



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

2016

BILAN D'ACTIVITE

**Service Intégré de l'Accueil
et de l'Orientation**

SIAO 22



Février 2017

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L’ACTION	3
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L’ACTION.....	6
2.1 SIAO URGENCE	6
2.1.1 LE PUBLIC.....	6
2.1.2 LES DEMANDES	10
2.1.3 LES REPONSES D’HEBERGEMENT (exprimées en ménage)	14
2.1.4 LA SORTIE DE L’URGENCE VERS L’INSERTION : DES PASSERELLES A RENFORCER.....	18
2.2 LES STRUCTURES RELAIS DE SAINT BRIEUC ET LOUDEAC.....	20
2.3 SIAO INSERTION.....	24
2.3.1 L’HEBERGEMENT D’INSERTION (CHRS, ALT, PS).....	24
2.3.2 LE LOGEMENT ACCOMPAGNE (PFO, RA, FJT).....	28
2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS.....	30
2.3.4 SIAO INSERTION-LOGEMENT.....	33
3. EVENEMENTS MARQUANTS	36
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	39
5. PAROLES D’USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES	42
6. RESSOURCES HUMAINES.....	44
7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	47
8. PLAN D’ACTIONS	49

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'ACTION

Le pôle Accueil Ecoute et Veille Sociale d'ADALEA intervient en direction :

- ✓ Des femmes victimes de violences conjugales et familiales ainsi que de leurs enfants,
 - ✖ **ACCUEIL ECOUTE FEMMES** : Un service d'écoute téléphonique, un accompagnement psychosocial des femmes en individuel ou en collectif au sein d'un groupe de paroles, une prise en compte des enfants qui vivent dans un climat de violence, des actions de sensibilisation et de formation pour les professionnels.
- ✓ Des publics en grande précarité au sein de différentes actions,
 - ✖ **L'ACCOMPAGNEMENT RENFORCE DES ALLOCATAIRES DU RSA** : accueil et accompagnement des allocataires du RSA marginalisés. Accompagnement pour une resocialisation et une autonomie financière.
 - ✖ Les **POINTS SANTÉ** : animés par des infirmières et des psychologues, proposent un accueil, une écoute et un accompagnement aux personnes rencontrant des difficultés liées à la santé. Le service gère aussi une **PHARMACIE HUMANITAIRE** en partenariat avec une pharmacienne bénévole et des médecins bénévoles.
 - ✖ Le **ROND-POINT** : dispositif sur le champ de l'urgence sociale qui comprend trois dimensions :
 - Le **115** : dispositif départemental de veille sociale, de mise à l'abri et d'orientation des personnes sans domicile
 - **L'ASEP** : Action Sociale sur l'Espace Public, équipe mobile intervenant sur l'agglomération Briochine
 - La **BOUTIQUE SOLIDARITÉ** : pour faire le point, aider les personnes à retisser des liens sociaux. Accueil humanitaire pour se laver, déposer un sac, laver son linge, se reposer, obtenir une adresse...
- ✓ Des ménages en recherche d'hébergement ou de logement,
 - ✖ Le **SIAO** : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation du département des Côtes d'Armor

Adopté 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 CONTINUITE 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 à 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



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, intervenant 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 demandes afin de cerner les problématiques émergentes.

Le **115** est géré par :

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

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

2.1 SIAO URGENCE

2.1.1 LE PUBLIC

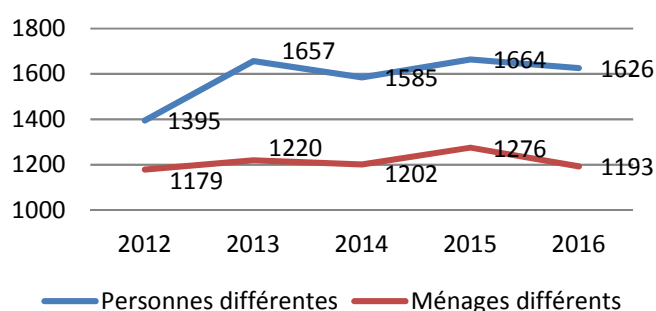
Un léger fléchissement du nombre de personnes qui ont sollicité le SIAO urgence.

En 2016, **1193 ménages différents composés de 1626 personnes différentes** ont fait une demande d'hébergement ou de prestation auprès du SIAO

Après une légère augmentation du nombre de personnes ayant sollicité le SIAO urgence en 2015, la courbe repart légèrement à la baisse en 2016 (- 2,3%).

Les personnes peuvent s'adresser au SIAO urgence pour une demande d'hébergement ou une demande de prestation qui sont de différentes natures : aide alimentaire, maraude, inscription restauration sociale, etc. Ces demandes peuvent être exprimées et comptabilisées en personne ou en ménage. Un ménage pouvant être composé d'une ou plusieurs personnes.

Ménages différents / Personnes différentes ayant fait une demande d'hébergement et/ou de prestation

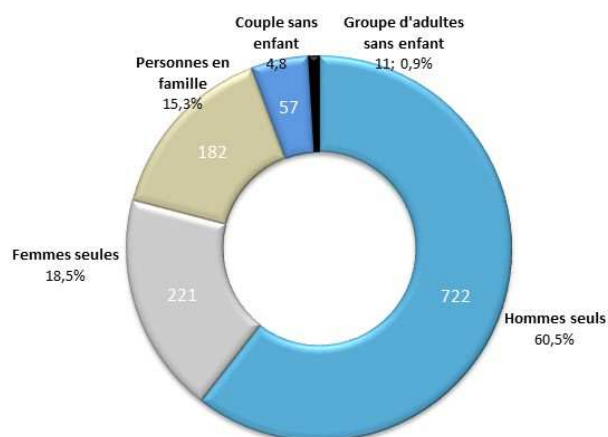


Lecture : en 2016, 1626 personnes différentes ont fait une demande d'hébergement et/ou de prestation auprès du SIAO.

Des hommes seuls majoritairement

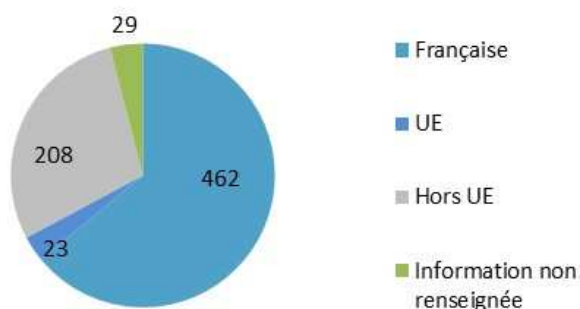
Les personnes isolées demeurent le public sollicitant le plus fortement le SIAO urgence dont une majorité d'hommes seuls (60,5%) avec un léger recul de près de 4 points par rapport à 2015. Les personnes seules représentent 85% des demandes d'hébergement (en ménages). Elles réitèrent plus souvent leurs demandes (3,2 demandes en moyenne) que les personnes en familles (1,7 demandes en moyenne).

Répartition des ménages par composition familiale



Lecture : 18,5% des ménages ayant sollicité le SIAO urgence sont des femmes seules.

Nationalité des hommes seuls



Lecture : 462 hommes seuls sont de nationalité française.

64% des hommes seuls sont de nationalité française. Les ressortissants hors UE représentent une part de 28,8%, avec une progression de 4,4 points par rapport à 2015 qui illustre une augmentation de la demande d'asile. Enfin, 3,2% des hommes sont de nationalité de l'UE.

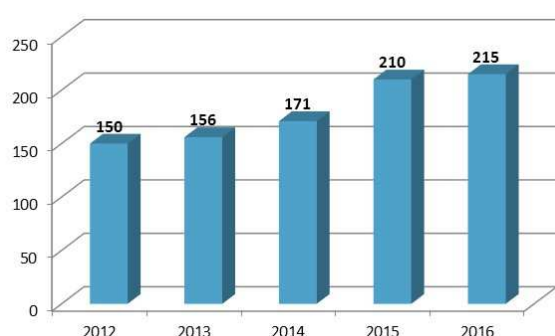


L'augmentation des femmes seules se poursuit en 2016

Les femmes seules représentent 18,5% des ménages sollicitant le SIAO urgence pour une demande d'hébergement et/ou de prestation soit 221 femmes différentes dont 215 pour une demande d'hébergement. Elles sont majoritairement de nationalité française (65%), 30,2% sont extracommunautaires et 2,3% issues de l'UE.

Entre 2012 et 2016, le nombre de femmes seules en demande d'hébergement d'urgence a augmenté de 43,3%.

Evolution du nombre de femmes seules ayant sollicité le SIAO urgence pour un hébergement 2012-2016



Lecture : 210 femmes ont sollicité le SIAO urgence pour une demande d'hébergement en 2015.

Les femmes seules peuvent être orientées vers l'abri de nuit Jean Haffen à Dinan, dédié aux femmes seules. Cependant, le nombre de places reste limité (5 places) et il y a eu peu de possibilités d'orientation en 2016 (seulement deux). Les femmes qui sont actuellement hébergées y sont depuis plus d'un. Ce sont très souvent des femmes en parcours d'asile pour lesquelles il n'y a pas eu d'orientation de l'OFII vers un CADA.

Des mises à l'abri à l'hôtel peuvent aussi être possibles pour de courtes durées ou à Hybritel quand il y a des disponibilités, le logement « famille » d'Emmaüs ouvert en septembre 2016 est aussi mobilisé pour les femmes.

Des orientations sont également effectuées vers des abris de nuit mixtes notamment au Trait d'Union à Saint-Brieuc ou à Saint-Vincent de Paul à Lannion.

Les mises à l'abri se compliquent d'autant quand les femmes seules sont dans une situation administrative complexe (déboutée de la demande d'asile), elles doivent alterner sur les différents hébergements accessibles sur le département aux femmes et/ou rappeler après 20h00 pour accéder au Trait d'Union en cas de désistement d'une personne.

Ces femmes sont, le plus souvent, isolées et ayant, pour certaines, des problématiques de santé accentuées par un hébergement changeant et précaire.



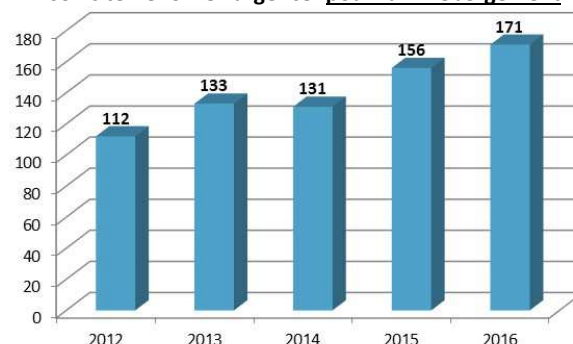
Le nombre de familles en demande d'hébergement toujours en progression

543 personnes différentes en famille ont fait une demande d'hébergement d'urgence.

Elles correspondent à **171 ménages différents**. Ces ménages représentent près de 7% des demandes d'hébergement. Elles ont moins besoin de réitérer leur demande car elles sont souvent orientées vers des hébergements d'urgence avec de longues durées d'attribution (hybritel ou hôtel). Les ménages en famille sont en grande majorité des femmes seules avec enfants (67,3%) et plus de la moitié sont extracommunautaires (53,2% hors UE, 42,1% françaises et 3,5% UE).

Le nombre de familles en demande d'hébergement d'urgence a augmenté de 9,6% en 2016 par rapport à 2015 et de 52% entre 2012 et 2016.

Evolution du nombre de ménages en famille ayant sollicité le SIAO urgence pour un hébergement



Lecture : 171 familles ont sollicité le SIAO urgence pour un hébergement en 2016.

Sociotype des ménages¹

De nationalité française (62%) – 35 ans

32% - hors UE
3,3% - UE

Moins de 18 ans : 20,2%
18-24 ans : 17,6%
25-34 ans : 24,5%
35-44 ans : 16,7%
45-54 ans : 10,8%
55-64 ans : 4,5%
+ 65 ans : 1,6%

Suite à une rupture familiale ou conjugale (19,6%)

Départ pays d'origine : 19,5%
Départ département d'origine : 11%
Violences : 8,9%
Expulsion ou perte du logement : 6,9%
Intermittents de la rue : 5,9%
Sortie d'hôpital ou d'établissement de soins : 3,9%
Sortie de prison : 2,9%
Chômage / perte d'emploi : 2,6%
Fin de prise en charge par le Conseil Départemental : 2,2%

Ne travaille pas (75,6%)

8,2% déclarent travailler
9 en CDI, 23 en CDD, 30 en intérim
ou saisonnier

N'a pas de ressources (40,4%)

38,2% déclarent percevoir des ressources
pour une grande majorité les minima sociaux

Homme seul (60,5%)

Femme seule 18,5%

Femme seule avec enfant(s) : 10,2%
En couple : 4,8%
Homme seul avec enfant(s) : 1,1%

Vit à la rue (25,9%)

Hébergé chez des tiers : 18,9%
Est au domicile personnel, conjugal ou parental : 18,6%
Hébergement mobile ou de fortune : 9,6%
En structure d'hébergement d'urgence : 6,2%
Hôpital ou établissements de soins : 2,6%
Prison : 1,3%

Depuis moins d'une semaine (44,8%)

Depuis moins d'un an : 23,4%
N'est pas encore en errance : 7,4%
Depuis plus d'un an : 6%

A un suivi social (40,5%)

208 ont un suivi du Conseil Départemental, 81 d'une association, 44 d'un CCAS, 35 d'un service mandataire, 31 de la mission locale

¹ Les valeurs de moins de 1% ne sont pas représentées ainsi que les informations non renseignées

Les personnes en situation de violences conjugales toujours plus nombreuses à faire appel au SIAO urgence

109 femmes victimes de violences en 2016, soit une augmentation de près de 40% depuis 2013. En effet, elles étaient au nombre de 78 en 2013, 90 en 2014, 99 en 2015.

82,6% d'entre elles sont de nationalité française, 17,4% de nationalité hors union européenne.

Ces femmes sont très souvent accompagnées d'enfants (51,3%) :

- 53 femmes seules
- 56 femmes seules avec enfants, soit au total 94 enfants
 - 28 femmes seules avec un enfant*
 - 13 femmes seules avec deux enfants*
 - 11 femmes seules avec trois enfants*
 - 3 femmes avec quatre enfants*

Pour 75 situations (69%), un suivi social est mis en place dont 50 par le Conseil Départemental, 14 par une association.

318 demandes d'hébergement ont été enregistrées dont 214 ont abouti.

Quand une femme victime de violences contacte le 115 pour une demande d'hébergement, une réponse est systématiquement apportée par le 115, cependant des freins peuvent entraver la mise à l'abri : problème de transport, une solution hôtelière pas suffisamment sécurisante, crainte de quitter le logement conjugal, etc.

Malgré le développement de l'offre en ALT pour les femmes victimes de violences, **près de 48% des réponses apportées se font encore à l'hôtel.**

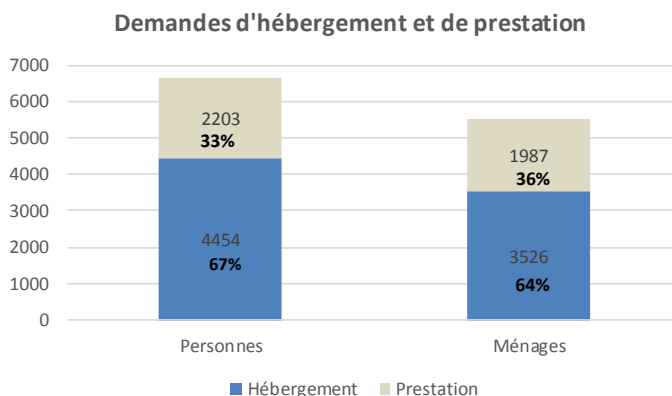
Un groupe de travail a été constitué en novembre 2016 dans le cadre du SIAO pour réfléchir à la problématique et **améliorer le parcours SIAO des femmes victimes de violences et leurs enfants**. Les membres du groupe de travail misent sur le développement de solutions d'hébergement alternatives à l'hôtel auxquelles il faudrait greffer un accompagnement spécifique. Ils insistent sur la nécessité de prévoir aussi une prise en charge des enfants qui accompagnent leurs mamans qui ont besoin d'une écoute et d'une attention particulière.

2.1.2 LES DEMANDES

Des demandes d'hébergement majoritaires

En 2016, le SIAO urgence a enregistré **6657 demandes d'hébergement ou de prestation** (/personnes) ou 5513 demandes (/ménages). **Les demandes d'hébergement sont largement majoritaires et représentent près de 67% des demandes (/personnes).**

Les demandes de prestation représentent près de **33% des demandes** et sont de différentes natures : aide alimentaire, intervention de la maraude, inscription à la restauration sociale du Trait d'Union ou de l'abri de nuit de Lannion en période estivale.



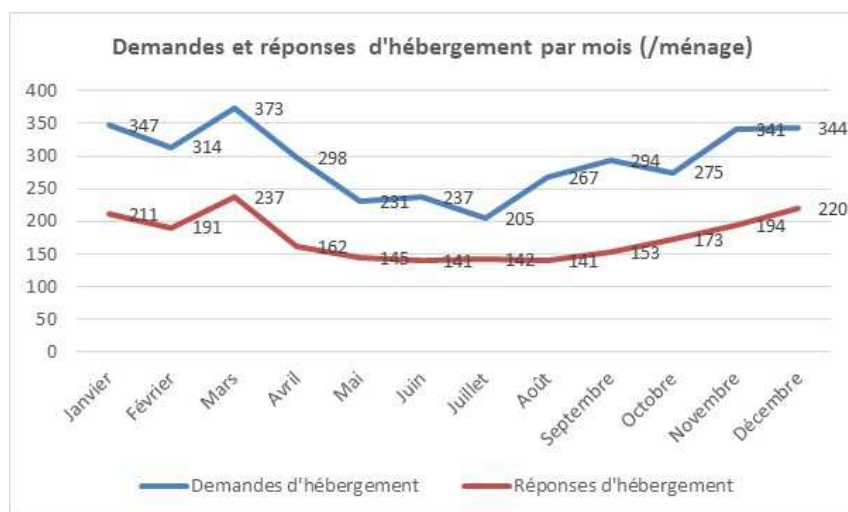
Lecture : En 2016, le SIAO urgence a enregistré 6557 demandes dont 4454 demandes d'hébergement comptabilisées en personnes.

Des demandes d'hébergement plus nombreuses en période hivernale

Avec une moyenne de 294 demandes d'hébergement par mois, il est observé des pics d'activité en termes de demandes d'hébergement en janvier, février, mars, novembre et décembre. Ces pics sont étroitement liés à l'augmentation des réponses possibles : ouverture des places de niveau intermédiaire du plan grand froid à Emmaüs. Entre mars et juillet 2016, les demandes d'hébergement ont diminué de 45%. Elles augmentent ensuite progressivement d'août à décembre. En ce qui concerne les réponses d'hébergement, la même tendance est constatée. Elles diminuent à partir d'avril jusqu'en septembre. Le pic des réponses du mois de mars est lié à la période hivernale et le déclenchement du niveau intermédiaire du plan hiver qui permet l'ouverture de places supplémentaires sur le territoire de Saint-Brieuc.

Une diminution des réponses d'hébergement pendant la période estivale

La diminution des réponses de mai à septembre est liée en partie à la fermeture de l'abri de nuit de Lannion sur la période de juin à octobre. Cette fermeture a été compensée, cette année, par l'ouverture des 4 places d'hébergement d'urgence ouvertes dès juillet 2016 à Emmaüs Saint-Brieuc.

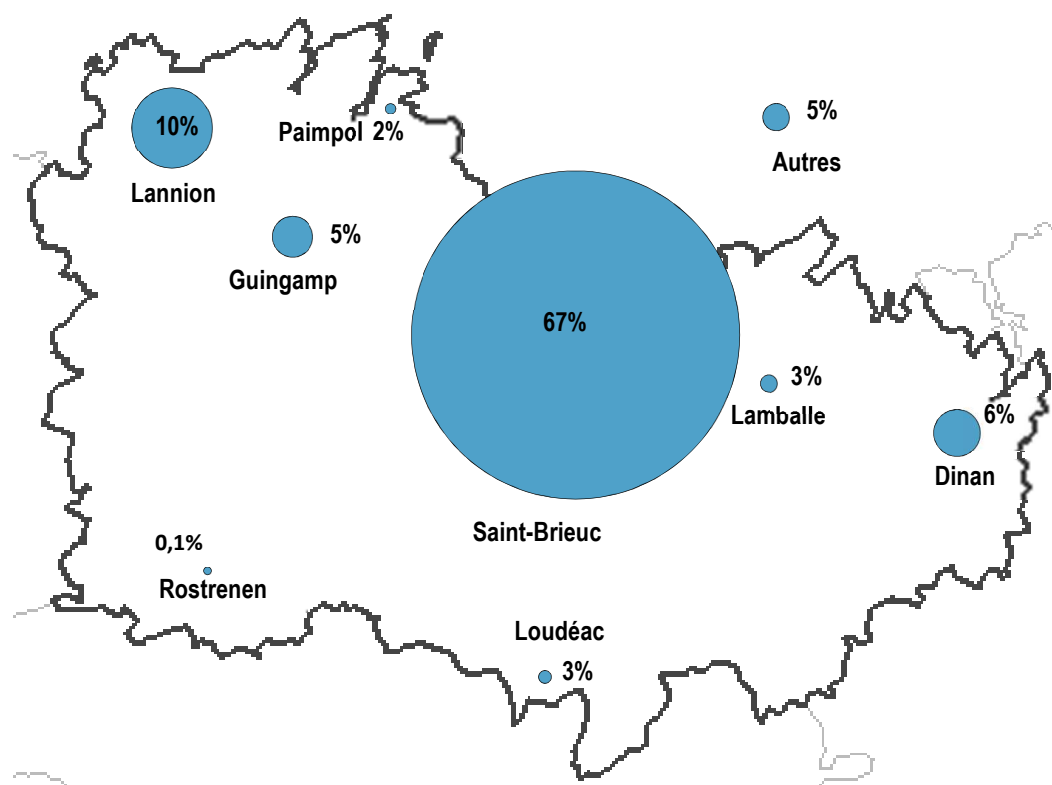


Les ménages diminuent les recours au 115 devant la baisse des solutions disponibles et anticipent le manque de réponses.

Lecture : En juillet 2016, le SIAO urgence a enregistré 237 demandes d'hébergement pour 141 mises à l'abri effectives.

4 demandes d'hébergement sur 6 sont formulées du territoire de Saint-Brieuc. On observe une augmentation de 10 points des demandes issues de Saint-Brieuc par rapport à 2015. Le volume des demandes est à mettre en corrélation avec l'offre. C'est aussi sur Saint-Brieuc que l'offre d'hébergement est la plus importante. Puis dans l'ordre décroissant : Lannion représente 10% des demandes d'hébergement, suivi de Dinan avec 6% et Guingamp avec 5%.

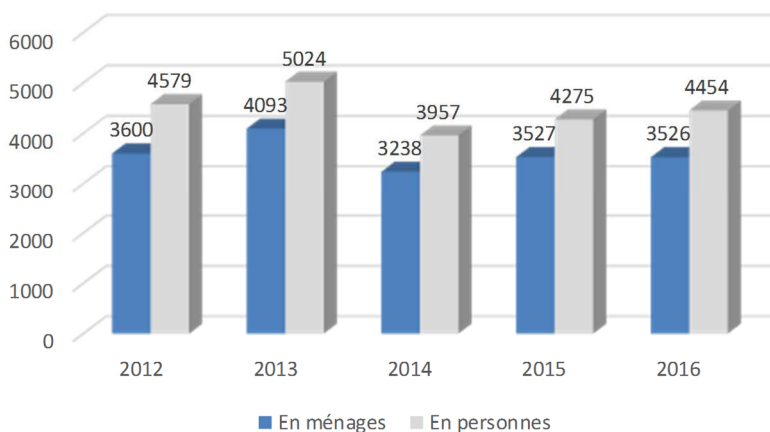
Répartition des demandes d'hébergement par territoire (les % sont arrondis à l'unité la plus proche)



Lecture : En 2016, 10% des demandes d'hébergement sont issues du territoire de Lannion.

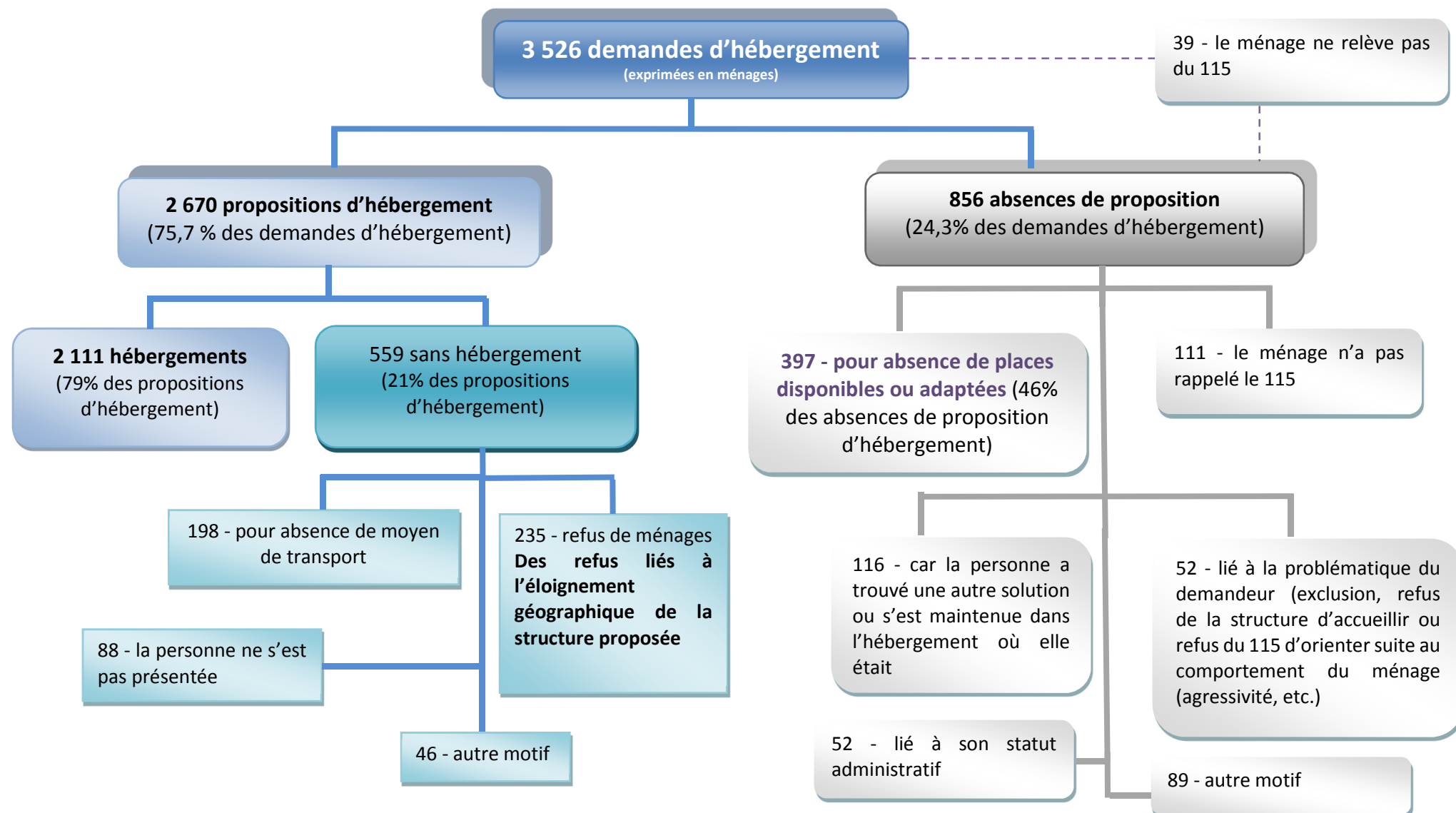
Un volume qui reste relativement stable sur 2016 par rapport à 2015.

Evolution des demandes d'hébergement 2012-2016



Lecture : En 2016, le SIAO urgence a enregistré 4454 demandes d'hébergement comptabilisées en personnes et 3526 demandes d'hébergement comptabilisées en ménages.

75% des demandes d'hébergement (3 demandes sur 4) font l'objet d'une proposition. Près de 60% des demandes d'hébergement aboutissent à une mise à l'abri (3 demandes sur 5)

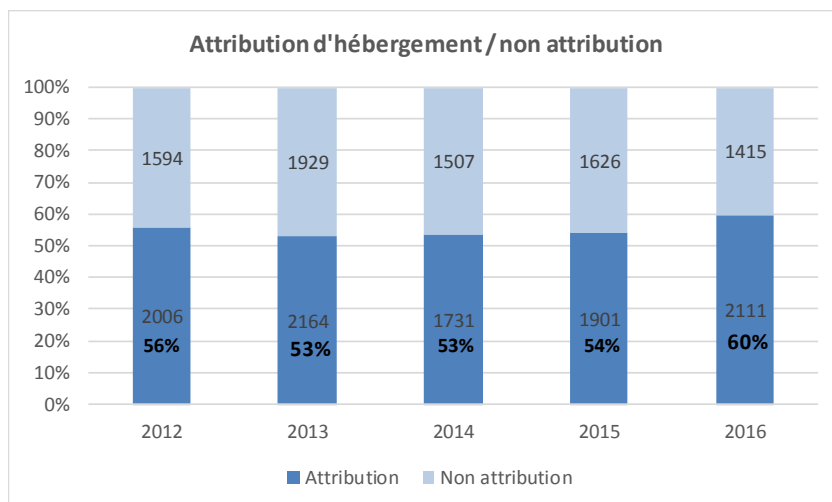


L'absence de moyens de transport associée au refus du ménage lié à l'éloignement géographique doit nous amener à nous questionner sur l'implantation géographique de certaines places d'hébergement d'urgence et reste une problématique très présente malgré le développement des facilités de transport (tickets Tibus, billets SNCF, etc.). La délocalisation des personnes présente aussi des limites et ne favorise pas les démarches d'insertion.

- **L'absence de places disponibles** est le motif majoritaire (11,2% des demandes d'hébergement) pour expliquer l'absence de mise à l'abri. L'absence de places disponibles est plus prégnante en soirée car l'accès aux structures sur certains territoires n'est plus possible, les horaires d'accueil étant dépassés. L'offre disponible peut aussi ne pas être adaptée à la composition familiale.
- **L'absence de moyens de transport** reste une raison importante pour expliquer l'absence de mise à l'abri malgré les aides au transport (ticket Tibus et billet SNCF). 5,6% des demandes d'hébergement n'aboutissent pas faute de moyen de transport.
- Le refus de la proposition par le ménage explique à hauteur de 6,6% l'absence de mise à l'abri. Ces refus sont majoritairement liés à **l'éloignement géographique de la structure proposée**. Ces refus sont d'autant plus affirmés quand il s'agit d'une proposition d'hébergement de courte durée notamment vers l'abri de nuit de Loudéac (deux nuits par mois).
- Le **statut administratif** du ménage peut parfois faire obstacle à une proposition d'hébergement. Lorsque le ménage a un statut administratif particulier (débouté du droit d'asile, ressortissant européen), la 115 va assurer la mise à l'abri en urgence pour 3 – 4 nuits. Lorsqu'il s'agit d'une réponse hôtelière, le 115 va ensuite solliciter la DDCS en cas de besoin de prolongation. C'est la DDCS qui décide d'une éventuelle prolongation à l'hôtel.
- **La personne s'est maintenue dans l'hébergement où elle était ou a trouvé une autre solution.** Il peut s'agir d'une personne en habitat précaire (squat, véhicule, etc.) à qui la proposition d'hébergement faite par la 115 ne convient pas (la demande formulée peut être uniquement une prise en charge en hôtel et la réponse donnée sera autre). Il s'agit également de personnes hébergées chez des tiers, famille ou amis, qui nous sollicitent suite à un conflit et qui parviennent ensuite à renouer la relation et maintiennent leur solution de logement. Enfin, nous rencontrons aussi des situations de femmes victimes de violences qui, après échange, en fonction de leur situation et de la solution qui leur est proposée, préfèrent différer leur départ, le préparer et se maintiennent au domicile conjugal.

2.1.3 LES REPONSES D'HEBERGEMENT (exprimées en ménage)

Un taux d'attribution d'hébergement en progression en 2016



Lecture : En 2016, 60% des demandes d'hébergement ont abouti à une attribution d'hébergement contre 54% en 2015

On observe une augmentation du nombre d'attribution en 2016, 2111 attributions d'hébergement, 1901 en 2015 : **+11%**.

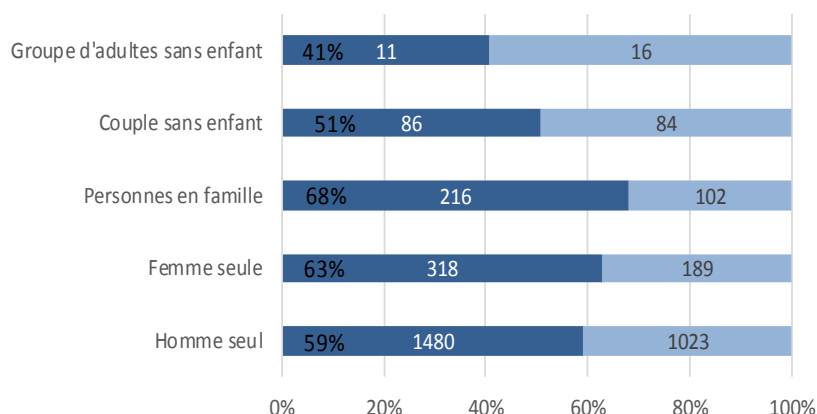
Cette augmentation est en partie liée à l'ouverture des 10 places supplémentaires d'Emmaüs lors du déclenchement « veille renforcée » sur le territoire de Saint-Brieuc. Mais aussi, par l'ouverture de **4 places d'hébergement pérennes à Emmaüs en juillet 2016 et d'un logement « famille » en septembre**. Ces nouvelles réponses permettent d'améliorer les mises à l'abri à Saint-Brieuc.

739 ménages différents composés de 1056 personnes **ont bénéficié d'un hébergement en 2016**. Près de 70% des ménages ayant sollicité le siao urgence pour une demande d'hébergement ont bénéficié au moins une fois d'un hébergement suite à leur demande.

Les personnes en famille sont celles qui bénéficient le plus d'un hébergement suite à leurs demandes avec un taux d'attribution de 68%, suivies des femmes seules avec un taux d'attribution de 63%.

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

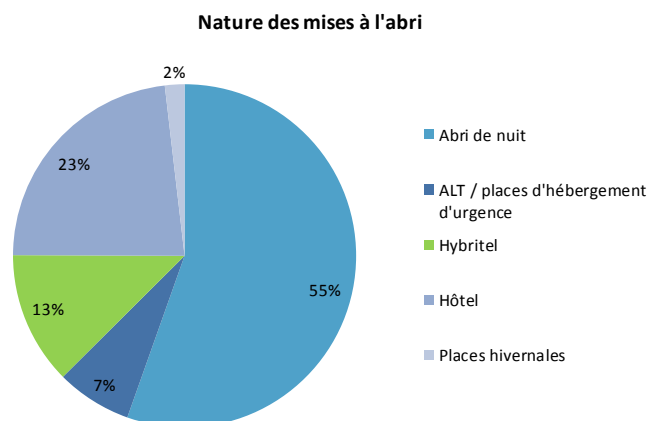
Réponse d'hébergement selon la composition familiale



Lecture : En 2016, 59% des demandes d'hébergement des hommes seuls ont abouti à une attribution d'hébergement.

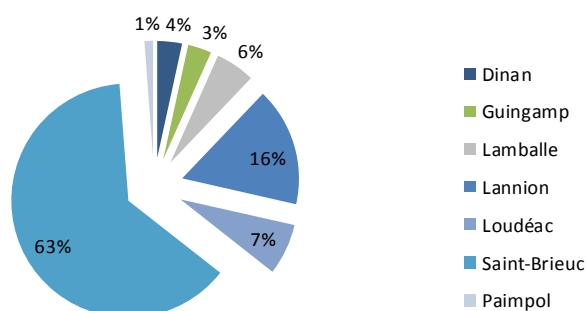
Pour les personnes en familles, une réponse est systématiquement apportée lorsqu'elles font appel au 115 avec quelques nuitées hôtelières, soit à hybritel (structure d'hébergement d'urgence alternative à l'hôtel) ou à l'hôtel. Elles sont ensuite orientées vers le Conseil Départemental pour les familles de nationalité française et ressortissantes de l'Union Européenne.

55% des mises à l'abri sont réalisées en abri de nuit. On appelle abri de nuit des hébergements ouverts seulement pour la nuit. L'accueil se fait en fin de journée et les personnes doivent le quitter en matinée (fermeture en journée). On compte 6 abris de nuit sur le département. Ils accueillent essentiellement des personnes isolées et en grande majorité des hommes. **Les places en abri de nuit représentent environ 30% du parc d'hébergement d'urgence.** A leur fermeture, les personnes peuvent rejoindre les accueils de jour sur les territoires de Lannion, Guingamp, Saint-Brieuc et Dinan.



Lecture : En 2016, 55% des mises à l'abri sont réalisées en abri de nuit.

Répartition des réponses d'hébergement par territoire



Lecture : En 2016, 16% des mises à l'abri sont réalisées sur le territoire de Lannion.

63% des mises à l'abri sont réalisées sur le territoire de Saint-Brieuc (+9 points par rapport à 2015). Cette part est liée au volume de demandes d'hébergement sur le territoire de Saint-Brieuc (67%) et à son parc d'hébergement d'urgence qui représente près de 65% du parc départemental. Le territoire de Lannion vient en 2^{ème} position avec 16% des mises à l'abri. **La durée de séjour d'une semaine à l'abri de nuit de Lannion permet un turn-over des personnes hébergées et donc davantage de mises à l'abri.**

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

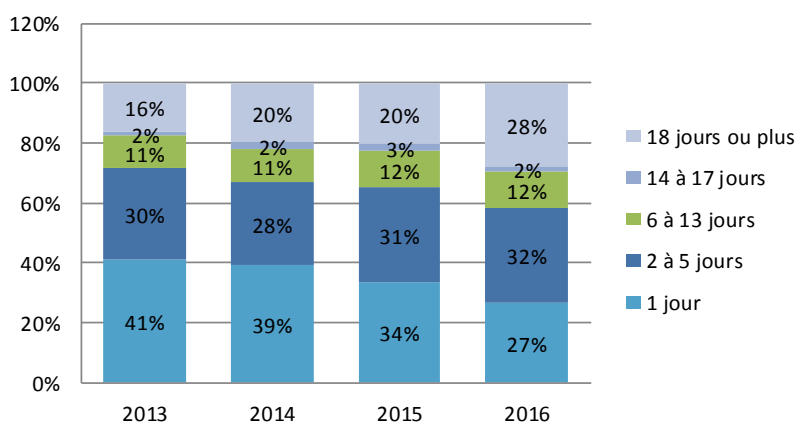
- Le nombre de places par structure,
- L'importance de la demande par territoire,
- La typologie du public accueilli,
- Les durées d'attribution d'hébergement.

Les structures d'hébergement n'ont pas les mêmes pratiques sur le département. Certaines accueillent les personnes pour des durées limitées (2 ou 3 nuits maximum dans le mois) générant automatiquement un turn-over 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 mises à l'abri y est donc moins élevé, les places étant occupées plus longtemps par les mêmes personnes.

Héberger temporairement pour héberger davantage de personnes : en 2016, **27% des orientations par le 115 ont été faites pour des séjours d'une seule nuit**. Cela ne signifie pas forcément que les personnes sont restées une seule nuit dans la structure, cela veut dire qu'elles ont dû renouveler leur demande le lendemain, sans assurance d'être hébergées la nuit suivante. **Cette proportion diminue encore en 2016 au profit de durées d'attribution plus longues**. Dans un contexte de manque de places, l'application ou non de la continuité de séjour peut avoir des limites. **Certaines structures d'hébergement ont fait le choix de limiter le temps de séjour pour permettre du turn-over et héberger davantage de personnes différentes**. Cependant, cette organisation du turn-over est loin d'être confortable pour les personnes qui doivent aller d'abri de nuit en abri nuit alors que souvent leur 1^{er} souhait est de se poser afin de pouvoir engager et suivre divers démarches (administratives, santé, emploi, formation, etc.).

Evolution des durées d'attribution en hébergement

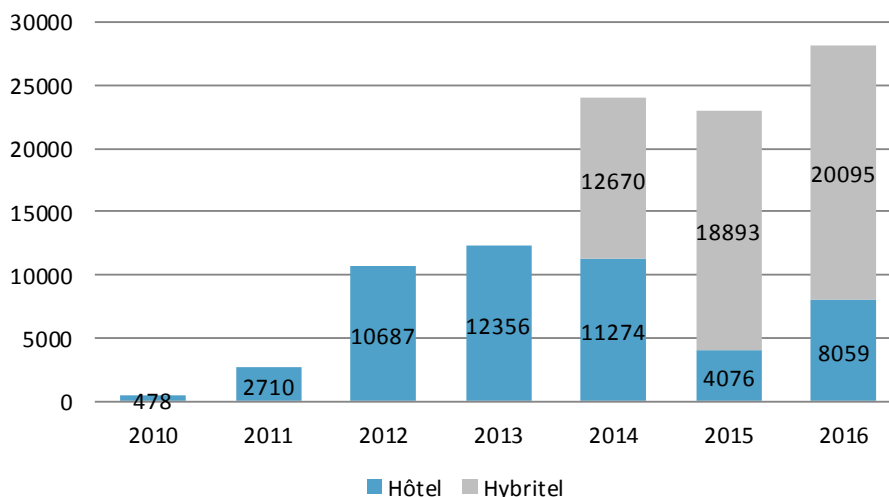


Lecture : En 2016, 28% des orientations 115 ont été faites pour des séjours de 18 jours ou plus.

Une prise en charge hôtelière qui repart à la hausse (+22,5%)

On observe en 2016, une progression de la prise en charge de type hôtelière (hôtel et hybritel) avec un volume de nuitées à l'hôtel qui double en 2016. Cette tendance est liée à l'augmentation d'arrivées de familles en demande d'asile mais aussi à la prise en charge de calaisiens dans le cadre du démantèlement de la « jungle » de Calais. Entre 2015 et 2016, la demande d'asile a augmenté de 34,5% en Bretagne (2146 demandes d'asile en 2016 contre 1595 en 2015). Cette tendance est beaucoup plus marquée pour les Côtes d'Armor avec une hausse de 87% (Source : OFII).

Evolution de la prise en charge nuitées hôtelières

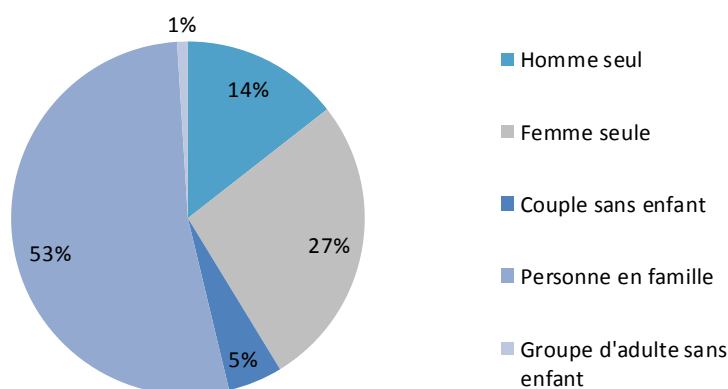


Lecture : En 2016, 8059 nuitées hôtelières ont été réalisées à l'hôtel.

Attribution d'hébergement à l'hôtel et à hybritel selon la composition familiale

53% des hébergements à l'hôtel et à hybritel ont bénéficié à des personnes en famille dont 31% à des femmes seules avec enfant(s). La prise en charge hôtelière concerne aussi les femmes seules à hauteur de 27%, soit 10 points de plus qu'en 2015. Cela illustre le manque de réponses d'hébergement pour les femmes seules. Si les hommes seuls bénéficient aussi de prises en charge hôtelières, ces dernières sont très souvent de courtes durées (1 à 3 nuits) notamment en période de grand froid.

Prise en charge hôtelière selon la composition familiale

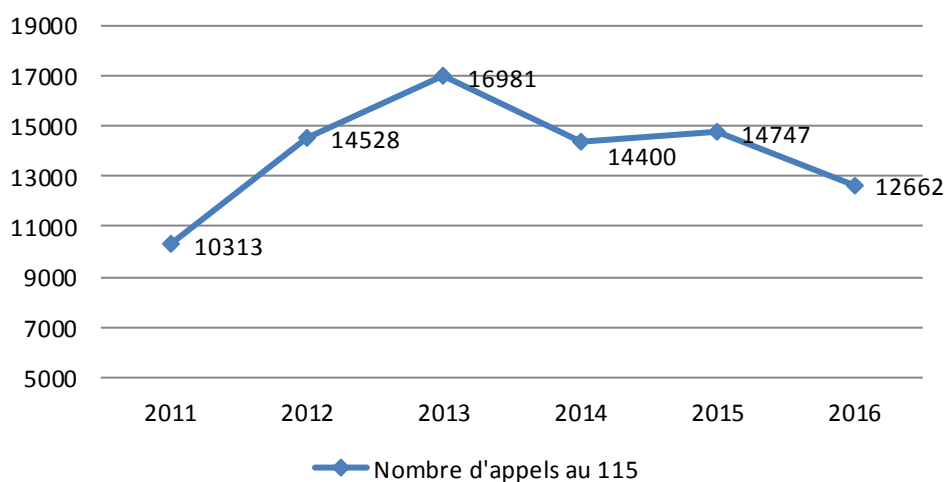


Lecture : En 2016, 27 % des hébergements à l'hôtel et à hybritel ont bénéficié à des femmes seules.

LES APPELS AU 115

Un volume d'appel au 115 qui diminue par rapport à 2015 : 12662 appels en 2016

Nombre d'appels au 115



Lecture : En 2016, le 115 a enregistré 12662 appels.

La majorité des appels concerne un ménage (62%), ces appels concernent une demande de mise à l'abri, une demande d'information ou de prestation.

15% sont des rappels des usagers. Ces rappels peuvent concerner des prolongations de séjour, ou des personnes qui n'ont pas eu d'orientation vers un hébergement lors de leur 1^{er} appel et qui rappellent le 115 en fin de journée pour réitérer leur demande. Ces appels sont plus nombreux après 20h00 pour Saint-Brieuc où les places restées vacantes sont réattribuées.

12% des appels relèvent du partenariat et de la coordination autour des situations des personnes : suivi social, demande SIAO Insertion, lien avec les structures de soins, etc.

2.1.4 LA SORTIE DE L'URGENCE VERS L'INSERTION : DES PASSERELLES A 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.

On observe que **22% des ménages ayant sollicité le 115 en 2016 ont fait une demande d'hébergement auprès du SIAO**, soit 223 ménages en 2016. Il convient de souligner que près de 30% des ménages qui font appel au 115 relèvent d'un parcours d'asile et vont être orientés vers le 1^{er} accueil des demandeurs d'asile dans l'optique notamment de se voir proposer un hébergement par l'OFII (Office Français de l'Immigration et de l'Intégration). Aussi, ces ménages ne vont pas entrer dans un parcours SIAO classique.

Par ailleurs, toutes les évaluations sociales réalisées par les structures relais SIAO n'aboutissent pas systématiquement à une orientation vers un dispositif SIAO. Les structures relais peuvent orienter vers d'autres dispositifs plus adaptés à la situation (LHSS, ACT, etc.) ou vers de l'accès direct au logement.

Parmi les personnes ayant bénéficié d'un hébergement dans le cadre de l'urgence, le SIAO a enregistré les sorties suivantes en 2016 :

- 58 personnes ont accédé à un logement (85 en 2015)
- 40 sont entrées en hébergement d'insertion (Stabilisation, CHRS, ALT) (20 en 2015)
- 2 ont accédé à un logement accompagné (FJT) (4 en 2015)
- 84 sont entrés en pré-cada ou cada (45 en 2015)
- 6 ont été prises en charge en LHSS ou en ACT (6 en 2015)

On observe une augmentation des orientations CADA et pré-CADA. Cette augmentation est à mettre en lien avec les orientations des calaisiens vers les CADA ou pré-CADA. On assiste aussi à une diminution de l'accès direct au logement au profit des entrées en hébergement d'insertion dans le cadre d'une attribution SIAO.

A noter que les données sur ces sorties de l'urgence ne sont pas exhaustives. D'une part, le 115 n'est pas systématiquement informé du motif de sortie de l'hébergement d'urgence et d'autre part, le motif de sortie n'est enregistré que si le ménage est toujours pris en charge sur l'urgence au moment de l'entrée en logement ou en hébergement.

LES COMMISSIONS D'ETUDE DES SITUATIONS PREOCCUPANTES (CESP)

En 2016, huit rencontres autour de situations préoccupantes ont été réalisées. Elles concernaient des personnes migrantes et des personnes avec des pathologies de santé, avec pour toutes une difficulté récurrente à sortir des dispositifs d'urgence.

Concernant les personnes migrantes, le refus de titre de séjour ne permet pas aux personnes d'accéder aux dispositifs d'aide ou à des ressources leur permettant une autonomie et un accès au logement ordinaire. Elles sont donc contraintes d'alterner sur les différents hébergements d'urgence. Sur les 3 situations examinées, une personne a obtenu son titre de séjour et a trouvé du travail. Elle a pu accéder à un logement temporaire. Une autre personne est toujours hébergée dans le cadre de l'urgence, elle a pu travailler grâce à un titre de séjour temporaire et donc avoir des ressources qui lui permettent de s'inscrire dans une recherche de logement, elle est en attente d'un titre de séjour durable. La dernière personne concernée ne fait plus appel au dispositif, nous supposons qu'elle a quitté le territoire.

Concernant les trois autres situations, deux personnes sont toujours en situation précaire du fait de leurs pathologies et ont encore recours au dispositif d'urgence. La 3^{ème} personne a été prise en charge dans le cadre d'une hospitalisation et ne fait plus appel au 115.

Le territoire de Lamballe a organisé deux concertations dont l'une pour une personne hébergée sur un ALT d'urgence et l'autre pour une personne en logement mais pour laquelle le maintien était en péril.

Ces concertations permettent aux acteurs de se concentrer sur une situation, d'avoir une analyse partagée des problématiques et de dégager des pistes d'actions communes et cohérentes autour du parcours de la personne.

Pour rappel, 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 par 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.

Elle est saisie par l'envoi d'une fiche de liaison, au secrétariat de l'opérateur SIAO22.

2.2 LES STRUCTURES RELAIS DE SAINT BRIEUC ET LOUDEAC

Présentation des structures 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, d'un dispositif d'insertion (PS, CHRS, ALT) ou d'un logement adapté (résidence accueil, maison relais, foyer jeune travailleur) 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.

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 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 demi-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 rendez-vous 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 pas d'un dispositif SIAO, une autre préconisation est formulée par le professionnel de la structure relais, le dossier n'est pas transmis au SIAO.

Quelques données quantitatives

Les rendez-vous

Au cours de l'année 2016, 744 créneaux de rendez-vous ont été planifiés sur les sites de Saint-Brieuc et de Loudéac (782 en 2015).

66% rendez-vous ont été honorés par les demandeurs (66% en 2015).

Le profil des personnes reçues (base dossier SIAO transmis et non transmis)

■ Composition des ménages

	2015 Loudéac	2015 Saint-Brieuc	2016 Loudéac	2016 Saint Brieuc
Hommes seuls	46%	49%	19%	55%
Femmes seules	21%	18%	48%	18%
Femmes avec enfant(s)	17%	17%	20.2%	15%
Hommes avec enfant(s)	7%	5%	3.2%	4%
Couples	4%	6%	4.3%	5%
Couples avec enfant(s)	5%	5%	5.3%	3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Le nombre de femmes seules reçues sur Saint-Brieuc est stable mais augmente de façon considérable sur Loudéac, +27%. Inversement, le nombre d'hommes seuls baisse sur Loudéac pour passer de 46 à 19%.

Les personnes isolées sans enfant représentent au total 70% des demandeurs.

Les familles monoparentales représentent 21% des demandes et les couples, avec ou sans enfant(s), 9%.

■ Origine de la demande de rendez-vous

	2015 Loudéac	2015 Saint-Brieuc	2016 Loudéac	2016 Saint-Brieuc
Personne elle-même	50%	47%	31.1%	35%
MDD	21%	12%	20%	15%
Centres Hospitaliers	1%	1%	3.3%	6%
Services de tutelle	0%	3%	0%	2%
CADA	0%	1%	0%	1%
CLAJJ et FJT	0%	2%	0%	4%
115	0%	3%	1.1%	1%
CCAS	0%	1%	0%	0%
CMP	6%	0%	12.2%	1%
Accueil Ecoute Femmes	1%	4%	0%	4%
Accueil de jour	0%	10%	0%	11%
Mission locale	6%	1%	19%	0%
SPIP	1%	5%	1.1%	8%
Autre	14%	10%	12.2%	13%*
TOTAL	100%	100%	100%	100%

La part des ménages effectuant seuls la démarche baisse sur les deux territoires.

Sur Loudéac, 3 partenaires sont à l'origine de 50% des demandes : le CMP, la Maison du Département et la mission locale.

Perspectives

Le nombre de créneaux de rendez-vous est stable et le nombre de ménages ne se présentant pas aux rendez-vous reste lui aussi constant.

Les professionnels en charge des entretiens d'évaluation souhaitent mettre en avant trois points qui pourraient faire l'objet de temps de travail et d'échanges entre évaluateurs sur le département afin de clarifier, harmoniser et enrichir les pratiques :

■ Le partage d'information

L'opérateur SIAO ou la CUA peuvent demander des informations complémentaires qui nécessitent de contacter des partenaires. Ces demandes arrivant en aval du rendez-vous d'évaluation, l'information au ménage et le recueil de son accord n'a pu être fait. Le ménage n'est pas forcément joignable. Comment se gèrent ces situations ?

D'autre part, qu'est ce qui autorise ou encadre ce partage d'information, des partenaires ont pu exprimer des refus ou des réticences à ces échanges ?

■ Le suivi des ménages

Lors de la constitution de la demande, les professionnels peuvent repérer des besoins et orienter les ménages (MdD, caritatif...). Certains ménages ne sont pas en capacité d'effectuer seuls les démarches ou de prendre les contacts nécessaires (ex : barrière de la langue). Comment les évaluateurs gèrent ces situations, quels temps donnés en dehors de tout cadre d'accompagnement, en dehors de financement de ce temps ?

■ Le DAHO

Les professionnels constituent un DAHO en fonction de leur évaluation, de la situation du ménage, notamment en lien avec le caractère urgent et le territoire demandé. Ils se questionnent sur cette priorité donnée à certains dossiers, du côté du principe d'équité et d'autant plus que toutes les structures ne doivent pas gérer ces demandes de la même manière.

2.3 SIAO INSERTION

Cette partie du rapport est consacrée à l'activité insertion du SIAO dont le périmètre a évolué depuis 2011 pour recenser, en 2016, des dossiers de ménages demandeurs de six dispositifs différents :

2011	- Centres d'hébergement et de réinsertion sociale - Places de stabilisation - Logements conventionnés à l'Aide au Logement Temporaire	CHRS PS ALT
2013	- Pensions de famille : - Pensions de famille ordinaire - Résidences accueil	PF PFO RA
2015	Foyers Jeunes Travailleurs - Résidences sociales: 5% du parc	FJT

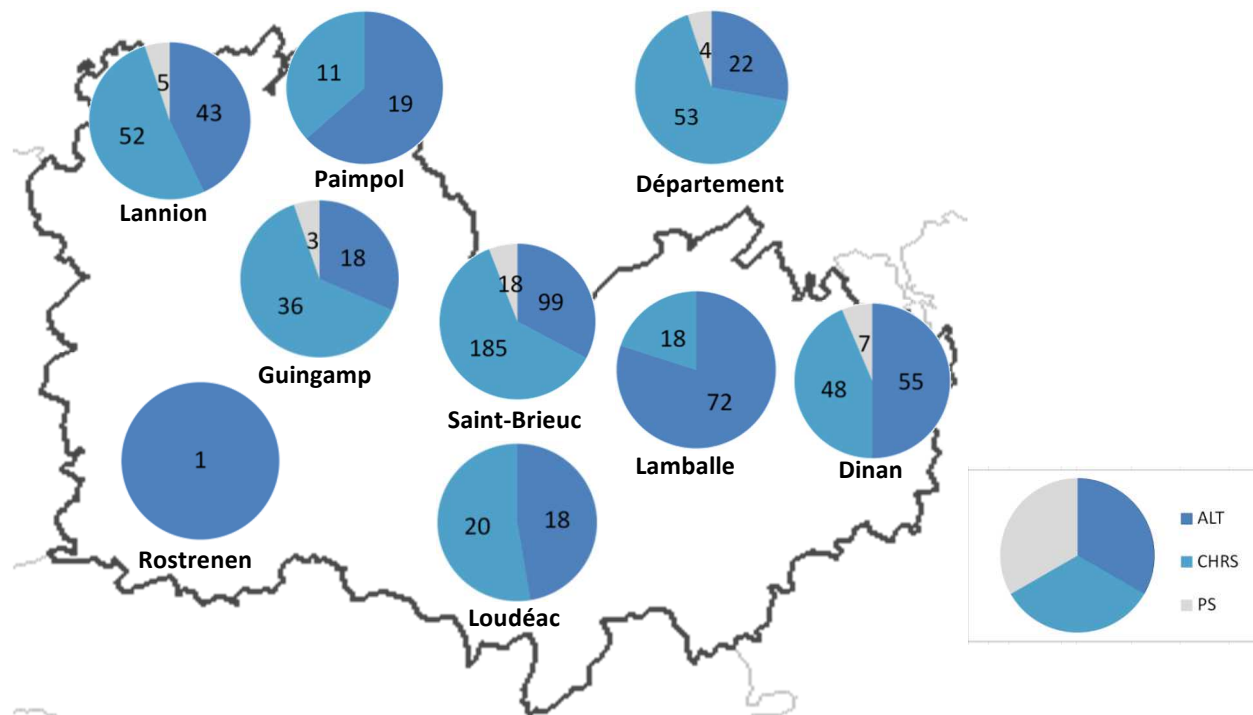
En 2016, le SIAO a enregistré **898 demandes d'hébergement/logement** (923 demandes en 2015, 900 en 2014), soit une évolution stable par rapport aux années précédentes.

2.3.1 L'HEBERGEMENT D'INSERTION (CHRS, ALT, PS)

Les demandes d'hébergement d'insertion

En 2016, **807 demandes d'hébergement d'insertion** ont été transmises par les structures relais à l'opérateur SIAO. Le volume de demandes qui était de 826 en 2012 est stable (- 2,30% entre 2012 et 2016).

Carte – Demandes d'hébergement par territoire et par dispositif



Lecture : En 2016, sur les 807 demandes d'hébergement transmises, celles concernant Guingamp en premier choix de ville correspondent à 18 ALT, 36 CHRS et 3 PS.

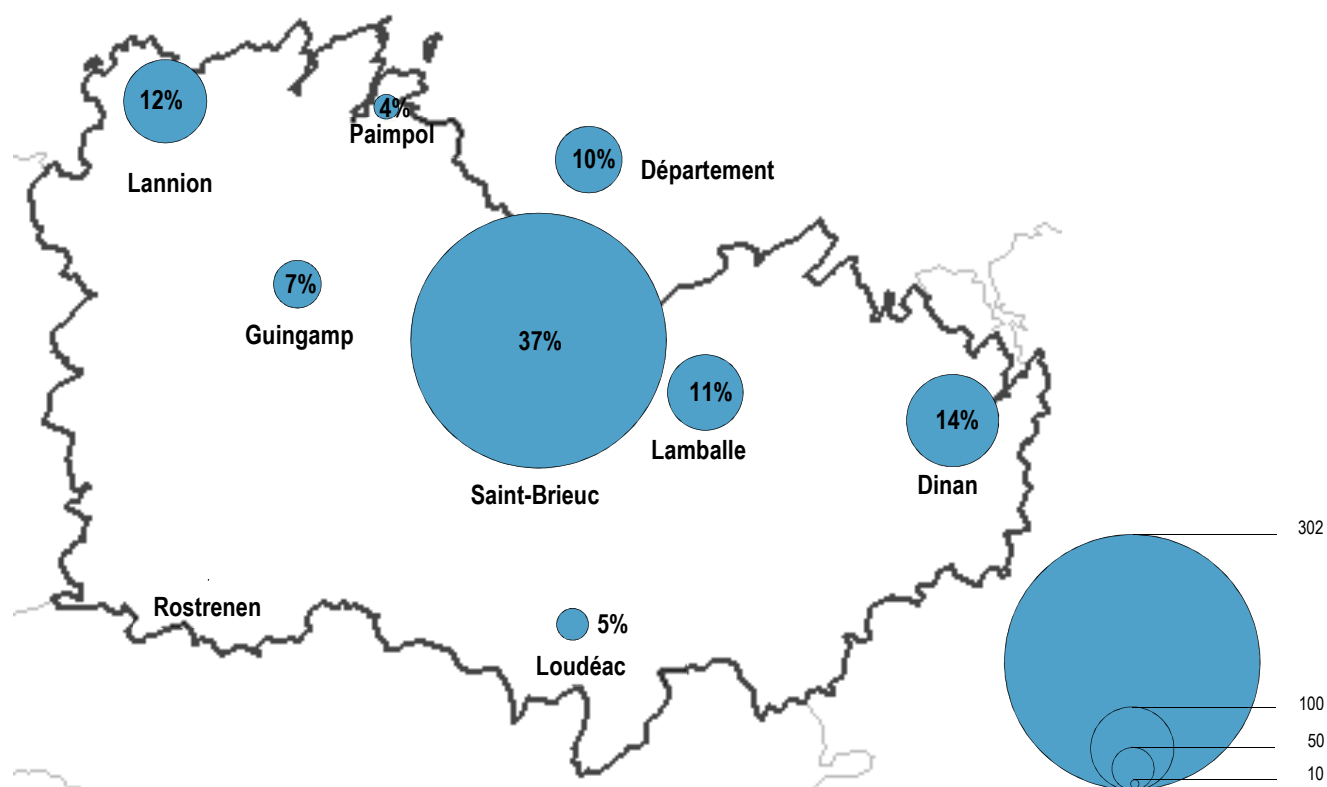
Les demandes concernant le département sont celles pour lesquelles le ménage n'a pas émis de souhait géographique particulier.

En 2016, le SIAO comptabilise 347 demandes d'ALT, 423 de CHRS et 37 de PS. Le dispositif CHRS est le plus sollicité en représentant 52% de l'ensemble des demandes d'hébergement d'insertion, contre 43% pour l'ALT et 5% pour les PS. Depuis 2011, ces proportions sont relativement stables.

Le territoire de Saint-Brieuc concentre quasiment 2 demandes d'hébergement d'insertion sur 5 du département. Leur répartition est sensiblement la même que les années précédentes. Les demandes départementales représentent 10% des demandes. Devant la saturation des dispositifs et les délais d'attente, les professionnels peuvent inciter les ménages à élargir leur demande. Les personnes peuvent alors privilégier une demande départementale pour se voir attribuer plus rapidement une place d'hébergement.

Les demandes de places de stabilisation sont concentrées sur les villes qui gèrent ce dispositif (Lannion, Guingamp, Saint-Brieuc et Dinan).

Carte – Répartition des demandes d'hébergement par territoire



Lecture : Le territoire de Guingamp compte 7% des demandes d'hébergement d'insertion.

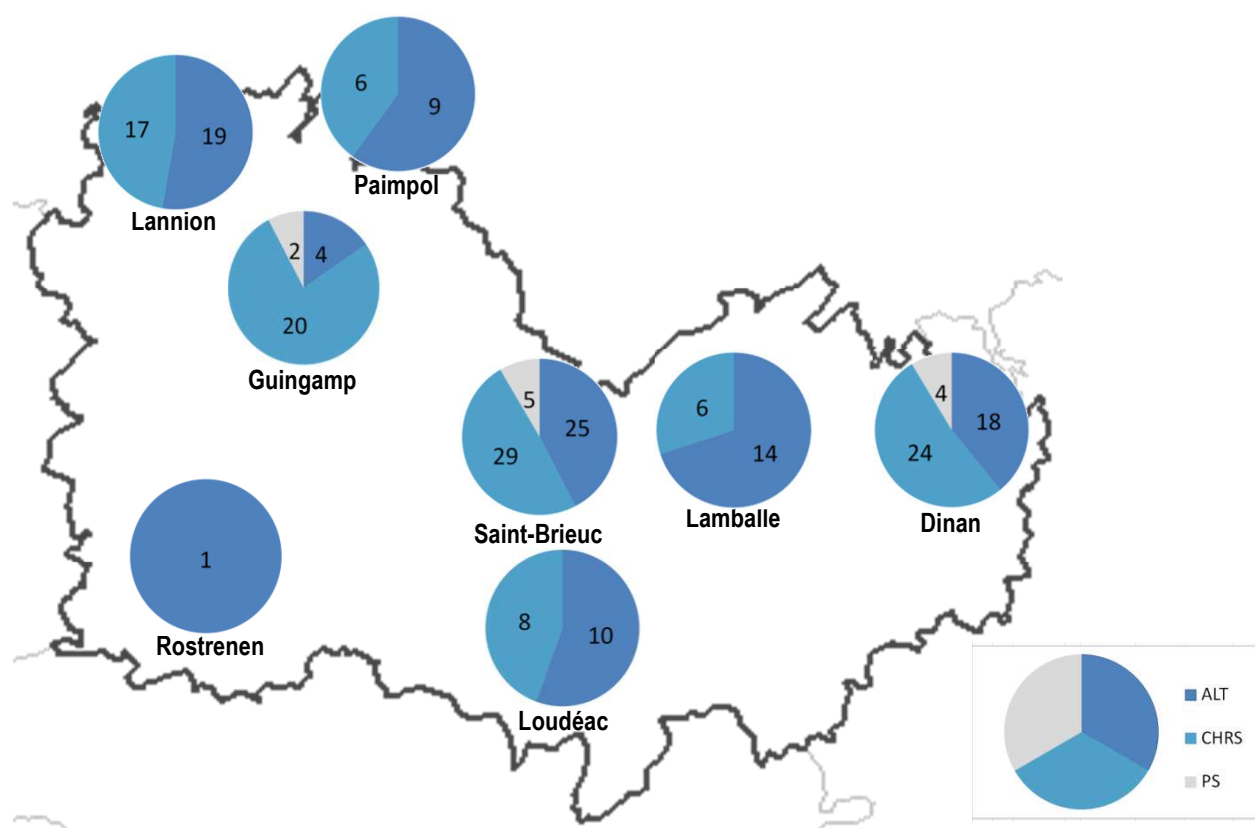
Les offres d'hébergement d'insertion

En 2016, 221 nouvelles offres d'hébergement d'insertion ont été transmises au SIAO. Ce volume est en diminution de plus de 24% depuis l'année 2012 où 292 offres étaient recensées. Cette réduction est plus marquée sur les dispositifs PS (-39%) et ALT (-30%) que CHRS (-16%).

En 2016, le SIAO a recensé 100 offres d'ALT, 110 de CHRS et 11 de PS.

L'évolution des offres est à mettre en relation avec l'évolution du parc d'hébergement depuis 2011 où des places ALT d'insertion ont été redéployées vers de l'hébergement d'urgence, d'autres ont fermé (notamment sur les territoires de Guingamp et Dinan), cinq places de CHRS ont ouvert en 2012 sur Lamballe et, en 2015, deux places de stabilisation ont été créées à Lannion.

Carte – Nouvelles offres d'hébergement par territoire et par dispositif



Lecture : En 2016, sur les 221 offres d'hébergement, celles transmises par les structures de Saint-Brieuc correspondent à 25 ALT, 29 CHRS et 5 PS.

Les offres se répartissent à 50% en CHRS, 45% en ALT et 5% en PS. Cette répartition est constante depuis 2011.

Comme les années précédentes, les territoires de Dinan et de Saint-Brieuc concentrent la moitié des nouvelles offres, avec respectivement 21% des offres et 27%.

Les attributions

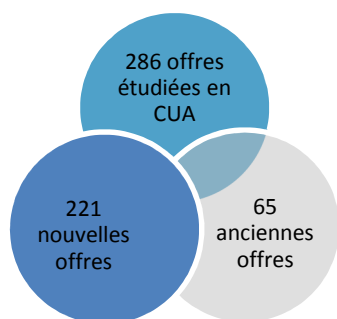
En amont de chaque Commission Unique d'Attribution (CUA), l'opérateur SIAO positionne jusqu'à huit ménages sur chaque offre disponible selon la date d'ancienneté de la demande. La CUA étudie les demandes positionnées sur les offres ALT, CHRS et PS et procède aux attributions.

En 2016, la CUA s'est réunie 26 fois (tous les 15 jours). Au total, **286 offres d'hébergement d'insertion ont été présentées : 221 nouvelles et 65 anciennes** (réétudiées en CUA suite à une non attribution). Chaque CUA a étudié en moyenne 11 offres (15 en 2015).

On notera sur l'année 2016, **une baisse significative du nombre d'offres présentées en CUA de 33.6%** par rapport à 2015 (286 contre 382 en 2015).

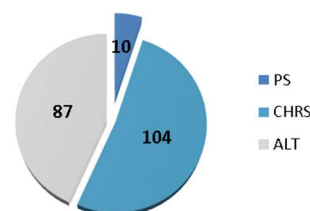
Le volume des nouvelles offres est en baisse de 5.43% par rapport à 2015.

On a surtout pu constater une baisse importante du nombre d'anciennes offres étudiées (65 contre 149 en 2015), cela signifie que les attributions se sont davantage faites dès le premier passage en CUA.



Sur les 221 nouvelles offres reçues en 2016, on enregistre 201 attributions, 12 glissements internes, 5 offres retirées et 3 offres non pourvues.

Attributions par dispositif



Le délai d'attente moyen en 2016 est de 12,2 semaines.

Le mode de calcul exclut dorénavant :

- les personnes sortant de prison pour lesquelles le délai est faussé puisqu'il court durant la période d'incarcération,
- les personnes ayant un parcours insertion, qui conservent le bénéfice de leur date d'ancienneté lorsqu'elles évoluent vers un nouvel hébergement (exemple : parcours du CHRS vers de l'ALT).

Dispositif	Délai d'attente
ALT	12,6
CHRS	11,1
PS	20,6
Moyenne	12,2

Les délais d'attribution d'une place en stabilisation sont les plus élevés, notamment sur les territoires de Guingamp (27,9 semaines) et Dinan (24 semaines). A noter qu'il n'y a pas eu d'attribution sur le territoire de Lannion durant l'année.

En 2016, le délai d'attente moyen, toute demande et tout dispositif d'hébergement confondu (calcul antérieur), avant une attribution, est de 14,8 semaines. Il est en augmentation de plus d'une semaine (13,4 semaines en 2015) et il reste plus élevé qu'en 2012 (10 semaines).

Globalement sur l'hébergement d'insertion, les délais d'attente moyens ont augmenté depuis 2012 :

- ALT : + 7 semaines
- CHRS : + 2 semaines
- PS : + 11 semaines

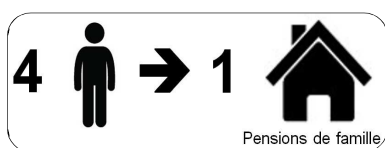
2.3.2 LE LOGEMENT ACCOMPAGNE (PFO, RA, FJT)

En 2016, le SIAO a recensé 91 demandes de logement en résidences sociales intégrées au SIAO pour 25 offres.

91 demandes → 68 Pensions de famille (46 PFO et 22 RA)
→ 23 Foyers Jeunes Travailleurs

24 offres → 17 Pensions de famille (13 PFO et 4 RA)
→ 7 Foyers Jeunes Travailleurs

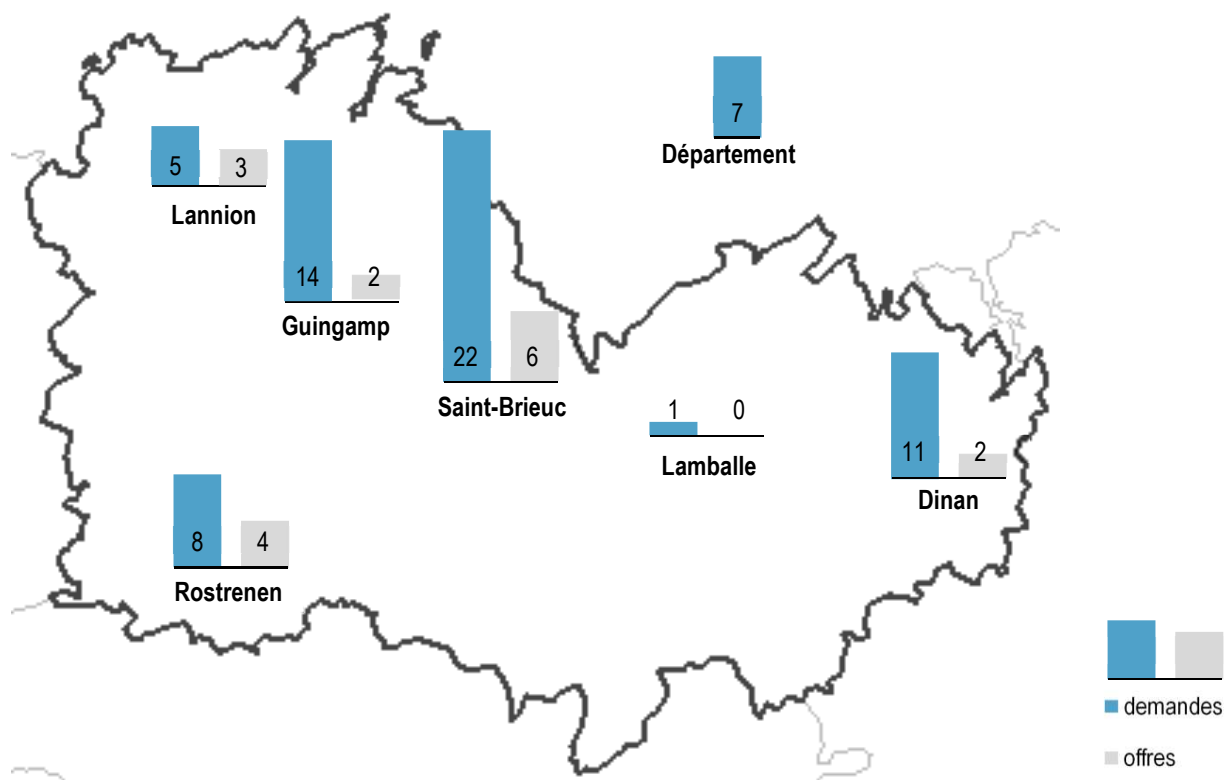
Les pensions de famille



Avec 68 demandes pour 17 offres, le ratio départemental Demandes/Offres pour 2016 s'établit à 4. En 2015, ce ratio était de 2,4. On recense 15 demandes supplémentaires en 2016 (+28%).

Sur le territoire de Guingamp, où la tension est la plus importante du département, il s'élève à 7. A Saint-Brieuc, où l'on comptabilise le plus de demandes, le ratio s'établit à 3,7.

Carte – Répartition des demandes et des offres en pensions de familles par territoire



Lecture : Le territoire de Lannion centralise 5 demandes en pensions de famille contre 3 offres.

Le territoire de Saint-Brieuc concentre un tiers des demandes en pensions de famille (32%). Cette proportion est constante depuis 2013.

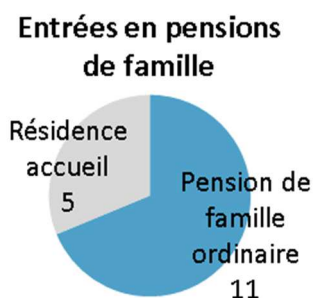
Les attributions

Les offres de pensions de famille font l'objet d'une attribution lors de concertations territoriales organisées par le gestionnaire. Lorsqu'une place se libère, le gestionnaire 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.

Depuis mai 2016, le délai des validités des positionnements des concertations sont valables 6 mois, au lieu de 3 précédemment.

Territoire	Nombre de concertations territoriales
Dinan	2
Guingamp	1
Lannion	2
Rostrenen	3
Saint-Brieuc	2
Belle-Isle en Terre	/
Total	10

En 2016, pour les 17 offres transmises, 10 concertations territoriales ont été organisées. Elles ont donné lieu à 16 attributions. Une offre a été retirée par la structure d'hébergement.



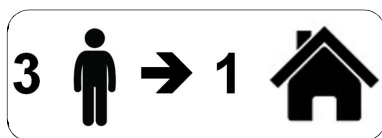
En moyenne, **les demandeurs ont attendu 36,5 semaines avant une attribution :**

- 54,7 semaines : résidence accueil
- 28,2 semaines : pension de famille ordinaire

***Lecture :** En 2016, 5 ménages sont entrés en résidence accueil.*

La situation est particulièrement problématique pour les demandeurs de Résidence Accueil à Saint-Brieuc, qui attendent plus d'une année avant d'accéder à un logement accompagné. Cette année, 4 entrées ont eu lieu avec un délai d'attente de 58 semaines, soit 1 an et 6 semaines.

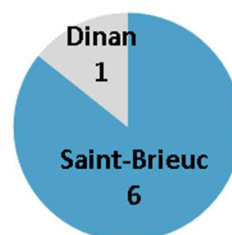
Les Foyers Jeunes Travailleurs



Les Foyers Jeunes Travailleurs ont intégré le périmètre SIAO en **janvier 2015**. Le ratio départemental demandes/offres est de 3,3. Il est surtout représentatif de la situation à Saint-Brieuc.

Territoire	Demandes	Offres
Saint-Brieuc	16	7
Dinan	4	/
Département	3	/
Total	23	7

Entrées en FJT par territoire



En moyenne, **les demandeurs ont attendu 8,2 semaines avant une attribution.**

Lecture : En 2016, 7 ménages sont entrés en FJT, dont 6 à Saint-Brieuc.

On peut noter en 2016, qu'il n'y a eu aucune offre transmise pour le territoire de Dinan. L'entrée effective en 2016 correspond à une offre de 2015.

Sur les 7 offres transmises pour le territoire de Saint-Brieuc, 6 ont été attribuées et 1 offre a été retirée par le gestionnaire d'hébergement.

2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS

En 2016, **898 demandes d'hébergement / logement accompagné**, tous dispositifs confondus, ont été transmises au SIAO (923 en 2015), cela concerne **1352 personnes différentes** (1440 en 2015).

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.

Sociotype du chef de famille demandeur d'hébergement d'insertion²

Homme (65%) - 37 ans

Femme - 35%

18-24 ans : 17%
25-34 ans : 26%
35-44 ans : 27%
45-54 ans : 20%
55-64 ans : 8%
65 ans et plus : 2%

Français (82%)

Hors UE - 15%
UE - 3%

Vit seul (66.4%)

Homme seul : 50.6%
Femme seule : 15.8%

Femme seule avec enfant(s) : 15.2%
Homme seul avec enfant(s) : 9%
En couple sans enfant : 5.3%
En couple avec enfant(s) : 3.6%

Suite à une rupture familiale, conjugale, par des tiers (23.1%)

Expulsion ou perte du logement : 17.7%
Violences : 10.9%
Absence de ressources : 9.9%
Départ département d'origine : 7.7%
Sortie d'établissement de soins : 7.4%
Sortie de prison : 5.6%
Intermittent de la rue : 5.3%
Chômage - perte d'emploi : 3.8%
Départ pays d'origine : 2.9%
Logement insalubre : 2.6%
Fin de prise en charge ASE : 2%

Est hébergé par des tiers (30.4%)

Domicile personnel : 20.9%
Rue ou structure d'urgence : 16.2%
Domicile parental : 9.2%
Hébergement mobile ou de fortune : 7.6%
Etablissement de soins : 6.8%
Prison : 4.5%

Est sans emploi (80.8%)

87% de ceux qui travaillent occupent un emploi précaire

A des ressources <600€ (30.9%)

Sans ressources : 24.8%
(48% chez les 18-24 ans)
De 600 à 899€ : 17.5%
De 900 à 1199€ : 12.6%
1200 € ou plus : 10.6%

43% vivent des minimas sociaux

16.6% autres ressources (*pension d'invalidité, rente, AL, garantie jeunes, compléments de ressources, PAJE, ...*)

14.1% perçoivent un salaire

11.1% bénéficient de l'ARE

2.2% ont une allocation de formation

2% perçoivent une retraite

NB : un ménage peut déclarer plusieurs types de ressources

105 femmes victimes de violences
46 personnes sortant de prison
68 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO

²Les valeurs de moins de 1% ne sont pas représentées ainsi que les informations non renseignées

L'analyse de l'évolution de la typologie des publics dévoile plusieurs tendances :

En 2016, les femmes représentent 35% des chefs de famille demandeurs d'hébergement pour 33% en 2015. C'est pour les demandes en CHRS que leur part est la plus forte (38.7%).

Tous dispositifs confondus, 65% des chefs de famille sont des hommes, ils représentent 92% des demandeurs d'un hébergement en place de stabilisation.

L'étude de la composition des ménages montre également une hausse de la part des femmes seules avec enfant(s), elle passe de 13.6 à 15.2% en un an.

La baisse de la part des demandeurs de nationalité étrangère : 15% en 2016 (18% en 2015). Cela se confirme par la baisse conséquente de la part "Départ du pays d'origine" dans les motifs de la demande d'hébergement entre 2015 et 2016 (de 7 à 2.9%).

Plus de ménages concernés par des problématiques de soins : la sortie d'hôpitaux ou d'établissements de soins représente 7.4% des motifs de la demande en 2016 (3.9% en 2015). Suivant la même évolution, la part des ménages se trouvant en structure de soins au moment de leur demande d'hébergement passe de 4.7 à 6.8% entre 2015 et 2016.

Plus d'un tiers des demandeurs se trouvent hébergés par un tiers ou un parent (39.6%).

Près de 24% sont à la rue, en structure d'urgence ou en hébergement mobile de fortune (voiture, caravane, squat).

A l'origine de la demande, le principal motif reste la rupture familiale, conjugale ou par des tiers (23.1%). Cependant, dans les motifs invoqués, on peut noter depuis 2014, **une hausse de la part des ménages en situation d'expulsion ou perte du logement** (+2.6 points) devenant ainsi le second motif de la demande, de même la part des intermittents de la rue augmente (+ 2 points).

2.3.4 SIAO INSERTION-LOGEMENT

Les doubles demandes : SIAO et logement social

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

- **Dans le parc public : 35.79 % des ménages ont déclaré avoir également déposé une demande de logement social (28.41% en 2015).**

Cette part a fortement augmenté de 7 points entre 2015 et 2016. Elle varie en fonction des dispositifs d'orientation :

- 54% des demandeurs d'ALT ont déposé une demande de logement social en parallèle de la demande SIAO,
- 27% des demandeurs de CHRS,
- 18% des demandeurs de PS,
- 15% des demandeurs de résidences sociales.

- **Dans le parc privé : 13.92% des ménages (13.65% en 2015)**

Cette proportion qui avait doublé entre 2014 et 2015, est restée stable en 2016. Elle concerne :

- 24% des demandeurs d'ALT,
- 10% des demandeurs de PS,
- 10% des demandeurs de résidences sociales,
- 7% des demandeurs de CHRS.

Avec l'accès à Imhoweb³, il est important de souligner que les données ci-dessus sont plus fiables que les années précédentes, puisqu'elles sont davantage vérifiées par l'opérateur SIAO, notamment dans le cadre du repérage des ménages éligibles à l'Accompagnement Social Renforcé dans le Logement (ASRL) qui ont effectué une double demande SIAO-Logement social. A ce titre, 103 ménages ont été repérés et enregistrés sur une liste transmise chaque quinzaine aux bailleurs sociaux du département et aux gestionnaires d'hébergement. Les ménages sont retirés de la liste dès lors qu'ils accèdent à un hébergement ou un logement social, ou qu'ils annulent leur demande SIAO.

L'accès au logement social des publics hébergés en structures intégrées au SIAO

Les outils partagés et le circuit d'accès au logement social pour les publics hébergés ont été mis en place en novembre 2015. Les premiers dossiers ont été transmis à l'opérateur SIAO à partir de février 2016. Durant cette année, le travail de l'opérateur SIAO a consisté, en particulier, à rappeler la mise en place des outils créés et du circuit auprès des bailleurs sociaux et des gestionnaires de structures.

Au cours de l'année 2016, l'opérateur SIAO a reçu 59 dossiers de ménages pour lesquels un « *contingement* » SIAO a été effectué sur Imhoweb²². A partir de cette base de données,

³ Imhoweb : Base de données du fichier départemental de la demande de logement social des Côtes-d'Armor.

l'opérateur SIAO pourra observer les délais d'attribution des ménages hébergés dès lors qu'ils sont en capacité à habiter en logement ordinaire.

Les sorties des ménages du parc SIAO

Lors des années précédentes, l'opérateur SIAO recevait de façon irrégulière le tableau mensuel des sorties d'hébergement, adressé par les gestionnaires de structures à la DDCS. Cet outil n'était pas satisfaisant et ne reprenait pas l'ensemble des items utiles pour l'observation. En l'occurrence, il était constaté des écarts entre les données issues des rapports d'activité des gestionnaires de structure et celles observées par l'opérateur SIAO.

Depuis 2016, l'opérateur SIAO a mis en place un nouvel outil de recensement mensuel des sorties des ménages hébergés reprenant :

- la date de sortie du dispositif
- le motif de sortie
 - o logement social : organisme HLM, territoire
 - o logement privé : territoire
 - o logement accompagné : dispositif, territoire
 - o autres sorties : hébergement d'urgence, autre hébergement d'insertion, retour à la rue, exclusion, ...

Cet outil est adressé chaque 10 du mois suivant par les 13 gestionnaires ayant des structures intégrées au SIAO. Il permettra de se baser sur des données fiables pour observer la part des ménages sortant vers le logement ou les autres dispositifs.

L'intégration des Foyers Jeunes Travailleurs au SIAO

Un bilan de l'intégration des FJT a pu être effectué en mars 2016. En effet, en janvier 2015, les FJT des associations Steredenn (Dinan), L'Igloo (Saint-Brieuc) et Le Marronnier (Saint-Brieuc et Plérin) ont intégré le SIAO pour 5% de leur parc locatif collectif. Un bilan intermédiaire avait été réalisé en mai 2015 pour ajuster les processus.

Eléments chiffrés de l'année 2015 :

- Evaluation sociale SIAO et orientation :
 - o 43 dossiers SIAO instruits dont la moitié orientée vers un dispositif d'hébergement d'insertion (CHRS, ALT)
 - o Un enregistrement des demandes surtout sur le 1^{er} et le 3^{ème} trimestre
- Admission
 - o 1 demande sur 2 jugée irrecevable en commission d'admission. Motif prépondérant : absence de situation professionnelle ou de projet d'emploi ou de formation.
- Mobilisation du parc locatif
 - o Un objectif de 5% non atteint au niveau départemental

Logements FJT mobilisés pour le SIAO

FJT	Logements intégrés SIAO	Logements réels SIAO	Logements collectif total	%	
Le Marronnier	4	4	84	4,8 %	✓
L'Igloo	6	5	120	4,2 %	✗
Steredenn	5	3	103	2,9 %	✗
Total	15	12	307	3,9%	

Lecture : Le FJT Le Marronnier a réservé pour le SIAO 4 logements de son parc collectif de 84 logements, soit 4,8% pour un objectif de 5%.

- 4 pistes d'amélioration à court terme ont été définies :
 - o Harmoniser les critères d'orientation pour le public SIAO
 - o Renforcer le suivi des dossiers ajournés
 - o Amplifier les évaluations sociales sur le territoire de Dinan
 - o Présenter le dispositif auprès des missions locales

Afin d'étendre ce fonctionnement sur l'ensemble du département, des rencontres ont eu lieu en 2016 avec le FJT L'Escale (Guingamp). Ce dernier a intégré le SIAO au 2 janvier 2017.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

La participation au séminaire Union Sociale pour l'Habitat (USH) et la FNARS : Les partenariats entre bailleurs sociaux et associations d'insertion



Repérée comme une pratique innovante, les relations structurées entre les bailleurs sociaux et les gestionnaires d'hébergements a fait l'objet d'une présentation en séminaire regroupant les représentants des organismes HLM et des représentants régionaux de la FNARS.

Ce séminaire avait pour objectifs de rappeler les enjeux du logement d'abord et de l'importance des relations entre les opérateurs (veille sociale, hébergement, logement social). Il s'agit également de présenter les pratiques innovantes existantes sur les territoires.

A ce titre, Adalea, en tant qu'opérateur SIAO 22, et l'ADO HLM 22, ont pu présenter :

- La photographie de la nature du parc d'hébergement SIAO (détenu à 80% par les bailleurs),
- Les outils structurant les relations entre bailleurs sociaux, gestionnaires d'hébergement et opérateur SIAO.

Cette journée a été l'occasion de rappeler que les relations entre bailleurs et gestionnaires se consolident et qu'un bilan de cette coopération sera effectué dans le prochain rapport observatoire. De plus, la démarche sera plus complète lorsque les travailleurs sociaux du Conseil Départemental et les dispositifs financés intégreront cette organisation.

La suite de l'évaluation du dispositif SIAO par les personnes accueillies et/ou accompagnées

La démarche se poursuit.... Après la phase d'évaluation du dispositif SIAO par les personnes accueillies et l'élaboration de propositions d'amélioration, place à l'état des lieux de la mise en œuvre des propositions par territoire et structure. Il s'agit de mesurer les écarts entre l'existant et les propositions émises qui restent à concrétiser et d'identifier les axes sur lesquels les structures d'hébergement sont prêtes à travailler afin d'améliorer les réponses.

Un travail de classification/priorisation des propositions a été réalisé avec les personnes accueillies avant d'adresser aux structures gestionnaires un questionnaire à remplir. Les propositions ont été classées selon le croisement de deux dimensions, le degré d'urgence dans la réalisation et le niveau de faisabilité :

- Urgence forte : la préconisation répond à des besoins essentiels, primaires, comme manger, être hébergé. Elle doit donc être mise en œuvre urgemment.
- Urgence moyenne : la préconisation doit être mise en place assez vite, elle répond à des besoins « non vitaux » mais importants.
- Urgence faible : la préconisation n'a pas besoin d'être réalisée dans l'urgence.



- Faisabilité forte : la préconisation peut être réalisée facilement, sans besoin de moyens particuliers.
- Faisabilité moyenne : la préconisation peut être réalisée à moyen terme, elle demande des moyens supplémentaires humains et / ou financiers.
- Faisabilité faible : la préconisation demande du temps et des moyens financiers et / ou humains supplémentaires qui peuvent être importants.

Les préconisations à urgence forte et faisabilité forte ont été dans un premier temps retenues c'est-à-dire celles qui doivent et peuvent être réalisées assez rapidement et facilement. Les structures gestionnaires sont d'abord interrogées sur ces propositions.

Ce travail d'état des lieux permettra de dégager les marges de progression et les zones de blocage, puis, a vocation à faire émerger des changements et une amélioration des réponses apportées dans le cadre du SIAO.

Pour accéder au document : <http://adalea.fr/Participation-des-usagers-et.html>

L'ouverture de places d'urgence au sein de la communauté Emmaüs

En juin dernier la **communauté Emmaüs** a inauguré ses nouveaux locaux, un projet d'envergure afin de créer une nouvelle dynamique au sein de la communauté et de s'ouvrir davantage sur l'extérieur. Cela se concrétise pour le SIAO par l'ouverture de **6 places d'hébergement d'urgence supplémentaires à l'année sur Saint-Brieuc**, là où la demande d'hébergement est forte. Il s'agit de deux chambres de deux places chacune et un petit studio, plutôt à destination d'une famille ou d'un couple.

Quatre personnes sont accueillies à la semaine, l'accueil dans le studio se fait quant à lui pour un mois. L'accueil sur une semaine permet aux personnes de se reposer et de démarrer certaines démarches importantes : domiciliation, rendez-vous SIAO, consultation point santé, etc.

Ces six places sont complétées par dix places supplémentaires ouvertes en période de grand froid.

Les personnes sont accueillies à partir de 17H00 à la communauté. Elles peuvent s'inscrire au repas du soir et au petit déjeuner. L'accueil est réalisé par un compagnon qui veille à l'installation des personnes et à la gestion des locaux. Il fait le lien entre les personnes accueillies et la communauté. C'est aussi l'interface avec le service 115 à l'origine des orientations.

Chaque matin, une personne de la communauté Emmaüs contacte le 115 pour faire le point sur le nombre de personnes accueillies et les disponibilités restantes. Le 115 transmet en fin de matinée la liste des personnes orientées, celle-ci est complétée en fin d'après-midi si de nouvelles orientations ont eu lieu.



De juin à Décembre 2016, Emmaüs a accueilli 63 personnes différentes sur ces nouvelles places, 51 hommes et 12 femmes.

Ces nouvelles places d'hébergement d'urgence contribuent à l'amélioration de la réponse d'hébergement sur le département.

La mise en place d'un groupe de travail sur le parcours SIAO des femmes victimes de violences et leurs enfants

A la demande des structures gestionnaires, le comité de pilotage SIAO a proposé la mise en place d'un groupe de travail sur la problématique des femmes victimes de violences et leurs enfants, toujours plus nombreuses à solliciter le SIAO. Le groupe de travail avait pour objectifs de :

- Recenser les problématiques dans la prise en charge des femmes victimes de violences et leurs enfants dans le cadre du parcours SIAO (Hébergement Urgence / Insertion / Accès au logement),
- Identifier les bonnes pratiques,
- Elaborer des process pour améliorer la prise en charge et le parcours.

Un certain nombre de difficultés ont été mises en avant : absence d'accompagnement lors de la mise à l'abri en urgence, délai d'attente important avant une entrée en CHRS, encore beaucoup de mises à l'abri qui se font à l'hôtel, des enfants témoins et victimes pour lesquels aucune prise en charge n'est prévue, etc.

Les membres du groupe de travail misent sur **le développement des solutions d'hébergement alternatives à l'hôtel** auxquelles il faut greffer **un accompagnement spécifique**, et insistent sur la nécessité de **prévoir aussi une prise en charge des enfants** qui accompagnent leurs mamans et qui ont besoin d'une écoute et d'une attention particulière.

L'ensemble de la réflexion du groupe de travail est disponible sur l'extranet SIAO : <http://adalintranet.fr/-SIAO-.html>

Le bulletin 115 / SIAO

Le bulletin 115 a vu le jour en 2010, d'abord centré sur le dispositif 115, il s'est étoffé dès 2013 pour couvrir l'ensemble du périmètre SIAO.

Il vous informe sur l'actualité du dispositif, ce qui se fait de nouveau au niveau des associations, nouvelles pratiques, nouvelles actions, etc. Il s'agit de donner un éclairage sur les nouveautés du secteur au niveau du département. C'est un moyen d'information, d'expression et de communication dont nous vous invitons à vous emparer. **Le 9^{ème} numéro** est en cours de réflexion, n'hésitez pas à nous rejoindre en proposant des articles ou idées d'article.



Pour y accéder : <http://adalea.fr/BULLETIN-SIAO.html>

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

Un recours aux nuitées hôtelières qui repart à la hausse

Si le recours aux nuitées hôtelières avait diminué ces deux dernières années suite à l'ouverture d'hybritel, l'année 2016 le voit repartir à la hausse (cf.p.17).

Deux formes d'hébergement principales sont sollicitées pour la mise à l'abri des familles : la structure hybritel à Saint-Brieuc pour 54 places et les partenaires hôteliers à Saint-Brieuc et dans les principales agglomérations du département.

Plusieurs éléments peuvent expliquer l'augmentation du recours à l'hôtel :

- L'accueil des calaisiens dans le cadre du démantèlement de la jungle à Calais avant leur orientation vers des CAO,
- L'augmentation de l'arrivée de familles primo-arrivantes en demande d'asile,
- Des sorties CADA à organiser vers l'hébergement d'urgence.

Nos partenaires hôteliers souhaitent maintenir un équilibre entre le nombre de personnes orientées par le 115 et leur clientèle habituelle. Aussi, passé un certain quota, ils refusent de nouvelles orientations, ce qui n'est pas sans nous poser de problèmes.

La mise à l'abri à l'hôtel génère un certain nombre de difficultés pour les familles : la gestion alimentaire (pas de possibilité de cuisiner, ni de stocker des denrées alimentaires), le confinement des enfants dans les chambres qui ne sont pas adaptées à des séjours longs, la difficulté des déplacements (notre partenaire hôtelier principal étant excentré dans une zone commerciale), etc.

Conscients de ces difficultés, des transferts réguliers sont opérés de l'hôtel vers Hybritel dès que les disponibilités le permettent.

Dans ce contexte, nous tentons d'étoffer régulièrement notre partenariat hôtelier, notamment sur les territoires hors Saint-Brieuc qui ne disposent pas de places suffisantes dans les structures d'urgence. Nous avons créé ainsi en 2016 deux nouveaux partenariats, sur Dinan et Paimpol.

La demande d'aide alimentaire

Nous le notons encore cette année, un tiers des demandes ne sont pas des demandes d'hébergement mais ce que nous appelons **des demandes de prestation**. Il peut s'agir d'une simple demande de renseignements : adresse ou localisation d'un service, information générale sur le fonctionnement du service, une aide à la recherche de transport (horaires de bus, de train).

Mais il s'agit aussi et dans de nombreux cas de répondre à **un besoin d'aide alimentaire**.

Cette réponse peut prendre différentes formes : orientation vers un service d'accueil de jour pour une remise de bon alimentaire et accéder à un dépannage auprès d'une association caritative, d'une inscription à une restauration sociale (au Trait d'Union pour Saint-Brieuc ou à Saint-Vincent de Paul à Lannion), ou d'un contact auprès d'un partenaire : maraude de la croix rouge, Trait d'Union ou Hybritel pour la remise d'un colis alimentaire.

Quelle que soit la réponse apportée, la demande est constante et fréquente. Elle émane aussi bien de personnes qui arrivent sur le territoire et qui n'ont aucune ressource, que de personnes hébergées en

structure d'urgence, ou encore de ménages déjà en logement ou en habitat précaire pour qui les fins de mois sont difficiles.

Pour certains, la demande reste ponctuelle, pour d'autre elle est récurrente. Pour les personnes sans hébergement fixe, le dépannage alimentaire est très complexe à gérer. Elles n'ont pas de possibilité de stockage et de conservation des aliments, elles sont également limitées par la charge à transporter qui s'ajoute aux effets personnels, et bien entendu elles n'ont aucun moyen de cuisiner.

Pour ces personnes, les lieux de restauration sociale sont vitaux car ils permettent d'avoir à minima un repas complet chaud par jour. Depuis plusieurs mois, la restauration sociale de Saint-Brieuc qui propose 20 repas affiche complet mais va bientôt fermer ses portes courant 2017. Encore une porte qui se ferme pour certains, qui n'étant pas sûrs d'être hébergés le soir, ne le seront pas non plus pour avoir au moins un repas chaud.



L'orientation du public jeune :

Les possibilités d'accompagnement du public jeune sont multiples et se croisent. Dès lors, il devient difficile de déterminer l'orientation la plus adaptée à une situation.

Par exemple :

Albert est un jeune de 17 ans (et 360 jours), sortant d'un foyer départemental de l'ASE, qui fait la démarche avec le soutien des travailleurs de l'ASE d'instruire une demande d'hébergement auprès d'une structure relais SIAO.*

Plusieurs possibilités d'orientation sont alors envisageables :

- *L'Accueil Provisoire Jeune Majeur (APJM) dont l'orientation est souvent en attente par le Conseil Départemental à la majorité du jeune,*
- *La Garantie Jeunes auprès de la mission locale combinée au FJT,*
- *Le CHRS si le jeune n'est pas autonome et sans ressources.*

Après échanges entre l'évaluateur SIAO, le référent social du jeune, la mission locale, Albert est finalement orienté vers la Garantie Jeunes et le CHRS.

Cette situation démontre les difficultés d'orientation de ce public sur les dispositifs existants.

Pour rappel, les conditions d'accès au dispositif :

CHRS	FJT	Garantie Jeunes	APJM
Art L 345-1 code de l'action sociale : vocation d'accueillir les personnes [...] qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale	• âgés de 18 à 30 ans • autonomes dans les actes de vie quotidienne • en parcours emploi ou de formation • disposant de ressources suffisantes pour s'acquitter du loyer et des charges	• âgés de 16 à 25 ans • qui ne sont ni en emploi, ni étudiants, ni en formation • qui vivent hors du foyer de leurs parents ou au sein de ce foyer sans recevoir de soutien financier de ces derniers • qui sont en situation de précarité	Les critères d'accès en APJM varient selon les Conseils Départementaux. Il s'adresse aux jeunes avec un projet emploi ou formation ayant connus un parcours de rupture et accueillis dans les dispositifs de l'ASE.

A priori, l'accès en Garantie Jeunes devrait permettre un accès en FJT. En effet, à partir de ce dispositif, la mission locale s'engage à aider le jeune à résoudre ses difficultés, notamment en matière de

mobilité, de santé, de logement, avec les acteurs locaux. On peut donc considérer cette modalité d'accompagnement globale, proche du CHRS.

La Garantie Jeunes étant un dispositif récent, il s'agira de clarifier les modalités réelles d'accompagnement assurées par les professionnels de la mission locale. Dans l'attente, les orientations sont véritablement à examiner en fonction de la situation du jeune et des dynamiques dans lesquelles il s'inscrit.

** Le prénom de la personne citée a été modifié.*

5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

Le choix a été fait, cette année, de donner la parole aux personnes hébergées qui, au-delà des données que nous recueillons, expriment une réalité que nous ne pouvons appréhender dans le cadre de la gestion de dispositif.

Bien que les structures d'hébergement améliorent leurs conditions d'accueil, bien que des aides aux déplacements soient proposées, des difficultés quotidiennes persistent pour les personnes prises en charge dans le cadre de l'urgence, qui ne sont pas toujours mesurées ou exprimées.

Nous vous proposons le témoignage d'un couple demandeur d'asile hébergé par le 115, celui d'un homme isolé et celui d'une famille :

Julia et Pierre

« La vie dans le 115 n'a pas été facile.

Bien sûr qu'il permet d'être à l'abri, mais avec des contraintes souvent stressantes.

Dans le 115, la place n'est pas attribuée au premier appel. Ce n'est qu'au bout de 3 ou 4 jours que j'ai pu trouver une place.

Avant que je trouve une place au 115, j'ai passé 3 nuits d'affilées en dormant dans un parc, avant l'arrivée de ma conjointe. Avec elle aussi, nous avons passé des nuits dehors.

Dans le 115, avant 4 ou 5 mois, on ne peut pas avoir une place fixe, souvent plus de 6 à 7 mois.

Le pire, dans le 115, c'est les orientations dans les différentes communes : pour nous ça a été Lannion, Loudéac, Guingamp, Lamballe etc. Cela entraîne un stress supplémentaire, surtout pour ma compagne et je pense pour les femmes en général. Cela perturbe l'adaptation et l'intégration, surtout pour ceux qui ne parlent pas et ne comprennent pas le français.

Dans les hébergements du 115, on ne dort pas comme chez soi : une rigueur très particulière est imposée, sans exception : quitter les lieux à 9h et rentrer à 17h45 : cela crée du stress supplémentaire, les horaires pourraient être différents en hiver et en été. Et le dimanche, on ne sait pas où aller : Tout est fermé. En hiver cela est dangereux pour la santé.

L'avantage c'est que cela permet des rencontres et des échanges, des découvertes.

Et il y aurait beaucoup à dire, mais nous apprécions énormément la structure du fait qu'elle réduit le nombre de sans abri et pour les services proposés : douche, repas, offre de vêtements, suivi... »

Antoine, 34 ans.

« Je fais appel au 115 depuis plusieurs années.

Une journée-type commence avec la préoccupation de savoir où je vais pouvoir dormir ce soir. Il faut alors trouver un téléphone et appeler, appeler et appeler jusqu'à ce qu'une place me soit attribuée.

Quand il n'y a pas de place, je cherche alors une cage d'escalier, un hall d'immeuble, ou un parc...

Lorsqu'une place m'est attribuée, plusieurs endroits proposent des hébergements.

En général, l'accueil y est très chaleureux. Tout le monde se mélange (bénéficiaires du 115, compagnons d'Emmaüs, équipe accueillante) et les échanges sont faciles.

Les repas sont appréciables. Et c'est important quand c'est le seul repas qu'on peut avoir dans la journée.

Ce n'est pas toujours facile de partager sa chambre. Cela dépend de la personne avec qui on la partage. Il y a peut-être un manque de respect de certains usagers... et tout le monde en subit les conséquences. Et il y a aussi parfois des vols d'affaires.

J'ai eu une expérience particulière sur un hébergement ; car, arrivé 30 mn en retard, ils m'ont refusé l'accès au centre d'hébergement. Je me suis donc retrouvé sans ressources, sans transport dans cette ville que je ne connaissais pas.

Je voudrais rajouter que devoir réfléchir chaque jour à l'endroit où on va dormir génère beaucoup de stress tout au long de la journée, et même la nuit...

L'impact sur le moral est important ; et on est difficilement disponible pour d'autres démarches (trouver un emploi, suivre une formation, etc...). »

Témoignage d'une famille :

« Quand je suis arrivée à Saint-Brieuc, la première difficulté que j'ai rencontrée a été pour mes déplacements avec mes deux enfants. Beaucoup de marche à pied pour toutes les démarches. Il a fallu attendre un mois et demi avant de pouvoir avoir une carte de bus.

Le problème quand nous étions au F1 c'était pour les repas. Impossible de préparer des repas pour mes enfants et moi. Nous avons mangé des boîtes de conserve froides et du pain.

Par contre toutes les personnes que j'ai rencontrées ou avec lesquelles j'ai parlé au téléphone m'ont toujours parlé respectueusement et avec gentillesse.

A mon arrivé à l'Hybritel, j'ai apprécié le logement mais j'ai trouvé compliqué la vie en communauté avec d'autres familles. Il y avait souvent de l'incompréhension malgré nos origines communes. J'étais heureuse enfin de pouvoir cuisiner pour mes enfants. La seule chose manquante c'est qu'il n'y a pas de machines à laver sur place.

A l'Hybritel, je me sens en sécurité surtout que je viens d'avoir ma petite fille qui est née le 3 février. »

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 2016, 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 2016	
Formation comptable	24 h
Site intranet	7 h
Hors plan de formation	
Valeurs républicaines et travail social : enjeux d'un nouveau rapport	5 h
Formation technique aux nouveaux développements de ProGdis SIAO	14 h
Recyclage SST	14 h
TOTAL	57 h

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
- Identifie les ménages potentiellement éligibles aux mesures ASRL – Volet accès
- 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 Départemental
- ADO Habitat
- FNARS
- CIDERAL
- Saint-Brieuc Agglomération Baie d'Armor
- EPCI
- ...

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

Au niveau du **volet urgence du SIAO**, 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 Départemental ?

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 qui 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'usager 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 2016, 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 de nouveau 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.

Pour **le volet insertion**, l'année 2016 a été marquée par la poursuite du développement du partenariat avec les bailleurs sociaux dans le cadre de la mise en œuvre de la feuille de route du volet logement et les FJT.

8. PLAN D' ACTIONS

Notre projet associatif s'appuie sur 5 axes stratégiques qui guident notre action sur la période 2014-2019. Sur chacun de ces axes, l'association a défini ses engagements.

ACCOMPAGNER	INNOVER	COOPERER	IMPLIQUER	S'ENGAGER
--------------------	----------------	-----------------	------------------	------------------

Ces axes et engagements ont ensuite fait l'objet d'une déclinaison opérationnelle au sein de chaque pôle dans le cadre de plans d'actions.

	Rappel des perspectives pour 2016	Réalisations au 31 Décembre 2016	Perspectives pour 2017
Accompagner	- A la parution du décret sur le partage d'information, formalisation du cadre SIAO pour le partage d'information - Revoir l'ensemble des courriers pour les simplifier - Rendre plus accueillant l'appel à l'opérateur SIAO avec un message répondeur personnalisé	- L'état des lieux de tous les échanges d'information est réalisé. Attente décret sur le partage d'information (loi ALUR) pour formaliser le cadre et la procédure - Les courriers type SIAO ont été revus	- Rendre plus accueillant l'appel à l'opérateur SIAO avec un message répondeur personnalisé
Innover	- Poursuivre la dématérialisation des courriers - Poursuivre la mise à jour du répertoire 115 - Un rapport observatoire allégé et plus dynamique	- Envoi par mail des copies de courrier aux structures relais se poursuit - Mise à jour systématique du répertoire quand des changements sur le fonctionnement des services sont communiqués - Finalisation des premières fiches signalétiques (itinéraire et plan d'accès) - Le rapport observatoire SIAO a été relooké et allégé	- Poursuivre le travail de dématérialisation en explorant les possibilités du SI SIAO - Préparer la mise en place du SI SIAO sur le département : formation de l'opérateur SIAO dans un 1^{er} temps (1^{er} semestre) et planification de la mise en œuvre. Au 2nd semestre, préparation des différents acteurs
Coopérer	- Développer le volet prestations dans ProGdis pour améliorer le recensement dans le cadre du volet observatoire	- Le nouveau système d'information SI SIAO étant en perspective, pas de développement du volet prestations	

	- Ecrire le protocole de traitement des demandes d'extraction de données SIAO - Travailler avec le secteur hospitalier et les acteurs du soin pour mieux préparer les sorties et organiser des réponses adaptées	- Le travail avec les acteurs du soin a été reportée à 2017/2018 afin d'engager dans un 1er temps le travail avec le SPIP ainsi que la réflexion sur le parcours SIAO sur les femmes victimes de violences et leurs enfant.	
Impliquer	- Finalisation de la démarche d'évaluation et réflexion sur les modalités d'association des personnes accueillies et/ou accompagnées à la gouvernance du dispositif	- La démarche d'évaluation du dispositif SIAO a été finalisée avec une présentation des résultats et perspectives en mars 2016. La démarche se poursuit par une phase état des lieux de la mise en œuvre des propositions par les structures d'hébergement. Phase de repérage des freins à la mise en place de certaines propositions	- Poursuivre le travail engagé en impliquant davantage les structures d'hébergement dans la poursuite du travail et l'amélioration des réponses d'hébergement