



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

2017

BILAN D'ACTIVITE

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

SIAO 22



Février 2018

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	15
2.1.4 LA SORTIE DE L’URGENCE VERS L’INSERTION : DES PASSERELLES A RENFORCER	20
2.2 LES STRUCTURES RELAIS DE SAINT-BRIEUC ET LOUDEAC.....	22
2.3 SIAO INSERTION.....	27
2.3.1 L’HEBERGEMENT D’INSERTION.....	27
2.3.2 LE LOGEMENT ACCOMPAGNE.....	31
2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS.....	33
2.3.4 SIAO INSERTION-LOGEMENT.....	36
3. EVENEMENTS MARQUANTS	38
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	41
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 RENFORCÉ 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

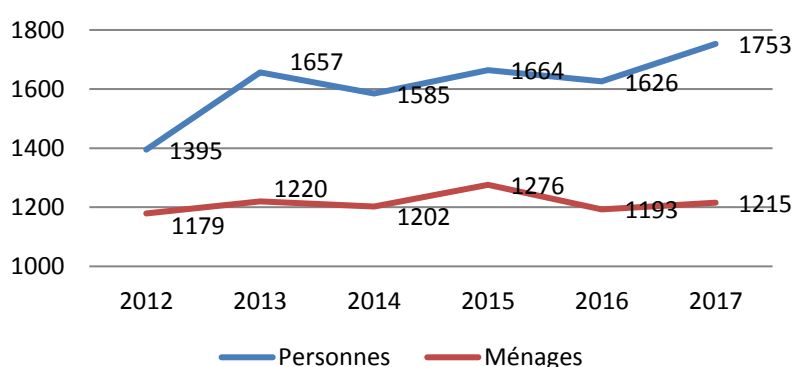
2.1.1 LE PUBLIC

Une légère augmentation du nombre de personnes qui ont sollicité le SIAO urgence (+7,8%).

En 2017, **1215 ménages différents composés de 1753 personnes différentes** ont fait une demande d'hébergement ou de prestation auprès du SIAO, soit 22 ménages ou 127 personnes de plus qu'en 2016. **576 ménages contactaient le 115 des Côtes d'Armor pour la 1^{ère} fois**, soit 47% des ménages.

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 / Personnes ayant sollicité le SIAO urgence pour une demande d'hébergement et/ou de prestation

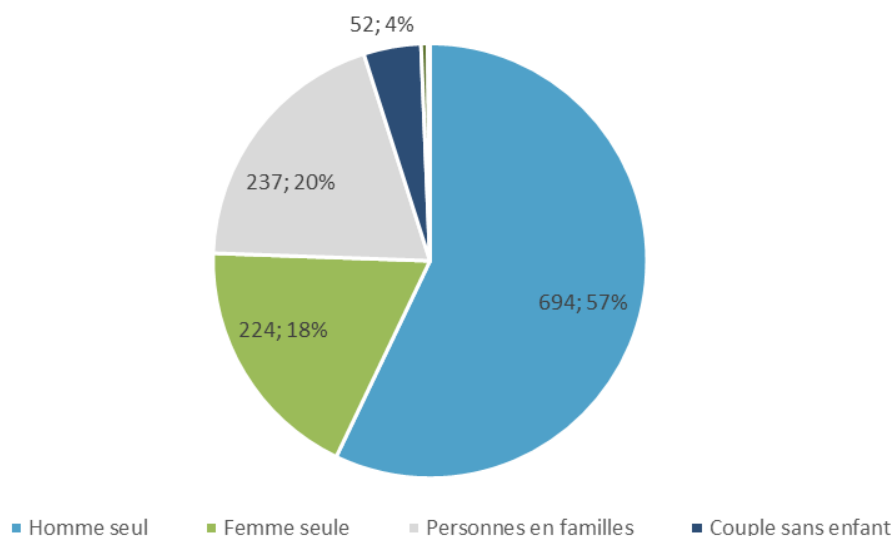


Lecture : en 2017, 1753 personnes différentes ont fait une demande d'hébergement et/ou de prestation auprès du SIAO.

Les hommes seuls restent majoritaires

mais leur part continue de reculer (-4 points par rapport 2016, - 8 points par rapport à 2015). Après quelques années d'augmentation continue (+43,3% entre 2012 et 2016), le nombre de femmes se stabilise cette année : 224 femmes ont fait appel à l'urgence en 2017 (221 en 2016).

Répartition des ménages par composition familiale (*)



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

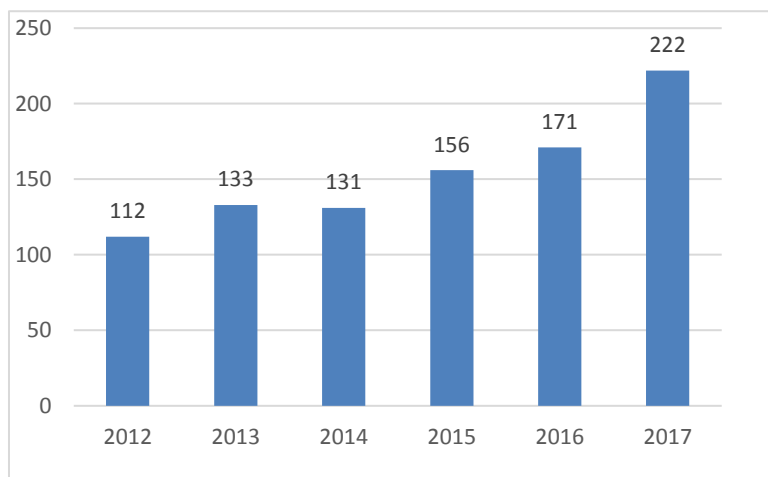
(*) seules les compositions familiales, dont la part est supérieure à 1%, sont représentées sur le graphique



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

L'augmentation du nombre de familles sollicitant le SIAO urgence pour une demande d'hébergement se poursuit en 2017, 222 ménages contre 171 en 2016, soit une augmentation de 29,8%.

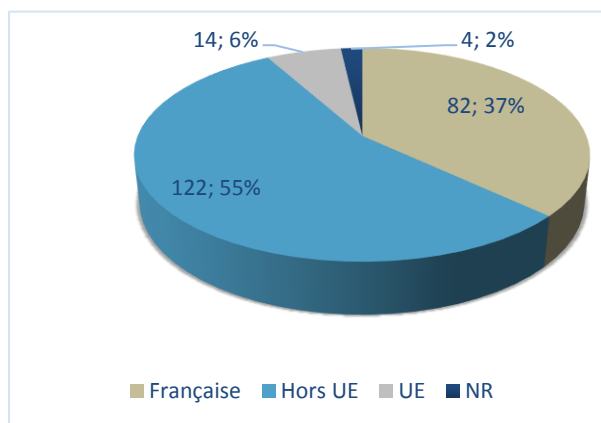
Evolution du nombre de ménages en famille ayant sollicité le SIAO urgence pour un hébergement



Lecture : 222 familles ont sollicité le SIAO urgence pour un hébergement en 2017.

639 personnes différentes en famille ont fait une demande d'hébergement d'urgence.
Elles correspondent à **222 ménages différents**.

Répartition des ménages par nationalité



Lecture : 122 familles qui font appel au 115 pour une demande d'hébergement sont de nationalité Extracommunautaire.

Les ménages en famille sont en grande majorité des femmes seules avec enfants (59%) et plus de la moitié sont extracommunautaires (55% hors UE, 37% françaises et 4,2% UE).

Les familles extracommunautaires sont très souvent dans un parcours de demande d'asile.

Sociotype des ménages¹

De nationalité française (58%) – 36 ans

34% - hors UE
3,7% - UE

Moins de 18 ans : 23,4%
18-24 ans : 14,5%
25-34 ans : 22,3%
35-44 ans : 18,7%
45-54 ans : 12,2%
55-64 ans : 3,8%
+ 65 ans : 2%

Suite à une rupture familiale ou conjugale (22,5%)

Départ pays d'origine : 22%

Départ département d'origine : 9%

Violences : 8,4%

Expulsion ou perte du logement : 7%

Intermittents de la rue : 5,2%

Sortie d'hôpital ou d'établissement de soins : 2,9%

Sortie de prison : 2,3%

Sortie de CADA : 1,4%

Chômage / perte d'emploi : 2,1%

Homme seul (57,1%)

Femme seule 18,4%

Femme seule avec enfant(s) : 11,8%

En couple avec enfant(s) : 6,2%

En couple : 4,3%

Homme seul avec enfant(s) : 1%

Vit à la rue (28%)

Est au domicile personnel, conjugal ou parental : 18,7%

Hébergé chez des tiers : 16,8%

Hébergement mobile ou de fortune : 11,1%

En structure d'hébergement d'urgence : 3,9%

Hôpital ou établissements de soins : 2,7%

Prison : 1,5%

Ne travaille pas (74,7%)

7,7% déclarent travailler

8 en CDI, 13 en CDD, 40 en intérim ou saisonnier

Depuis moins d'une semaine (50,6%)

Depuis moins d'un an : 23,4%

N'est pas encore en errance : 7,4%

Depuis plus d'un an : 6%

N'a pas de ressources (39,1%)

36,9% déclarent percevoir des ressources pour une grande majorité les minima sociaux

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

En augmentation continue depuis 2012, le nombre de personnes en situation de violences conjugales à faire appel au SIAO urgence se stabilise.

106 femmes victimes de violences en 2017. Elles étaient au nombre de 78 en 2013, 90 en 2014, 99 en 2015 et 109 en 2016.

76,4 % d'entre elles sont de nationalité française, 17% de nationalité hors union européenne et 6,6% issues de l'Union Européenne.

Ces femmes sont seules (54,7%) ou accompagnées d'enfants (44,3%).

378 demandes d'hébergement ont été enregistrées dont 248 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 38% des réponses apportées se font encore à l'hôtel.** Cependant, on observe en 2017, **une légère diminution du recours à des réponses hôtelières de 10 points.**

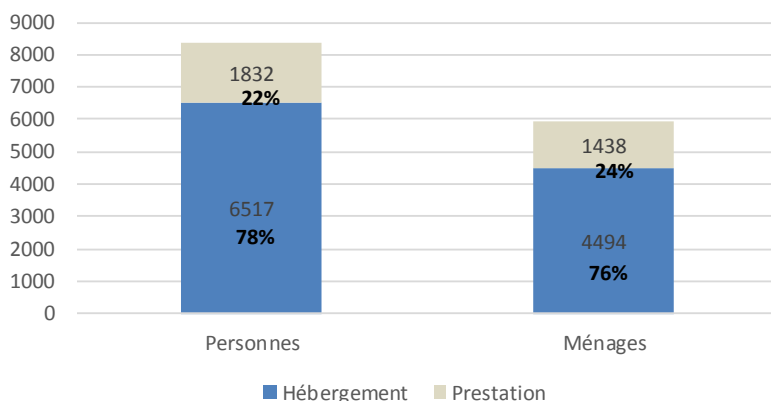
2.1.2 LES DEMANDES

Des demandes d'hébergement majoritaires

En 2017, le SIAO urgence a enregistré **8349 demandes d'hébergement ou de prestation** (/personnes) ou 5932 demandes (/ménages). **Les demandes d'hébergement sont largement majoritaires et représentent près de 78% des demandes (/personnes).**

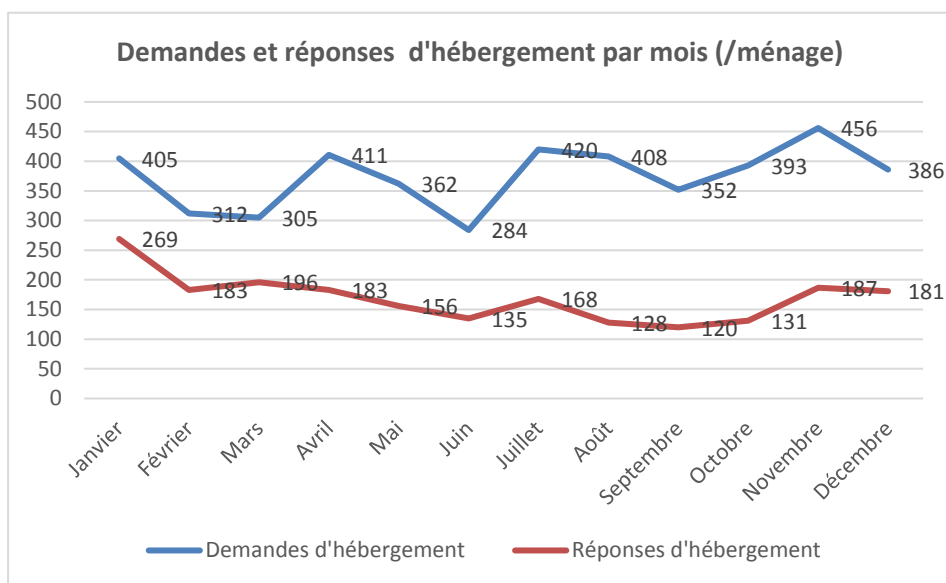
Les demandes de prestation représentent près de **22% des demandes** et sont de différentes natures : aide alimentaire, intervention de la maraude, inscription à la restauration sociale du Trait d'Union ou de l'abri de nuit de Lannion en période estivale.

Demandes d'hébergement et de prestation



Lecture : En 2017, le SIAO urgence a enregistré 8349 demandes dont 6517 demandes d'hébergement comptabilisées en personnes.

Les demandes d'hébergement ne connaissent pas les saisons mais tout de même quelques variations



Lecture : En juillet 2017, le SIAO urgence a enregistré 420 demandes d'hébergement pour 168 mises à l'abri effectives.

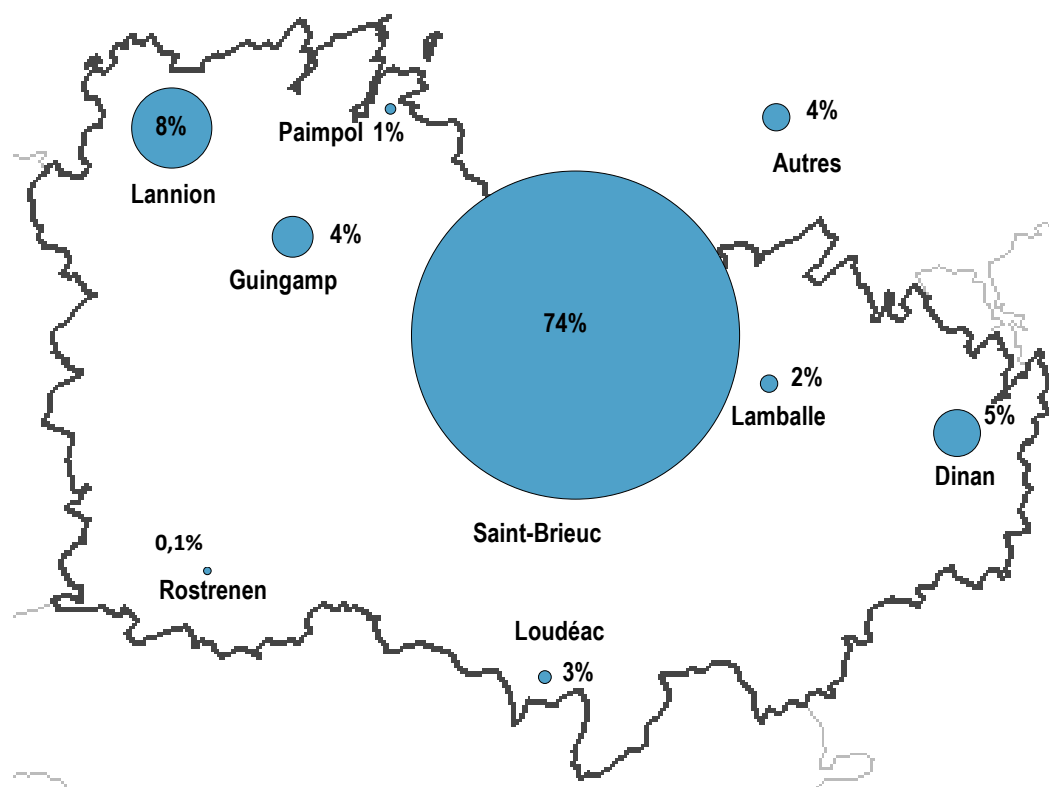
Avec une moyenne de 375 demandes d'hébergement par mois (294 en 2016), il est observé des pics d'activité en termes de demandes d'hébergement en janvier, avril, juillet, août et novembre.

Entre juin et juillet 2017, les demandes d'hébergement augmentent de 48%. Le pic du mois d'avril peut correspondre à des fermetures de places hivernales sur nos départements voisins qui engendre le déplacement des personnes. Elles essaient de trouver des solutions dans des départements de proximité. C'est aussi le début des expulsions locatives et de la même manière, des personnes (en familles ou isolées) arrivent d'autres départements suite à une expulsion et préfèrent « recommencer à zéro » ailleurs. Certaines viennent dans la région parce qu'elles y ont déjà vécu, ou connaissent des personnes qui y vivent ou encore y ont un lien familial.

En ce qui concerne les réponses d'hébergement, elles diminuent à partir de juin jusqu' à octobre. Cette diminution est liée en partie à la fermeture de l'abri de nuit de Lannion sur la période de juin à octobre.

Près de 3 demandes d'hébergement sur 4 sont formulées du territoire de Saint-Brieuc. On observe une augmentation de 16 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 sur le territoire de Saint-Brieuc que l'offre d'hébergement est la plus importante et elle s'est aussi étoffée ces dernières années (ouverture hybritel et places supplémentaires à Emmaüs).

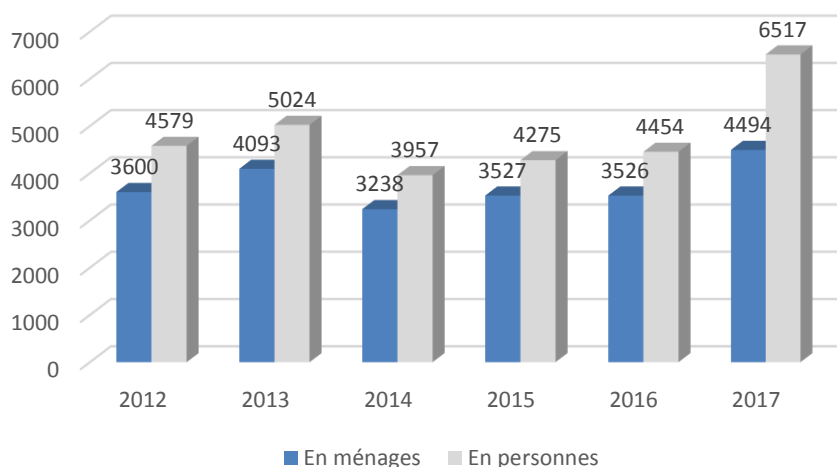
Répartition des demandes d'hébergement par territoire (les % sont arrondis à l'unité la plus proche)



Lecture : En 2017, 8% des demandes d'hébergement sont issues du territoire de Lannion.

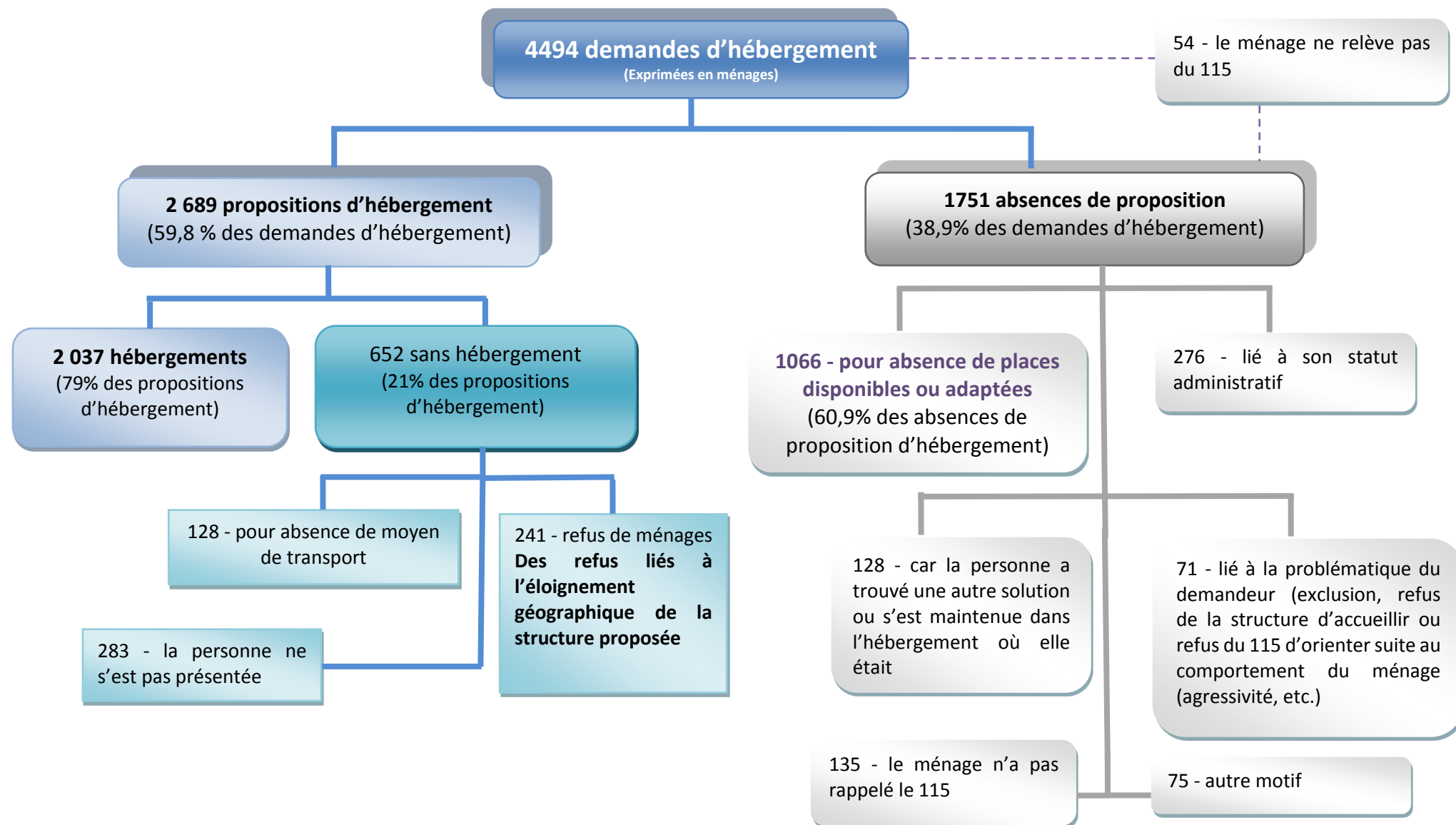
Un volume de demandes qui augmente de près de 30% (en ménages) par rapport à 2016.

Evolution des demandes d'hébergement 2012-2017



Lecture : En 2017, le SIAO urgence a enregistré 6517 demandes d'hébergement comptabilisées en personnes et 4494 demandes d'hébergement comptabilisées en ménages.

Près de 60% des demandes d'hébergement font l'objet d'une proposition (75% en 2016). 45% des demandes d'hébergement aboutissent à une mise à l'abri (60% en 2016).



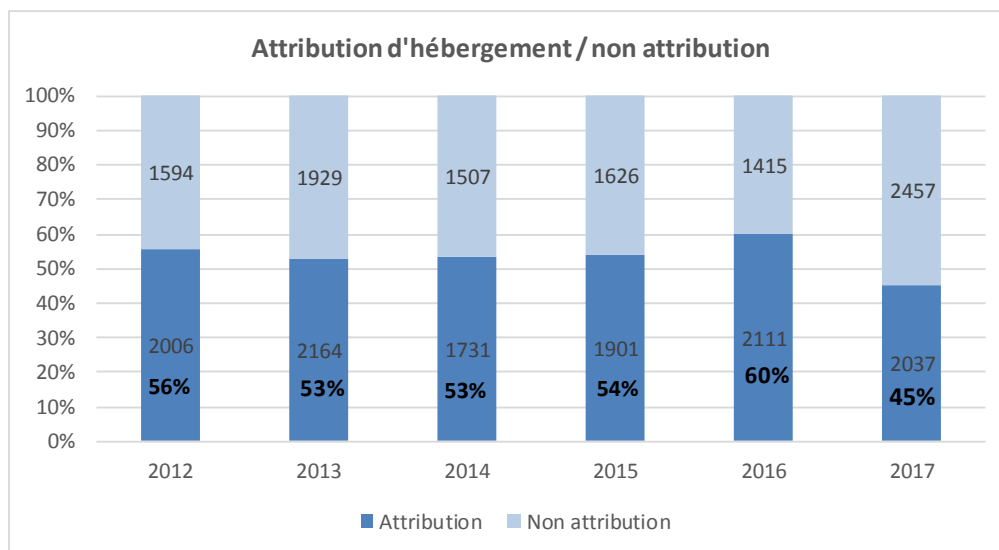
- **Toujours en 2017, l'absence de moyens de transport associée au refus du ménage lié à l'éloignement géographique** doit questionner l'implantation géographique de certaines places d'hébergement d'urgence et reste une problématique très présente malgré le développement des facilités de transport (tickets Tibus, billets SNCF, etc.). De même, le motif « la personne ne s'est pas présentée » peut illustrer aussi l'inadaptation de la réponse apportée. La personne n'ose pas refuser la proposition d'hébergement lors de l'appel mais ne s'y présente pas. 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 (23,7% des demandes d'hébergement) pour expliquer l'absence de mise à l'abri avec une augmentation de 12 points par rapport à 2016. L'absence de places disponibles est plus prégnante en soirée car l'accès à certaines structures n'est plus possible, les horaires d'accueil étant dépassés. L'offre disponible peut aussi ne pas être adaptée à la composition familiale. Certaines places peuvent aussi être inaccessibles selon le profil des personnes orientées. Par exemple, quand un couple est orienté à Saint-Vincent de Paul à Lannion, il occupe une chambre. La 3^{ème} place de la chambre ne sera pas attribuée. L'absence de place disponible peut aussi être liée aux règles de séjour des structures d'hébergement. Par exemple, une personne orientée 2 nuits à l'abri de nuit de Loudéac ne pourra plus y être orientée pendant un mois. Certaines places sont donc inaccessibles pour certaines personnes.
- L'absence de proposition peut également être liée à des problématiques lourdes qui engendrent des exclusions multiples dans différentes structures d'hébergement et restreignent d'autant les possibilités de mise à l'abri. **Les exclusions de structure** d'hébergement expliquent à hauteur de 4% l'absence de propositions.
- **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). 4,8% des propositions d'hébergement n'aboutissent pas faute de moyen de transport.
Il est parfois complexe de faire coïncider les horaires de transport avec les horaires d'ouverture des structures d'hébergement : par exemple pour Dinan, le dernier train possible au départ de Saint-Brieuc pour arriver à l'heure le soir nécessite un départ avant 14h00, pour Loudéac avant 14h45.
Si la personne a un RDV médical ou administratif dans l'après-midi, ce qui arrive quand même régulièrement, elle ne pourra pas arriver dans les temps. Il faut donc organiser une orientation la veille pour le lendemain. Ce qui n'est pas toujours possible compte tenu des problématiques des personnes orientées.
- **Le refus de la proposition par le ménage** explique à hauteur de 5,3 % 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 (demandeur d'asile, débouté du droit d'asile, ressortissant européen), le 115 va assurer la mise à l'abri en urgence pour 3 – 4 nuits. Lorsqu'il s'agit d'une réponse hôtelière souvent pour les familles, le 115 doit solliciter l'accord de la DDSC en cas de besoin de prolongation ou dès la 1^{ère} demande d'hébergement. C'est la DDSC qui décide de la prise en charge ou d'une éventuelle prolongation à l'hôtel. En 2017, les refus de prise en charge au regard du statut administratif ont été plus nombreux (276 refus

contre 52 en 2016). Ces refus concernent 73 ménages différents qui réitèrent plusieurs fois leur demande en rappelant le 115.

- **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 sollicitent le 115 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 maintenir au domicile conjugal.

2.1.3 LES REPONSES D'HEBERGEMENT

Un taux d'attribution d'hébergement qui diminue de 15 points en 2017



Lecture : En 2017, 45% des demandes d'hébergement ont abouti à une attribution d'hébergement contre 60% en 2016 – exprimé en ménages

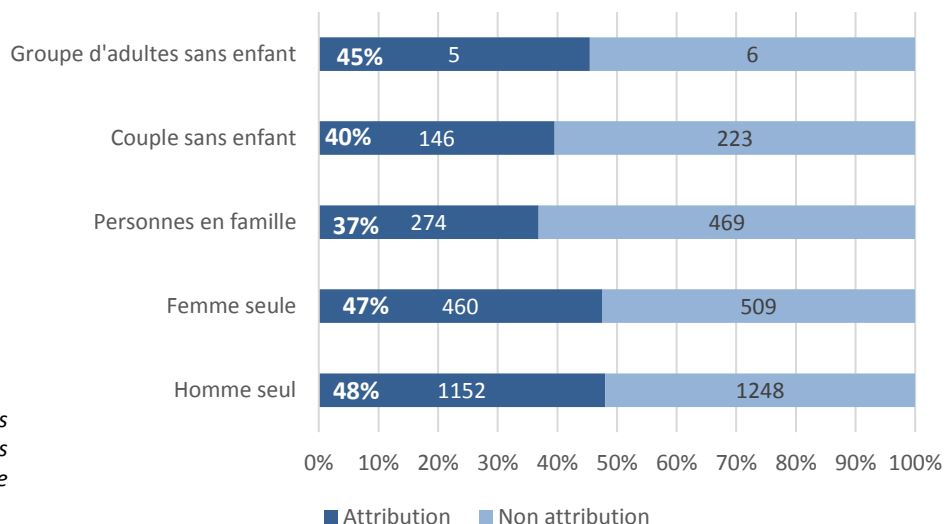
En augmentation depuis 2015, on observe en 2017 une diminution du nombre d'attribution, 2037 attributions d'hébergement, 2111 en 2016 alors que les demandes d'hébergement augmentent.

Si en 2016, les personnes en famille étaient celles qui bénéficiaient le plus d'un hébergement suite à leurs demandes avec un taux d'attribution de 68%, **en 2017, le taux d'attribution pour les personnes en famille chute à 37%**. Ces personnes en famille sont très souvent dans un parcours migratoire et leur mise à l'abri à l'hôtel est soumise à la décision de la DDCS.

Le taux d'attribution d'hébergement diminue pour l'ensemble des compositions familiales : pour les hommes seuls, il passe de 59% à 48%, les femmes seules de 63% à 47%, les couples sans enfant de 51% à 40%.

Ce sont les personnes en famille et les femmes seules qui sont les plus impactées par la diminution des attributions respectivement à hauteur de 31 points et 16 points.

Réponse d'hébergement selon la composition familiale



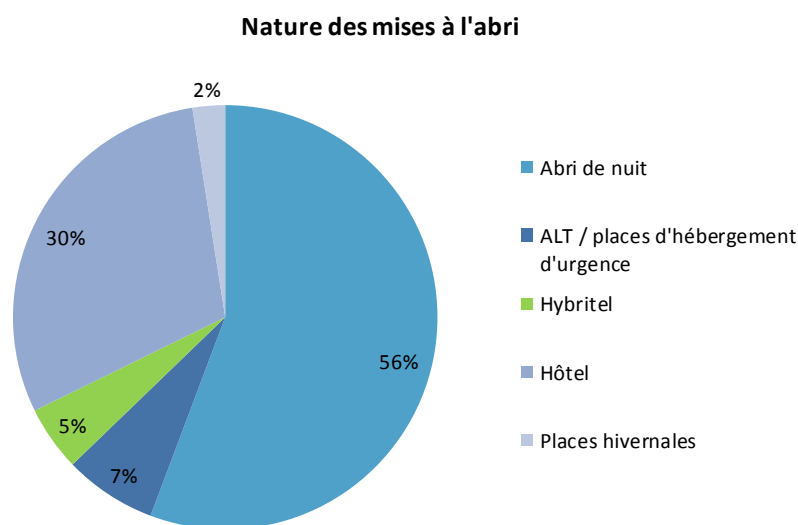
Lecture : En 2017, 48% des demandes d'hébergement des hommes seuls ont abouti à une attribution d'hébergement.

658 ménages différents composés de 973 personnes **ont bénéficié d'un hébergement en 2017**. 59% des ménages (70% en 2016) ayant sollicité le SIAO urgence pour une demande d'hébergement ont bénéficié au moins une fois d'un hébergement suite à leur demande.

56% des mises à l'abri sont réalisées en abri de nuit. On appelle abris 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.

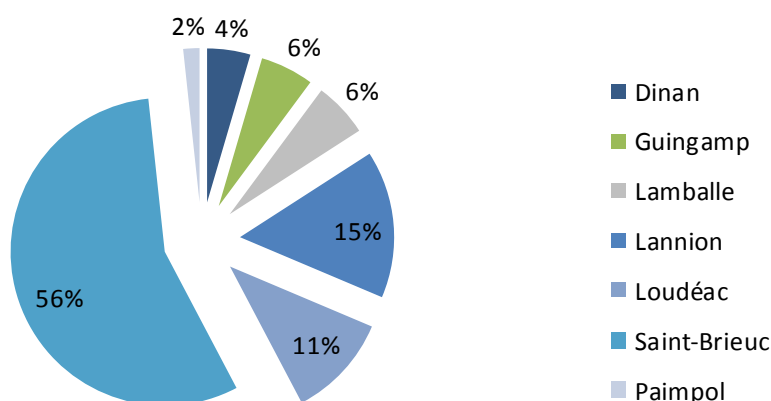
Ils accueillent essentiellement des personnes isolées et en grande majorité des hommes. **Les places en abri de nuit représentent environ 30% du parc d'hébergement d'urgence.** A leur fermeture, les personnes peuvent rejoindre les accueils de jour sur les territoires de Lannion, Guingamp, Saint-Brieuc et Dinan.



Lecture : En 2017, 56% des mises à l'abri sont réalisées en abri de nuit.

La part d'hybritel dans les mises à l'abri diminue, elle passe à 5% contre 13% en 2016, au profit des mises à l'abri à l'hôtel qui augmentent de 7 points en 2017 par rapport à 2016. A noter qu'en 2016, hybritel avait participé à la mission du CAO (Centre d'Accueil et d'Orienté) entraînant un turn-over plus important dans les personnes accueillies.

Répartition des réponses d'hébergement par territoire



Lecture : En 2017, 15% des mises à l'abri sont réalisées sur le territoire de Lannion.

56% des mises à l'abri sont réalisées sur le territoire de Saint-Brieuc (- 9 points par rapport à 2016). Cette part est liée au volume de demandes d'hébergement sur le territoire de Saint-Brieuc (74%) 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 15% 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 :

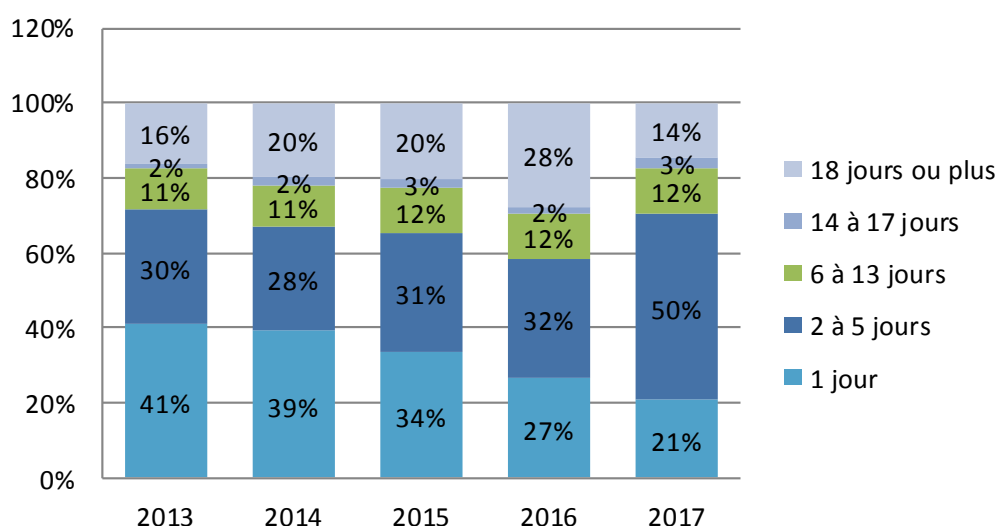
- Le nombre de places par structure,
- L'importance de la demande par territoire,
- La typologie du public accueilli,
- Les durées d'attribution d'hébergement.

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 2017, 21% 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 2017 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.). On observe en 2017 une diminution de la part des séjours de 18 jours ou plus par rapport à 2016 au profit **des séjours de 2 à 5 jours qui augmentent de 18 points.**

Evolution des durées d'attribution en hébergement



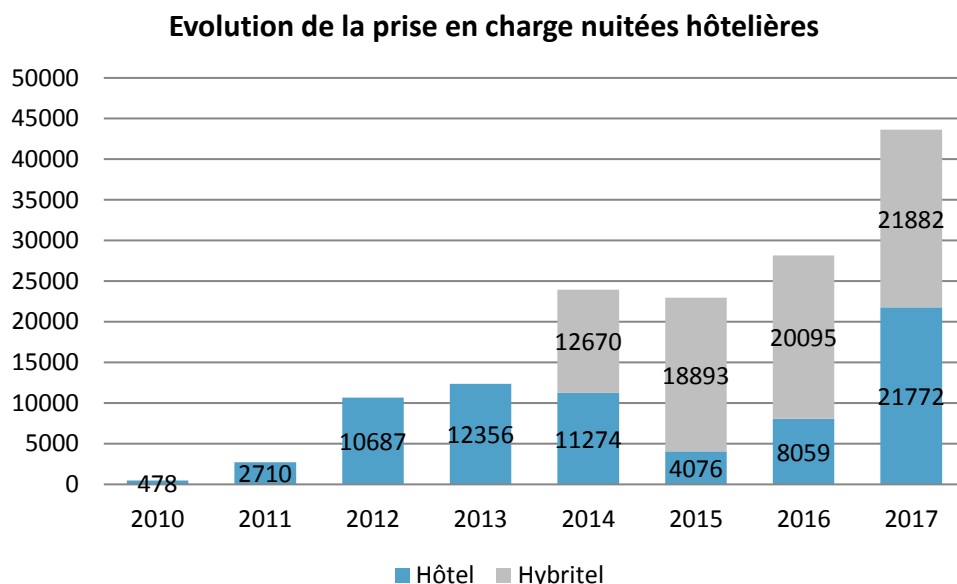
Lecture : En 2017, 14% des orientations 115 ont été faites pour des séjours de 18 jours ou plus.

La prise en charge hôtelière poursuit sa hausse (+ 200 %)

L'année 2017 aura vu le volume de nuitées à l'hôtel multiplié par 2,7 par rapport à 2016. Cette tendance est liée à l'augmentation d'arrivées de familles en demande d'asile.

Entre 2017 et 2016, la demande d'asile a augmenté de 37,4% en Bretagne (2950 demandes d'asile en 2016 contre 2146 en 2015). En Côtes d'Armor, la hausse est de 42% (Source : OFII).

A noter, comme, l'indique le graphique ci-dessous, que l'on est passé de 478 nuitées hôtelières en 2010 à 43 654 en 2017.

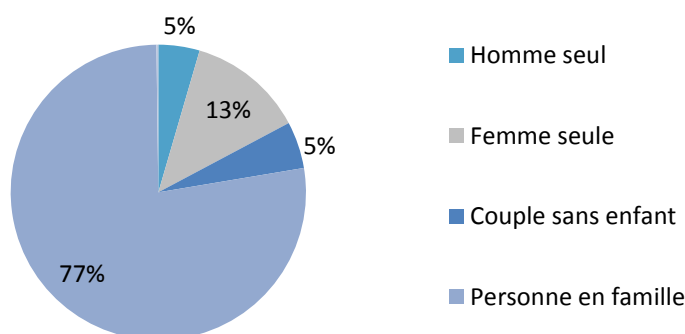


Lecture : En 2017, 21882 nuitées hôtelières ont été réalisées à l'hôtel.

Prise en charge hôtel et hybritel selon la composition familiale

77% des hébergements de type prise en charge hôtelière (hôtel et hybritel) ont bénéficié à des personnes en famille. La prise en charge à l'hôtel concerne aussi les femmes seules à hauteur de 13% (27% en 2016). 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. **En 2017, la mise à l'abri à l'hôtel a pu être compliquée par manque de disponibilité de nos hôtels partenaires.**

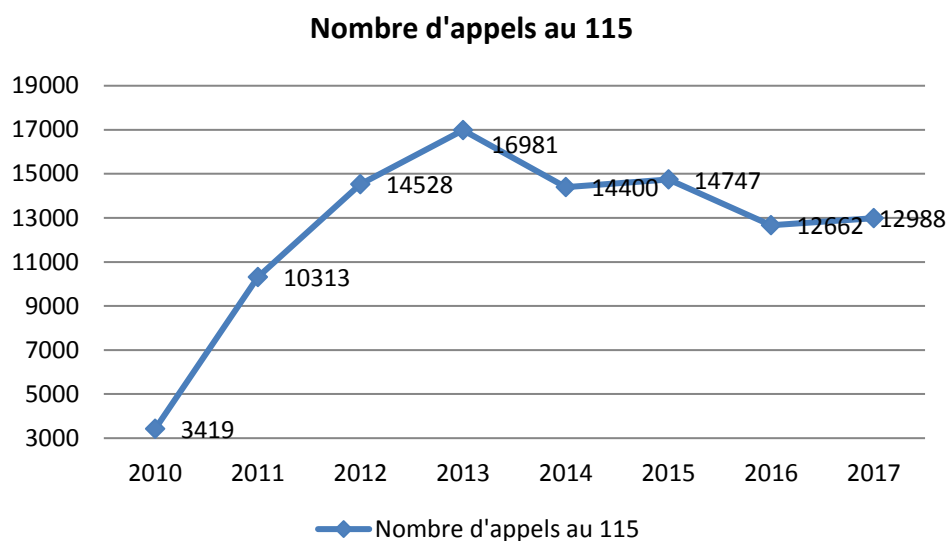
Prise en charge hôtel et hybritel selon la composition familiale



Lecture : En 2017, 13 % des hébergements à l'hôtel et à hybritel ont bénéficié à des femmes seules.

LES APPELS AU 115

Un volume d'appels au 115 qui augmente légèrement par rapport à 2016 : 12988 appels en 2017, 12662 en 2016



Lecture : En 2017, le 115 a enregistré 12988 appels.

La majorité des appels concerne un ménage (61%), ces appels concernent une demande de mise à l'abri, une demande d'information ou de prestation.

15,4% 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.

12,6% 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 **18,3% des ménages ayant sollicité le 115 pour une demande d'hébergement en 2017 ont fait une demande d'hébergement auprès du SIAO**, soit 205 ménages (223 ménages en 2016). Il convient de souligner que près de 34% 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 2017 :

- 39 personnes ont accédé à un logement (*58 en 2016, 85 en 2015*)
- 56 sont entrées en hébergement d'insertion (Stabilisation, CHRS, ALT) (*40 en 2016, 20 en 2015*)
- 8 ont accédé à un logement accompagné (FJT, résidence sociale) (*2 en 2016, 4 en 2015*)
- 47 sont entrés en pré-cada ou cada (*84 en 2016, 45 en 2015*)
- 8 ont été prises en charge en LHSS ou en ACT (*6 en 2016, 6 en 2015*)

On observe une diminution des orientations CADA et pré-CADA en 2017 par rapport à 2016. 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 2017, quatre commissions d'étude de situations préoccupantes ont été organisées par l'opérateur SIAO et trois autres ont été organisées directement par les acteurs locaux (Dinan, Lamballe, Lannion). Deux notes de situation ont été rédigées, soit pour avoir un appui sur une orientation ou prévenir et alerter les partenaires sur la dégradation d'une situation.

La plupart des situations (8 situations sur 9) concerne des personnes qui relèveraient d'une structure de soins. La majorité des personnes souffrent de pathologies psychologiques chroniques. Celles-ci ont déjà été hospitalisées et sont parfois en rupture de soins.

La prise en charge de ces personnes est rendue complexe par leur situation de santé : l'absence de soins génère des troubles qui ne permettent pas de les orienter vers des structures d'accueil

classiques. Elles ont, pour la plupart d'entre elles, été exclues à plusieurs reprises de différentes structures d'hébergement. Elles sont, pour certaines, dans le déni de leurs difficultés.

La rencontre de différents intervenants autour de ces situations permet de confronter les différents éléments dont les services ont connaissance et avoir ainsi le même niveau d'information, de créer si possible un maillage d'interventions qui permettra une prise en charge particulière et évitera à minima une dégradation de la situation.

Sur les 9 personnes dont les situations ont été étudiées, 3 sont toujours hébergées dans le cadre de l'hébergement d'urgence, 1 personne a intégré un hébergement d'insertion et 2 personnes sont toujours sans solution d'hébergement. Nous sommes sans nouvelle des trois autres personnes.

Illustration d'une situation : Monsieur Stren (*Nom fictif pour préserver son anonymat*) est sans solution d'hébergement depuis plusieurs années. Il souffre de troubles psychologiques et a été hospitalisé plusieurs mois dans une structure de soins. Aucune solution de sortie n'est envisageable car Monsieur n'a pas de titre de séjour en règle. Compte tenu de l'importance des soins pour Monsieur, un suivi particulier a été mis en place avec différents partenaires : services hospitaliers, 115, hébergement d'urgence, etc., à l'issue de la CESP pour permettre la continuité de soins et d'hébergement. Des points réguliers sont fait concernant l'évolution de ses soins et de sa situation administrative. Depuis sa sortie d'hospitalisation, Monsieur est hébergé dans différentes structures, il poursuit ses soins et va bien.

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 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 (CHRS, Stabilisation, ALT) ou d'un logement adapté (résidence accueil, maison relais, résidence habitat jeunes) sont orientées par les secrétariats et les travailleurs sociaux vers les structures relais de Loudéac ou de Saint-Brieuc.

Modalités d'organisation

Concernant la structure relais 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 la structure relais de Saint-Brieuc plusieurs paramètres ont été pris en compte pour répondre à une demande de public très diversifié :

- Permanences (deux créneaux de rendez-vous par semaine) sur le CHRS Clara Zetkin 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 (Dispositif Préparatoire à la Sortie de Maison d'Arrêt) et recueil des demandes SIAO des personnes sortantes (Conventionnement avec le SPIP 22).

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 de la 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 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 propose à la personne un nouveau RDV physique pour réévaluer la demande en fonction des évolutions dans son parcours 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 intégré au SIAO, une autre préconisation est formulée par le professionnel de la structure relais, le dossier n'est pas transmis à l'opérateur.

Quelques données quantitatives

Les rendez-vous

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

Mois 2017	Nombre de rendez-vous fixés		Nombre de rendez-vous honorés	
	Saint-Brieuc	Loudéac	Saint-Brieuc	Loudéac
Janvier	63	11	41	6
Février	58	11	39	7
Mars	72	9	50	8
Avril	45	13	24	7
Mai	52	7	31	4
Juin	43	6	31	4
Juillet	46	9	27	8
Août	62	7	44	5
Septembre	37	11	22	11
Octobre	64	13	37	9
Novembre	36	9	28	5

Décembre	52	7	24	4
TOTAL	630	113	398	78
TOTAL GENERAL	743		476	

Au cours de l'année 2017, 743 rendez-vous ont été planifiés sur les sites de Saint-Brieuc et de Loudéac (744 en 2016).

64% rendez-vous ont été honorés par les demandeurs (66% en 2016).

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

■ Composition des ménages demandeurs

	2016 Loudéac	2016 Saint-Brieuc	2017 Loudéac	2017 Saint-Brieuc
Hommes seuls	19%	55%	48%	53%
Femmes seules	48%	18%	19%	19%
Femmes avec enfants	20.2%	15%	17%	16%
Hommes avec enfants	3.2%	4%	7%	4%
Couples	4.3%	5%	3%	5%
Couples avec enfants	5.3%	3%	6%	3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Sur Loudéac, après une année 2016 au cours de laquelle le nombre de femmes seules avait considérablement augmenté, les pourcentages se rapprochent des années précédentes avec 19% de femmes seules (-29%) et 48% d'hommes (+29%).

En moyenne sur les deux secteurs :

Les personnes seules représentent près de 70% des demandes.

Les familles monoparentales représentent 22% des demandes.

Les couples, avec ou sans enfants, 8.5% des demandes.

Ces chiffres restant dans la lignée de ceux de 2016.

■ Origine de la demande de rendez-vous

	2016 Loudéac	2016 Saint-Brieuc	2017 Loudéac	2017 Saint-Brieuc
Personne elle-même	31.1%	35%	38.5%	34.2%
MDD	20%	15%	23.9%	14.4%
Centres Hospitaliers	3.3%	6%	-	6.1%
Services de tutelle	-	2%	-	2.3%
CADA	-	1%	-	1.4%
CLAJJ et FJT	-	4%	-	0.5%
115	1.1%	1%	1.8%	2.1%
CCAS	-	-	-	1.4%
CMP	12.2%	1%	7.3%	0.3%
Accueil Ecoute Femmes	-	4%	1.8%	5.3%

Accueil de jour	-	11%	-	8.3%
Mission locale	19%	-	12.8%	1.2%
SPIP	1.1%	8%	-	8.6%
Autre	12.2%	13%	13.8%	13.9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

**Les valeurs étant arrondies, la somme des pourcentages n'est pas toujours égale à 100.*

La part des ménages effectuant seuls la démarche a augmenté de 7% sur Loudéac.

Les MDD restent sur les deux territoires le premier partenaire à l'origine des demandes. Suivent pour Saint-Brieuc les accueils de jour notamment pour l'orientation des femmes victimes de violence et le SPIP avec qui notre partenariat grandit au fil des années.

Pour Loudéac, le CMP et la mission locale restent deux grands partenaires, ce qui s'explique par la proximité physique (la mission locale travaillant dans les mêmes locaux), de fonctionnement (convention de partenariat avec l'AHB) et de concertation autour des ménages accompagnés.

Perspectives

Le nombre de créneaux de rendez-vous est stable et le nombre de ménages se présentant aux rendez-vous augmente légèrement avec 17 rendez-vous honorés supplémentaires.

Tout comme l'année passée, le bilan est l'occasion de mettre en lumière certaines initiatives ou questions du côté des évaluateurs.

■ Le partage d'information

Tout comme il l'a été dit en 2016, 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.

Ce point est à l'ordre du jour des rencontres évaluateurs organisées par le SIAO en 2018.

■ Le suivi des ménages

Certains évaluateurs ont été sollicités par des partenaires (Travailleurs sociaux ou mandataires) pour présenter des situations en commissions locales, constituer des dossiers DALO... Il est important de préciser que la place de l'évaluateur reste un rôle d'évaluation de la demande, si besoin d'information et d'orientation et non d'accompagnement social. Le suivi des ménages qui ne sont pas en capacité d'effectuer seuls des démarches posait déjà question en 2016.

■ Le partenariat avec le Trait d'Union

En tant que structure relais et dans le but d'améliorer les informations autour de l'actualisation pour les demandeurs, des points mensuels ont été instaurés entre le Trait d'Union et nos services. Ces temps sont l'occasion de faire le point sur les rendez-vous pris, honorés, oubliés ; d'échanger vers de la meilleure interconnaissance et de pouvoir faire des rappels aux personnes concernées avant la date butoir sur l'actualisation de leur demande.

■ Les rencontres des évaluateurs

Une première session d'animation des évaluateurs des structures relais SIAO a eu lieu entre novembre 2012 et juin 2014 (8 journées de rencontres entre évaluateurs SIAO).

Ces rencontres ont notamment donné lieu à la publication en octobre 2014 du [guide pratique des professionnels évaluateurs SIAO](#). Une nouvelle session a été proposée à partir de Décembre 2017.

Cette nouvelle session a pour but de venir en appui aux nouveaux professionnels (au sein des structures relais SIAO, des FJT) et d'informer sur l'environnement qui évolue : nouveaux dispositifs ou mesures (ASRL, AESF, etc.), nouveau système d'information pour le SIAO (SI SIAO), modalités de partage d'informations, etc.

Trois objectifs :

- Échanger sur les pratiques professionnelles d'évaluation et d'orientation
- Actualiser le guide pratique
- Former les professionnels évaluateurs pour leur permettre de s'approprier le nouveau Système d'Information (SI SIAO)

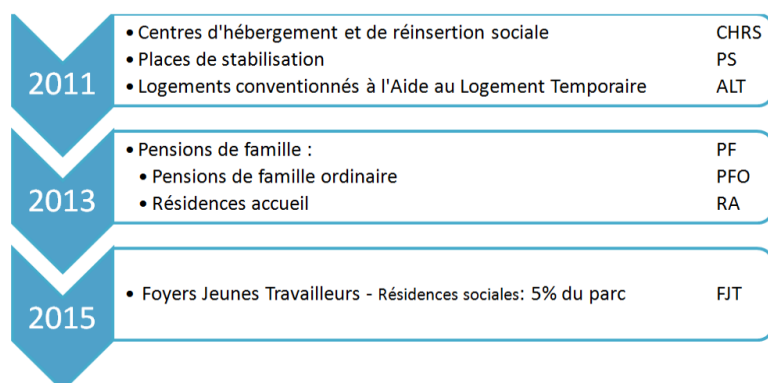
Trois thématiques y seront abordées : les dispositifs jeunes et DAHO, le secret professionnel et le partage d'informations, le nouveau logiciel SI SIAO.

Cette session se poursuivra en 2018 pour un total de 4 journées complètes.



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 2017, des dossiers de ménages demandeurs de six dispositifs différents :



En 2017, le SIAO a enregistré **852 demandes d'hébergement/logement** (898 en 2016, 923 demandes en 2015, 900 en 2014), soit une baisse de 5% par rapport à 2016.

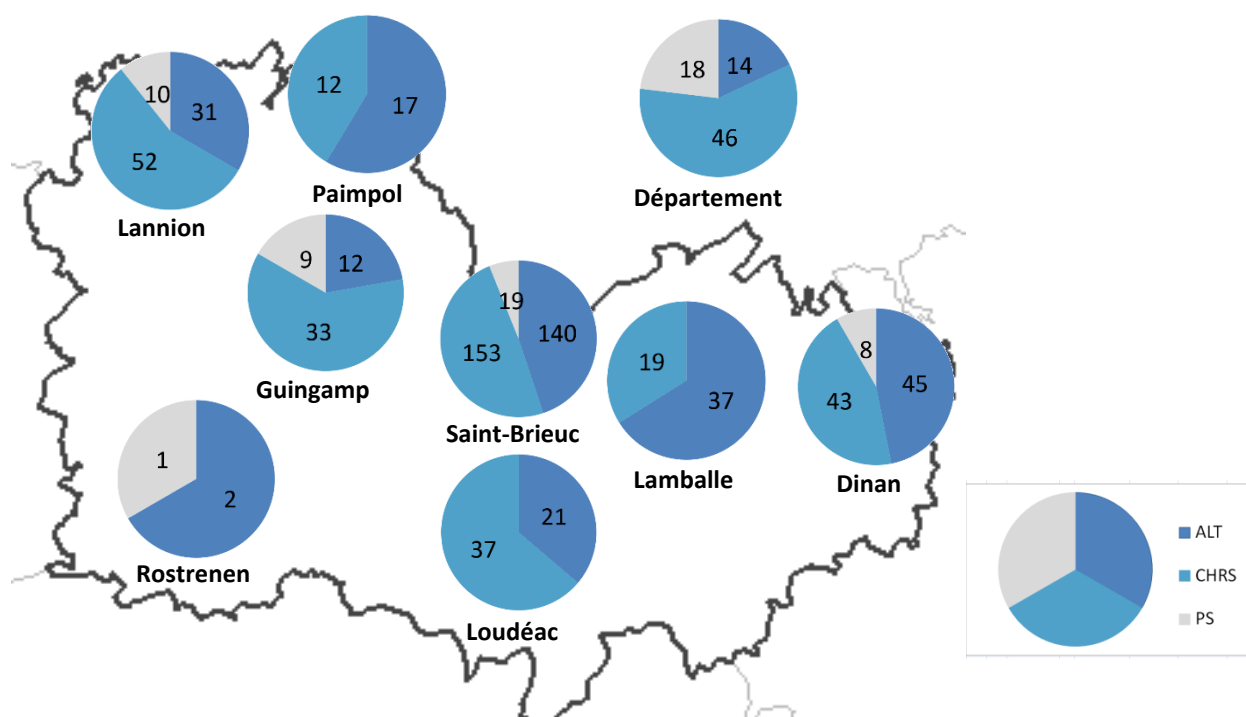
Au 31 décembre 2017, le SIAO comptait **251 demandes en attente** (CHRS:123 ; ALT:59 ; PS: 34 ; Pension de familles : 30 ; FJT : 5)

2.3.1 L'HEBERGEMENT D'INSERTION

Les demandes d'hébergement d'insertion

En 2017, **779 demandes d'hébergement d'insertion (CHRS, ALT, PS)** ont été transmises par les structures relais à l'opérateur SIAO. Le volume de demandes qui était de 838 en 2014 connaît une baisse régulière (-7% entre 2014 et 2017).

Carte – Demandes d'hébergement par territoire et par dispositif



Lecture : En 2017, sur les 779 demandes d'hébergement transmises, celles concernant Guingamp en premier choix de ville correspondent à 12 ALT, 33 CHRS et 9 PS. Les demandes concernant le département sont celles pour lesquelles le ménage n'a pas émis de souhait géographique particulier.

En 2017, le SIAO comptabilise 319 demandes d'ALT, 395 de CHRS et 65 de PS. Le dispositif CHRS est le plus sollicité représentant 51% de l'ensemble des demandes d'hébergement d'insertion, contre 41% pour l'ALT et 8% pour les PS. La demande de places de stabilisation est en forte augmentation par rapport à 2016 (+76%) alors que pour les dispositifs CHRS et ALT, la demande est en baisse de respectivement 7 et 8%.

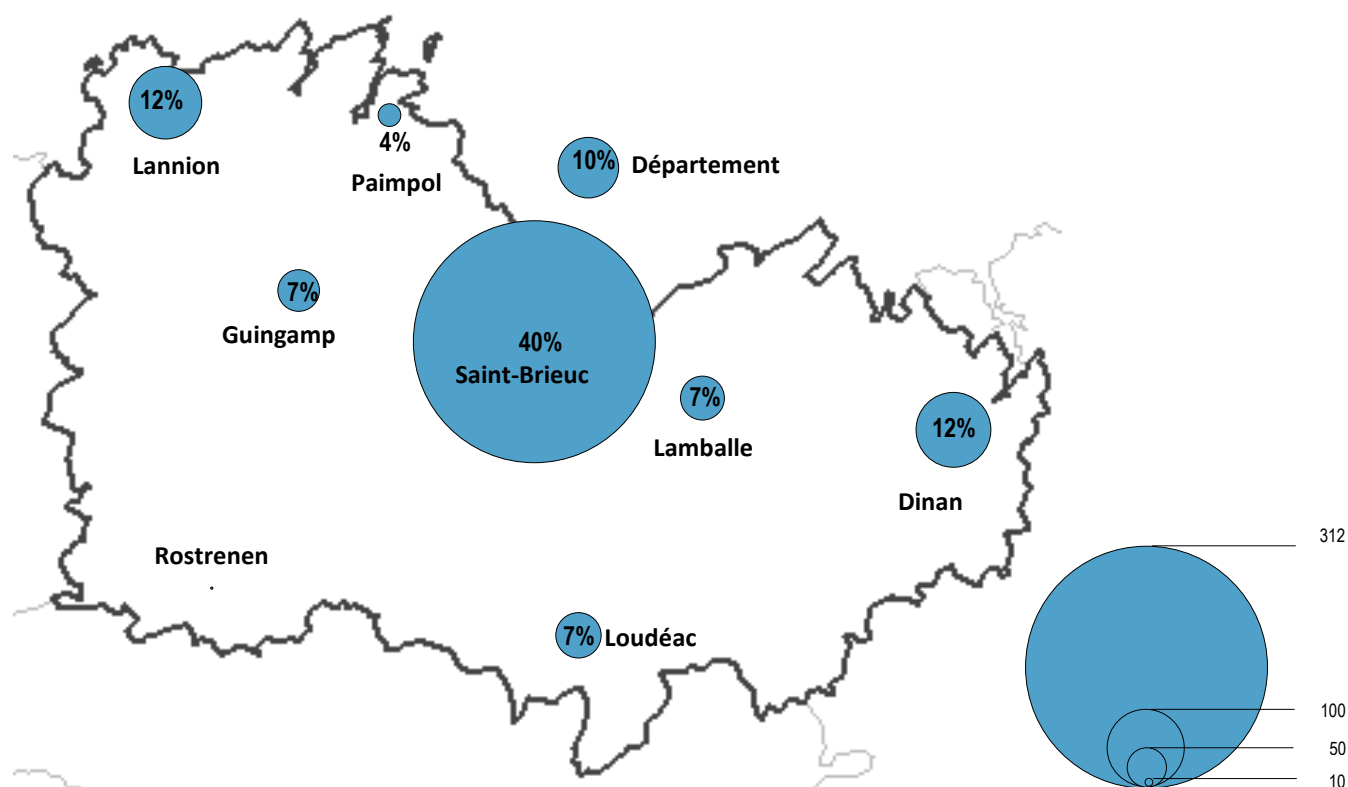
Le territoire de Saint-Brieuc concentre 2 demandes d'hébergement d'insertion sur 5

La répartition des demandes par territoire 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.

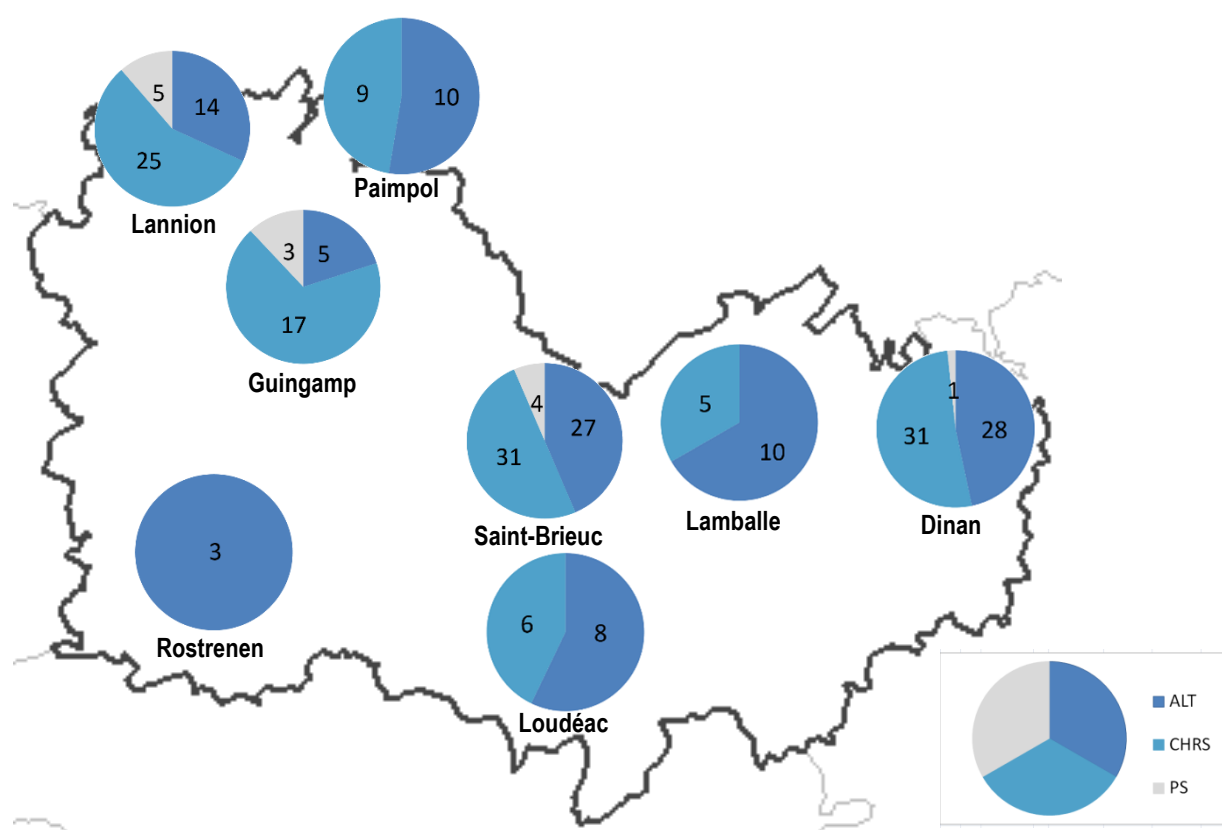
Les offres d'hébergement d'insertion

En 2017, 242 nouvelles offres d'hébergement d'insertion ont été transmises au SIAO. Ce volume qui est en diminution de 17% depuis l'année 2012 où 292 offres étaient recensées, repart à la hausse par rapport à 2016 (221 offres, soit 21 offres supplémentaires).

En 2017, le SIAO a recensé 105 offres d'ALT, 124 de CHRS et 13 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 2017, sur les 242 offres d'hébergement, celles transmises par les structures de Saint-Brieuc correspondent à 27 ALT, 31 CHRS et 4 PS.

Les offres se répartissent à 51% en CHRS, 43,5% en ALT et 5,5% 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 25% des offres et 26%.

Les attributions

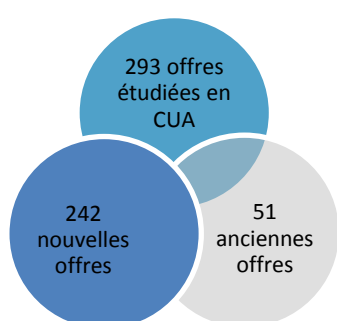
En amont de chaque Commission Unique d'Attribution (CUA), l'opérateur SIAO positionne jusqu'à huit ménages sur chaque offre disponible selon la date d'ancienneté de la demande.

En 2017, la CUA s'est réunie 26 fois (tous les 15 jours). Au total, les Commissions Uniques d'Attribution ont étudié 830 dossiers d'évaluation sociale, **293 offres d'hébergement d'insertion ont été présentées : 242 nouvelles et 51 anciennes** (réétudiées en CUA suite à une non attribution). Chaque CUA a étudié en moyenne 11 offres (11 en 2016).

Le **nombre d'offres présentées en CUA est stable** par rapport à 2016 (293 contre 286 en 2016).

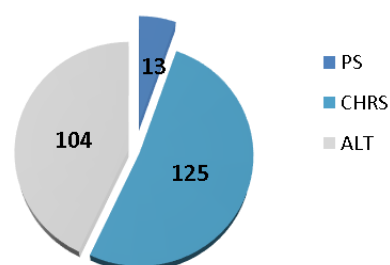
Le volume des nouvelles offres est en hausse de 9,5% par rapport à 2016.

On constate la poursuite de la baisse du nombre d'anciennes offres étudiées (51 en 2017, 65 en 2016, 149 en 2015), cela signifie que les attributions se sont davantage faites dès le premier passage en CUA.



Sur les 242 nouvelles offres reçues en 2017, on enregistre 223 attributions, 17 glissements internes et 2 offres non pourvues. A noter que 2 attributions ont aussi été enregistrées pour des offres transmises en 2016.

Entrées effectives par dispositif



Lecture : En 2017, 125 ménages sont entrés en CHRS

Le délai d'attente moyen en 2017 est de 15 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	12,2
CHRS	16,1
PS	26,4
Moyenne	15,0

Ce délai est en augmentation de 3 semaines (12,2 semaines en 2016) et il est bien plus élevé qu'en 2012 (10 semaines). Cette hausse est majoritairement occasionnée par l'évolution du délai d'attente en CHRS qui passe de 11,1 semaines en 2016 à 16,1 semaines en 2017.

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

- ALT : + 4 semaines
- CHRS : + 4 semaines
- PS : + 16 semaines

Les délais d'attribution d'une place en stabilisation sont les plus élevés avec un délai moyen de 26,4 semaines.

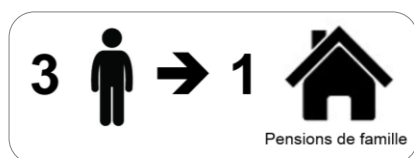
2.3.2 LE LOGEMENT ACCOMPAGNE

En 2017, le SIAO a recensé **73 demandes de logement en résidences sociales** intégrées au SIAO pour **25 offres**. En 2016, on comptabilisait 91 demandes pour 25 offres.

73 demandes → 50 Pensions de famille (29 PFO et 21 RA)
→ 23 Foyers Jeunes Travailleurs

25 offres → 16 Pensions de famille (12 PFO et 4 RA)
→ 9 Foyers Jeunes Travailleurs

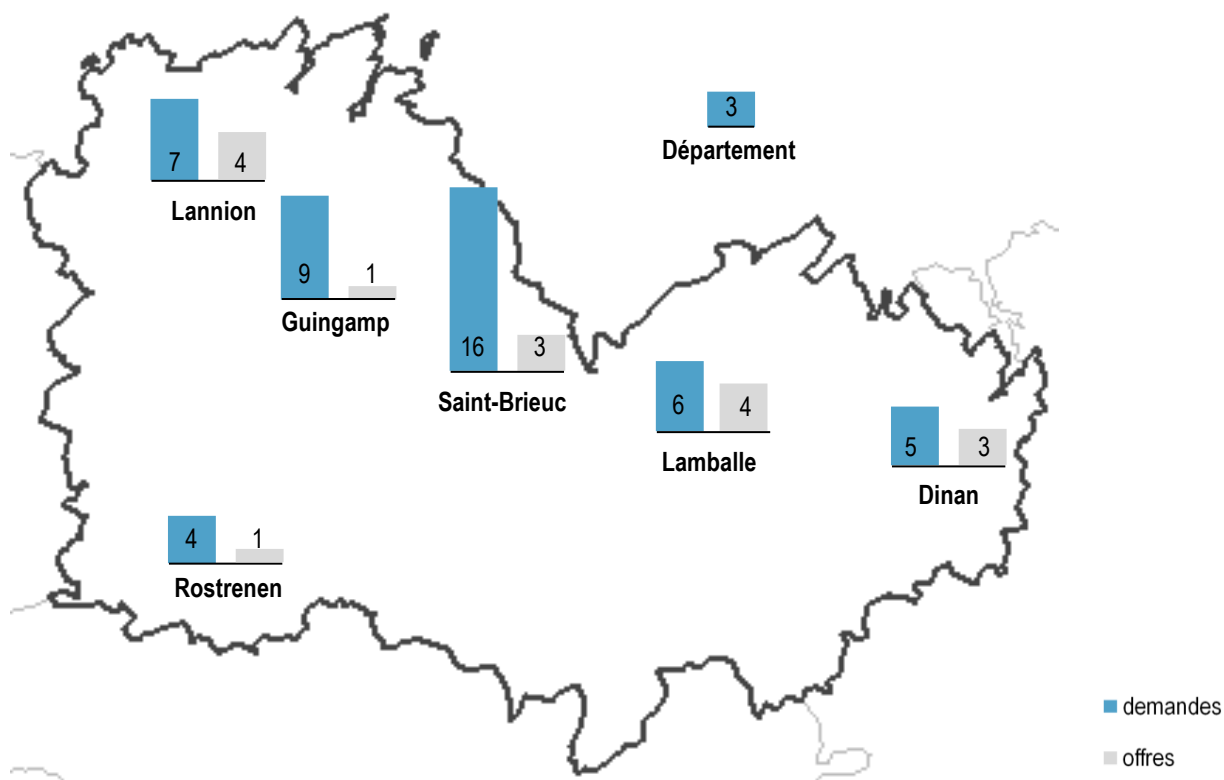
Les pensions de famille



Avec 50 demandes pour 16 offres, le ratio départemental Demandes/Offres pour 2017 s'établit à 3. En 2016, ce ratio était de 4 : 68 demandes pour 17 offres.

Sur le territoire de Guingamp, où la tension est la plus importante du département, il s'élève à 8 demandes pour 1 offre. A Saint-Brieuc, où l'on comptabilise le plus de demandes, le ratio s'établit à 5,33.

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



Lecture : Le territoire de Lannion centralise 7 demandes en pensions de famille contre 4 offres.

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

Les attributions

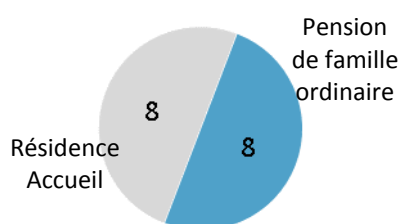
Les offres de pensions de famille font l'objet d'une attribution lors de concertations territoriales organisées par le gestionnaire. Lorsqu'une place se libère, le gestionnaire communique à l'opérateur SIAO l'offre et ses caractéristiques. L'opérateur SIAO procède à un positionnement de 4 ménages (selon 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
Lannion	4
Saint-Brieuc	3
Lamballe	2
Dinan	2
Belle-Isle en Terre	1
Rostrenen	/
Guingamp	/
Total	12

En 2017, pour les 16 offres transmises (17 en 2016), 12 concertations territoriales ont été organisées. Elles ont donné lieu à 16 attributions.

Entrées en pensions de famille



En moyenne, **les demandeurs ont attendu 21,8 semaines avant une attribution :**

- 26,4 semaines : résidence accueil
- 17,1 semaines : pension de famille ordinaire

Lecture : En 2017, 8 ménages sont entrés en résidence accueil.

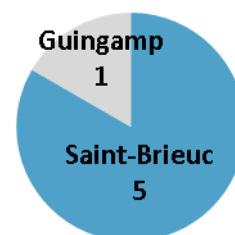
Les Foyers Jeunes Travailleurs



Les Foyers Jeunes Travailleurs ont intégré le périmètre SIAO à partir de janvier 2015. Le ratio départemental demandes/offres est de 2,5. Il est surtout représentatif de la situation à Saint-Brieuc.

Territoire	Demandes	Offres	Attributions
Saint-Brieuc	17	6	5
Guingamp	3	1	1
Lamballe	1	2	/
Dinan	1	/	/
Département	1	/	/
Total	23	9	6

Entrées en FJT par territoire



Lecture : En 2017, 6 ménages sont entrés en FJT, dont 5 à Saint-Brieuc.

En moyenne, les demandeurs ont attendu **20,6 semaines avant une attribution.**

Comme en 2016, il n'y a eu aucune offre transmise pour le territoire de Dinan.

Sur les 6 offres transmises pour le territoire de Saint-Brieuc, 5 ont été attribuées et 1 offre a été retirée par le gestionnaire d'hébergement. Sur le territoire de Lamballe, les deux offres transmises ont été retirées faute de candidature ou en raison du refus de la personne attributaire.

2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS

En 2017, **852 demandes d'hébergement / logement accompagné**, tous dispositifs confondus, ont été transmises au SIAO (898 en 2016, 923 en 2015), cela concerne **1214 personnes différentes** (1352 en 2016, 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^{1/2} ans

Femme - 35%

18-24 ans : 19%
25-34 ans : 27%
 35-44 ans : 23%
 45-54 ans : 21%
 55-64 ans : 8%
 65 ans et plus : 2%

Français (85%)

Hors UE - 13%
 UE - 2%

Vit seul (68.6%)

Homme seul : 51.9%
 Femme seule : 16.7%

Femme seule avec enfant(s) : 14.4%
 Homme seul avec enfant(s) : 9%
 En couple sans enfant : 3.6%
 En couple avec enfant(s) : 3.2%

Suite à une rupture familiale, conjugale, par des tiers (24.3%)

Expulsion ou perte du logement : 16.3%
 Violences : 13.1%
 Absence de ressources : 7.6%
 Intermittent de la rue : 7.5%
 Départ département d'origine : 6.1%
 Sortie d'établissement de soins : 5.3%
 Sortie de prison : 5.5%
 Chômage - perte d'emploi : 3.4%
 Départ pays d'origine : 2.6%
 Logement insalubre : 2%
 Sortie CADA : 1.8%
 Fin de prise en charge ASE : 1.2%

A des ressources <600€ (31.7%)

Sans ressources : 24.6%
 De 600 à 899€ : 18.2%
 De 900 à 1199€ : 11.4%
 1200 € ou plus : 12.47%

52.8% vivent des minima sociaux
 16.8% perçoivent un salaire
 11.8% autres ressources (pension d'invalidité, rente, AL, compléments de ressources, PAJE, ...)
 7.5% bénéficient de l'ARE
 2.5% perçoivent une retraite
 2.3% ont une allocation de formation

NB : un ménage peut déclarer plusieurs types de ressources

Est hébergé par des tiers (30.7%)

Domicile personnel : 22.6%
 Rue ou structure d'urgence : 16.6%
 Domicile parental : 7.4%
 Hébergement mobile ou de fortune : 6.9%
 Etablissement de soins : 6.1%
 Prison : 4.8%
 CADA : 2.1%

Est sans activité (79.89%)

Dont :
 Demandeur d'emploi : 43%
 Sans activité : 27.4%
 En invalidité : 3.2%
 Retraité : 2.66%
 En arrêt maladie : 2.53%

Est en activité : 20.1%

Dont :
 En contrat précaire : 13.2%
 En CDI : 4.4%
 En formation : 2.4%

115 femmes victimes de violences
 82 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO
 54 personnes sortant de prison
 356 enfants concernés

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 :

La part des 18-34 ans en augmentation.

En 2017, la tranche d'âge la plus représentée est celle des 25-34 ans avec 27% des chefs de famille demandeurs d'hébergement (en 2016, c'étaient les 35-44 ans dans la même proportion), la part des 18-24 ans augmente de 2 points passant de 17 à 19%.

Près de la moitié des chefs de famille ont moins de 35 ans (46% contre 43% en 2016).

Parallèlement, la part des 35-44 ans a diminué passant de 27% à 23% entre 2016 et 2017 alors que celle des autres catégories reste relativement stable.

Plus de 2/3 des demandeurs sont des personnes isolées. Leur part augmente et passe de 66.4% à 68.6% en une année.

La répartition par sexe est stable, 65% des chefs de famille demandeurs d'hébergement sont des hommes, 35% des femmes.

La baisse de la part des demandeurs de nationalité étrangère.

Depuis 2015, la baisse de la part des demandeurs d'hébergement de nationalité étrangère se poursuit. Les chefs de famille provenant de pays en dehors de l'UE correspondent à 13% des demandeurs en 2017 (15% en 2016, 18% en 2015), ceux provenant de l'UE : 2% (3% en 2016, 4% en 2015).

En 2017, 85% des chefs de famille sont de nationalité française (82% en 2016, 78% en 2015).

Plus d'un tiers des demandeurs se trouvent hébergés par un tiers ou un parent (38.1%).

Près de 23.5% sont à la rue, en structure d'urgence ou en hébergement mobile de fortune (voiture, caravane, squat). Malgré la baisse de la part des ménages de nationalité étrangère, nous remarquons une hausse du pourcentage des demandeurs hébergés en CADA passant de 0.6% en 2015 à 2.1% en 2017. Cela peut s'expliquer par l'augmentation du nombre de places CADA sur le département : ouverture de 170 places depuis 2016.

A l'origine de la demande d'hébergement, les situations de violences sont en augmentation représentant 13.1% des motifs de l'urgence sociale (+2 points par rapport à 2016). Cela concerne 115 femmes et 2 hommes en 2017.

Le principal motif de la demande reste la rupture familiale, conjugale ou par des tiers (24.3%), suivi des ménages en situation d'expulsion ou perte du logement.

Une hausse des ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO.

82 ménages sont concernés en 2017 contre 68 en 2016. Plus de la moitié des ménages sont reconnus prioritaires pour une place en CHRS (55%) et 30% le sont exclusivement pour le territoire de Saint-Brieuc.

Plus de la moitié des ménages vivent des minima sociaux tandis qu'un quart des demandeurs déclare ne pas avoir de ressources.

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 : 32.95 % des ménages ont déclaré avoir également déposé une demande de logement social** (35.79% en 2016, 28.41% en 2015).

Cette part, après avoir fortement augmenté entre 2015 et 2016 est en baisse de 3 points en 2017. Elle varie en fonction des dispositifs d'orientation :

- 47% des demandeurs d'ALT ont déposé une demande de logement social en parallèle de la demande SIAO,
- 27% des demandeurs de CHRS,
- 20% des demandeurs de résidences sociales,
- 9% des demandeurs de PS.

- **Dans le parc privé : 12.98% des ménages** (13.92% en 2016, 13.65% en 2015)

Cette proportion qui avait doublé entre 2014 et 2015, est relativement stable depuis 2015. Elle concerne :

- 20% des demandeurs d'ALT,
- 12 % des demandeurs de résidences sociales,
- 8% des demandeurs de CHRS,
- 7% des demandeurs de PS.

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, 106 ménages ont été repérés et enregistrés sur une liste transmise chaque quinzaine aux bailleurs sociaux du département et aux gestionnaires d'hébergement (103 en 2016). 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.

Au cours de l'année 2017, l'opérateur SIAO a reçu 43 dossiers de ménages pour lesquels un « *contingement* » SIAO a été effectué sur Imhoweb22 (59 en 2016). A partir de cette base de données, l'opérateur SIAO peut observer les délais d'attribution des ménages hébergés dès lors qu'ils sont en capacité à habiter en logement ordinaire.

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

Territoire	Nombre de dossiers reçus	Les dossiers reçus sont en provenance des structures gestionnaires suivantes : - Adalea - Mutualité française - Noz-Deiz
Dinan	18	
Guingamp	/	
Lamballe	3	
Loudéac	2	
Saint-Brieuc	20	
Rostrenen	/	
Total	43	

Les autres structures d'hébergement n'utilisent pas ce circuit d'accès au logement social. 2 hypothèses seront à examiner pour améliorer son usage et son efficacité :

- un outil territorial préexistait avant la mise en place de ce circuit
- les gestionnaires n'éprouvent pas de difficultés d'accès au parc social pour les personnes accueillies

3. EVENEMENTS MARQUANTS

Nouvelle session : Animation des évaluateurs des structures relais SIAO

Une première session d'animation des évaluateurs des structures relais SIAO a eu lieu entre novembre 2012 et juin 2014 (8 journées de rencontres). Ces rencontres ont notamment conduit à la publication en octobre 2014 du guide pratique des professionnels évaluateurs SIAO.

Une nouvelle session a débuté en décembre 2017 pour :

- Venir en appui aux nouveaux professionnels (au sein des structures relais SIAO, des FJT)
- Informer sur l'environnement qui évolue : nouveaux dispositifs ou mesures (ASRL, AESF, etc.), nouveau système d'information pour le SIAO (SI SIAO), modalités de partage d'informations, etc.

L'objectif principal reste le même que lors de la première session : échanger sur les pratiques professionnelles d'évaluation et d'orientation. Il va en plus s'agir d'actualiser le guide pratique et former les professionnels évaluateurs pour leur permettre de s'approprier le nouveau Système d'Information (SI SIAO).

Le programme de la journée du 7 décembre 2017 reprenait les thèmes qui avaient suscité des interrogations, et recensés lors du comité de pilotage SIAO du 10 mars 2017 :

- Les dispositifs d'accompagnement et de logement des jeunes [intervention de la mission locale de Saint-Brieuc et de l'association Sillage)
- Les modalités de recours de la commission de médiation, au titre de l'hébergement (DAHO) [intervention de la DDCS 22]



Riche en échanges, la journée a donné lieu à des consensus sur la saisine de la commission de médiation et a permis de clarifier l'accompagnement proposé dans le cadre de la garantie jeunes par la mission locale.

Cette session d'animation se poursuivra en 2018 avec :

- Une formation portant sur le secret professionnel et le partage d'information au 1^{er} trimestre 2018
- Une formation portant sur l'utilisation du système d'information SI SIAO au 3^{ème} trimestre 2018

Changement de système d'information pour le 115 SIAO

Par un courrier en date 31 juillet 2017, la Direction Générale de la Cohésion Sociale demandait à l'ensemble des SIAO d'utiliser le nouveau système d'information SI SIAO à compter du 15 octobre 2017. Le SI SIAO vient remplacer le logiciel ProGdis utilisé depuis 2010 pour le 115 et 2011 pour le SIAO. La reprise des données n'a pas pu être réalisée entre les deux logiciels. Aussi, afin d'organiser au mieux ce changement, les professionnels ont procédé à une double saisie (en novembre et décembre) pour alimenter au fur à mesure le nouveau logiciel et conserver les données sur des situations avec des problématiques particulières.

Il s'agit d'une application nationale, les données référencées seront donc les mêmes pour tous les 115 et SIAO, ce qui devrait faciliter les analyses comparatives entre les différents 115/SIAO.

Comme pour ProGdis, ce nouveau logiciel recense des informations concernant la situation sociale des personnes en demande d'hébergement.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, le SI SIAO est notre système d'information principale.

La dimension nationale permet d'avoir une vision plus large du parcours des personnes sur l'ensemble du territoire. Sans la reprise de données, seulement une partie des données existantes a pu être enregistrée dans la nouvelle application, cela concerne notamment l'ensemble des personnes hébergées au 1^{er} Janvier 2018. Ce changement de logiciel engendre donc la perte d'un certain nombre de données qui sont parfois importantes dans le parcours des personnes (date d'entrée sur le territoire pour les migrants, parcours d'insertion, coordonnées de travailleurs sociaux ayant bien connu la situation de certains, etc.). Toutefois ces données sur le parcours appartiennent d'abord aux personnes qui feront le choix de les communiquer ou pas. Même si cette absence d'information peut être pour nous parfois préjudiciable dans certaines prises en charge, elle participe aussi au « droit à l'oubli » pour les personnes. De plus, un accès à l'ancien logiciel ProGdis est conservé pour l'année 2018, ce qui nous permet d'aller vérifier les informations au besoin.

Une fois ce nouveau logiciel bien maîtrisé, le déploiement ira plus loin puisque les structures relais SIAO auront aussi un accès pour saisir et transmettre les demandes SIAO. C'est une seconde étape qui sera mise en œuvre aux 2^{ème} et 3^{ème} trimestres 2018.



Une maraude sur le territoire de Lamballe

Depuis décembre, la Croix Rouge a mis en place une maraude dans la ville de Lamballe. Celle-ci circule tous les jeudis soirs de 18h00 à 20h00. Les arrêts se font à certains endroits stratégiques de la ville : parkings, jardin public, là où les personnes en précarité ont l'habitude de se poser. Des boissons chaudes et soupes sont distribuées et si besoin quelques vêtements et des couvertures. Comme pour les autres maraudes existantes, les bénévoles contactent systématiquement le 115 à leur départ. Ils recontactent le 115 en cours de route si une personne demande un hébergement et un dernier contact a lieu en fin de maraude. Il s'agit d'une expérimentation sur la période hivernale.

L'ouverture de l'Escale familles : une nouvelle réponse pour les familles

En septembre 2017, un accueil de jour spécifiquement dédié aux familles a ouvert ses portes dans les locaux restaurés de la Maison Saint-Yves. Ce logement se compose d'un grand salon, attenant à une autre pièce de vie aménagée en salle de jeux pour les enfants, vient ensuite une grande cuisine/salle à manger. Il y a également une grande salle de bain/lingerie et deux bureaux.

Les familles peuvent y être accueillies sans conditions. Un groupe de bénévoles (de 3 à 5) du Secours Catholique est présent sur les lieux, pour accueillir et aider les personnes si besoin, et éventuellement les orienter vers d'autres services.

Les familles peuvent cuisiner et laver leur linge. Les personnes qui désirent cuisiner doivent apporter leurs denrées alimentaires (un premier dépannage peut être offert). C'est un lieu d'entraide où chacun peut prendre une place dans la vie du collectif quel que soit son statut. Il existe toutefois des règles propres au fonctionnement du lieu et des bénévoles permanents qui assurent la continuité de l'accueil

et son suivi : gestion matérielle, suivi administratif, transmissions des informations, information et accueil des nouveaux arrivants.

Escale familles est ouvert 4 jours par semaine et le dimanche sur inscription uniquement. Depuis son ouverture, 31 familles ont été accueillies : majoritairement de jeunes ménages avec des enfants en bas âges.

Ce nouveau lieu d'accueil se veut particulier à plusieurs titres : son organisation repose quasi essentiellement sur le bénévolat, il est porté par une association caritative, le Secours Catholique, appuyée par une association du secteur social du territoire : Adalea.

Ses principes fondateurs sont l'entraide, l'accueil inconditionnel de toutes les familles, le dialogue, le respect des différences. Deux professionnelles d'Adalea, une psychologue et une éducatrice spécialisée y sont présentes sur deux demi-journées par semaine pour venir en appui à l'équipe de bénévoles et aux familles. Ces permanences apportent aux équipes de bénévoles, une aide technique, soit dans l'accompagnement direct des familles, soit par l'information auprès des bénévoles sur les différents services pouvant intervenir sur les situations. L'intervention d'Adalea peut aussi faciliter le contact et le lien avec d'autres acteurs sociaux du territoire, les échanges et la réflexion sur les situations pour améliorer la prise en charge des familles.

Pour les professionnelles d'Adalea, c'est un autre mode d'intervention qui vient croiser d'autres types de prises en charge notamment dans le cadre de l'hébergement d'urgence via le 115 : cela permet de poser un autre regard sur les situations des personnes, de pouvoir expliquer les modes de prises en charge et l'absence de solution d'hébergement, de donner des pistes de solutions alternatives.

C'est un temps d'intervention en dehors de l'urgence, dans un cadre rassurant qui facilite la communication avec les personnes en difficulté et permet de compléter les informations qui sont données dans le cadre du 115.

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

Le traitement équitable des demandes d'hébergement à l'épreuve des décisions de la commission de médiation

Article 1^{er} de la loi dite ALUR de mars 2007 : « *Le droit à un logement décent et indépendant est garanti par l'Etat à toute personne qui n'est pas en mesure d'y accéder par ses propres moyens ou s'y maintenir.*

Ce droit s'exerce par un recours amiable puis, le cas échéant, par un recours contentieux. ».

Ce droit, étendu aux structures d'hébergement, concerne notamment les personnes sans-abri, hébergées chez un tiers ou vivant à l'hôtel. Pour ce faire, les personnes doivent au préalable avoir sollicité un accueil dans une structure d'hébergement, et n'avoir reçu aucune proposition adaptée.

Lors des CUA, il est constaté une augmentation du nombre de demandeurs SIAO qualifiés prioritaires « DAHO » positionnés sur les offres d'hébergement. En effet, les services de l'Etat demandent à l'opérateur SIAO d'attribuer en urgence une place d'hébergement, ce qui a pour conséquence des attributions sans tenir compte de la date d'ancienneté du demandeur. Dès lors, comment garantir le traitement équitable des demandes ?

La circulaire du 8 avril 2010 relative au SIAO énonce les objectifs du SIAO dont « *Traiter avec équité les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante* ». Pour ce faire, l'organisation retenue par le SIAO 22 est de s'appuyer sur un critère unique : la date d'ancienneté du demandeur, défini comme seul moyen d'un traitement équitable des demandes.

Pour autant, les personnes peuvent faire valoir leur droit à un hébergement via un recours amiable devant la Commission de médiation (Comed). En fonction de leur situation, elles y sont invitées par les évaluateurs des structures relais SIAO.

Sur les 76 recours DAHO effectués en 2016, 56 demandeurs ont été reconnus prioritaires mais seulement 33 se sont vus attribuer un hébergement (60%). Les 40% des autres demandeurs ont soit refusé l'offre d'hébergement, soit étaient déjà locataires.

Réunis en journée d'échange, cette problématique a été examinée par les évaluateurs. Afin de garantir l'équité de traitement, il peut être envisagé de définir des critères communs et partagés de priorité, par exemple : violences conjugales, personne très vulnérable, habitat très précaire, ... Au regard des difficultés à définir des critères précis et objectifs, le consensus retenu a été de saisir la Comed lorsque le demandeur a été reconnu recevable à l'attribution d'un hébergement et si aucune proposition n'a été faite durant les 3 premiers mois de la demande si la situation se dégrade.

Cette préconisation sera présentée au prochain Comité de pilotage du SIAO en février 2018.

La saturation du dispositif d'hébergement et l'absence de solution pour les familles

L'année 2017 a été marquée par le manque d'hébergements pour les familles. Cette difficulté est liée à différents facteurs :

- L'allongement des durées de séjour sur la structure d'urgence HYBRITEL lié à l'absence de sorties du dispositif : il y a eu moins d'orientation en CADA qu'en 2016, qui est le mode principal de sortie des familles.
- La « perte » de plusieurs partenaires hôteliers qui n'ont pas pu être remplacés et qui a donc réduit d'autant nos capacités d'hébergement. L'arrêt du partenariat est le plus souvent lié à des décisions administratives concernant l'hôtel, cela reste néanmoins long et complexe de retrouver de nouveaux partenaires hôteliers.
- A ces facteurs, s'ajoute une restriction des critères d'admission à l'hébergement par la DDCS, qui du fait de l'absence de disponibilité, ne nous permet pas d'héberger toutes les familles demandeuses mais seulement

celles concernées par une forte vulnérabilité (pathologies aiguës, femmes dont la grossesse est très avancée, enfant en bas âge, etc.)

De ce fait, un certain nombre de familles sont restées plusieurs semaines sans solution d'hébergement et ont vécu dans des conditions matérielles très précaires : certaines ont pu trouver temporairement des solutions chez des tiers, compatriotes, familles ou personnes appartenant à des réseaux caritatifs, d'autres se sont réfugiées dans des lieux de services publics, gares, hôpital, une famille a même installé un squat dans un garage d'immeuble.

Cette situation complexe de familles sans solution d'hébergement est nouvelle et nous tentons, faute de possibilité d'hébergement, d'orienter au mieux les familles vers les services susceptibles de les accueillir en journée et de les orienter vers les relais d'aides de premières nécessité (aide alimentaires, soins), accueils de jour, services administratifs divers, points santé, etc.

5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

Le choix a été fait, cette année, d'illustrer des situations pour lesquelles nous avons été confrontés à des difficultés de mise à l'abri ou de recherche de solutions adaptées (*Noms fictifs pour préserver l'anonymat des personnes*) :

Situation la famille Grasse

M. et Mme G sont arrivés sur le territoire français en 2014, ils ont été hébergés dans un département limitrophe où ils ont déposé leur demande d'asile. A l'issue de la procédure, ils ont été déboutés de leur demande et ont instruit un recours qui n'a pas abouti favorablement. Ils sont arrivés dans les Côtes d'Armor en novembre 2017, ils sont alors en situation irrégulière. Ils ont un enfant de 18 mois et Mme est enceinte de 6 mois. Compte-tenu de leur situation administrative et de la saturation du dispositif, aucune solution d'hébergement ne pourra leur être proposée ou que de manière très ponctuelle, à la nuitée.

A l'approche de l'hiver, leur situation se dégrade, ils investissent le garage d'un immeuble et s'y installent. Ils continuent à solliciter un hébergement et restent en contact avec l'accueil de jour et le point santé. Un signalement est envoyé aux services de l'aide sociale à l'enfance. Il aboutira à une orientation de Madame et de l'enfant vers un dispositif de l'aide sociale à l'enfance. Monsieur sera pris en charge quelques temps en parallèle dans un abri de nuit.

Situation de Monsieur Carl

M. Carl est âgé de 66 ans, il est SDF et connu du 115 et des services sociaux depuis de nombreuses années. Il est accompagné dans le cadre d'une mesure de protection. Différentes orientations ont été proposées à Monsieur durant son parcours qui n'ont pas abouti ou n'ont pas tenu dans le temps. Monsieur s'alcoolise massivement et n'est plus en capacité de se prendre en charge dans les actes de la vie quotidienne : il s'alimente peu, ne gère plus du tout son hygiène corporelle et souffre de troubles neurologiques (difficultés de repères dans l'espace et le temps). L'approche de l'hiver fait craindre aux différents intervenants sociaux une dégradation rapide de sa santé et une mise en danger. Pour autant, Monsieur ne relève pas immédiatement d'une hospitalisation. Une demande en structure adaptée est en cours depuis plus de deux ans. Une prise en charge particulière va alors être organisée par les différents partenaires du territoire : il sera accueilli à l'abri de nuit où il sera pris en charge en soirée et la nuit avec un étayage de soins adaptés. En journée, il peut se rendre à l'accueil de jour attendant où là encore, il sera pris en charge pour les soins de la vie quotidienne. En parallèle, différents services médicaux et sociaux sont alertés sur sa situation et sollicités pour trouver une solution durable pour Monsieur. Une place lui sera octroyée après 1 mois de séjour dans un EHPAD de son secteur géographique.

Situation de Monsieur Urbi

M. Urbi a fait appel au 115 à son arrivée sur le département : il dit être schizophrène et a besoin d'un hébergement pour se stabiliser et avoir un suivi médical. Monsieur est accueilli dans un abri de nuit le soir même. Il se montre assez agité et met systématiquement en avant ses troubles pour justifier ses demandes. Il s'est rendu spontanément dans un centre d'aide médico-psychologique où il a pu recevoir son traitement.

Au fil du temps, l'accueil de stabilise mais les comportements de Monsieur sont régulièrement problématiques et plusieurs exclusions sont prononcées à son encontre. Il connaît alors à nouveau des périodes d'errance et de prises de traitement anarchiques. Les comportements déviants et agressifs inquiètent les différentes équipes qui participent à sa prise en charge.

Les attitudes d'agressivité et d'intrusion toute puissante dans les différents services s'intensifient sans que personne ne puisse s'y opposer, y compris les équipes soignantes. Suite à une exclusion, M. aura un passage à l'acte violent. Il devra alors être hospitalisé dans un service fermé.

Situation de Madame Lucy

Mme Lucy a 26 ans. Elle contacte le 115 en disant qu'elle est sans solution d'hébergement, elle semble perdue. Nous dirigeons Madame vers un accueil de jour où elle se présente l'après-midi. Elle boite fortement et semble souffrir. Elle s'isole et se montre craintive et effacée. Elle sera reçue par l'infirmière du point santé. Elle lui confiera alors être arrivée il y a quelques mois à la gare de Saint-Brieuc. Ne sachant pas où aller, elle a suivi un homme qui lui a proposé de l'héberger. Ce dernier lui a rapidement confisqué ses papiers et ses effets. Elle n'a donc pu faire aucune démarche, puis il a rapidement tenté d'obtenir d'autres faveurs en compensation de l'hébergement. Mme a réussi à s'enfuir. Mme est alors rapidement orientée vers un lieu d'hébergement sécurisé. Elle a pu ensuite entamer des soins et déposer une demande d'asile.

Situation de Monsieur Cherpa

Monsieur nous a contacté à son arrivée à la gare de Saint-Brieuc. Il a du mal à s'exprimer. Il décline son identité mais dit ne pas connaître sa date de naissance. Il se dit majeur. Nous tentons de l'orienter vers l'accueil de jour mais il ne semble pas en capacité de s'y rendre seul. Nous sollicitons l'équipe d'intervention sur l'espace public (ASEP) pour aller à sa rencontre. Elle nous confirme que Monsieur semble avoir du mal à comprendre et à se faire comprendre mais n'arrive pas évaluer précisément d'où proviennent ses difficultés. Elle le conduit alors vers un premier centre d'hébergement pour le week-end. Monsieur sera ensuite dirigé vers une autre structure et un centre de soins dans lequel il sera pris en charge.

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 2017, 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 2017	
Habilitation électrique	14 h
Animation et gestion d'un groupe / mobilisation des publics précaires	14 h
Gérer et prévenir les situations de conflit et de violence	14h
Hors plan de formation	
Prévention radicalisation	7 h
Prévention de l'usure professionnelle	7 h
TOTAL	56 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
- Evaluent les demandes et les besoins
- Complètent les dossiers d'évaluation sociale
- Suivent les dossiers
- Etablissent 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
- Fédération des Acteurs de la Solidarité
- 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 2017, 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 2017 a été marquée par la mise en place d'une nouvelle session d'animation des évaluateurs SIAO et la préparation du déploiement du nouveau système d'information SI SIAO.

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 2017	Réalisations au 31 Décembre 2017	Perspectives pour 2018
Accompagner	Rendre plus accueillant l'appel à l'opérateur SIAO avec un message répondeur personnalisé	Le système téléphonique de la ligne 115 a été revu et amélioré : mise en place d'un pré-décroché, file d'attente des appels avec musique	
Innover	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 2 nd semestre, préparation des différents acteurs	Formation des professionnels au nouveau système d'information SI SIAO avec un déploiement progressif en fin d'année 2017. Le SI SIAO est le système d'information principal depuis janvier 2018. La dématérialisation des dossiers d'évaluation sociale pourra être envisagée en 2019.	Poursuivre le déploiement du SI SIAO en donnant la main aux structures relais SIAO (formation des professionnels, rédaction des nouveaux circuits et nouvelles procédures, etc.)
Coopérer		Organisation d'une nouvelle session d'animation des évaluateurs SIAO sur les pratiques du DAHO et le public jeune.	Poursuivre l'animation des structures relais SIAO sur les thématiques identifiées (secret professionnel, déploiement SI SIAO)
Impliquer	Poursuivre le travail engagé en impliquant davantage les structures d'hébergement dans la poursuite du travail et l'amélioration des réponses d'hébergement	Un point d'état d'avancement a été fait en comité de pilotage en mars 2017. Chacun des territoires s'est engagé sur la mise en place d'actions.	Déclinaison de Pairvie (Formation PSC1 pour les personnes accueillies) sur les territoires de Dinan, Loudéac, Lannion et Guingamp. Lancement d'un groupe de travail avec les structures d'hébergement d'urgence sur des réflexions communes à porter (gestion des cas difficiles, etc.)