en 2012.

Délai d'attente par dispositif :

- CHRS : 15,4 semaines (15 semaines en 2013, 12 semaines en 2012)
- ALT : 13,5 semaines (7,5 semaines en 2013, 8 en 2012)
- PS : 10,7 semaines (21 semaines en 2013, 10,1 en 2012)

En 2014, les délais d'attente avant une attribution augmente fortement pour le dispositif ALT, il passe de 7,5 semaines en 2013 à 13,5 semaines 2014. Cette augmentation est à mettre en lien avec la diminution de l'offre ALT en 2014 (-15%) concomitante avec une augmentation de la demande (+8%). En revanche, nous constatons une baisse du délai d'attente pour une attribution en PS. En ce qui concerne le délai d'attribution pour une place CHRS, il se stabilise après avoir connu une hausse de 3 semaines en 2013.

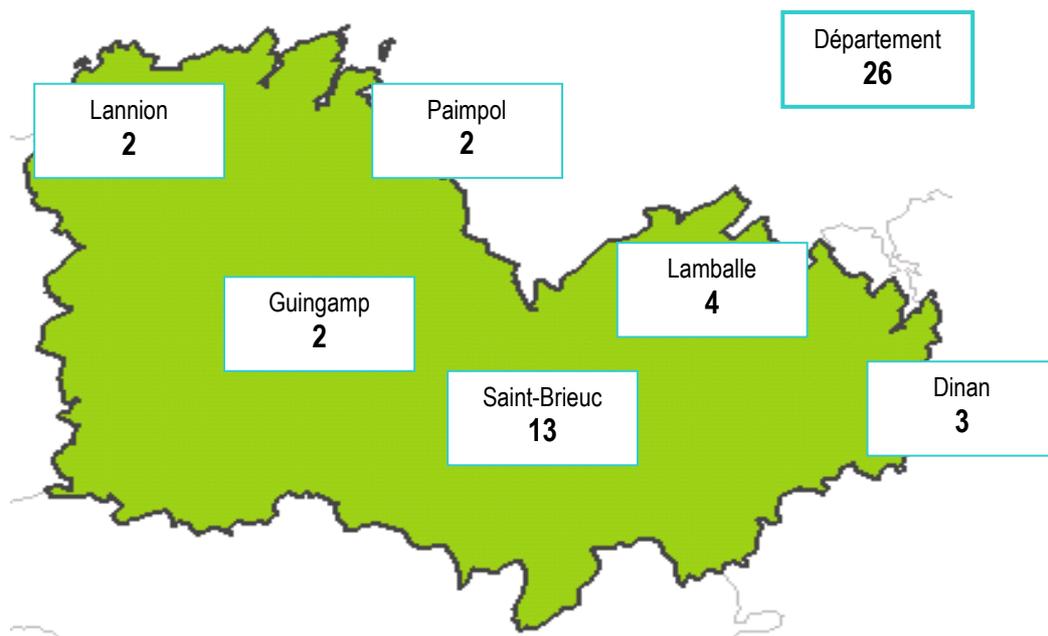
2.3.1.4 Bilan de la Commission Unique d'Attribution

En 2014, la commission unique d'attribution (CUA) s'est réunie 26 fois, 26 en 2013, 35 en 2012. Le rythme des CUA adopté depuis mai 2012 est de : une CUA organisée tous les 15 jours.

Au total, 317 offres (CHRS, ALT, PS) ont été présentées sur l'ensemble des CUA : 243 nouvelles offres et 74 anciennes offres (réétudiées en CUA suite à une non attribution).

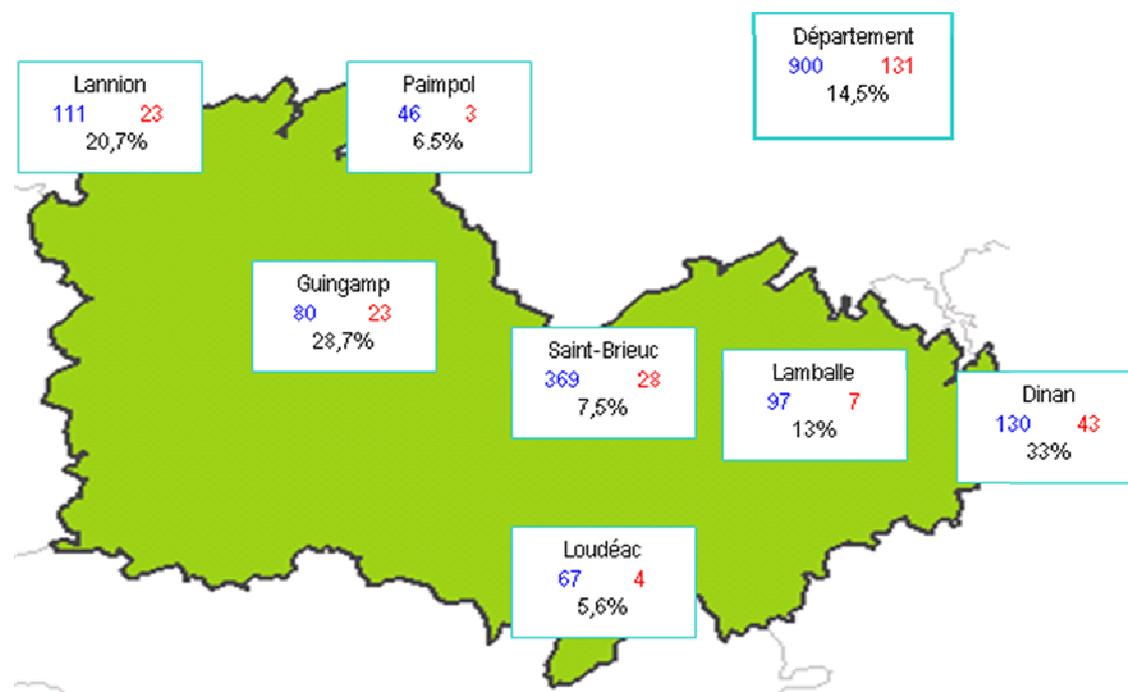
Chaque CUA a étudié en moyenne 12 offres.

Lieux des CUA :



Lecture : En 2014, il y a eu 26 CUA dont 4 qui se sont tenues à Lamballe.

Demandes ajournées :



Légende :

Nombre de demandes d'hébergement transmises par la structure relais à l'opérateur SIAO

Nombre de demandes d'hébergement ajournées (en amont ou pendant la CUA)

Lecture : Sur les 67 demandes transmises par la structure relais de Loudéac, 4 ont été ajournées. Ainsi, 5,6 % des demandes transmises par la structure relais de Loudéac ont fait l'objet d'un ajournement.

Au total, 14,5% des demandes transmises au SIAO ont fait l'objet d'un ajournement (14% en 2013, 10,4% en 2012). Les dossiers peuvent notamment être ajournés à l'initiative de l'opérateur SIAO qui, à la lecture du dossier, repère un manque d'informations ou de précisions pour présenter le dossier en CUA.

En 2014, 102 ajournements sont à l'initiative de l'opérateur (77,9%) et 43 à l'initiative de la CUA (22,1% des ajournements).

La CUA n'a pas vocation à remettre en cause un diagnostic posé par un professionnel en charge de l'évaluation mais elle peut solliciter des compléments d'informations ou des réorientations et, dans l'attente, ajourner des dossiers.

Recevabilité DDCS des demandes SIAO :

Mis en place en octobre 2012 suite à une décision du comité de pilotage, cette procédure d'étude de recevabilité des demandes SIAO par la DDCS prévoit que l'opérateur transmette à la DDCS les demandes des situations qui faisaient l'objet d'un refus récurrent de la DDCS en CUA. Aussi pour ces situations, il pouvait s'écouler plusieurs mois avant un passage en CUA pour apprendre que leur demande n'était pas recevable. Cette étude de recevabilité DDCS concerne les demandes des situations suivantes :

- Demandes hors département sans ancrage avéré avec le département.
- Demandes des femmes accompagnées d'enfants de moins de 3 ans pour une préconisation CHRS.
- Demandes de personnes « étrangères » avec une situation administrative complexe.

En 2014, **155 demandes** ont été transmises à la DDCS pour étude de recevabilité (**17% du total des demandes**) (100 dossiers en 2013, 11% du total des demandes) dont 148 de situations de personnes étrangères. Sur ces 155 dossiers, **16 ont reçu un avis favorable de la DDCS (6,3%), 128 un avis défavorable (82,6%)** et 10 étaient en attente de la position de la DDCS.

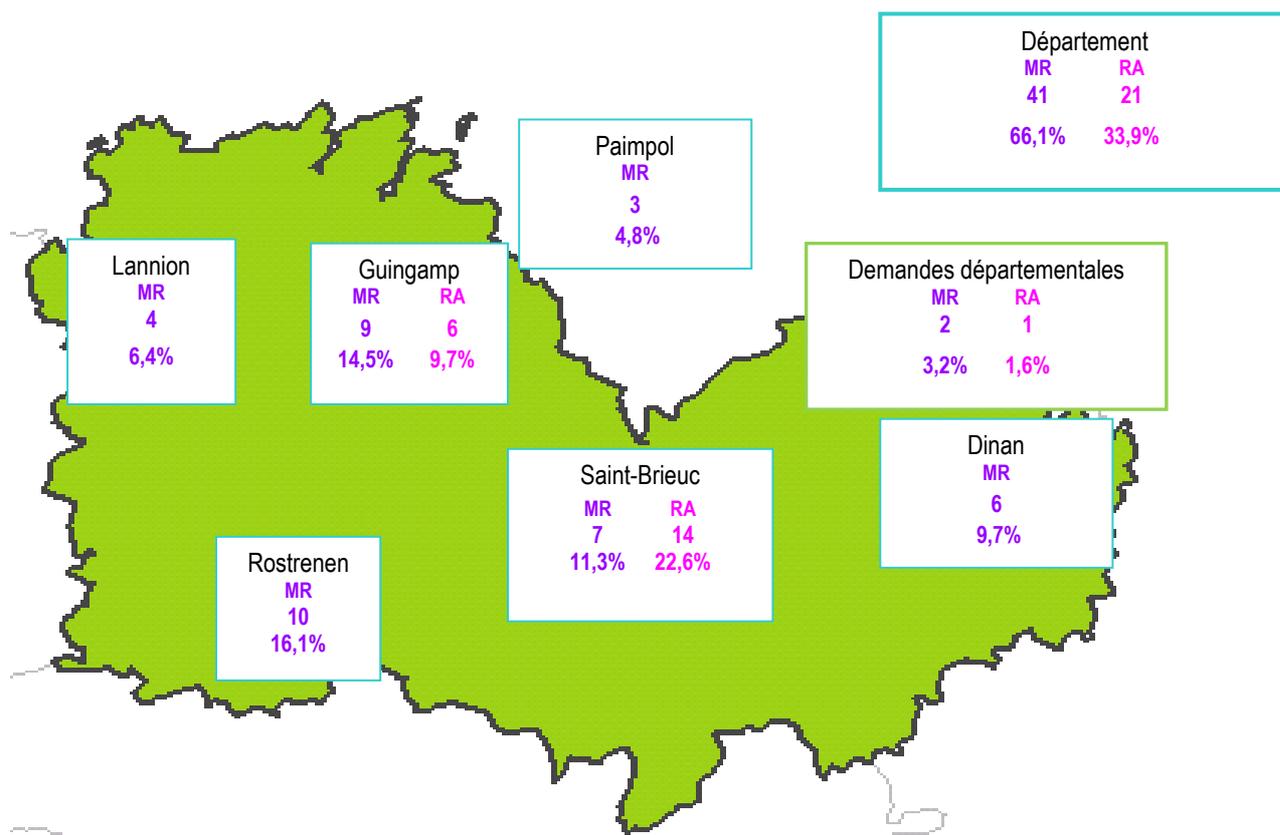
Le nombre de demandes SIAO transmises à la DDCS a augmenté de 55% en 2014. Depuis sa mise en place, le cadre de la recevabilité s'est complexifié et concerne davantage de situations notamment les demandeurs issus d'un parcours d'asile ou de migrations diverses. Devant l'absence de ressources ou le faible niveau de ressources, ces derniers s'adressent au SIAO pour une demande d'hébergement.

Une réunion s'est tenue en mars 2014 entre la DDCS, Coallia et l'opérateur SIAO pour échanger sur le parcours SIAO des sortants de CADA ou de SHT afin de fluidifier les parcours et orienter vers le SIAO uniquement les personnes qui relèvent d'un parcours SIAO. Il a été convenu que la DDCS valide en amont les situations qui peuvent être orientées vers un parcours SIAO. Le lien se fait directement entre la DDCS et Coallia.

2.3.2 LE LOGEMENT ADAPTE

2.3.2.1 Les demandes de logement adapté (maison relais et résidence accueil)

Depuis janvier 2013, les places en maison relais et résidence accueil ont intégré le périmètre SIAO. 62 demandes de logement adapté ont été transmises à l'opérateur SIAO en 2014 : 41 demandes maison relais (39 en 2013) et 21 demandes résidence accueil (23 en 2013). Le volume de demandes en logement adapté reste stable en 2014.



Lecture : Sur les 62 demandes de logement adapté transmises au SIAO, 4 sont des demandes en maison relais à Lannion. Les demandes en maison relais représentent 66,1% des demandes de logement adapté.

Précision : Villes

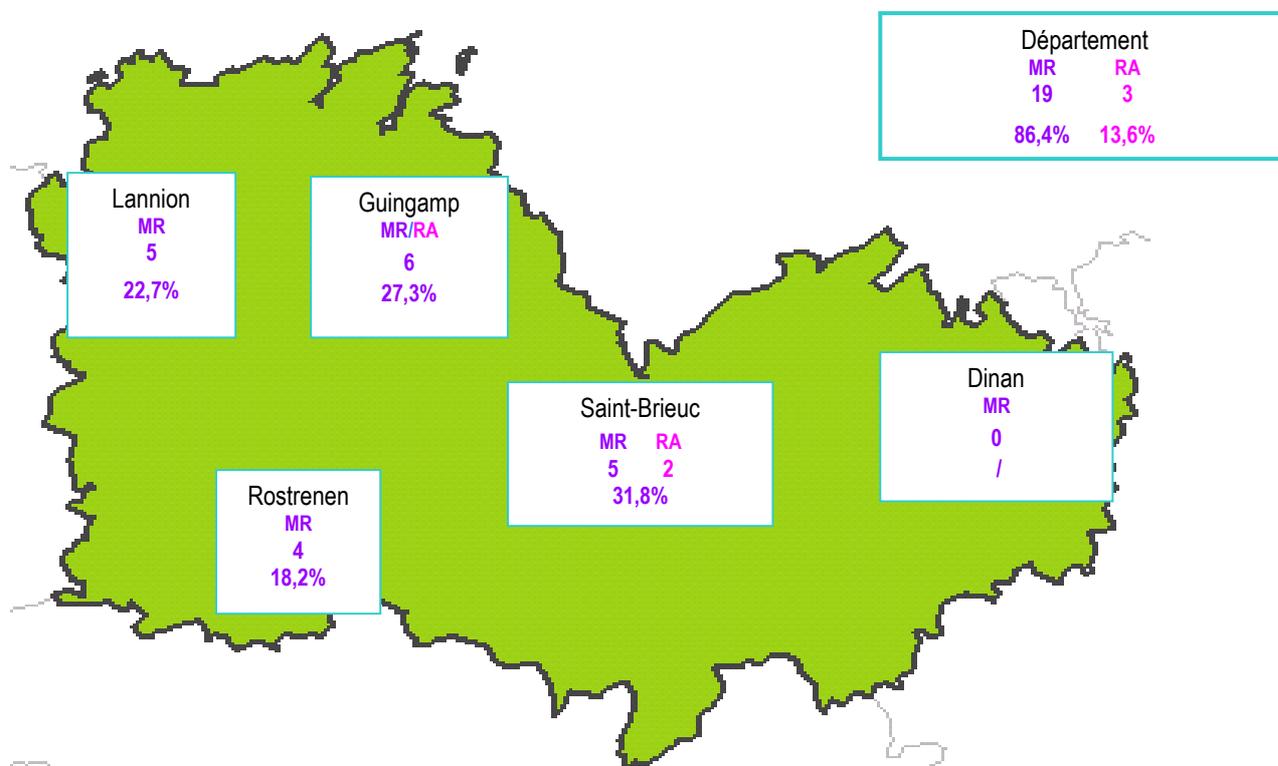
Les demandes de logement adapté de Belle-Isle-en-Terre sont comptabilisées à Guingamp

Choix des villes

Les ménages peuvent choisir, par ordre de préférence, jusqu'à 3 villes dans lesquelles ils demandent un hébergement. Nous avons pris en compte ici leur premier choix de ville.

2.3.2.2 Les offres de logement adapté

En 2014, 22 offres en logement adapté ont été transmises à l'opérateur SIAO (25 offres en 2014.). On notera que sur le territoire de Dinan, il n'y a eu aucune offre maison relais en 2014.



Lecture : Sur les 22 offres de logements adaptés transmises au SIAO, 5 sont des places en maison relais à Lannion. Les offres en maison relais représentent 86,4% des offres de logement adaptés.

Précision : Villes

Les offres de logement adapté de Belle-Isle-en-Terre ont été comptabilisées à Guingamp
A noter que la maison relais de Paimpol a fermé en 2014 et n'a présenté aucune offre

2.3.2.3 Attributions

Les offres maison relais / résidence accueil font l'objet d'une attribution lors de concertations territoriales organisées par le gestionnaire. Lorsqu'une place se libère, le gestionnaire maison relais/résidence accueil communique à l'opérateur SIAO l'offre et ses caractéristiques. L'opérateur SIAO procède à un positionnement de 4 ménages (selon leur date d'ancienneté) que la concertation territoriale va étudier. Le résultat des concertations territoriales est ensuite présenté en CUA.

En 2014, pour les 22 offres transmises, 15 concertations territoriales ont été organisées, elles ont donné lieu à 17 attributions. Il est à noter que 2 offres ont fait l'objet de concertations en 2015).

On précisera que trois attributions ont été enregistrées en 2015, une offre a été retirée par la structure d'hébergement et un glissement interne a été opéré.

Territoire	Nombre de concertations territoriales
Saint-Brieuc	6
Guingamp	4
Rostrenen	3
Lannion	2

En moyenne, les demandeurs ont attendu 20,7 semaines en liste d'attente avant une attribution : 40,5 semaines pour une place en résidence accueil et 18,5 semaines pour une place en maison relais.

SYNTHESE :

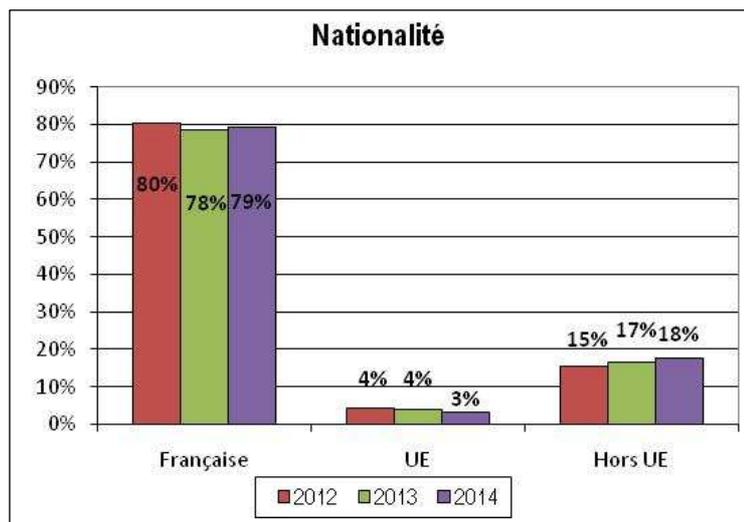
- Une demande d'hébergement en logement adapté (maison relais et résidence accueil) qui reste stable : 62 demandes en 2014 comme en 2013
- 22 offres d'hébergement : 19 en maison relais et 3 en résidence accueil
- En 2014, 3 demandes de logement adapté pour une offre.
- 15 concertations territoriales
- Un délai moyen d'attente avant attribution de 20,7 semaines.

2.3.3 PROFILS DES DEMANDEURS

Précision : Provenance des données

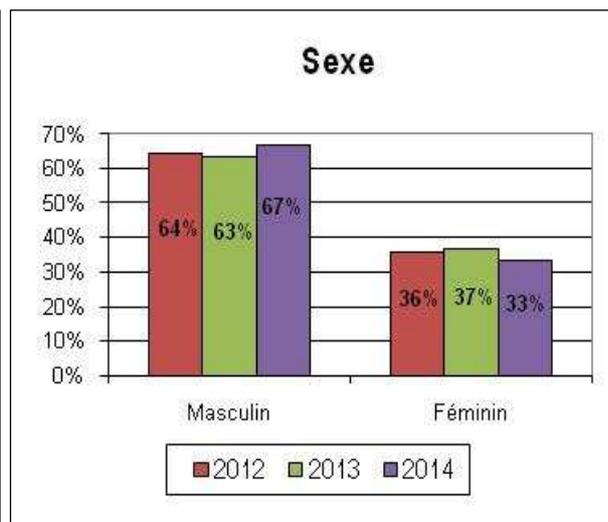
Les données relatives à la nationalité, au sexe et à l'âge sont extraites du logiciel ProGdis. Les données sociodémographiques présentées correspondent au profil du chef de famille. Un « ménage » est composé d'une ou plusieurs personnes. Les statistiques exprimées en ménage porteront sur le « chef de famille ». Pour l'enregistrement de la demande et des personnes concernées, un chef de famille sera désigné, il n'y a pas de critères de définis au regard du sexe ou des ressources. Le chef de famille doit obligatoirement être un adulte de plus de 18 ans et sera la première personne créée dans le logiciel. Cette notion reste à définir plus précisément.

Nationalité :



Lecture : en 2014, 79% des ménages ayant formulé une demande auprès du SIAO sont de nationalité française.

Sexe :



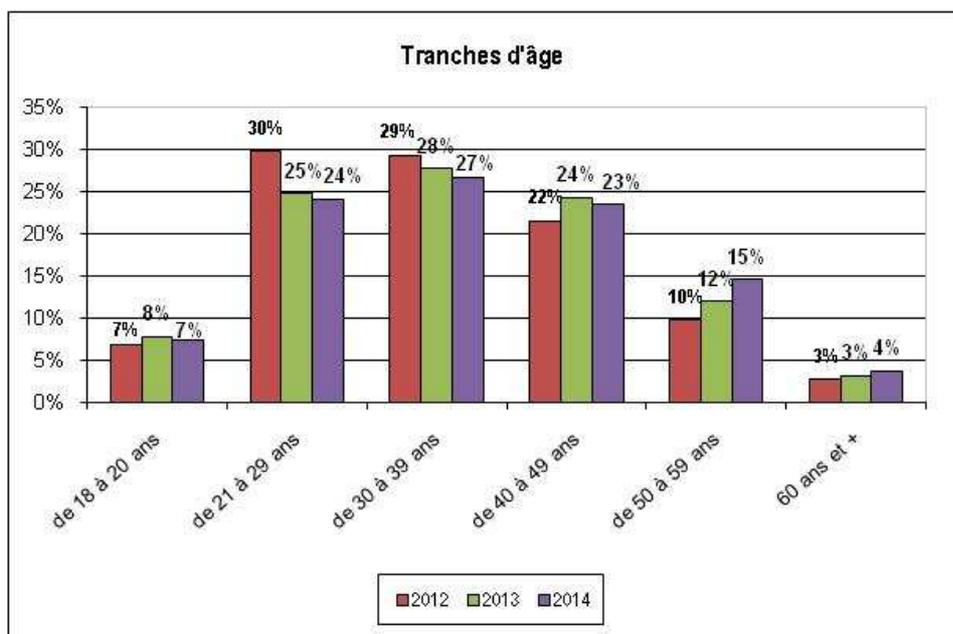
Lecture : en 2014, 67% des chefs de famille sont des hommes.

Depuis 2012, on remarque que la part des ménages français ayant formulés une demande auprès du SIAO est stable, en 2014, ils représentent 79% des demandes. La part des ménages de nationalité hors Union Européenne est quant à elle en constante augmentation, elle est passée de 15 à 18% de 2012 à 2014, alors que les ménages en provenance de l'Union Européenne voient leur part baisser de 4 à 3%.

La répartition par sexe confirme la part prépondérante des demandes dont les hommes sont les chefs de ménage. En 2014, on constate une nette augmentation de cette part puisqu'elle est passée de 63% (en 2013) à 67%.

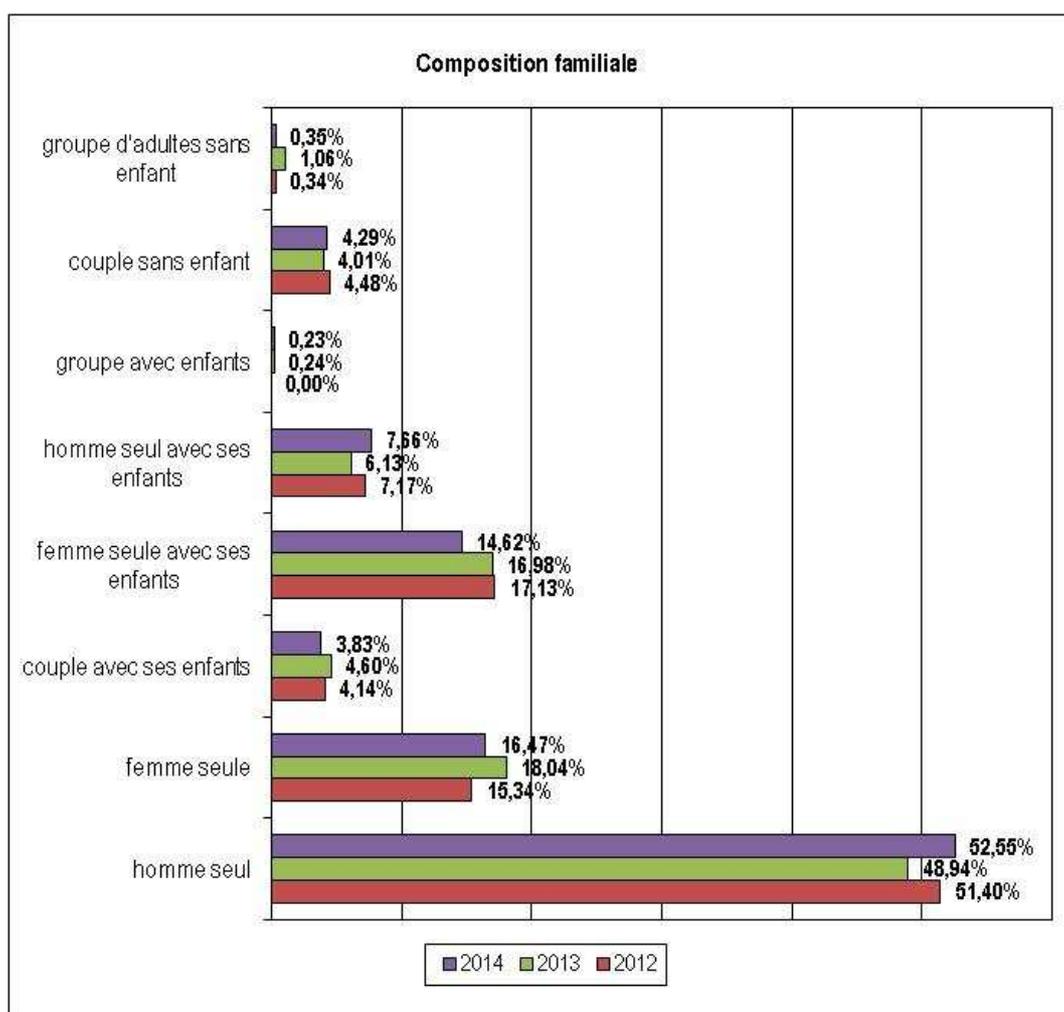
Ages :

En 2014, on constate la poursuite de la baisse des demandes formulées par des ménages ayant entre 18 et 49 ans. Les 18-25 ans représentent comme en 2013, 21% des ménages ayant formulé une demande auprès du SIAO. D'autre part, on remarque une forte progression de la part des demandes provenant de ménages dont le chef de famille a plus de 50 ans, elle a progressé de 4 points en 1 an.



Lecture : en 2014, 24% des chefs de famille ayant formulé une demande auprès du SIAO ont entre 21 et 29 ans

Composition des ménages :



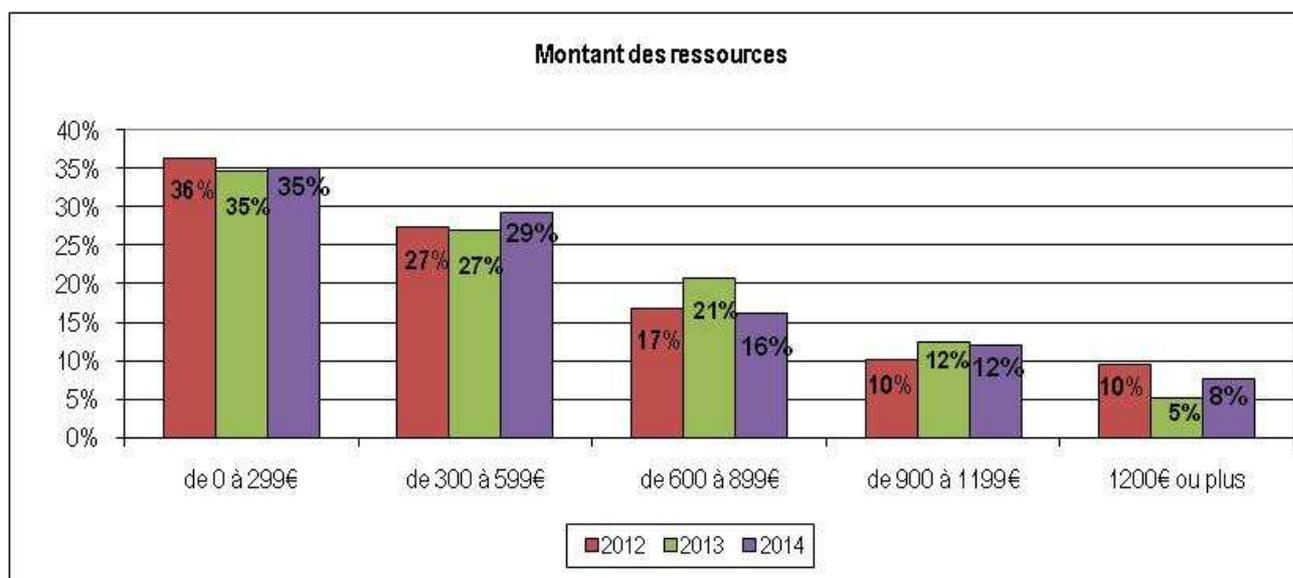
Lecture : en 2014, 14,62% des ménages ayant formulé une demande auprès du SIAO sont des femmes seules avec enfants.

En 2014, on peut noter une hausse significative de la part des demandes émanant d'hommes seuls mais aussi d'hommes seuls avec enfants (la part des demandes d'hommes seuls et d'hommes avec enfants a augmenté de 9,33% entre 2013 et 2014).

Les personnes isolées sont à l'origine de 69,02% des demandes (66,98% en 2013, 66,74% en 2012). La part des hommes seuls est majoritaire, elle représente 52,55% des ménages demandeurs.

Après une hausse importante des demandes provenant des femmes seules entre 2011 et 2013, on constate un recul de leur part qui passe de 18,04% en 2013 à 16,47% en 2014.

Ressources :



Lecture : en 2014, 35 % des ménages ayant formulé une demande auprès du SIAO perçoivent moins de 300 €.

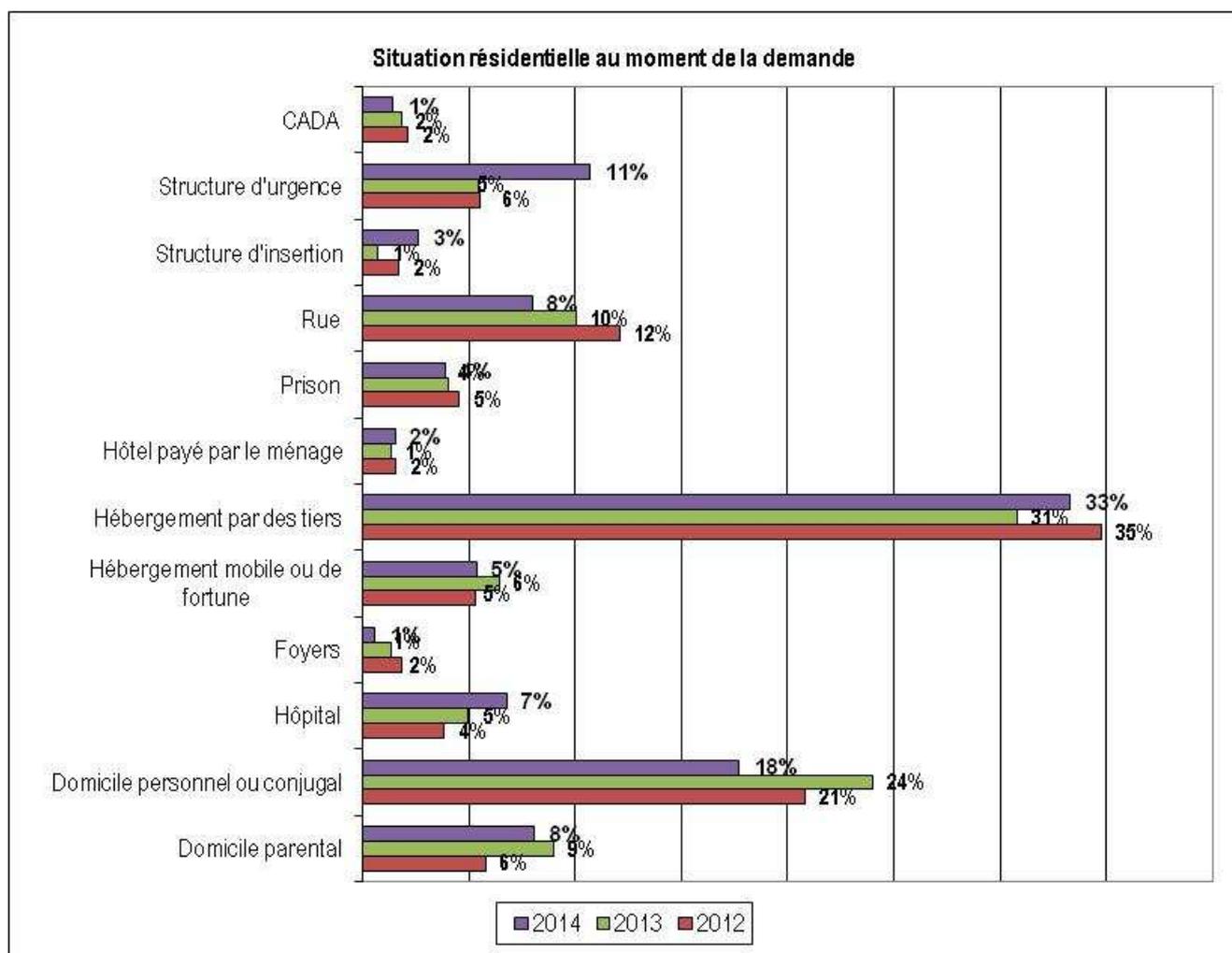
En 2014, **30% des ménages ont déclaré ne pas avoir de ressources** (27% en 2013).

La part des ménages percevant moins de 600€ par mois est en légère augmentation entre 2013 et 2014, elle est passée de 62 à 64%. On note une hausse de la part des ménages gagnant plus de 1200€ puisqu'elle passe de 5 à 8% entre 2013 et 2014.

SYNTHESE : la typologie des ménages

- 79% sont de nationalité française en 2014 contre 78% en 2013
- 52,55 % des demandes adressées au SIAO sont faites par des hommes seuls
- Près de 22 % sont des personnes seules avec un ou plusieurs enfants
- 51% sont âgés de 21 à 40 ans
- Près de 69% sont des personnes isolées (avec une majorité d'hommes seuls)
- Près de 30% des ménages déclarent ne pas avoir de ressources
- 64% perçoivent moins de 600€ de ressources mensuelles
- 8% des ménages perçoivent plus de 1200€ de ressources mensuelles (5% en 2013)

Situation résidentielle :



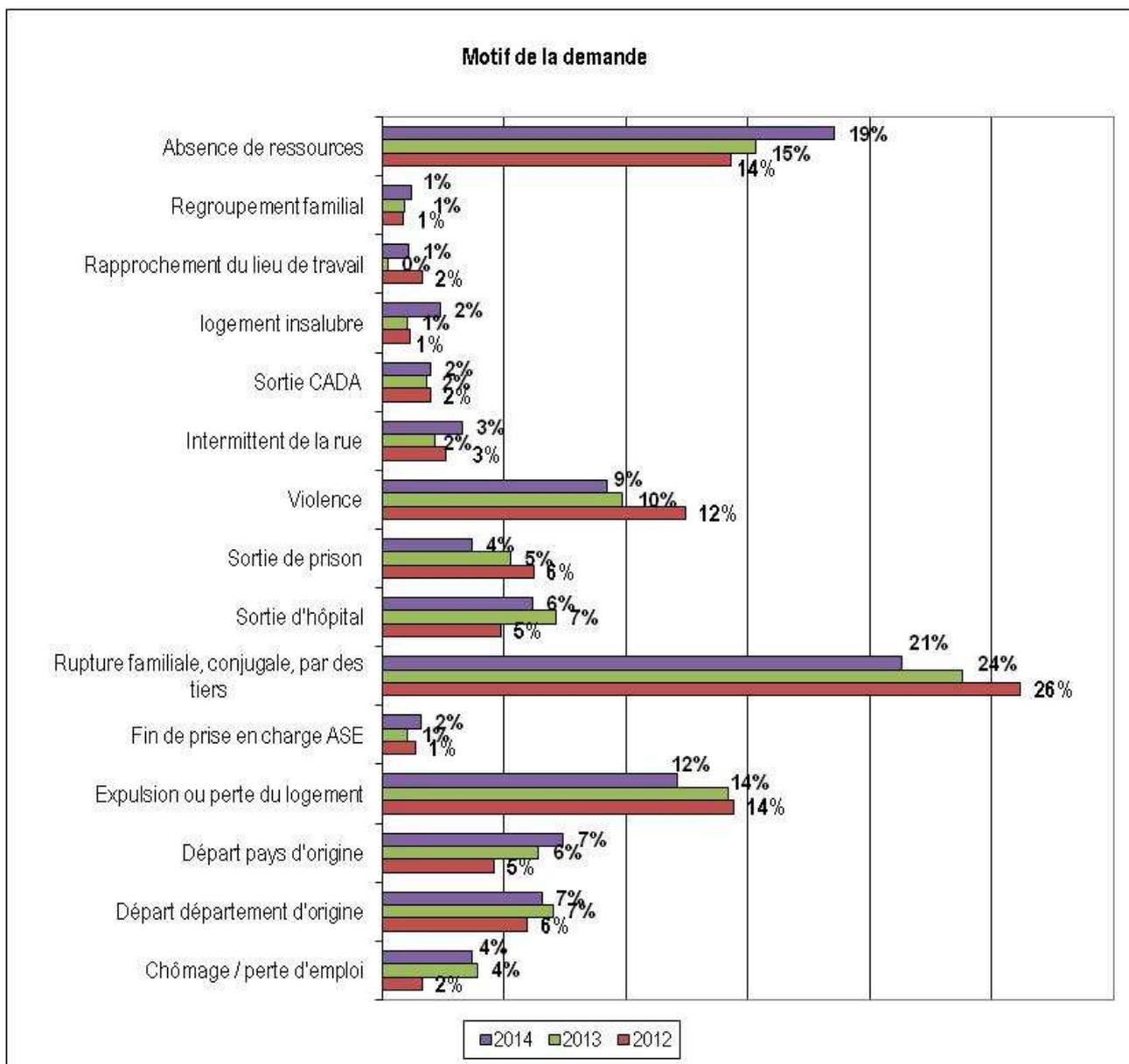
Lecture : en 2014, 33 % des ménages ayant formulé une demande auprès du SIAO sont hébergés par des tiers.

On note en 2014, une hausse significative de la part des personnes en structure d'urgence au moment de leur demande d'hébergement, leur part passe de 5 à 11% entre 2013 et 2014, alors que la part des personnes à la rue diminue de 2 points. Plus globalement, les personnes sans hébergement ou en hébergement précaire (rue, hébergement de fortune ou structure d'urgence) représente 24% des demandes.

La part des personnes hébergées par des tiers est en augmentation et représente toujours la situation majoritaire des ménages.

On remarque également une augmentation de la part des personnes hospitalisées, elle est passée de 4 à 7% entre 2012 et 2014 (cet item regroupe les hôpitaux généraux, psychiatriques, établissements de cure et postcures, Lits Halte Soins Santé).

Raison principale de la situation d'urgence sociale :



Lecture : en 2014, 19% des ménages ayant fait une demande SIAO ont déclaré comme motif principal l'absence de ressources, ils étaient 15% en 2013 et 14% en 2012.

En 2014, les principaux motifs de la demande restent la rupture familiale et l'absence de ressources. Les tendances constatées l'année dernière se confirment. En effet, la baisse, amorcée l'an passé, de la part des ménages évoquant la rupture familiale comme raison principale de leur demande, se poursuit et représente 21% en 2014 (24% en 2013, 26% en 2012).

D'autre part, la part des ménages concernés par l'absence de ressources augmente, elle passe de 15 à 19% entre 2013 et 2014.

On note également l'évolution constante depuis 2012 de la part des ménages ayant quitté leur département ou leur pays d'origine, ces situations correspondent à 14% des demandeurs en 2014 (11% en 2012).

Les personnes en situation d'expulsion ou de perte de logement représentent 12% des ménages en 2014 contre 14% en 2012 et 2013.

Publics spécifiques :

■ **92 femmes victimes de violences conjugales** ont déposé une demande d'hébergement auprès des structures relais SIAO, elles représentent 10,22% des demandeurs en 2014. En 2013, elles étaient 101, ce qui représente une baisse de 8,9% des demandes de cette catégorie.

On note que 68,5% des femmes victimes de violences qui font appel au SIAO Insertion ont des enfants (64% en 2013).

En 2014, sur ces 92 femmes victimes de violences ayant déposé une demande SIAO,

- 25 ont fait l'objet d'une attribution d'hébergement en 2014 : 7 attributions en ALT, 18 attributions en CHRS
- 23 sont toujours en liste d'attente
- 17 n'ont pas renouvelé leur demande SIAO à 3 mois
- 10 ont trouvé un logement
- 4 ont retiré leur demande car retour au domicile conjugal
- 3 ont trouvé une autre solution
- Etc.

Pour rappel, 105 femmes victimes de violences conjugales ont sollicité le SIAO Urgence en 2014 (91 en 2013, 60 en 2012).

■ En 2014, **58 ménages ont été reconnus prioritaires dans le cadre du DAHO** (74 en 2013, soit une baisse de 21,6%, mettant ainsi fin à une hausse continue depuis 2011).

Les ménages prioritaires dans le cadre du DAHO sont reconnus prioritaires sur une ou plusieurs ville(s) précise(s) ou le département. Si l'opérateur essaie de positionner la personne sur une ville de son choix, ce n'est pas toujours possible et les ménages peuvent être amenés à refuser une proposition d'hébergement du fait de la délocalisation de la proposition par rapport à leur demande au risque de se voir perdre leur caractère prioritaire. La délocalisation possible peut décourager l'instruction d'un recours DAHO. Des disparités dans les pratiques des évaluateurs SIAO avaient été aussi observées dans l'instruction des recours DAHO avec des recours plus nombreux sur certains territoires et des différences dans les délais de saisine de la commission. Les membres de Commission Unique d'Attribution (CUA) avaient pointé ces disparités en mettant en avant un risque d'inégalité de traitement entre les demandeurs. Une réflexion sur la pratique en termes de recours DAHO entre les évaluateurs a eu lieu : comment favoriser l'équité de traitement dans l'information sur la possibilité d'un recours Daho auprès des personnes? Pour essayer d'harmoniser les pratiques dans le cadre du SIAO tout en respectant le droit des personnes.

Parmi les demandeurs reconnus prioritaires, 29 d'entre eux sont entrés dans un hébergement, soit 50%. On remarque ainsi une hausse du taux d'entrée effectif en hébergement : il était de 41,89% en 2013. Au 31 décembre 2014, 8 ménages sont toujours en demande.

Sur les 58 demandes d'hébergement reconnues prioritaires :

- 18 étaient orientées vers de l'ALT, soit 31% (19% en 2013)
- 36 vers du CHRS, soit 62,1% (72% en 2013)
- 1 vers de la PS, soit 1,7% (7% en 2013)
- 3 n'ont pas fait l'objet d'une évaluation sociale, soit 5,2% (3% en 2013)

On note une hausse significative de la part des ménages reconnus prioritaires orientés vers de l'ALT, alors que ceux orientés vers du CHRS et de la PS voient leur part baisser.

Les ménages n'ayant pas fait l'objet d'une évaluation sociale font partie de ceux qui ont vu leur recours logement requalifié en hébergement.

Il est à noter que 4 ménages ont eu accès à un logement du parc privé.

A noter une légère baisse de la part des demandeurs reconnus prioritaires sur l'ensemble du département 10% (17,5% en 2013) au profit de la part des demandeurs reconnus prioritaires sur des territoires définis. Cela peut expliquer en partie la hausse des entrées en hébergement de situations DAHO.

■ **40 personnes sous main de justice ont déposé une demande d'hébergement en 2014**, soit 4% des demandeurs. On constate en 2014 une hausse du nombre des demandes (34 en 2013), en revanche leur part dans l'ensemble des demandes reste stable (4% comme en 2013).

En 2014, le taux d'attribution pour les personnes sortant de prison est en baisse, 6 d'entre elles ont eu une attribution d'hébergement soit 15% des demandeurs (7 en 2013 représentant 20,59% des demandeurs).

On constate en 2014 des difficultés, pour la plupart déjà relevées les années précédentes :

- Le fait qu'une offre d'hébergement puisse correspondre à la sortie d'incarcération. Les dates de sorties effectives des personnes incarcérées restent prévisionnelles et ne prennent pas en compte les éventuelles remises ou prolongations de peines.
- La reprise de contact après l'incarcération ne se fait pas toujours. Les personnes ont été vues dans un contexte bien particulier d'enfermement. Si la personne ne recontacte pas la structure relais SIAO à sa sortie de prison, sa demande est retirée de la liste d'attente, cela a concerné 7 personnes 2014.
- On observe que les attributions SIAO ne concordent pas toujours avec les dates de sortie des personnes incarcérées et interviennent après la sortie. Aussi, le jour de la sortie, les personnes peuvent faire jouer leurs réseaux et trouver une solution d'hébergement par leurs propres moyens. Il est ensuite difficile de rentrer en contact avec elles pour leur signifier la proposition d'hébergement.
- Certaines personnes déposent leurs demandes alors que leur sortie ne sera pas effective dans l'année en cours, il ne leur sera donc fait aucune proposition.

Sur les 40 demandes d'hébergement déposées en 2014, 18 sont toujours en attente d'une attribution. Il est à noter que ce nombre passe à 20 si l'on considère aussi les personnes toujours en attente ayant une demande en cours depuis 2013.

SYNTHESE :

- **33% des demandeurs sont hébergés par des tiers contre 31% en 2013 et 35% en 2012**
- **18% des demandeurs vivaient dans leur propre logement**
- **24% sont sans hébergement ou en hébergement précaire (rue, hébergement de fortune ou structure d'urgence)**
- **92 femmes victimes de violences conjugales ont fait une demande d'hébergement (101 situations en 2013)**
- **40 personnes sous main de justice reçus pour une demande d'hébergement (34 personnes en 2013, 36 personnes en 2012)**
- **58 ménages ont obtenu un caractère prioritaire DAHO (74 en 2013, 62 en 2012) dont 29 ont accédé à un hébergement (31 en 2013, 36 en 2012)**

- Une légère augmentation des demandes d'hébergement en 2014 (+ 4 % par rapport à 2013), avec des demandes en ALT qui augmentent de 7,7%, demandes CHRS de 1,3% et demandes en PS qui restent stables.
- 104 demandes d'hébergement sont à l'échelle départementale, soit 12,4 % des ménages se disent prêt à accepter une offre d'hébergement sur l'ensemble du département.
- Une baisse de l'offre d'hébergement en 2014, (- 4,7%) par rapport à 2013, (-8,3%) par rapport à 2011
- En 2014, 3 demandes d'hébergement pour une offre.
- Un délai moyen d'attribution qui s'allonge, 14,2 semaines en 2014 contre 12 semaines en 2013
- Une demandes d'hébergement en logement adapté (maison relais et résidence accueil) qui reste stable : 62 demandes en 2014 comme en 2013
- 22 offres de logement adapté : 19 en maison relais et 3 en résidence accueil
- En 2014, 3 demandes de logement adapté pour une offre
- 15 concertations territoriales
- Un délai moyen d'attente avant attribution de 20,7 semaines pour le logement adapté

**Profil des personnes sollicitant un hébergement dans le cadre du SIAO Insertion :**

- 79% sont de nationalité française en 2014 contre 78% en 2013, 80% en 2012
- Dans 67 % des cas, la demande est faite par un homme (64% en 2013)
- Près de 53% des demandes proviennent d'hommes seuls
- 24% des ménages sont âgés de 21 à 29 ans (25% en 2013, 30% en 2012)
- 69% des demandeurs sont des personnes isolées
- 64% perçoivent moins de 600€ de ressources mensuelles
- 8% des ménages perçoivent plus de 1200€ de ressources mensuelles (5% en 2013)
- 33% des demandeurs sont hébergés par des tiers
- 18% en logement personnel
- 24% sans hébergement ou en hébergement précaire
- 92 femmes victimes de violences conjugales
- 40 personnes sous main de justice
- 58 ménages avec un caractère prioritaire DAHO dont 29 ont accédé un hébergement

2.3.4 SIAO INSERTION-LOGEMENT

2.3.4.1 Demandes de logement

Les éléments recueillis par le SIAO dans les dossiers d'évaluation sociale permettent de mettre en évidence que :

- 28,42 % des ménages ayant formulé une demande d'hébergement/logement adapté auprès du SIAO ont, parallèlement, déposé une demande de logement social (23% en 2013, 27% en 2012).
- Cette part varie en fonction des dispositifs d'orientation. La demande de logement social en parallèle de la demande SIAO est majoritaire pour les demandeurs d'ALT (59 %), alors qu'elle correspond à la situation d'un tiers des demandeurs de CHRS (35 %) et est très faible pour les demandeurs de logement adaptés (4 %).
- 6,6% des ménages font, parallèlement, des recherches de logement dans le parc privé (leur part était de 8% en 2012 et en 2013).
- Dans des proportions équivalentes à celles des doubles demandes SIAO / logement social, la part est de 65 % pour les demandeurs d'ALT, de 32 % pour les demandeurs de CHRS et inférieure à 2 % pour les demandeurs de logement adapté.

Les demandeurs d'hébergement en PS ne sont pas concernés par ces doubles demandes.

2.3.4.2 Axes de travail du volet logement

La feuille de route¹ confiée par la DDCS à l'opérateur SIAO comprend 5 axes de travail qui se déclinent en groupe de travail par objectif :

1. Favoriser l'accès au logement social des ménages prêts à habiter
 - ✘ Définition d'un outil d'évaluation de la capacité à habiter
 - ✘ Elaboration d'une organisation (processus SIAO) permettant d'orienter les ménages sortant d'hébergement prêts à habiter vers le logement et les identifier via le fichier de la demande locative sociale.
2. Favoriser l'accès au logement social des ménages pour lesquels le délai de réponse est anormalement long
 - ✘ Repérage des ménages pouvant intégrer un logement au titre du contingent préfectoral très social
3. Mesurer la contribution des bailleurs sociaux au parc SIAO
 - ✘ Etude sur la nature du parc d'hébergement/logement adapté du SIAO
4. Améliorer la réponse des acteurs du logement aux ménages en capacité d'habiter avec un accompagnement social
 - ✘ Intégration de la sous-location accompagnée au périmètre du SIAO
5. Adapter les réponses du SIAO aux besoins des jeunes en difficultés
 - ✘ Intégration de places de Foyers Jeunes Travailleurs – résidences sociales bénéficiant de l'Aide à la gestion locative sociale (AGLS) au périmètre SIAO

¹ DDCS – Opérateur SIAO, Feuille de route du 19 décembre 2013 relative au volet logement du SIAO Insertion.

L'évolution des axes de travail : un élargissement des missions du SIAO

Axes 1 et 2 – Coordination des acteurs et amélioration de la fluidité hébergement/logement : Repérer les ménages prêts à habiter

La circulaire du 8 avril 2010 relative au SIAO stipule que l'opérateur SIAO a pour mission de recenser les ménages hébergés prêts à habiter en attente de logement social ordinaire et de les orienter vers les offres disponibles en transmettant ces informations aux services compétents (DDCS, réservataires, bailleurs, ...).

Ces missions confiées à l'opérateur SIAO poursuivent une double finalité : favoriser l'accès au logement social des publics prêts à habiter et améliorer la fluidité de l'hébergement vers le logement.

La démarche a été initiée en juin 2014 par la DDCS. Puis, l'opérateur SIAO a mis en place deux groupes de travail composés de la DDCS, du Conseil général, des bailleurs sociaux, des gestionnaires de structures d'hébergement/logement adapté et de l'équipe mobile psychiatrie-précarité :

- 1^{er} groupe de travail : l'évaluation de la capacité à habiter :

Ce groupe s'est réuni à deux reprises pour déterminer de façon partagée la notion de « *capacité à habiter* » et élaborer un outil d'évaluation. Cet outil s'est largement inspiré de la démarche initiée par la Fnars22 et l'ADO 22 dans le cadre de la sous-location. L'outil a suscité de nombreuses observations et a été stabilisé en décembre 2014.

- 2^{ème} groupe de travail : le processus d'accès au logement social des publics SIAO :

Durant trois rencontres, les participants ont défini le processus d'accès au logement des publics sortant d'hébergement et de logement adapté, à partir de l'identification d'un circuit de la demande (dépôt de la demande d'hébergement et dépôt de la demande de logement social) et d'un circuit de l'offre (mise en relation de la demande et de l'offre, attribution d'un logement).

Deux réunions sont programmées en 2015 pour préciser la transmission d'informations envisageable entre les structures relais SIAO et les bailleurs sociaux en fonction des situations repérées pour garantir l'intérêt du ménage (exemple : ménage présentant des fragilités demandeur d'un hébergement en CHRS et parallèlement demandeur de logement social : Quel intérêt pour le ménage d'entrer en logement social si celui-ci risque fortement d'être un échec ? / Quelles sont les possibilités pour le ménage d'intégrer un logement social avec de l'accompagnement social renforcé ?).

La mise en application de ces nouveaux modes de fonctionnement uniformisés sur le département permettra d'identifier les ménages pour lesquels les délais de réponse sont longs et d'apporter des réponses : incitation à solliciter un recours DALO pour les ménages éligibles (délai de réponse supérieur à 18 mois), mobilisation du contingent préfectoral très social, organisation d'un dispositif partenarial d'examen des situations bloquées.

Axe 3 – Observation : mesurer la contribution des bailleurs sociaux au parc SIAO

Dans le rapport observatoire 2013 du SIAO², une étude est consacrée à la nature du parc d'hébergement/logement adapté. Cette étude a été menée à partir d'un questionnaire administré à chaque gestionnaire de structure d'hébergement/logement adapté qui recense l'ensemble des logements utilisés dans le cadre du SIAO selon les caractéristiques principales suivantes :

- Dispositif d'hébergement ou de logement adapté
- Typologie
- Parc locatif concerné (ou propriété de l'association)
- Situation de l'habitat : collectif ou éclaté
- Capacité maximale en nombre de place
- Localisation
- Restriction par rapport au type de public
- Durée de contractualisation association-usager
- Services à proximité
- Etc.

² Opérateur SIAO 22, Rapport 2013, Observatoire SIAO 22, avril 2014.

Ce recensement est utilisé par l'opérateur SIAO pour mettre à jour son guide de présentation des dispositifs d'hébergement/logement adaptés des Côtes d'Armor.

A partir de l'item « parc concerné », la contribution des bailleurs a pu être observée précisément par dispositif, par bailleur et par typologie de logement.

A noter : les bailleurs sociaux possèdent plus de 80% du parc d'hébergement/logement adapté.

Axes 4 et 5 – Orientation des usagers : intégrer les RHJ et la sous-location accompagnée au SIAO

- Intégration de 5% des places des Résidences Habitat Jeunes (anciens Foyers de Jeunes Travailleurs) bénéficiant de l'Aide à la Gestion Locative Sociale (AGLS).

Trois associations ont intégré, pour 5% de leur parc de logement en collectif, le périmètre du SIAO au 1^{er} janvier 2015: Le Marronnier (Saint-Brieuc), l'Igloo (Saint-Brieuc) et Steredenn (Dinan). L'élaboration du processus (de la demande à l'attribution) et des outils (outil de liaison, fiche technique d'échange d'information, estimation de l'APL, référentiel d'orientation vers un parcours RHJ-SIAO, ...) ont nécessité :

- Une réunion de présentation de l'axe de travail de la feuille de route animée par la DDCS (janvier 2014)
- Cinq réunions du groupe de travail animé par l'opérateur SIAO (de mars à octobre 2014)
- Une formation des professionnels évaluateurs SIAO (novembre 2014)
- Une journée départementale des professionnels évaluateurs SIAO consacrée à l'intégration des RHJ au sein du SIAO (décembre 2014)

Le groupe de travail est composé des directeurs et des coordinateurs des RHJ, de la conseillère technique de la DDCS et du coordinateur SIAO. Une rencontre de bilan est à planifier en avril 2015 afin d'ajuster les processus et les outils aux réalités rencontrées.

- Intégration de mesures d'intermédiation locative accompagnée

Cet axe de travail se construit en deux temps. D'abord, un groupe de travail coordonné par l'animatrice du PDALPD a pour mission de définir le dispositif de sous-location renouvelée. L'objectif du dispositif est de :

« Permettre à des ménages éligibles au logement social et rencontrant des essentiellement des problèmes d'ordre budgétaire ou comportemental de prendre location d'un logement social et d'y rester (bail glissant) en bénéficiant d'un accompagnement social adapté permettant de garantir les capacités à habiter. »

A ce jour, le groupe de travail est en attente d'une décision politique du Conseil général et de la DDCS quant au financement du dispositif. Dans un deuxième temps, l'opérateur SIAO prendra le relais pour définir les processus et les outils permettant d'intégrer le dispositif au périmètre du SIAO.

Bilan des axes de travail inscrits à la feuille de route

1. Favoriser l'accès au logement social des ménages prêts à habiter	
2. Favoriser l'accès au logement social des ménages pour lesquels le délai de réponse est anormalement long	
3. Mesurer la contribution des bailleurs sociaux au parc SIAO	
4. Améliorer la réponse des acteurs du logement aux ménages en capacité d'habiter avec un accompagnement social	
5. Adapter les réponses du SIAO aux besoins des jeunes en difficultés	

3. EVENEMENTS MARQUANTS

Le volet logement

Le volet logement du SIAO est le principal chantier de l'année 2014 et des groupes de travail sont à l'œuvre sur le département associant les services de l'Etat, le Conseil général, les associations, les bailleurs sociaux, etc.

Depuis les premières réflexions sur la mise en œuvre du SIAO, le volet logement a fait l'objet d'un groupe de travail réunissant les bailleurs et les gestionnaires de structures d'hébergement. Dans le cadre du principe « logement d'abord », il était important que les acteurs du logement et de l'hébergement puissent ensemble engager une réflexion pour améliorer les réponses aux personnes en situation d'exclusion. Dès lors, il a s'agit depuis ce début d'année de réenclencher la démarche en considérant les orientations actuelles définies au sein du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) 2013-2015.

Le volet Logement, axe intégré au SIAO Insertion a permis à l'opérateur SIAO de renforcer son réseau de partenaires sur le logement tels que les RHJ, les bailleurs sociaux, les services de Saint-Brieuc Agglomération, ... De plus le SIAO a été véritablement identifié comme un acteur incontournable dans son domaine d'action. Cette reconnaissance se traduit notamment par sa participation aux groupes de travail relatifs à l'évaluation à mi-parcours du Plan Local de l'Habitat de Saint-Brieuc Agglomération, aux rencontres territoriales de l'habitat, etc.

L'évaluation externe du 115

A la suite de l'évaluation interne conduite en 2013 et comme le prévoit la loi 2002.2 rénovant l'action sociale et médico-sociale et le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), les services du Rond-Point (boutique solidarité, l'Asep, le 115) ont procédé à leur évaluation externe en 2014.

Le cabinet Perinove, retenu de manière conjointe avec la Maison de l'Argoat pour mener à bien cette démarche, est intervenu sur nos services de mars à juin 2014. Après une analyse documentaire à partir nos références (projet associatif, projets de services) et nos outils (plaquettes, compte-rendu de réunion, etc.), les intervenants de Perinove ont rencontré les différentes parties prenantes de l'association :

- des représentants du Conseil d'Administration
- la direction et l'encadrement
- les professionnels
- les personnes accueillies

et une dizaine de partenaires.



A l'issue de cette phase d'analyse et d'observation de terrain, le cabinet Perinove a transmis ses conclusions finales en octobre au sein d'un rapport de 71 pages et un rapport abrégé de 24 pages transmis à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale.

Les résultats de l'évaluation externe ont fait l'objet d'une restitution auprès des équipes en réunion de pôle et feront l'objet d'un panneau d'affichage sur les services.

De manière globale, les résultats de l'évaluation externe sont satisfaisants. Les axes de progrès identifiés vont venir abonder les fiches actions de l'évaluation interne pour intégrer ensuite le plan d'actions dans le cadre du projet associatif 2014 – 2019.

Les SIAO renforcés par la loi ALUR (Accès au logement et à l'Urbanisme Rénové)

Créés par une circulaire du 8 avril 2010, les services intégrés de l'accueil et de l'orientation, ne disposaient pas jusqu'ici de cadre juridique. **La loi ALUR**, adoptée le 20 février dernier par le parlement, consacre juridiquement les SIAO en leur donnant **un statut législatif**. L'objectif, c'est que le SIAO devienne l'instance de coordination départementale incontournable en matière d'hébergement et de logement des personnes sans domicile. Une plateforme unique, couvrant à la fois le volet « urgence » et le volet « insertion/logement accompagné ».

Ce texte vient conforter l'organisation du SIAO des Côtes d'Armor puisqu'un grand nombre de ses dispositions est déjà intégré dans l'organisation départementale.

Un baromètre de l'urgence hivernale Bretagne

Depuis 2012, un espace de rencontre et d'échanges de pratiques au niveau régional entre les SIAO est animé par la FNARS Bretagne. Les SIAO ont, par ailleurs, pour mission « la mise en place d'observatoires locaux, nécessaires pour ajuster au fil du temps l'offre aux besoins ». Dans ce cadre, a été défini un socle d'indicateurs communs au niveau régional pour permettre une vision régionale de l'activité urgence et insertion des SIAO. Ce socle d'indicateurs est transmis à la DRJSCS et a permis de construire au niveau régional un baromètre de l'urgence sociale. Ce dernier est porté par la FNARS Bretagne et la Fondation Abbé Pierre. Il vise à objectiver la situation de l'urgence hivernale sur la région Bretagne et permettre ainsi de pointer les besoins sur les territoires.



Alternative à l'hôtel : une nouvelle réponse pour les familles sur le territoire

Ouverte depuis le 22 avril 2014, l'**hybritel**, nouvelle structure d'hébergement d'urgence dans le panorama du territoire briochin, vise à proposer une alternative aux nuitées hôtelières auxquelles fait appel le 115 pour mettre à l'abri essentiellement des familles.

En partenariat avec les services de l'Etat, de Terre et Baie Habitat et de la municipalité de Saint-Brieuc, la rénovation de 10 logements offre aux familles avec enfants des conditions de confort et d'intimité idéales. Les familles hébergées disposent dorénavant de cuisines (partagées ou individuelles) et l'accès aux chambres et aux unités de vie est accessible grâce à des digicodes.



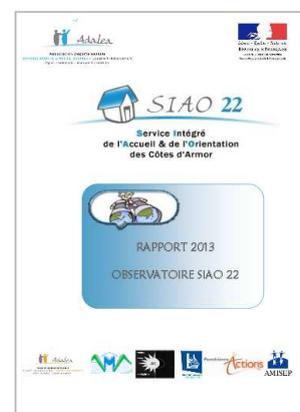
L'hybritel comprend 27 chambres réparties dans 14 unités de vie. Cette nouvelle structuration permet la mise en place d'une modularité des logements pour garantir de la souplesse dans la gestion de l'établissement. En fonction du nombre de personnes par ménage, il est possible d'aménager les espaces de vie. L'hybritel a une capacité d'accueil maximale de 54 personnes par jour durant 365 jours, avec une moyenne à 40 personnes. Trois hôtes d'accueil assurent le fonctionnement de la structure tous les jours de l'année.

Le 15 décembre 2014, une présentation des activités du 115 et de la structure Hybritel a été organisée pour la visite du Préfet des Côtes d'Armor, Monsieur Pierre LAMBERT.

Article paru dans Ouest-France le 16 décembre 2014

La commission observatoire et son rapport d'analyse

En référence aux différentes circulaires relatives à la mise en place et au fonctionnement des SIAO (8 avril 2010, 7 juillet 2010, 29 mars 2012) et conforté par la loi ALUR, le SIAO 22 a produit, en 2014, son 3ème rapport d'analyse. Une présentation orale en a été faite le 22 mai 2014 lors de la commission observatoire dans l'hémicycle du Conseil général.



En parallèle à la commission observatoire, le SIAO est régulièrement sollicité pour transmettre des données statistiques : socle indicateurs SIAO régional, enquête AHI, etc.

Un guide pratique pour les professionnels évaluateurs SIAO

Durant 18 mois, les professionnels évaluateurs, travailleurs sociaux, des structures relais SIAO se sont réunis pour échanger sur leurs pratiques et pour mieux connaître les dispositifs d'hébergement/logement du département. Les 10 séances de travail ont abouti à la réalisation d'un guide de pratiques partagées.

Cette démarche visait plusieurs objectifs :

- * Favoriser une culture commune des professionnels évaluateurs SIAO et une harmonisation des pratiques professionnelles en termes d'évaluation sociale et plus largement du cadre d'intervention.
- * Renforcer l'appropriation du dispositif départemental SIAO par les professionnels évaluateurs SIAO.
- * Favoriser une meilleure connaissance des dispositifs et réponses possibles sur le territoire.
- * Renforcer l'interconnaissance des acteurs sur le territoire.



Le SIAO est une organisation relativement récente sur le département. Aussi, il était important de travailler sur les champs d'intervention des structures relais SIAO pour accompagner les professionnels dans leurs missions d'évaluation et d'orientation. Cette fonction est nouvelle et suscite un besoin de partage entre professionnels.



Ce guide est destiné aux structures relais SIAO pour les conforter dans leurs missions. Si ce dernier a été élaboré par les professionnels évaluateurs du SIAO, il s'est aussi construit en réseau avec les différents partenaires. Ces derniers ont apporté leurs éléments de définition et d'appréhension des dispositifs lors de leurs interventions. Chaque étape du processus SIAO et chacune des missions des structures relais SIAO ont fait l'objet d'une réflexion collective entre les professionnels pour définir des pratiques communes. Ce guide constitue un socle de référence commun aux professionnels évaluateurs pour réaliser leurs missions. C'est une première étape dans la capitalisation des pratiques. Ce guide devra être étoffé au fil du temps et de l'évolution de l'organisation SIAO du département.

Des interventions extérieures

Le SIAO 22 avec la DDCS 22 est intervenu lors de deux journées nationales le 2 juillet et le 17 septembre organisée par la DIHAL (Direction Interministérielle de l'Hébergement et de l'Accès au logement) pour présenter La participation des personnes accompagnées ou accueillies dans les instances de gouvernance.



Adalea, au titre d'association d'insertion et de gérante du SIAO 22, est intervenue lors **des rencontres territoriales de l'habitat de Saint-Brieuc**.

A cette occasion, Manuela CHARLES, directrice, a appelé les services de l'Etat et les collectivités territoriales à l'organisation d'une « **conférence des financeurs** » afin d'apporter des réponses coordonnées et adaptées aux besoins des personnes en situation d'exclusion. La situation actuelle présentant une multitude de dispositifs n'est pas satisfaisante.

Participation au club SIAO

Au niveau national, un club des SIAO réunit les services de l'Etat et opérateurs des SIAO. Cette instance est pilotée par la Direction Générale de la Cohésion Sociale. Ce club permet d'échanger sur les pratiques et expériences et de réfléchir collectivement aux évolutions du SIAO notamment en lien avec la loi Alur et aux adaptations à apporter. Le SIAO 22 a été sollicité pour intégrer ce groupe de travail en 2014. Le Club se réunit en moyenne trois fois par an pour discuter des productions issues des groupes de travail (le SIAO unique, l'échange de données, un modèle de convention Etat-SIAO, le lien avec le secteur sanitaire, l'animation régionale des SIAO, etc.).

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

■ Les exclusions des structures d'hébergement d'urgence

En 2014, 29 exclusions ont été prononcées, suite à divers problèmes : agression envers une autre personne hébergée ou un agent d'accueil, alcoolisations massives, non respect du règlement et notamment introduction dans l'hébergement d'une personne extérieure à la structure, vols, problèmes de santé incompatibles avec l'hébergement dans la structure, soit physiques (malaises répétitifs), soit psychiques (troubles du comportement).

Ces exclusions, bien que nécessaires, sont problématiques quand :

- Elles sont tout de suite définitives, et ne permettent pas à la personne de faire évoluer sa problématique.
- Elles sont répétitives et concernent plusieurs structures, les possibilités d'orientation de la personne se restreignent.
- Elles sont définitives et concernent un territoire où il n'y a qu'une seule structure, nous devons alors impérativement amener la personne à se délocaliser.

■ L'absence de places vacantes pour les hommes sur le territoire de Dinan

Actuellement, le 115 dispose de cinq places hommes pour le territoire de Dinan, qui sont en permanence occupées, avec des durées de séjour qui ont été multipliées par quatre en 2014. D'autre part, les personnes de ce secteur acceptent rarement de se délocaliser vers l'ouest du département. Certaines personnes peuvent donc appeler plusieurs jours voire plusieurs semaines sans qu'aucune place ne leur soit proposée. Par ailleurs, les personnes exclues de la structure ne peuvent être orientées que sur une autre localité. Nous notons sur ce territoire une diminution notoire des demandes qui peut être mise en lien avec l'absence de solution. Les personnes ne nous appellent plus sachant qu'aucune place ne leur sera proposée au local.

■ L'orientation des personnes avec des problématiques de santé lourdes

Quelles soient physiques ou psychiques, nous rencontrons des demandes pour des personnes avec des pathologies lourdes, le plus souvent chronicisées, soignées ou non. Ces personnes, bien que régulièrement hospitalisées, ne relèvent pas d'hospitalisations longues. Pour autant, leur prise en charge au sein de structures d'hébergements d'urgence est extrêmement complexe voire impossible.

Par exemple, des personnes souffrant de psychoses graves, des personnes à mobilité réduite, des personnes en cours de chimiothérapie avec une fatigabilité importante..., dans toutes ces situations, l'hébergement en collectif, dans des hébergements fermés en journée s'avère très problématique sans que nous puissions pour autant proposer d'autres solutions. Ces personnes restent, pour certaines, sans solution, alternant les hospitalisations et la rue, ce qui le plus souvent ne fait qu'aggraver leur état de santé. Lorsque parfois nous parvenons à mettre ces personnes à l'abri, nous heurtons ensuite à la difficulté de trouver une solution adaptée après l'urgence. D'autres, pour qui ce type d'hébergement est difficile à supporter, notamment par rapport à la confrontation aux autres, quittent les structures au bout de quelques jours et retournent à la rue. Les places en Lits Halte Soins Santé ne sont pas suffisantes sur le territoire.

■ La sortie des dispositifs d'urgence des personnes avec des situations administratives complexes

Un certain nombre de personnes sont dans une situation administrative complexe qui ne favorise pas les sorties : personnes déboutées du droit d'asile, personnes de la communauté européenne qui n'arrivent pas s'insérer... Ces personnes ont peu de moyens de faire évoluer leur situation sociale, à fortiori pour les personnes déboutées de leur demande de droit d'asile, qui n'ont pas l'autorisation de travailler. Ils ne peuvent pas non plus avoir accès à des prestations sociales et nous ne pouvons les orienter vers des structures d'insertion puisqu'ils essuient très souvent un refus de leur demande d'hébergement dans le cadre de la recevabilité DDCS. Leur seule issue est d'être pris en charge par des compatriotes ou des particuliers, ils restent pour certains plusieurs années sur les dispositifs d'hébergement d'urgence.

■ Un cadre de la recevabilité complexe

En 2014, 155 dossiers **ont été transmis à la DDCS** pour étude de recevabilité (**17% du total des demandes**) (100 dossiers en 2013, 11% du totale des demandes) dont 148 de situations de personnes étrangères. Sur ces 155 dossiers, **16 ont reçu un avis favorable de la DDCS (6,3%), 128 ont avis défavorable (82,6%)** et 10 était en attente de la position DDCS.

Le nombre de demandes SIAO transmises à la DDCS a augmenté de 55% par rapport à 2013. Depuis sa mise en place, le cadre de la recevabilité s'est complexifié et concerne davantage de situations notamment les demandeurs issus d'un parcours d'asile ou de migrations diverses. Devant l'absence de ressources ou le faible niveau de ressources, ces derniers s'adressent au SIAO pour une demande d'hébergement.

Devant les nombreuses situations qui se présentent et l'évolution de la position de la DDCS depuis 2012 sur certaines situations, il n'est pas toujours évident de repérer celles qui relèvent ou non du cadre de la recevabilité. Par ailleurs, on constate aussi depuis 2012 que le cadre de la recevabilité se restreint avec une part importante de refus.

Une clarification du cadre de la recevabilité s'impose et cela devrait faire l'objet d'un axe de travail en 2015.

■ La difficulté à joindre les ménages lors d'une attribution d'hébergement.

Suite aux Commissions Uniques d'Attribution qui se déroulent tous les 15 jours, l'opérateur SIAO contacte les ménages qui font l'objet d'une attribution d'hébergement. Il est souvent très difficile d'entrer en contact avec les personnes, et ce d'autant plus que le délai pour obtenir leur réponse est limité. En effet, nous disposons d'un temps maximum de 72 heures pour obtenir une réponse, faute de quoi, nous contactons le ménage positionné à la suite.

Dans un premier temps, nous cherchons à joindre la personne par téléphone et nous lui adressons un courrier.

Les premières difficultés rencontrées sont :

- Nous ne disposons pas de numéro de téléphone ou le numéro n'est plus attribué,
- Nous ne disposons pas d'adresse ou celle-ci n'est plus valide.

Nous prenons alors contact avec les partenaires mentionnés dans le dossier d'évaluation sociale ainsi que le 115 et nous leur demandons s'ils disposent des coordonnées récentes de la personne ou s'ils peuvent faire le lien entre celle-ci et le SIAO. Il est ainsi fréquent que nous contactons des personnes référentes telles que les assistantes sociales, le personnel du 115, les accueils de jour du département... Malgré ces nombreux contacts, la première raison de non attribution d'un hébergement reste l'impossibilité de joindre le ménage, cela représente 23,4% des motifs de non attribution. Ce taux est tout de même en baisse puisqu'il était de 32,6% en 2013.

Il est à préciser qu'il arrive que la personne nous recontacte en dehors des délais impartis. Le ménage n'ayant pu avoir accès à l'hébergement reste alors sur liste d'attente et nous en profitons pour actualiser son dossier en enregistrant les moyens de rentrer en contact avec elle afin de pouvoir la prévenir en cas d'une nouvelle attribution.

Cette problématique devra faire l'objet d'une attention particulière pour trouver des solutions qui limiteraient cette difficulté.

5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

Situations 115

Monsieur M nous contacte une première fois à 14h00 d'une localité excentrée, il demande un hébergement. La structure la plus proche est à une quinzaine de kms mais M. est à pied, il n'a pas de portable. Nous contactons la structure susceptible de l'accueillir, un accord est donné et l'accueil est fixé à 18h00. Monsieur ne se présente pas et ne nous rappelle pas. Il nous contacte le lendemain d'une autre localité, une place lui est proposée dans cette localité, mais encore une fois il ne se présente pas. Il nous rappelle 2 jours plus tard et est à nouveau orienté vers un autre lieu d'hébergement. A nos questions, il répond qu'il ne se présente pas car soit il arrive trop tard, soit il se débrouille par lui-même. Notre objectif va être d'orienter Monsieur vers un accueil de jour, afin qu'il puisse rencontrer un travailleur social, pour évaluer sa situation et répondre au mieux à ses demandes, ce que nous n'avons pas encore pu faire à ce jour.

La directrice de l'école nous contacte au sujet de **Madame E** qui est en sa compagnie. La directrice a pris contact avec elle car les enfants évoquent à l'école les violences qu'elle subit au domicile.

Madame a commencé à faire des démarches de séparation auprès d'un avocat, elle a pris également un rendez-vous avec le service Accueil Ecoute Femmes. La directrice nous appelle pour une demande d'information sur l'aide qui peut être apportée à Madame. Elle est inquiète par rapport à la protection des enfants. Au fil de l'échange, nous convenons que le départ de Mme du domicile devient urgent. Elle ne veut pas se délocaliser car des démarches sont engagées et elle ne veut pas déscolariser les enfants. La personne qui occupe le logement d'urgence doit entrer dans une structure d'insertion. Nous les contactons pour savoir quand elle va libérer le logement d'urgence. Nous sommes vendredi, Mme nous dit recevoir un membre de la famille durant le week-end. Cela la sécurise car Monsieur n'agira pas devant un tiers, d'autre part, Mr étant présent au domicile elle pense qu'il vaut mieux différer son départ à un moment où il sera absent. Elle a rendez-vous avec Accueil Ecoute Femmes le lundi suivant, nous contactons le service et convenons d'un rendez-vous téléphonique avec Mme ce jour là afin de fixer les modalités de son départ. Mme nous recontacte le lundi et son accueil est organisé en hébergement d'urgence le jeudi suivant. Nous gardons le lien avec Mme jusqu'à son départ du domicile.

Monsieur G nous contacte pour une demande d'hébergement, il est sans domicile suite à une séparation. Il travaille de manière épisodique en intérim. Il n'y a pas de place disponible dans la localité où il se trouve. Il ne souhaite pas se délocaliser car il a deux enfants qu'il voit régulièrement. Nous demandons à Mr de nous recontacter régulièrement, ce qu'il fait mais aucune place ne se libère. Nous encourageons Mr à aller vers une autre localité où une place est disponible dans la durée. Après plusieurs jours, Mr accepte. Il restera finalement plusieurs mois dans la structure ce qui lui permettra de retravailler. Monsieur s'est finalement installé dans cette localité dans un logement privé.

Extraits de dossiers d'évaluation sociale de situations ayant fait l'objet d'un refus DDCS dans le cadre de la recevabilité :

Monsieur D. est originaire de Mongolie. Il est arrivé en France le 17 octobre 2013. Il s'est rendu directement sur Saint Brieuc, accompagné par une personne qui a disparu de son environnement social par la suite.

Il a contacté l'association COALLIA, mais pas de possibilité d'hébergement.

Monsieur a déposé une demande d'asile politique, aidé dans la rédaction du dossier par l'ASTI. Sa demande a reçu une réponse négative en première instance. Monsieur a fait appel de la décision. Monsieur est convoqué prochainement à la CNDA.

Monsieur a un titre de séjour pour raisons médicales d'une validité d'un an qui l'autorise à travailler.

Dans le domaine du travail, il vient de s'inscrire comme demandeur d'emploi auprès du Pôle emploi et des agences intérimaires. Il recherche dans l'agro alimentaire. Monsieur est sans ressources.

Actuellement, il dort dehors ou dans des cages d'immeuble. Il n'a pas de réseau amical qui lui permet de dormir à l'abri. A la question du 115, monsieur dit l'avoir contacté pendant une année et avoir été dans l'obligation d'être hébergé dans des endroits différents chaque soir. Il a trouvé cela difficile à supporter, idem pour les nuits qu'il aurait passé au trait d'union.

Monsieur demande à bénéficier d'un accueil dans un centre d'hébergement sur Saint-Brieuc. Il ne souhaite pas demeurer en dehors de Saint-Brieuc.

Nous orientons Monsieur vers un hébergement en CHRS. En effet, Monsieur au cours de l'entretien nomme son besoin d'un accompagnement de proximité. Depuis son arrivée en France, Monsieur n'a pas eu la possibilité réellement d'être entendu et soutenu dans son projet d'insertion et d'intégration.

Aujourd'hui Monsieur en fait la demande et l'accompagnement social tel que défini en CHRS viendrait soutenir cette démarche.

6. RESSOURCES HUMAINES

- Echanger autour de problématiques et situations particulièrement complexes et mettre en lien les interventions des uns et des autres ont fait partie, en 2014, des objectifs attendus par l'ensemble des professionnels intervenant dans le champ de la prise en charge des personnes les plus démunies. Une supervision mensuelle est, à ce titre, mise en œuvre pour ces professionnels.
- Enrichir sa pratique professionnelle par le biais de formations ou de conférences est également important.

Récapitulatif des temps (en nombre d'heures) consacrés à la formation, aux colloques et conférences :

Intitulés	TOTAL
Plan de formation 2014	
Inter culturalité	21h
Traumatisme vicariant	42h
Hors plan de formation	
Commission régionale FNARS 115/SIAO	22.5h
Habilitation électrique non électricien	14h
Formation de tuteur référent	120h
Groupe de travail DGCS	7h
Module recherche / action émancipatrice	49h
Actualité du droit social	14h
TOTAL	289.5h

Missions et tâches :

De l'Opérateur SIAO

- S'assure de la mise en œuvre des décisions du comité de pilotage
- Coordonne le dispositif dans sa globalité
- Construit les outils / les tient à jour sur un site intranet

SIAO Urgence :

- Oriente les personnes vers les structures d'hébergement d'urgence via le 115
- Enregistre les demandes, les réponses et le profil des demandeurs
- Enregistre les places disponibles en amont de la mise à l'abri
- Enregistre les places occupées et la liste des occupants
- Suit les places vacantes
- Organise et anime les Commissions d'Etude de Situations Préoccupantes (CESP)
- Est destinataire des comptes rendus des réunions de concertation locales quand il n'y participe pas

SIAO Insertion :

- Transmet le planning des commissions aux différents membres de la Commission Unique d'Attribution (CUA)
- Recueille l'ensemble des demandes précédant la commission auprès des structures relais SIAO
- Enregistre les demandes et le profil des demandeurs
- Traite l'ensemble des demandes : recevables ou ajournées (complètes ou non)
- Recueille les disponibilités d'hébergement auprès des structures d'hébergement
- Enregistre les offres mises à disposition du SIAO
- Met à jour les offres et les demandes d'hébergement avant chaque commission
- Présélectionne 8 dossiers pour une offre d'hébergement disponible parmi la liste d'attente
- Anime la Commission Unique d'Attribution
- Présente aux membres de la commission les primo demandes sous forme d'un tableau synthétique précisant la typologie de la demande ainsi que sa qualification : recevable ou ajournement.
- Présente aux membres de la commission les 8 demandes pré sélectionnées susceptibles de correspondre à l'offre d'hébergement
- Rédige et transmet le procès verbal aux membres de la commission et aux structures d'hébergement le lendemain par courrier électronique
- Contacte les ménages pour les informer de l'attribution des places
- Adresse aux ménages les courriers relatifs au suivi de leurs demandes avec copie aux professionnels en charge des évaluations
- Enregistre les réponses apportées aux demandeurs
- Assure l'animation des évaluateurs des structures relais

SIAO Logement :

- Recense la demande de logement social émanant de publics hébergés dans des dispositifs financés par l'Etat.
- Vérifie que les personnes concernées disposent d'un numéro d'enregistrement unique et l'enregistre sur la base de données
- Enregistre les données
- Suit les accords collectifs et notamment le protocole logement hébergement

SIAO Observatoire :

- Réalise un rapport d'analyse qualitative et quantitative (suivi de l'ensemble des données statistiques)
- Diffuse les invitations à la commission observatoire accompagnées du rapport
- Anime la Commission Observatoire

Des Structures Relais SIAO De Saint-Brieuc et Loudéac

- Assurent les entretiens avec les demandeurs
- Évaluent les demandes et les besoins
- Complètent les dossiers d'évaluation sociale
- Suivent les dossiers
- Établissent des préconisations : logement hébergement /accompagnement social ou pas
- Transmettent les dossiers à l'opérateur SIAO
- Réorientent
- Assurent le suivi du renouvellement et de l'actualisation des demandes
- Organisent l'accueil de la Commission Unique d'Attribution
- Participent à la Commission Unique d'Attribution
- Présentent le dispositif aux acteurs locaux
- Assurent les liens avec les acteurs locaux
- Organisent des réunions de concertation
- Transmettent le compte rendu de ces réunions à l'opérateur SIAO

Direction Départementale de la Cohésion Sociale DDCS

- Pilote le dispositif dans sa globalité
- Définit les modalités de mise en œuvre et de suivi
- Anime le comité de pilotage (de la préparation au compte-rendu)
- Conventionne l'opérateur et les structures relais et s'assure du suivi des conventions
- Participe aux Commissions Unique d'Attribution

7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT

Le SIAO, de par sa mission de coordination départementale, de la mise en réseau des acteurs et des moyens, travaille inévitablement dans une logique de partenariat.

Celui-ci est très varié :

Partenariat institutionnel

- Préfecture
- Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- Direction Départementale des Territoires et de la Mer
- Conseil général
- ADO Habitat
- FNARS
- CIDERAL
- Saint-Brieuc Agglomération Baie d'Armor
- EPCI
- UDCCAS
- ...

Partenariat opérationnel

- Gestionnaires des hébergements et logements (d'urgence et d'insertion)
- Structures relais SIAO
- Accueils de jour
- Bailleurs
- CCAS
- MDD
- Equipes mobiles / maraudes
- Et tous les acteurs locaux susceptibles de collaborer dans l'insertion des personnes vers l'hébergement et/ou le logement

Dans le cadre des missions qui sont confiées au 115, la connaissance des partenaires est essentielle pour :

- Assurer une bonne orientation des appelants,
- Connaître nos interlocuteurs, leurs missions et leurs façons de travailler de manière à offrir aux usagers une cohérence dans les réponses que nous leur apportons.

En journée, nous orientons beaucoup vers les services sociaux, il est donc indispensable de savoir quel service peut prendre en charge l'utilisateur, relève-t-il de la mission locale ? Du CCAS ? D'un service de tutelles, du Conseil général ?

Dans ce même souci de connaissance des partenaires, les professionnels du 115 peuvent être amenés à visiter des structures d'hébergement du Département. Ces rencontres restent à développer et devraient permettre de mieux connaître la spécificité de chaque structure (public accueilli, description des locaux, etc.).

Le 115 est un service d'urgence, les réponses apportées doivent être rapides, le rythme de l'urgence est en effet spécifique, et ne correspond pas forcément à la façon de travailler des autres services, d'où l'intérêt de bien connaître l'ensemble des partenaires pour savoir comment les solliciter en urgence.

Nous sommes parfois amenés à contacter les référents d'une personne (assistante sociale de MDD,...) pour faire le point sur sa situation et savoir ce qu'il paraît le plus adapté à lui proposer. A force de faire du lien et de solliciter l'ensemble du réseau, certaines situations compliquées finissent par trouver un début de réponse.

Ces échanges permettent d'avoir une vision plus globale des problèmes que rencontre l'utilisateur et ce, toujours dans l'optique de lui proposer une orientation la plus adaptée possible.

Cette connaissance fine des fonctionnements de chacun est très importante puisque le 115 doit anticiper et adapter sa réponse en fonction des modalités de fonctionnement des différents services du département :

- Leurs horaires d'ouverture qui peuvent varier,
- L'ouverture de certaines structures qu'en période hivernale,
- Des abris de nuit sans travailleurs sociaux (présence physique), ce qui rend l'accès difficile une fois l'horaire d'orientation dépassée.

Le 115 doit se tenir en permanence au fait des évolutions des dispositifs et des changements de fonctionnement des différents services.

Il est à noter qu'en 2014, des réunions organisées à l'initiative de la DDCS, avec le 115 et les autres services de veille sociale du département ont pu avoir lieu sur chaque territoire. Il s'agit, dans ce cadre, de faire le point sur les fonctionnements de chaque structure et de préparer le plan hiver.

Des échanges quotidiens, tout au long de l'année avec ces différents services, confortent ce travail de partenariat.

A noter également qu'au démarrage des maraudes de l'ASEP et de la Croix Rouge, une prise de contact est systématique pour faire la transmission des signalements et pour relayer les demandes de passage des maraudes.

8. PLAN D' ACTIONS

VOLET URGENCE	Rappel des objectifs pour 2014	Réalisations au 31 Décembre 2014	Perspectives pour 2015
Actions	- Développer le partenariat avec des taxis	- Des contacts ont été pris auprès des taxis Briochins mais n'ont pas abouti à un partenariat. Une compagnie de taxi était favorable pour répondre aux demandes de course du 115 mais sans volonté de formaliser un partenariat.	
Elaboration et/ou mise à jour des projets de service			
Réinsertion, suivi et sortie du dispositif			
Evaluation	- Mise en œuvre des axes de progrès de l'évaluation interne	- Le 115 a fait l'objet de l'évaluation externe dans le cadre du dispositif rond-point - Un début de guide de saisie dans ProGdis est réalisé à partir de 4 fiches techniques. Ce travail sera poursuivi en 2015 - L'état de présence a été retravaillé pour permettre de suivre les motifs de sortie des structures d'hébergement	- Poursuivre le guide de saisie en complément du guide de remplissage FNARS - Développer le volet prestations dans l'application proGdis - Evaluation du dispositif SIAO du point de vue de l'utilisateur « participation des usagers et évaluation du dispositif SIAO »
Partenariats			
Ressources humaines et organisation du travail			
Ressources logistiques et matériels	- Améliorer la réponse téléphonique par une possibilité de mise en attente avec un message. - Analyser les données de l'outil tableau de bord de la FNARS	- Mise en place de billets pélemêle pour favoriser le transport dans le cadre de mise à l'abri dans les abris de nuit de Dinan et Loudéac.	
Recherche de financement			
Communication		- Poursuite de la diffusion du bulletin 115/SIAO : 3 numéros par an	- Poursuivre le bulletin 115/SIAO

VOLET INSERTION	Rappel des objectifs pour 2014	Réalisations au 31 décembre 2014	Perspectives pour 2015
Actions nouvelles à développer	<ul style="list-style-type: none"> - Intégration des places de FJT bénéficiant de l'AGLS au périmètre du SIAO - Intégration de la sous-location renouvelée - Développement du volet logement du SIAO 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégration de 5% du parc locatif des RHJ bénéficiant de l'AGLS - Absence de consensus entre la DDCS et le Conseil général concernant ce dispositif - Le SIAO est clairement identifié comme un acteur du logement, en lien direct avec les bailleurs sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Stabiliser et conforter les processus mis en place au 1er janvier 2015 - Finaliser les processus de collaboration entre les gestionnaires de structure d'hébergement et les bailleurs sociaux. Objectif : déploiement du pilote au 1er avril 2015.
Réinsertion, suivi et sortie du dispositif	<ul style="list-style-type: none"> - Rédaction et présentation du 3ème rapport d'observatoire 	<ul style="list-style-type: none"> - Le 3ème rapport observatoire a été présenté et certaines de ces préconisations ont vu le jour en 2014 notamment avec des logements d'urgence supplémentaires pour les femmes victimes de violences 	<ul style="list-style-type: none"> - Rédaction et présentation du 4ème rapport d'observatoire avec une évolution de l'architecture du rapport
Elaboration et/ou mise à jour des projets de service	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des pratiques des structures relais SIAO (en référence à leur cahier des charges) en vue de rédiger un guide de bonnes pratiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Un guide de bonnes pratiques des professionnels SIAO a été réalisé et constitue un socle de référence commun aux évaluateurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Evolution du dispositif SIAO 22 en lien avec les modalités de la loi ALUR notamment sur l'axe échanges et transmissions des données
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser au dernier trimestre 2014 une évaluation du dispositif SIAO en recueillant les avis des différentes parties prenantes (professionnels, usagers, gestionnaires, etc.) à l'aide d'un questionnaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Report de cette action en 2015 avec une nouvelle configuration. Il s'agira d'évaluer le dispositif SIAO du point de vue de l'utilisateur 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation du dispositif SIAO du point de vue de l'utilisateur « participation des usagers et évaluation du dispositif SIAO »
Partenariats			
Ressources humaines et organisation du travail			
Ressources logistiques et matériels			
Entretien			
Moyens financiers			
Communication		<ul style="list-style-type: none"> - Poursuite de la diffusion du bulletin 115/SIAO : 3 numéros par an 	

