



Commission Observatoire SIAO 22

2015

Rapport n°5



SIAO 22

Service Intégré
de l'Accueil & de l'Orientation
des Côtes d'Armor

PRESENTATION DU SIAO 22



Les 4 principes fondamentaux

■ L'inconditionnalité de l'accueil et la continuité de la prise en charge

Chaque personne et famille 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'accès au service public

Un service de l'accueil et de l'orientation en tout point du territoire.

■ Le « Logement d'abord »

L'hébergement ne doit pas être une étape indispensable, l'accès direct au logement doit être privilégié lorsque les situations le permettent.

■ La coordination



Les objectifs principaux

- Réduire les démarches d'accès à l'hébergement ou au logement pour les personnes sans domicile fixe et simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent
- Traiter avec équité les demandes et orienter la personne en fonction de ses besoins et non seulement en fonction de la disponibilité
- Coordonner la mise en réseau des acteurs et des moyens et améliorer la fluidité entre hébergement et logement
- Participer à la mise en place d'observatoires locaux afin de mieux évaluer les besoins, les réponses apportées et/ou à apporter



Loi ALUR

La loi ALUR (Accès à un Logement et à un Urbanisme Rénové) consacre juridiquement les Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO)



Modification du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) en conséquence pour y préciser les missions du SIAO dans l'article **L.345-2-4**



Les principaux acteurs

- La Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS)
- L'opérateur SIAO
- Les structures relais SIAO
- Les gestionnaires d'hébergement et de logement accompagné
- Les bailleurs sociaux
- Les personnes accueillies et accompagnées



Les modalités de suivi

■ Un comité de pilotage

Accompagner et réguler le fonctionnement du SIAO

Analyser les observations, les constats, les problématiques et les manques identifiés par le SIAO

Préparer la **planification de l'offre** pour le PDAHLPD

■ Un comité de suivi de la convention de gestion (DDCS)

Garantir le fonctionnement du SIAO (organisation, moyens et évaluation)

■ Des groupes de travail et d'animation

Construire et/ou développer des processus et des outils

Accompagner l'évolution des pratiques

Le fonctionnement du SIAO 22

Personne en situation d'urgence sans domicile



Mise à l'abri
 Via le 115
 Via un hébergement d'urgence

Pas de mise à l'abri

OPERATEUR SIAO 22
 ▪ Centralise toutes les demandes
 ▪ Centralise toutes les offres

CESP

Personne en demande d'un hébergement ou de logement



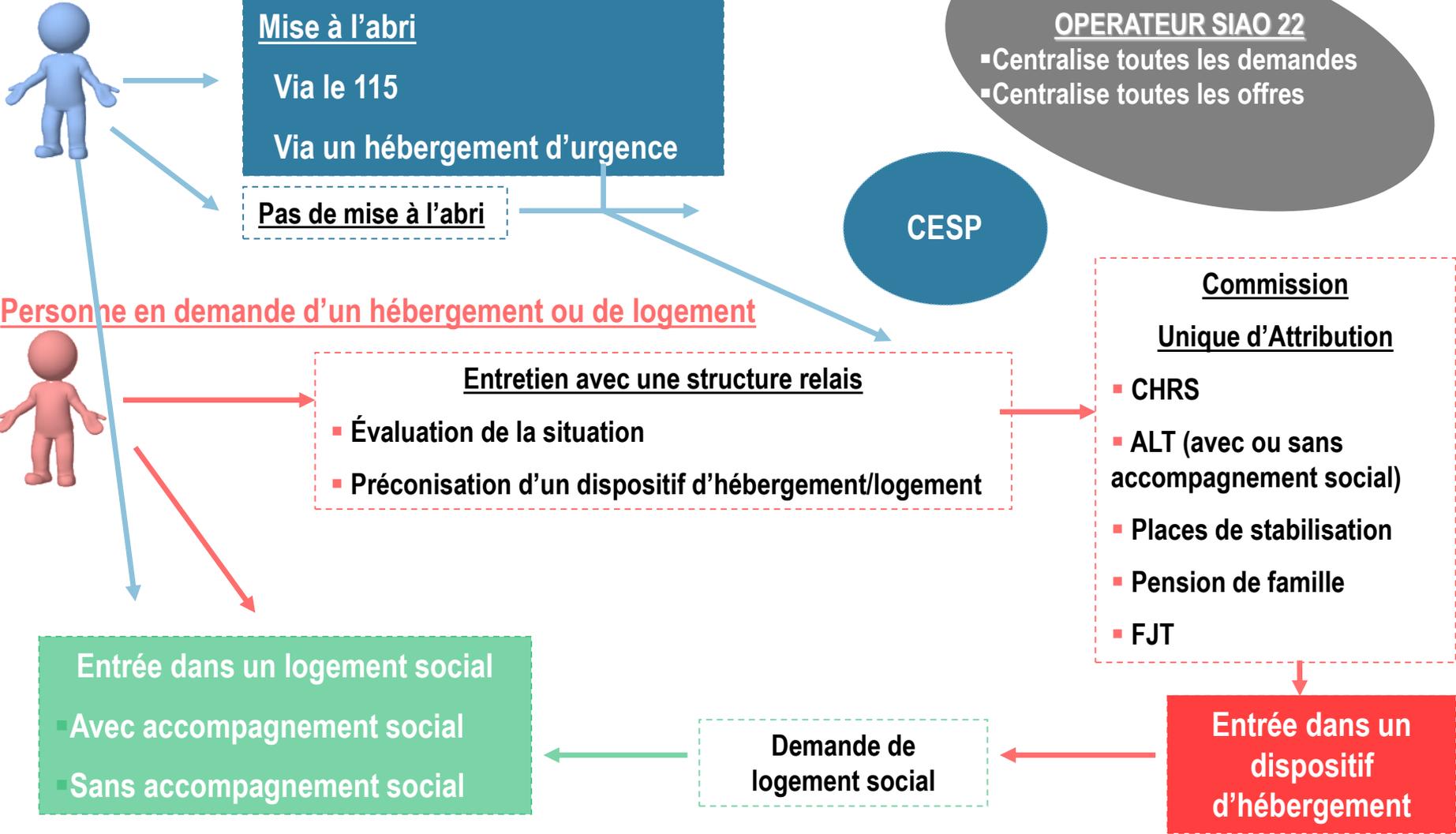
Entretien avec une structure relais
 ▪ Évaluation de la situation
 ▪ Préconisation d'un dispositif d'hébergement/logement

**Commission
 Unique d'Attribution**
 ▪ CHRS
 ▪ ALT (avec ou sans accompagnement social)
 ▪ Places de stabilisation
 ▪ Pension de famille
 ▪ FJT

Entrée dans un logement social
 ▪ Avec accompagnement social
 ▪ Sans accompagnement social

Demande de logement social

Entrée dans un dispositif d'hébergement



Observatoire SIAO 22

- **5^{ème} rapport observatoire SIAO : un rapport « allégé » et « relooké »**

Présentation SIAO

Glossaire

Résumé

1. Le volet urgence:

- le public
- les demandes
- les réponses d'hébergement
- La sortie l'urgence vers l'insertion

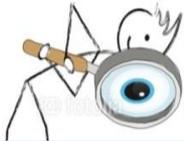
2. Le volet insertion:

- L'hébergement d'insertion (CHRS, ALT, PS)
- Le logement accompagné (Pension de famille et FJT)
- Le public
- La liste d'attente
- Le volet logement

3. Des fiches territoires



Observatoire SIAO 22



Zoom sur les préconisations issues de l'évaluation du dispositif SIAO par les personnes accueillies et/ou accompagnées



Les points essentiels à retenir



Les recommandations: il s'agit de propositions d'amélioration





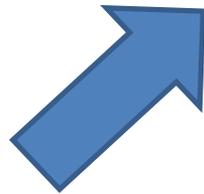
SIAO URGENCE



Le public



1 664 personnes différentes ont sollicité le SIAO urgence (1585 personnes en 2014)



Une légère augmentation du nombre de personnes faisant appel au SIAO urgence (+ 5% par rapport à 2014)

1 276 ménages différents (1202 en 2014)



Le public



Répartition par composition familiale: **une majorité de personnes isolées**

82,3 % personnes isolées

64,1 % hommes seuls



18,3 % femmes seules



2,98 % couples sans enfant

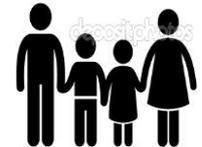


13,5 % personnes en famille

9,33% femmes seules avec enfants



2,98% couples avec enfants



1,0% hommes seuls avec enfants



1,62% groupe d'adultes sans enfant



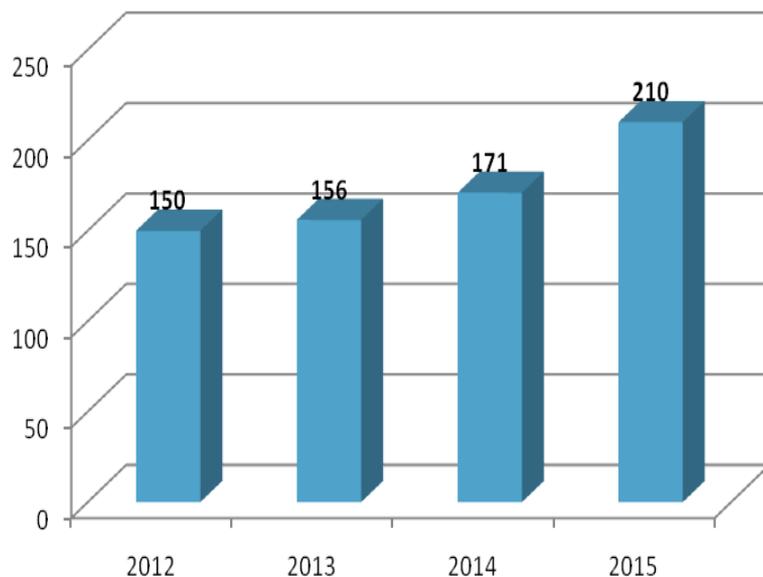
Le public



Des femmes seules de plus en plus nombreuses à solliciter le SIAO urgence

Elles représentent 18,3% des ménages sollicitant le SIAO urgence pour une demande d'hébergement et/ou de prestation soit 234 femmes différentes dont 210 pour une demande d'hébergement.

Elles sont majoritairement de nationalité française (68%), 22,6% extracommunautaires et 5% de l'UE.



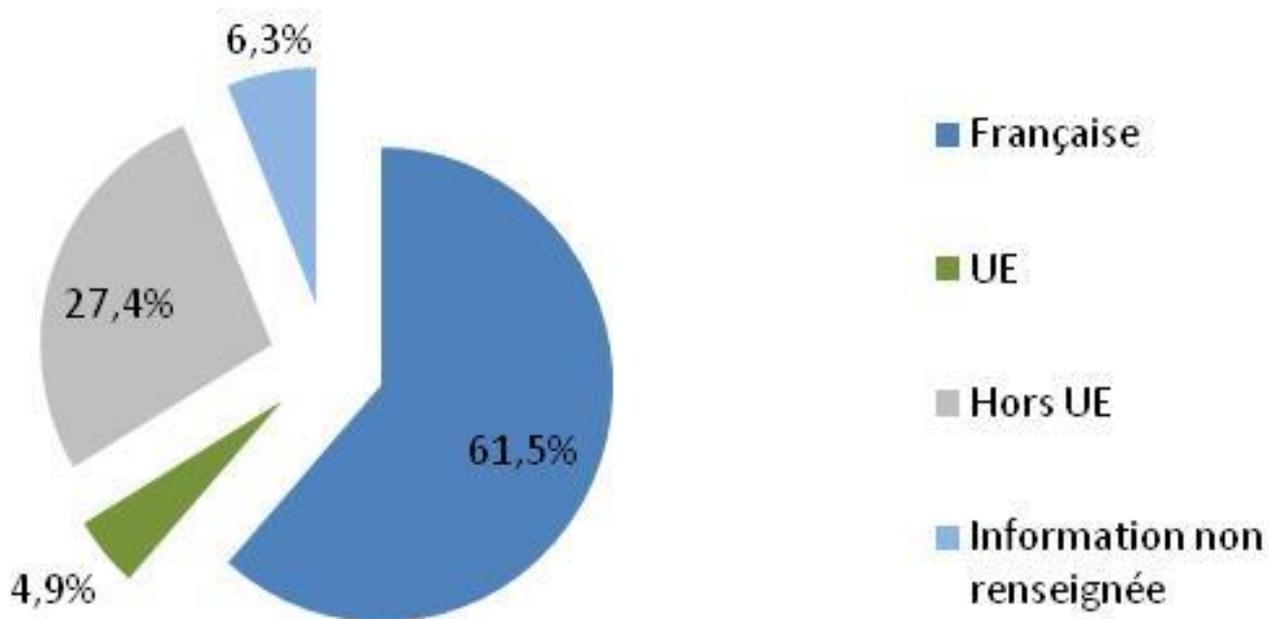
Entre 2012 et 2015, le nombre de femmes ayant sollicité le SIAO urgence pour une demande d'hébergement d'urgence a augmenté de 40 %

A noter depuis 2012, le développement de réponses pour les femmes: 5 places HU à Dinan, des ALT d'urgence FVV

Nationalité



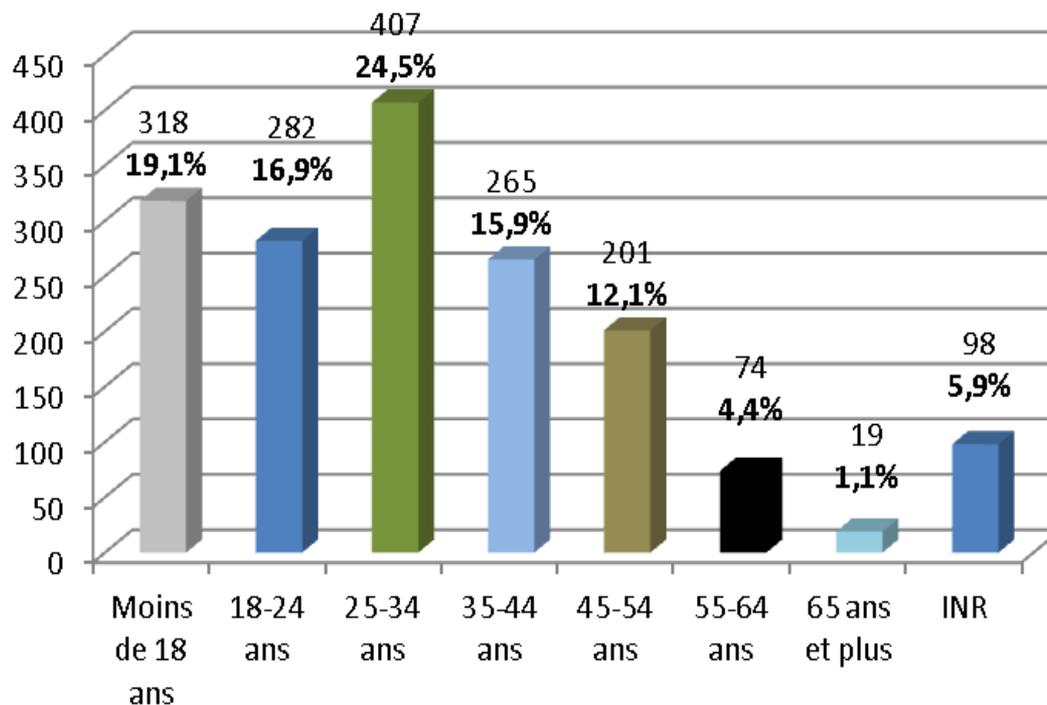
Répartition des ménages ayant fait appel au SIAO
urgence par nationalité



Le public: l'âge



Une majorité de personnes entre 25 et 34 ans: près de 40% des personnes qui s'adressent au SIAO urgence



Un recours stable des 18-24 ans: 17% des personnes en 2015 dont des jeunes en parcours de migration

Profil du public:

- ❑ **La raison principale de la situation d'urgence** : les ruptures familiales, conjugales, par des tiers à l'origine du recours au SIAO urgence, suivi du départ du pays et département d'origine
- ❑ **La situation résidentielle** : rue, hébergement chez des tiers, domicile personnel et habitat précaire
- ❑ **7 ménages sur 10 se déclarent sans travail et 2 sur 5 sans ressources.** Parmi ceux ayant des ressources, il s'agit pour 67% de minima sociaux.
- ❑ **Près de 3 ménages sur 5 déclarent être sans suivi social**

Public



Les recommandations :

- Améliorer l'accompagnement des ménages hébergés sur les dispositifs d'urgence.
- Poursuivre les réponses d'hébergement pour le public femmes, toujours plus nombreux à solliciter le 115 - SIAO urgence : +40% entre 2012-2015.

Les demandes



Des demandes d'hébergement majoritaires

- ❑ **6 567 demandes d'hébergement** ou **de prestation** (exprimées en personne) ou 5594 demandes d'hébergement ou de prestation (exprimées en ménage)

Exemple de prestations:

- inscription à la restauration sociale
- demande de passage de la maraude
- etc.

- ❑ **Les demandes d'hébergement sont largement majoritaires et représentent près de 65% des demandes.**

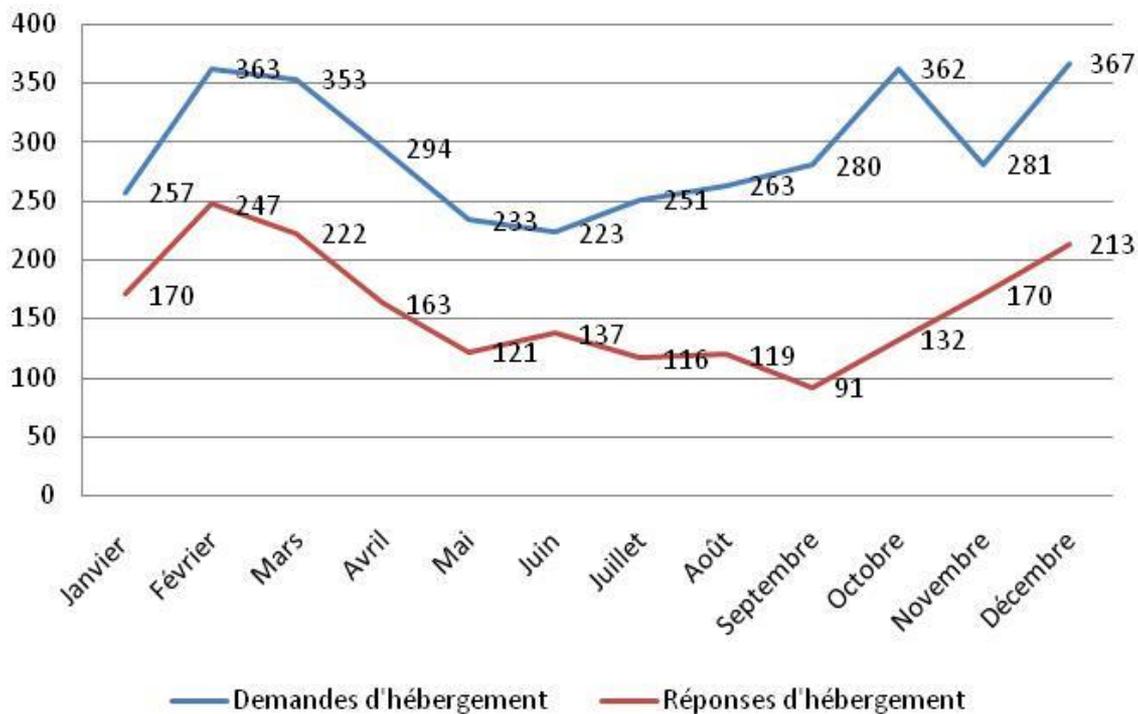


Les demandes



Des demandes d'hébergement plus nombreuses en période hivernale et une diminution des réponses en période estivale

Demandes et réponses d'hébergement par mois (/ménage)

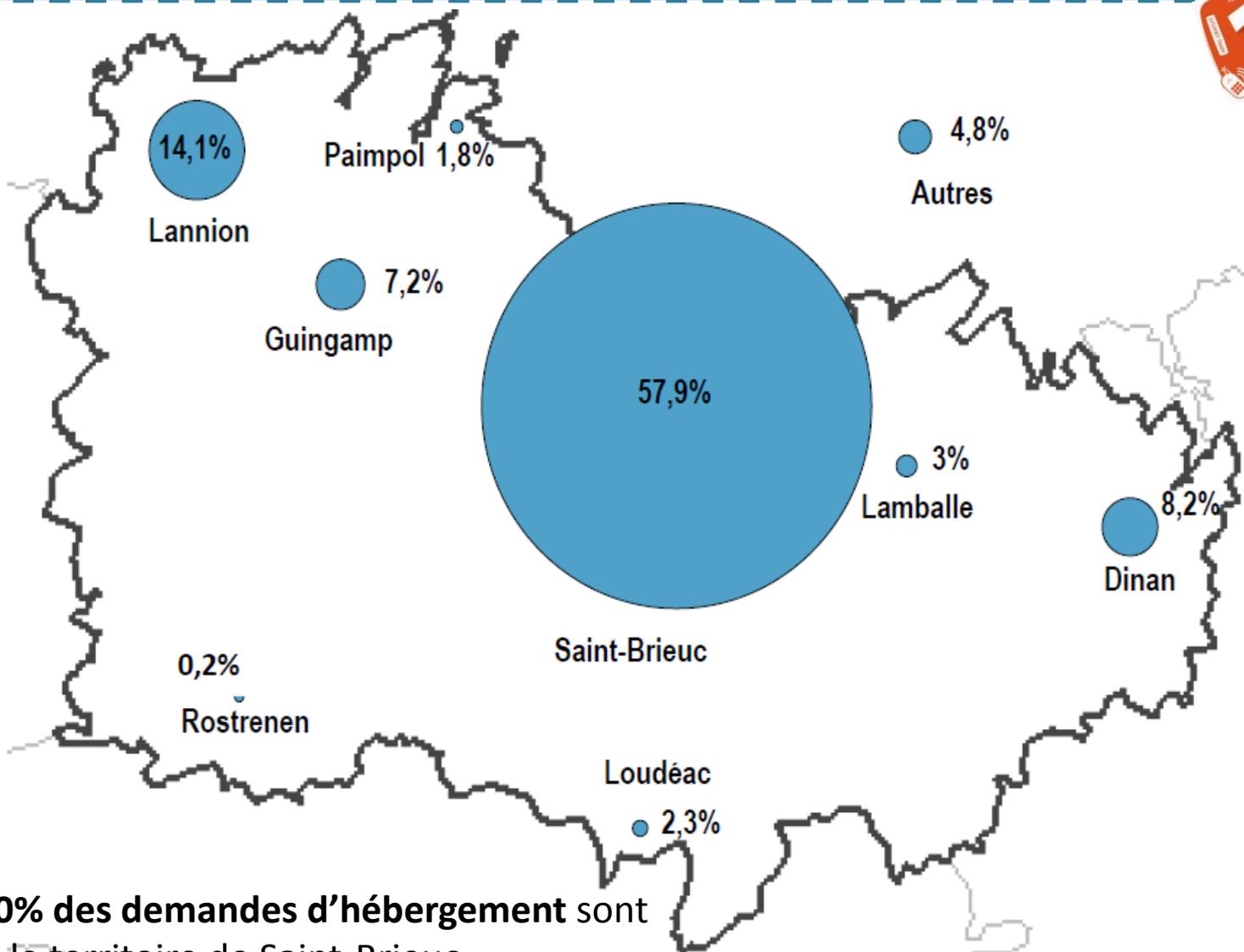
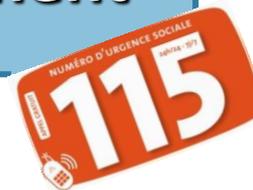


La diminution des réponses de juin à septembre (-33%) est liée à la fermeture de l'abri de nuit de Lannion sur cette période.

Les réponses d'hébergement diminuent en été alors que les demandes repartent en progression.



Origine géographique des demandes d'hébergement



Près de **60%** des demandes d'hébergement sont issues sur le territoire de Saint-Brieuc

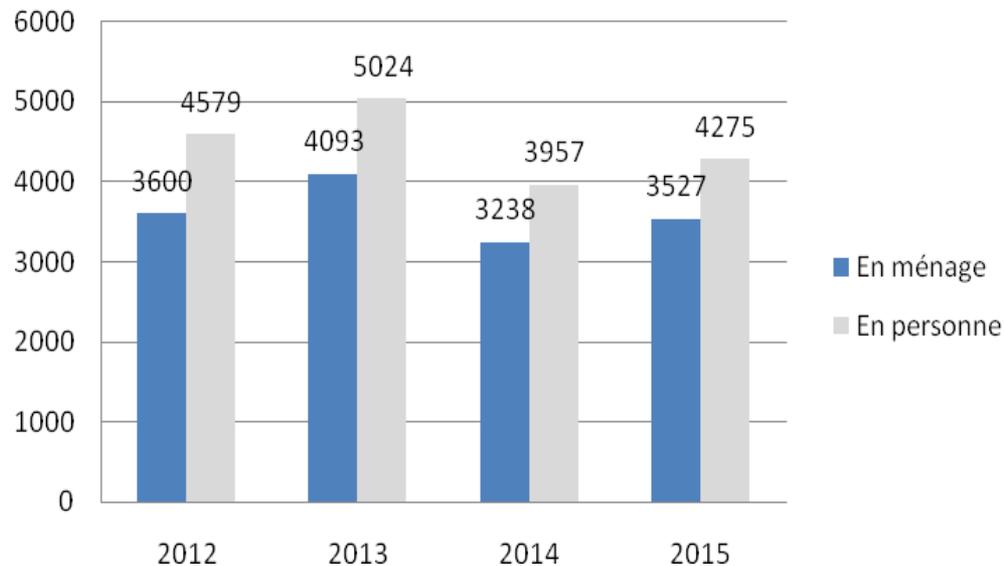
Les demandes



Une augmentation des demandes d'hébergement en 2015: +8%

- Elles ont été formulées par **1101 ménages** différents composés de **1404 personnes différentes**.

Evolution des demandes d'hébergement 2012-2015



Les réponses aux demandes d'hébergement d'urgence



3 demandes sur 4 font l'objet d'une proposition de mise à l'abri (72%)

3 propositions sur 4 aboutissent à une mise à l'abri

Principaux motifs de non hébergement suite à une proposition:

- ❖ Absence de moyens de transport
- ❖ Refus de la proposition par l'utilisateur majoritairement liés à l'éloignement géographique de la structure proposée
- ❖ La personne a trouvé une autre solution



La problématique transport reste prégnante ainsi que la mobilité des personnes

Des tickets de transport (Tibus et SNCF) sont proposés pour faciliter les mises à l'abri

Les réponses aux demandes d'hébergement d'urgence



1 demande sur 4 ne fait pas l'objet de proposition
(26,1% des demandes d'hébergement)

Le motif « Pour absence de place disponible » reste majoritaire



- ❖ **Souvent en soirée, l'accès aux structures n'est plus possible**
- ❖ **Des séjours limités par structure** qui limitent les possibilités d'orientation

Exemples:

A l'abri de nuit de Loudéac, séjour limité à 2 nuits par mois,

A l'abri de nuit de Lannion, délai de 7 jours entre deux orientations

Etc.

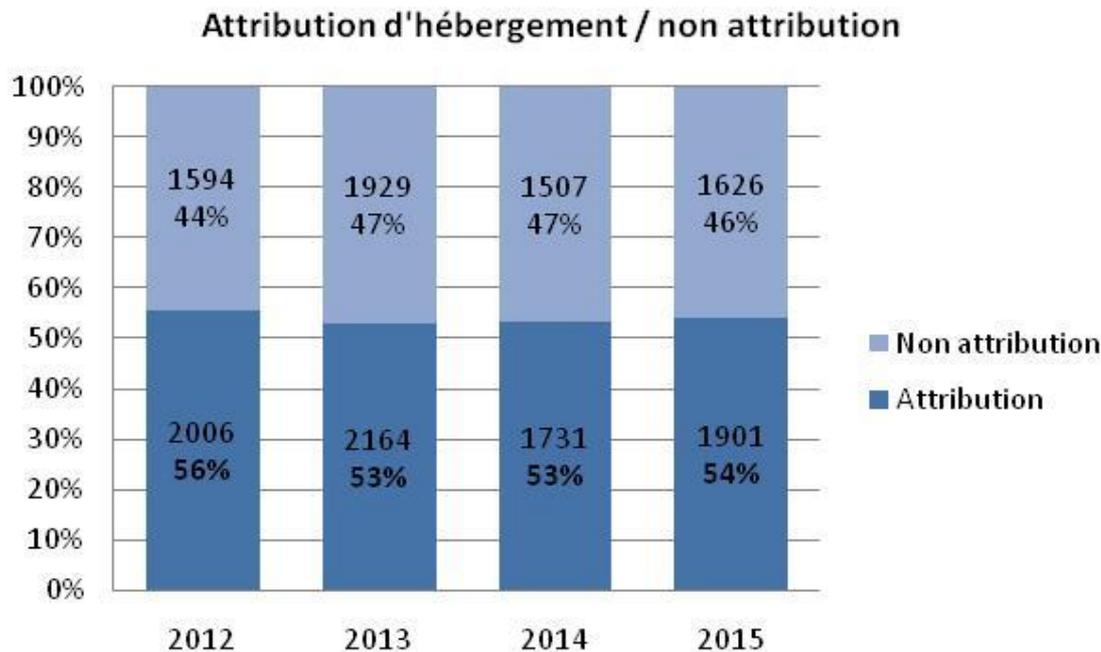


Les réponses aux demandes d'hébergement d'urgence



Une augmentation du nombre d'attribution en 2015, 1901 attributions d'hébergement, 1731 en 2014 : **+9,8%**.

Un taux d'attribution d'hébergement qui reste relativement stable depuis 2013.



756 ménages différents, composés de 1003 personnes différentes, ont bénéficié d'un hébergement.

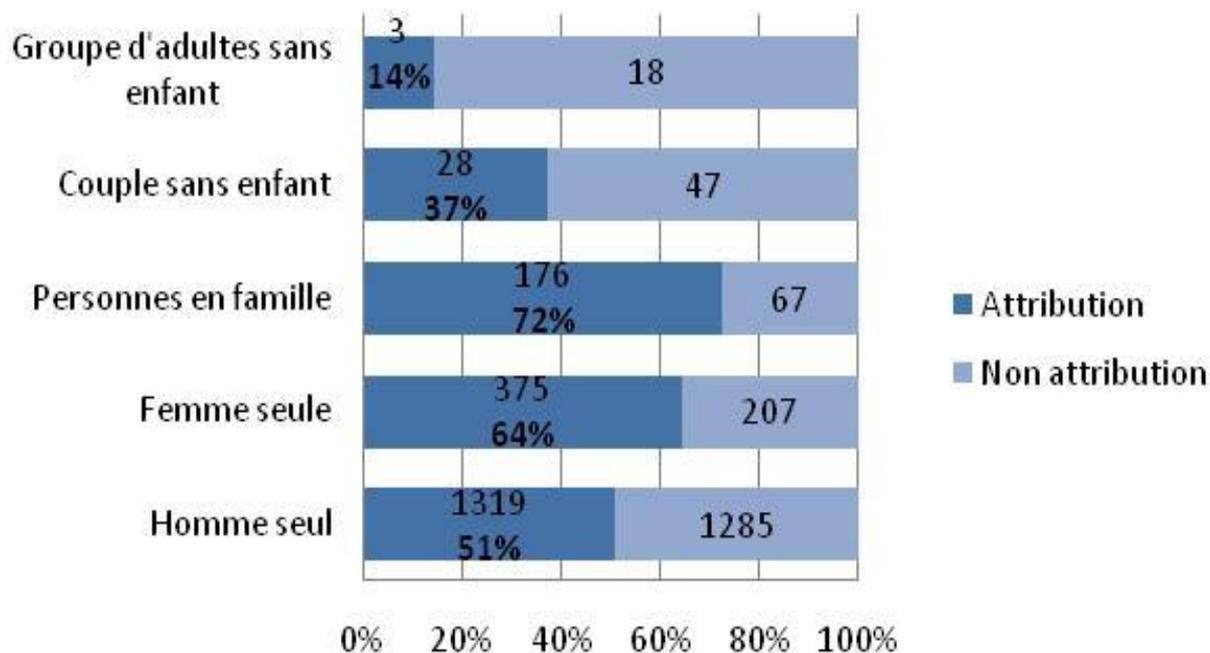
Développement de nouvelles réponses consolidées sur l'urgence ces dernières années: hybridel, ALT d'urgence.

Les réponses aux demandes d'hébergement d'urgence



Les personnes en famille sont celles qui bénéficient le plus d'un hébergement suite à leurs demandes avec un taux d'attribution de 72%, suivies des femmes seules avec un taux d'attribution de 64%. Les familles sont essentiellement orientées vers hybritel ou des solutions hôtelières.

Réponse d'hébergement selon la composition familiale



Les couples, les hommes seuls et les groupes d'adultes sans enfant sont les plus impactés par le manque de réponse.

Les mises à l'abri



1901 mises à l'abri (en ménages)

Type d'hébergement

❖ 52% en abri de nuit

Majoritairement des Isolé(e)s



❖ 35 % à l'hybritel et à l'hôtel



Familles primo-arrivantes ou en demande d'asile

❖ 10% en ALT ou logement d'urgence



Familles, Femmes victimes de violences, personnes isolées

❖ 3% sur les places hivernales

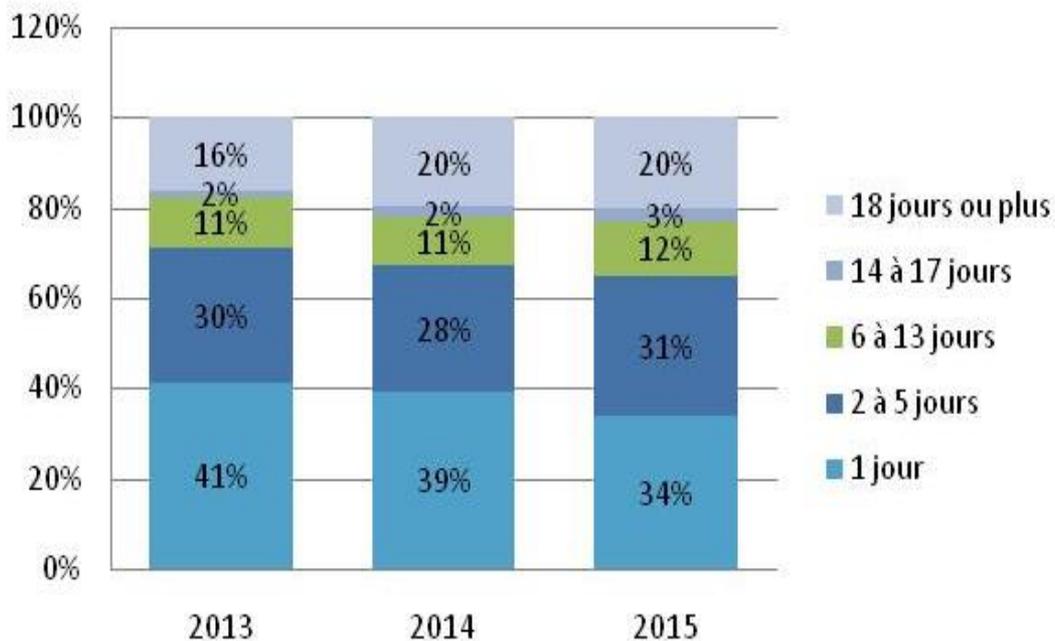


Les mises à l'abri



Héberger temporairement pour héberger davantage de personnes :

Evolution des durées d'attribution en hébergement



34% des orientations par le 115 ont été faites pour des séjours d'une seule nuit

Cette proportion diminue légèrement en 2015 au profit de durées d'attribution plus longues



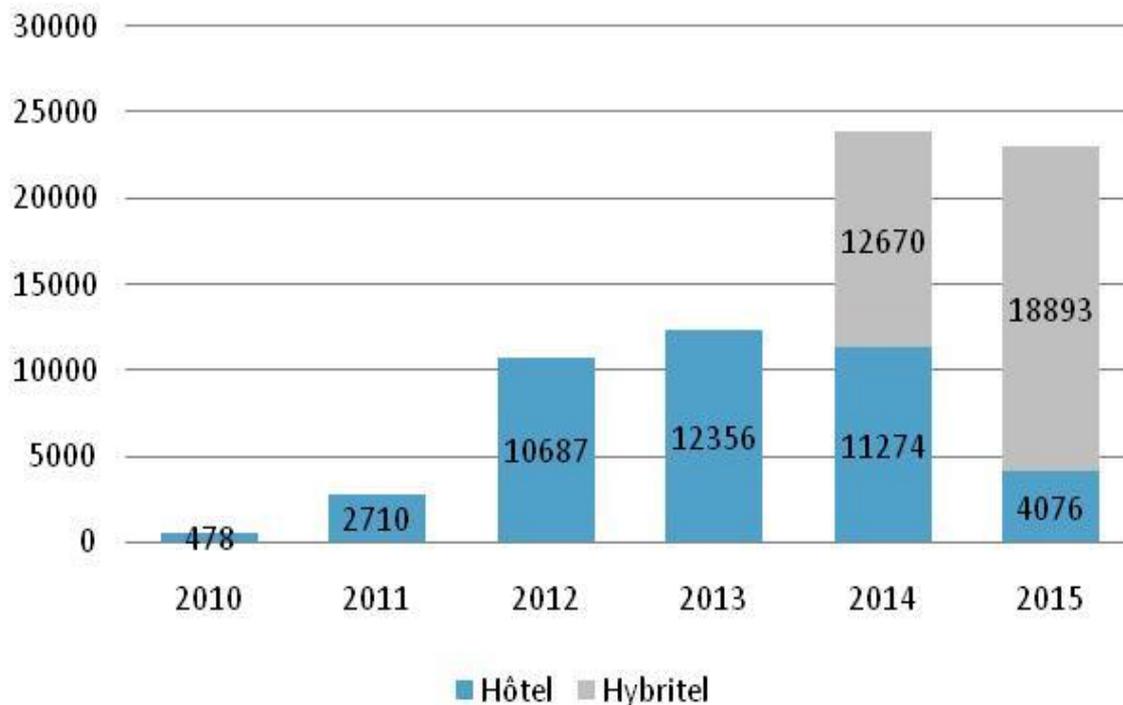
Les mises à l'abri



Prise en charge de type hôtelière

Ouverture d'hybritel en avril 2014: une alternative à l'hôtel

Evolution de la prise en charge nuitées hôtelières



Une baisse significative du nombre de nuitées hôtelières (-64%) au profit des nuitées à l'hybritel

Les mises à l'abri

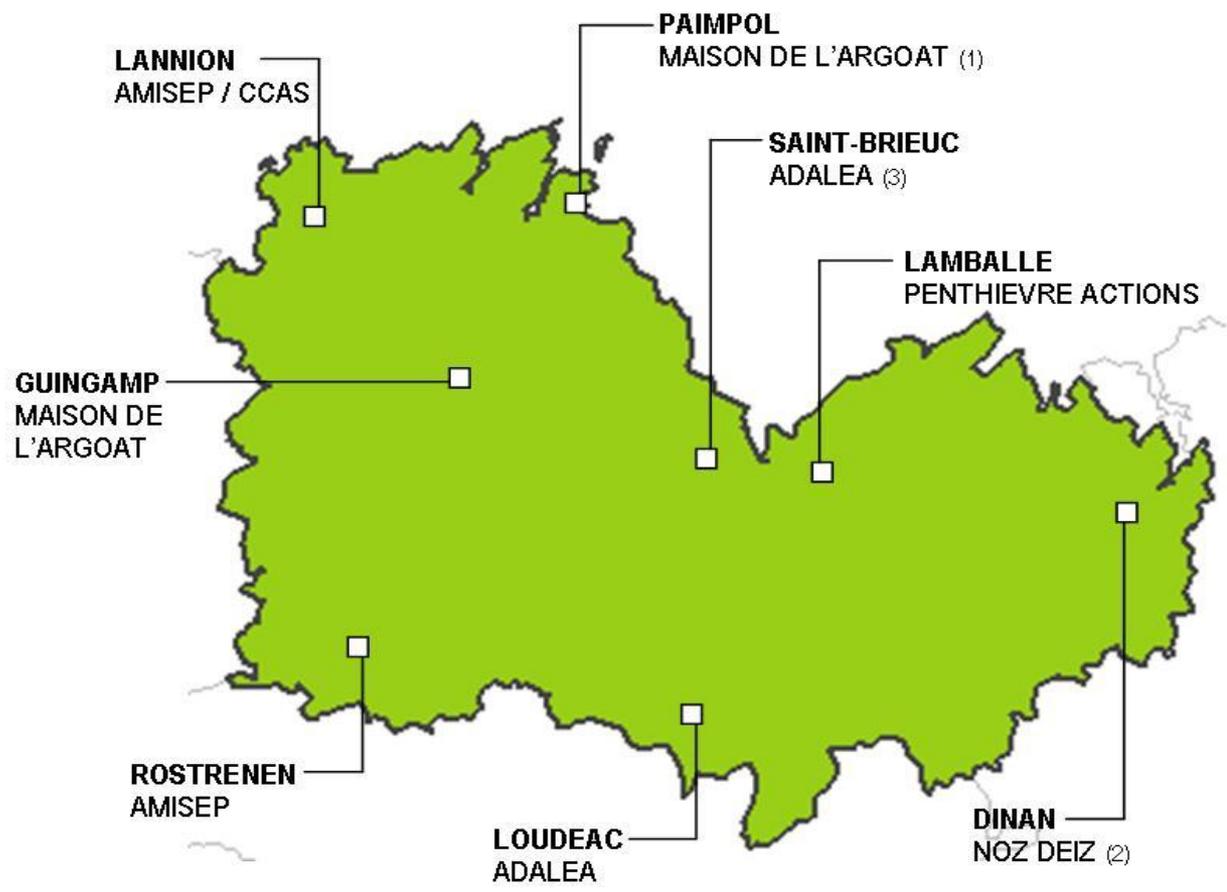


Les recommandations :

- Réfléchir à l'implantation géographique des hébergements d'urgence pour en améliorer l'accès et favoriser les mises à l'abri.
- Maintenir l'ouverture des places d'hébergement d'urgence tout au long de l'année
- Renforcer l'articulation Etat/Conseil départemental dans la prise en charge de certains publics
- Engager un travail au niveau départemental avec les structures d'hébergement d'urgence sur la question des durées et de la continuité de séjour pour tendre vers une harmonisation.



Les structures relais



Les structures relais, au nombre de 8, sont chargées notamment d'évaluer le besoin hébergement/logement sur les territoires

Un RDV SIAO pour un entretien d'évaluation sociale est accordé dans un délai moyen de 10 jours,

(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)

La sortie de l'urgence vers l'insertion



Des passerelles à renforcer :

- ❑ Les ménages mis à l'abri dans le cadre de l'hébergement d'urgence sont orientés vers **une structure relais SIAO pour un entretien d'évaluation sociale**. Celui-ci a pour objectifs de **repérer les besoins d'hébergement/logement** et d'instruire éventuellement une demande SIAO insertion si la situation relève d'un dispositif intégré au SIAO.
- ❑ **34% des ménages** ayant été hébergés dans le cadre du SIAO urgence **ont fait une demande d'hébergement dans le cadre du volet insertion du SIAO**.
- ❑ **19,5% des ménages ayant bénéficié d'un hébergement dans le cadre de l'insertion** étaient à la rue ou en structure d'hébergement d'urgence au moment de leur demande.



La sortie de l'urgence vers l'insertion



Les recommandations :

- Développer l'accompagnement des ménages hébergés dans le cadre du SIAO urgence (accès au logement, suivi de la demande SIAO, etc.).
- Poursuivre le développement de nouvelles réponses relatives à l'accès direct au logement (ex : housing first / un chez soi d'abord) avec un accompagnement intensif via une équipe pluridisciplinaire pour les situations complexes.
- Améliorer les articulations entre le SIAO et les acteurs de la santé et du médico-social notamment sur les parcours complexes de certains ménages.
- Renforcer l'observation du lien Urgence – Insertion dans le cadre du parcours SIAO.





SIAO 22

Service Intégré
de l'Accueil & de l'Orientation
des Côtes d'Armor

SIAO INSERTION



Le périmètre du SIAO insertion

2011

- Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale CHRS
- Places de Stabilisation PS
- Logements conventionnés à l'Aide au Logement Temporaire ALT

2013

- Pensions de famille* : PF
- dont Résidences accueil RA

2015

- Foyers de Jeunes Travailleurs* : 5% du parc FJT





SIAO 22

Service Intégré
de l'Accueil & de l'Orientation
des Côtes d'Armor

SIAO INSERTION



L'hébergement d'insertion



Les demandes

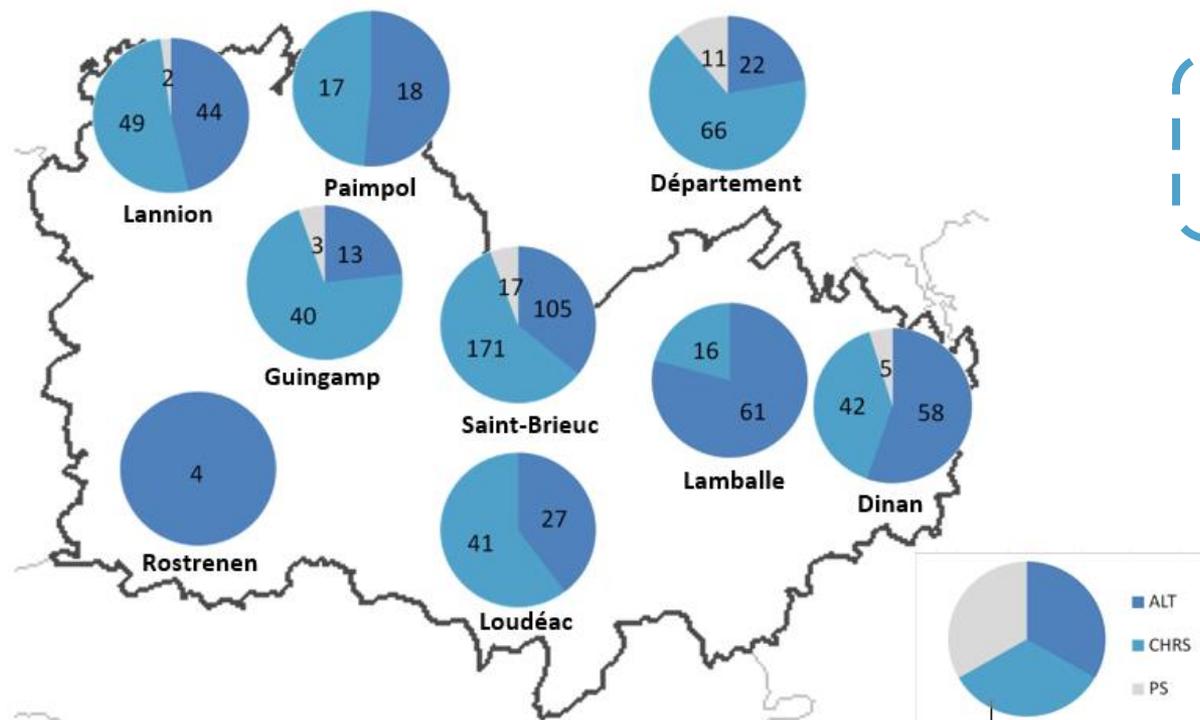
Par dispositif

832 demandes d'hébergement d'insertion transmises au SIAO en 2015.

- 352 ALT (42%) - 442 CHRS (53%) - 38 PS (5%)

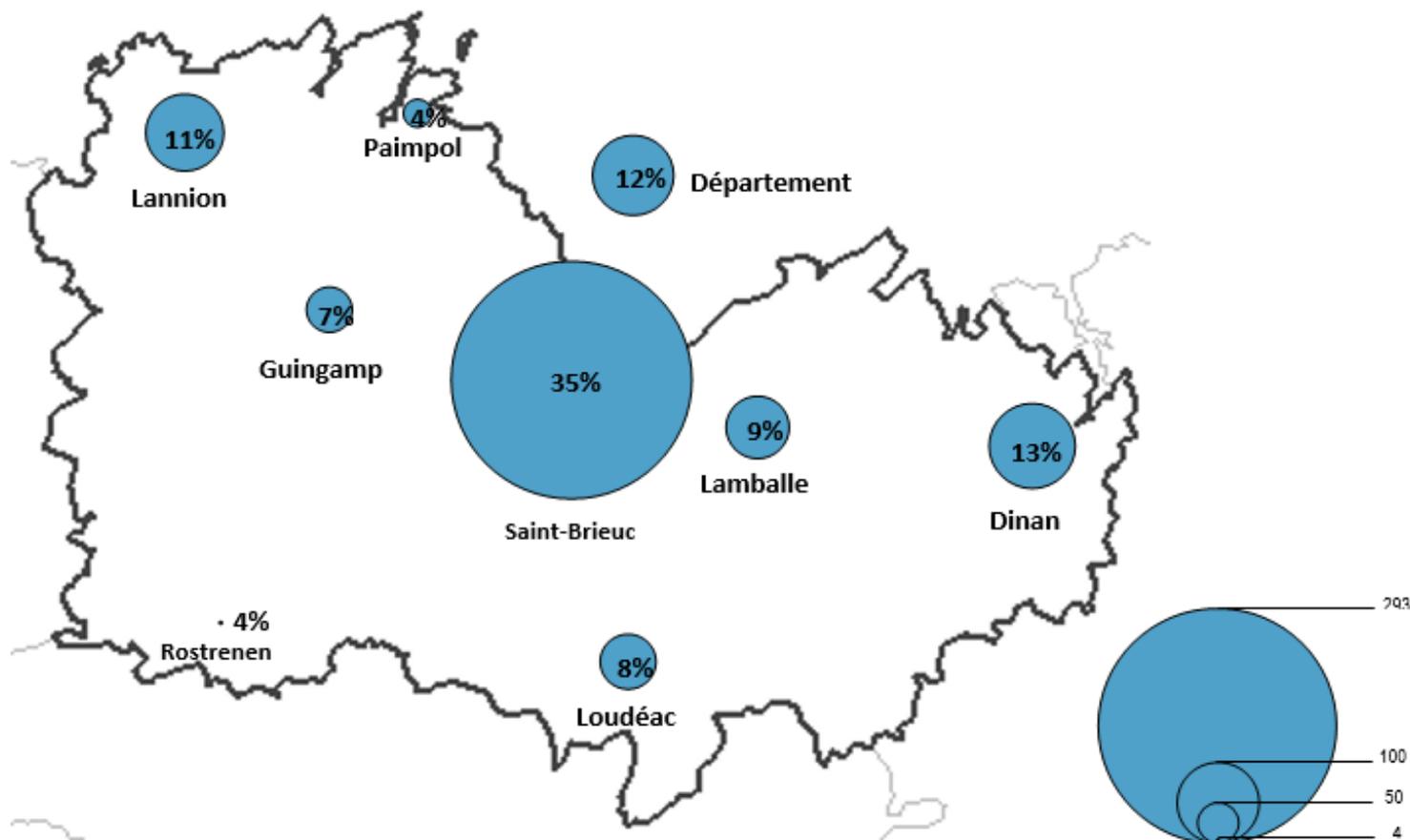
Evolution:

2012 – 2015: + 0,72 %



Les demandes (suite)

Par territoire

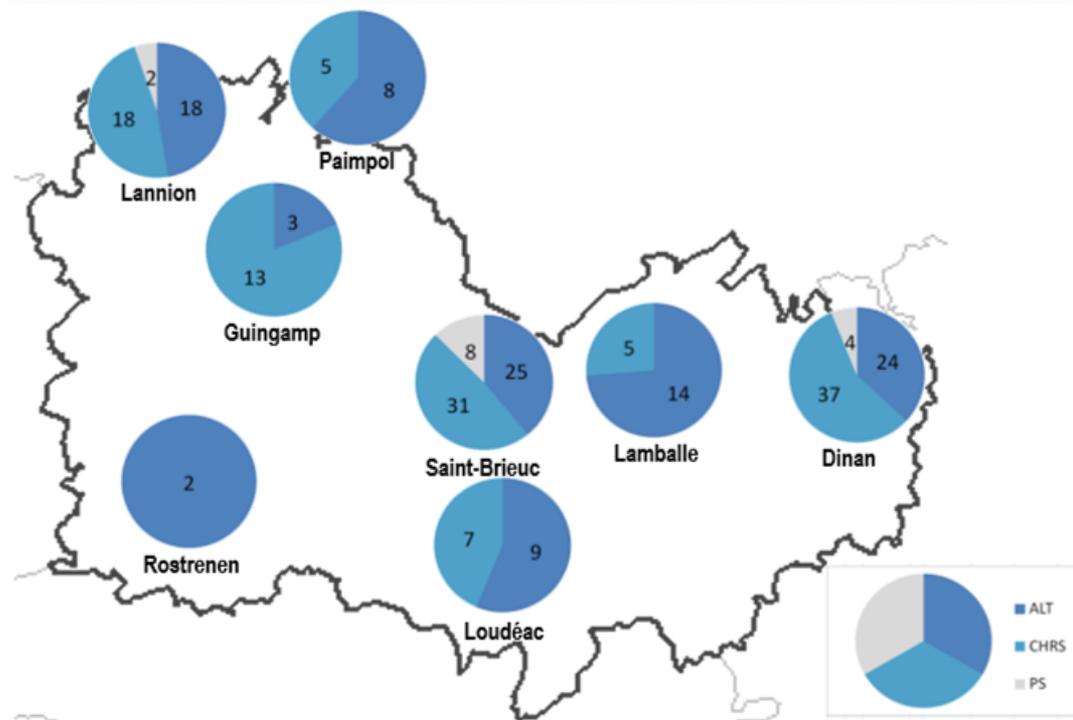


Les offres

Par dispositif

233 offres d'hébergement d'insertion transmises au SIAO.

103 ALT - 116 CHRS - 14 PS



Evolution:

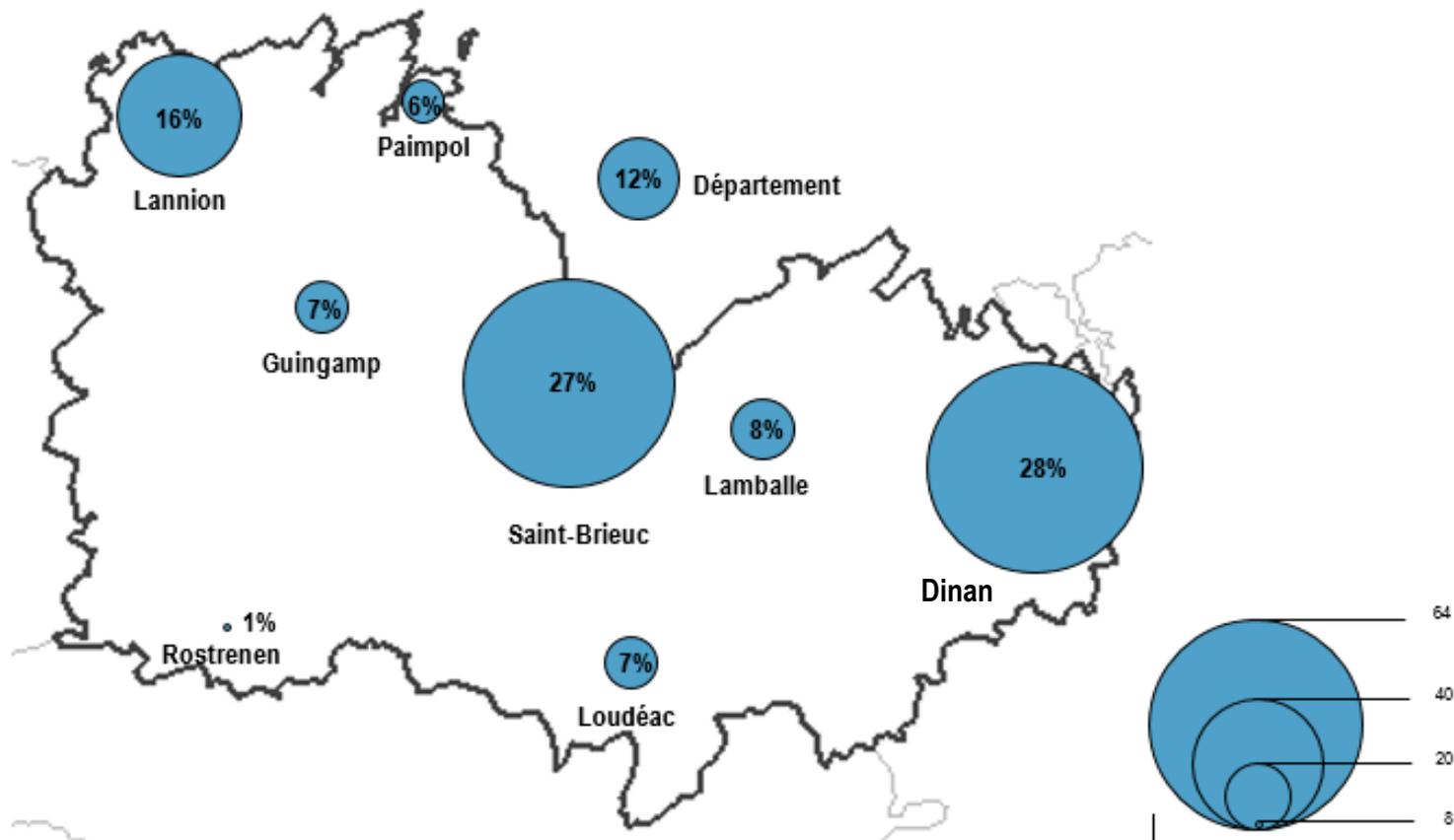
2012 – 2015: - 20,2 %

Précision:

On entend par « offre d'hébergement », une disponibilité transmise au SIAO pour attribution en CUA. Ne pas confondre « augmentation de l'offre d'hébergement » avec « augmentation du parc d'hébergement existant »

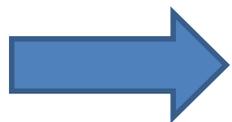
Les offres (suite)

Par territoire



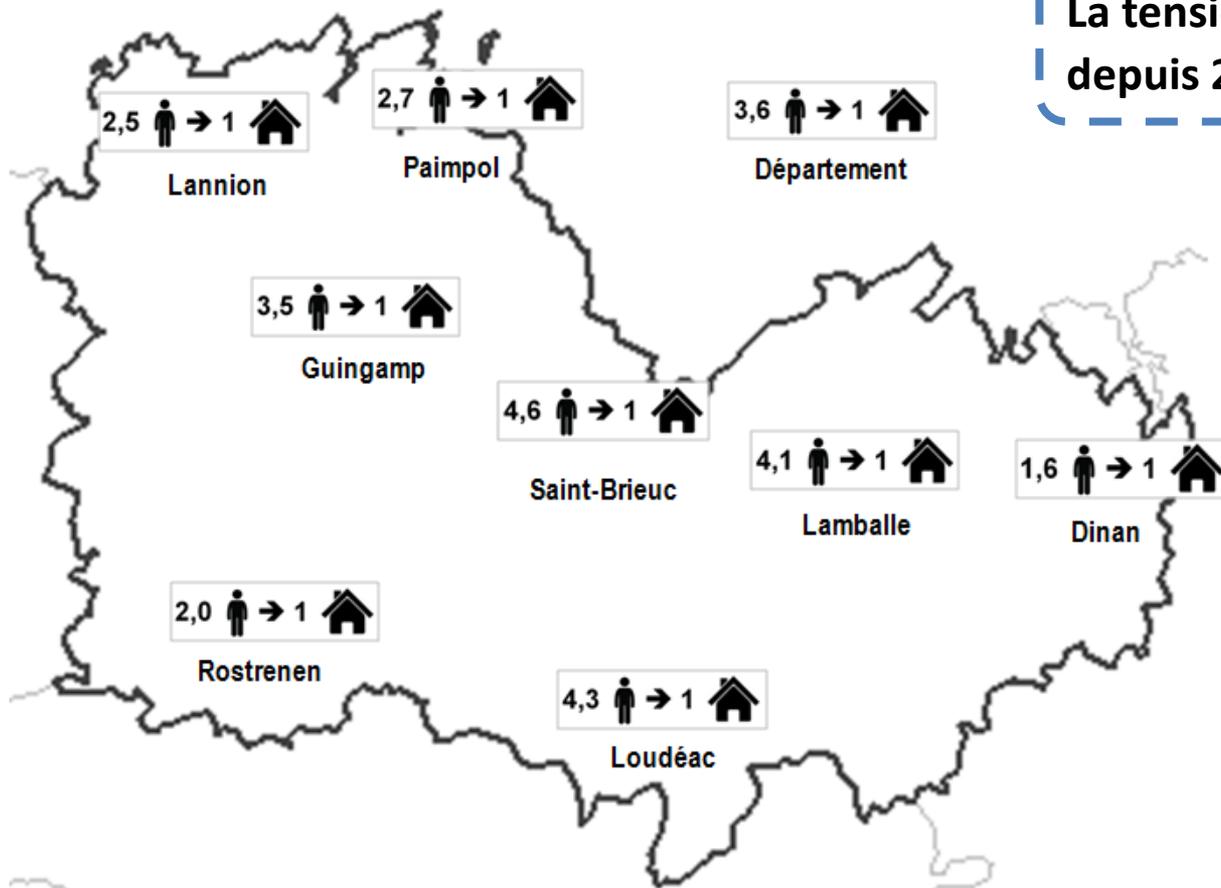
Tension demandes/offres

Par ville



Une offre globalement insuffisante sur le département

La tension est en augmentation
depuis 2012: de 2,8 à 3,6.



Les offres (suite)

Par typologie

- Les offres en petit logement (T1, studio, chambre) représentent 51% des offres tous dispositifs d'hébergement confondus pour 66% de personnes isolées
- Si l'offre en T1 reste insuffisante, elle est en adéquation avec le profil des ménages (une majorité de personnes seules)



Développer l'offre d'hébergement de type 1

Cette problématique se pose aussi pour les sorties d'hébergement vers l'accès au logement



Attributions, admissions et refus

- Sur les **233 offres**, **172 ont été attribuées sans délai, soit près de 74% des offres**
- **des délais d'attribution plus longs pour les offres en co-hébergement et les ALT moins de 30 ans**
- A l'issue des CUA, **459 ménages** ont été contactés pour une **proposition d'hébergement** (- 35,98% depuis 2012)
- **264 propositions n'ont pas donné lieu à une admission** dans une structure d'hébergement

Précision: fonctionnement de la CUA (hébergement)

L'opérateur positionne 8 ménages au maximum sur chaque offre.

Principaux motifs:

Accès à un logement (22 %)

Impossibilité à joindre le ménage (16%)

Absence de prise de contact du ménage avec la structure (14%)

Une baisse significative de la part des ménages n'ayant pu être joints par le SIAO depuis 2012.





Délai d'attente avant une attribution

Un délai moyen d'attente d'environ 11 semaines:

- 7,7 semaines pour une attribution en ALT
- 13,4 semaines pour une attribution en CHRS
- 16,1 semaines pour une attribution en PS

Précision:

Il s'agit du délai d'attente entre la date de l'entretien d'évaluation sociale et la date de la CUA lors de laquelle l'attribution a été accordée.

En 2015, le nouveau mode de calcul exclu les sortants de prison et les ménages en parcours d'hébergement (glissement entre 2 dispositifs intégrés), c'est pourquoi il est moins élevé qu'en 2014.

Avec l'ancien calcul, ce délai est de 13,4 semaines, soit une **progression de plus 4 semaines** entre 2012 et 2015, où il était de 10 semaines.

Un territoire se démarque par des délais long d'attente pour un hébergement d'insertion: Lamballe (26,6 semaines en CHRS, et 33,9 pour les personnes isolées).



Refus par les structures d'hébergement et motifs

**9 refus
après
attribution
par la CUA
(9 en 2014)**



Dont 4 refus car les ménages ont déjà été hébergés par la structure d'hébergement.

Hébergement qui a été interrompu suite à des problèmes de comportement et/ou de non respect du règlement intérieur





Les recommandations :

- Reconfigurer l'offre : développer l'offre de Type 1 et de Type 2 ; faire évoluer les offres qui restent vacantes.
- Renforcer les offres sur les territoires en forte tension, avec des délais d'attente élevés.
- Poursuivre l'amélioration des prises de contacts avec les ménages en attente pour réduire la non-attribution en diversifiant les modalités de contacts (SMS, mail, etc.).





SIAO 22

Service Intégré
de l'Accueil & de l'Orientation
des Côtes d'Armor

SIAO INSERTION



Le logement accompagné



Les dispositifs



Pensions de famille

Foyers de Jeunes travailleurs

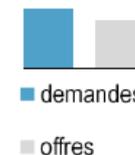
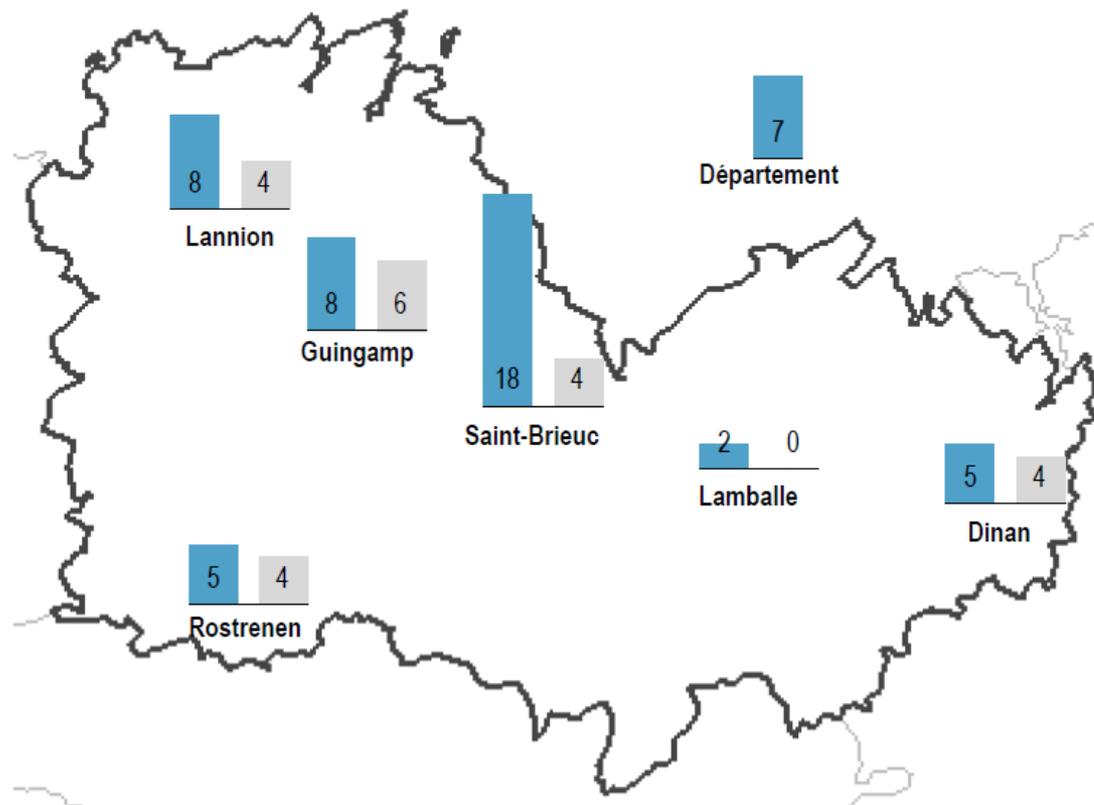
Précision:

Les pensions de famille et les foyers de jeunes travailleurs sont des résidences sociales destinées à toute personne éprouvant des difficultés particulières justifiant une aide de la collectivité pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir. (ext. Art. L301-1 CCH)

La pension de famille est un établissement destiné à l'accueil **sans condition de durée** des personnes dont la situation sociale et psychologique rend difficile leur accès à un logement ordinaire. La résidence accueil est une pension de famille dédiée aux personnes ayant un handicap psychique. (ext. Art. L633-1 CCH).



Les pensions de famille



La **tension demandes / offres s'établit à 2,4** en 2015 avec de fortes disparités entre les territoires: **4,5 demandes pour 1 offre à Saint-Brieuc.**



Délai d'attente avant une attribution

Un délai moyen d'attente d'environ 28,1 semaines pour les pensions de famille:

- 14,5 semaines pour une attribution en maison relais
- 57,1 semaines pour une attribution en résidence accueil



Le délai moyen d'attente a augmenté de près de 8 semaines entre 2014 et 2015,

Précision:

Il s'agit du délai d'attente entre la date de l'entretien d'évaluation sociale et la date de la commission territoriale lors de laquelle l'attribution a été accordée.



Les pensions de famille

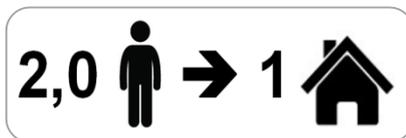


Les recommandations :

- Favoriser les liens entre les délégués de mesures de protection, les structures relais SIAO, l'opérateur SIAO afin que les demandes soient actualisées dans les délais
- Renforcer la réponse en pension de famille sur le département

Les Résidences Habitat Jeunes

Par territoire



Territoire	Demandes	Offres
Saint-Brieuc	31	14
Dinan	6	5
Département	1	/
Total	38	19

Près de 6 semaines d'attente avant une attribution sur Saint-Brieuc



Les recommandations :

- Poursuivre le travail engagé d'intégration des places FJT au SIAO (nombre de logements mobilisés, lien avec les structures relais, etc.)

SIAO INSERTION

→ Le profil des demandeurs



Les données générales

894 ménages différents composés de **1440 personnes différentes**

Motifs

26 % rupture conjugale ou
familiale
14 % absence de ressources
13 % expulsion ou perte du
logement

Ressources

28 % sans ressources
61 % bénéficiaires d'allocations /
minima sociaux

Composition familiale

66 % personnes isolées
24 % de familles
monoparentales
51% hommes

Situation résidentielle

42 % hébergement par
des tiers ou des parents
22 % domicile personnel
17 % rue ou structure
d'urgence

Âge

25 – 44 ans: 52 %
18 – 24 ans: 19 %
+ 54 ans: 11 %

Nationalité

78 % Française

Le profil des demandeurs



Les recommandations :

- Faire évoluer le parc d'hébergement pour répondre davantage au public isolé, majoritaire dans les demandeurs.
- Renforcer l'articulation Etat et Conseil départemental dans la prise en charge des publics.
- Reconfigurer l'offre d'hébergement pour favoriser l'accueil et l'hébergement des femmes seules .
- Renforcer la mise en œuvre de la procédure du conjoint violent sur le département.



Liste d'attente SIAO

263 ménages en attente au 31 décembre 2015

Dispositif	Nombre de demandes en attente	%
ALT	107	40.7%
CHRS	107	40.7%
PS	16	6.1%
MR	14	5.3%
RA	10	3.8%
RHJ	9	3.4%
Total	263	100%

Précision

La demande SIAO est valable 3 mois à compter de la date d'entretien. Au bout de 3 mois, le demandeur doit renouveler sa demande auprès d'une structure relais SIAO.

En moyenne **69 demandes par mois** sont transmises à l'opérateur SIAO

En 2015, l'opérateur a procédé au **retrait de 674 dossiers de liste d'attente** aux motifs:

- **Non renouvellement de la demande: 45%**
- **Accès au logement: 21%**

Les recommandations :

- **Renforcer le suivi des demandes SIAO pour l'actualisation et les renouvellement**





SIAO 22

Service Intégré
de l'Accueil & de l'Orientation
des Côtes d'Armor

VOLET LOGEMENT



Volet logement

Objectifs:

- Améliorer la fluidité des parcours des personnes
- Viser l'objectif du « Logement d'abord »

Le SIAO Logement doit permettre :

✓ **Le recensement** de la demande de logement social émanant de publics hébergés dans des dispositifs financés par l'Etat

✓ **La vérification** que les personnes concernées disposent d'un numéro d'enregistrement unique

✓ **L'enregistrement** de ces informations pour mettre en évidence le parcours des personnes vers le logement



De l'hébergement au logement

1 ménage sur 2 sortants de dispositifs d'hébergement accèdent au logement adapté ou ordinaire.

- 2/3 parc public
- 1/3 parc privé

La sortie vers le logement est plus marquée pour les dispositifs ALT (près de 60%) et CHRS (près de 40%).

Précision

La Fnars 22 et l'ADOH 22 se sont concertés pour mettre en place un dispositif partenarial d'examen des situations individuelles bloquées piloté par le SIAO (DPESIB). Ce dernier a vocation à être activé lorsque « *les avis des acteurs divergent sur la capacité du ménage à accéder à un logement autonome* ».



Les doubles demandes

Démarche logement des ménages ayant formulé une demande d'hébergement auprès du SIAO

- 28 % ont déposé une demande de logement social
- 14 % recherchent également dans le parc privé

Repérage des ménages pour une mesure ASRL: orientation CHRS éclaté avec une demande logement social en cours

Les recommandations :

- Accentuer les échanges entre les gestionnaires de structures et les bailleurs sociaux dans le cadre du volet logement du SIAO (publics prêts à habiter)





SIAO 22

Service Intégré
de l'Accueil & de l'Orientation
des Côtes d'Armor

ECHANGES / DEBAT

