



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

2018

BILAN D'ACTIVITE

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

SIAO 22



Février 2019

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	9
2.1.3 LES REPONSES D’HEBERGEMENT	14
2.1.4 LA SORTIE DE L’URGENCE VERS L’INSERTION : DES PASSERELLES A RENFORCER	19
2.2 LES STRUCTURES RELAIS DE SAINT-BRIEUC ET LOUDEAC.....	22
2.3 SIAO INSERTION.....	25
2.3.1 L’HEBERGEMENT D’INSERTION.....	27
2.3.2 LE LOGEMENT ACCOMPAGNE.....	31
2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS.....	34
2.3.4 SIAO INSERTION-LOGEMENT.....	37
3. EVENEMENTS MARQUANTS	39
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	43
5. PAROLES D’USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES	45
6. RESSOURCES HUMAINES.....	47
7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	50
8. PLAN D’ACTIONS	52

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 **APPARTEMENTS DE COORDINATION THERAPEUTIQUE** : des appartements pour des personnes en situation de précarité souffrant de pathologies chroniques avec une équipe de professionnelles (Infirmière – psychologue – médecin – travailleur social) qui coordonnent le parcours de soins et d'insertion des personnes hébergées.
 - ✗ 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

Adoptée 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

En 2018, le SIAO 22, comme de nombreux SIAO, a adopté un nouveau système d'information, le SI SIAO. Il s'agit d'une nouvelle application informatique, administrée par la Direction Générale de la Cohésion Sociale, pour gérer l'ensemble de l'activité du SIAO, urgence et insertion. Ce nouvel outil apporte des évolutions dans l'enregistrement et la comptabilisation des informations par rapport au logiciel utilisé précédemment. Les comparaisons, avec les années précédentes, seront donc à prendre avec prudence et nécessiteront dans ce rapport quelques explications.

2.1 SIAO URGENCE

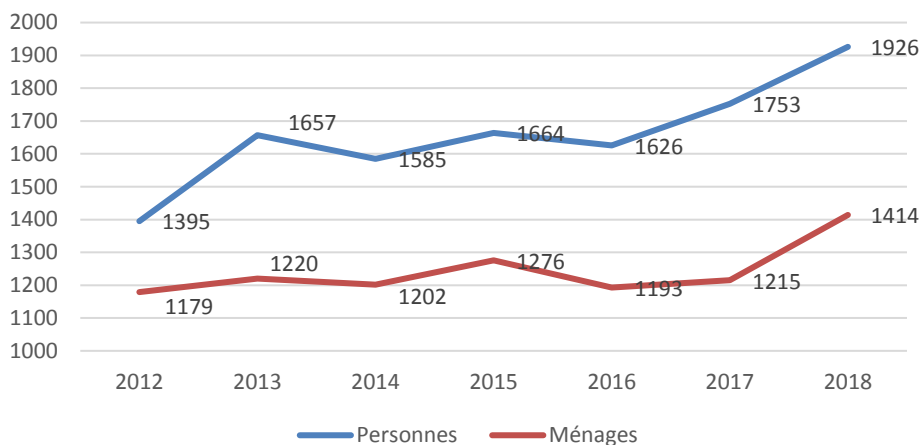
2.1.1 LE PUBLIC



Une augmentation du nombre de ménages qui ont sollicité le SIAO urgence (+ 17%).

En 2018, **1414 ménages différents composés de 1926 personnes différentes** ont fait une demande d'hébergement ou de prestation auprès du SIAO, soit 206 ménages ou 173 personnes de plus qu'en 2017.

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



Lecture : en 2018, 1926 personnes différentes ont fait une demande d'hébergement et/ou de prestation auprès du SIAO.



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.

Répartition des ménages par composition familiale



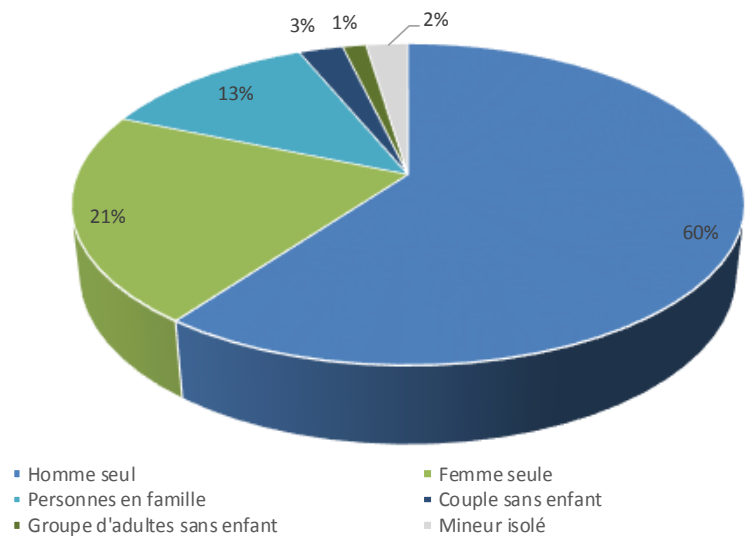
Les hommes seuls restent majoritaires et représentent près de 60% des ménages.



Le nombre de femmes seules repart à la hausse cette année (+ 25%) : 298 femmes ont fait appel à l'urgence en 2018 (224 en 2017, 221 en 2016).

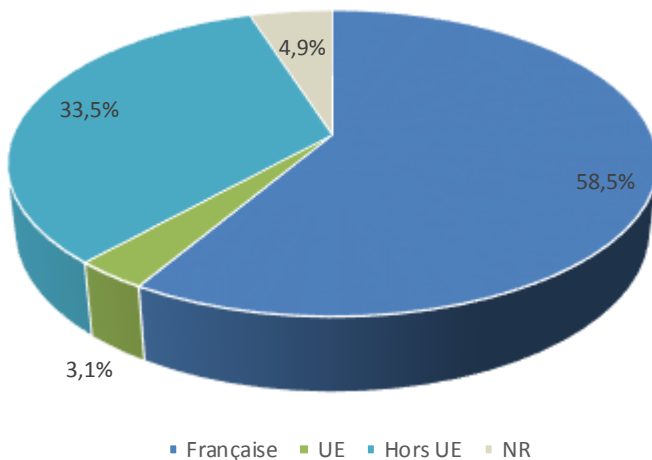


Par contre, en augmentation continue depuis 2012, le **nombre de familles** diminue en 2018 (- 21%) : 176 familles (224 en 2017, 182 en 2016).



Lecture : 21 % des ménages ayant sollicité le SIAO urgence sont des femmes seules.

Répartition des ménages par nationalité



58,5% des ménages sont de nationalité française, 3% sont des ressortissants de l'Union européenne et 33% sont extracommunautaires. Ces derniers sont très souvent dans un parcours de demande d'asile.

Lecture : 58,5% des ménages ayant sollicité le SIAO urgence sont de nationalité française

Sociotype du demandeur principal¹

De nationalité française (58%) – 36 ans

33% - hors UE
3% - UE

Moins de 18 ans : 2%
18-24 ans : 20%
25-34 ans : 25%
35-44 ans : 26%
45-54 ans : 16%
55-64 ans : 6%
+ 65 ans : 2%

Homme seul (60,2%)

Femme seule 21,1%

Femme seule avec enfant(s) : 7,7%
En couple avec enfant(s) : 3,2%
En couple : 3,2%
Groupe avec enfant(s) : 1,3%
Groupe d'adultes sans enfant(s) : 1,3%

Appelle de Saint-Brieuc (70%)

Pour ce rapport d'activité, les données du sociotype sont moins importantes. Les motifs de la demande, la durée d'errance et les ressources ne sont pas présentées, soit parce que le logiciel n'a pas permis leur extraction ou soit parce que leur saisie n'a pas été optimale.

Est à la rue (26,5%)

En structure d'hébergement d'urgence : 23,7%

Hébergé chez des tiers : 13,4%
Est au domicile personnel, conjugal ou parental : 5,5%
Hôtel pris en charge par le 115 : 3,8%
Hôpital ou établissements de soins : 3,4%
Hébergement mobile ou de fortune : 2,5%



Le nombre de personnes en situation de violences conjugales à faire appel au SIAO urgence reste stable. 107 femmes et 2 hommes victimes de violences en 2018. Elles étaient au nombre de 78 en 2013, 90 en 2014, 99 en 2015, 109 en 2016, 106 en 2017.

77 % d'entre elles sont de nationalité française, 16,5 % de nationalité hors union européenne et 1,8% issues de l'Union Européenne. Ces femmes sont seules (55,1%) ou accompagnées d'enfants (44,9%). Les deux hommes sont seuls.

238 demandes d'hébergement ont été enregistrées dont 167 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, la personne ne rappelle pas le 115, etc.

A noter, une amélioration dans la prise en charge de ces situations puisque la part des **réponses apportées à l'hôtel poursuit sa diminution avec 28% en 2018 (38% en 2017, 48% en 2016)**. Cela signifie que les femmes ont pu être davantage orientées vers des structures d'hébergement d'urgence (ALT d'urgence dédiés aux femmes victimes de violences, hybridel, etc. ;) plus sécurisantes et permettant des durées de séjour plus longues.

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

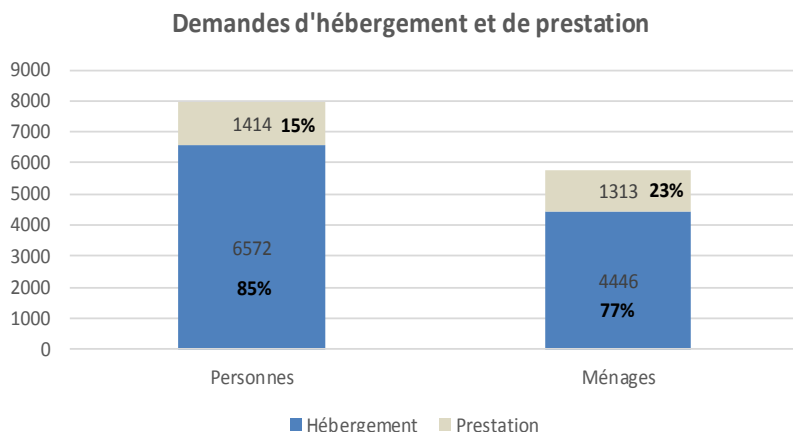
2.1.2 LES DEMANDES

Des demandes d'hébergement majoritaires

En 2018, le SIAO urgence a enregistré **7986 demandes d'hébergement ou de prestation** (/personnes) ou 5759 demandes (/ménages).

Les demandes d'hébergement sont largement majoritaires et représentent près de 85% des demandes (/personnes).

Les demandes de prestation représentent près de **15% des demandes** et sont de différentes natures : aide alimentaire, intervention de la maraude, inscription à la restauration sociale du Trait d'Union.



Lecture : En 2018, le SIAO urgence a enregistré 7986 demandes dont 6572 demandes d'hébergement comptabilisées en personnes.

Choix méthodologique :

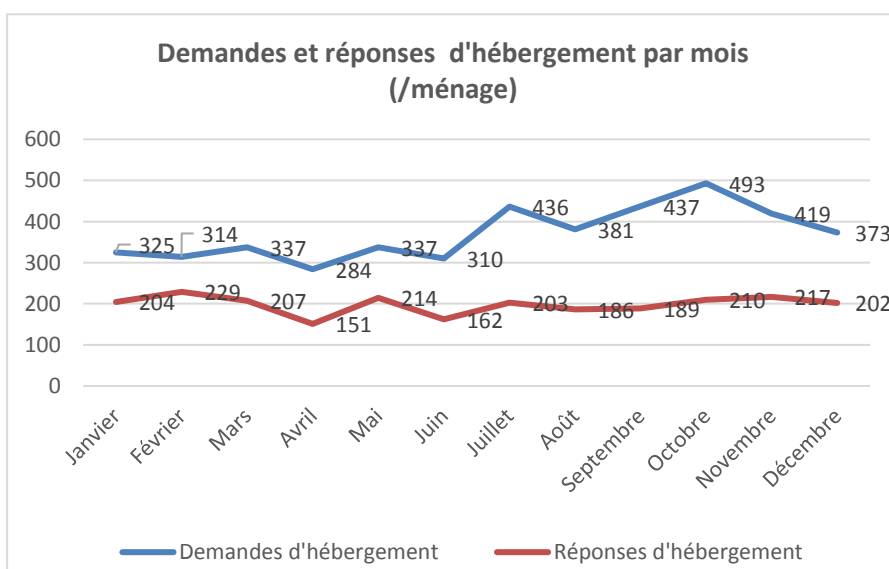
Dans le SI SIAO, les renouvellements d'hébergement (*) sont comptabilisés et génèrent la création de nouvelles demandes et de nouvelles demandes pourvues qui n'en sont pas forcément : pas de nouvel appel du ménage, pas de sélection d'un nouveau lieu d'hébergement, etc. Le nombre de demandes et le nombre de demandes pourvues dans le SI SIAO sont supérieurs aux données saisies avant le passage avec notre précédent logiciel.

Pour cette année, le choix a été fait ne pas comptabiliser les demandes issues des renouvellements pour rester sur la même base de comptabilisation de notre précédent logiciel.

Dans le SI SIAO, 11187 demandes d'hébergement sont comptabilisées, dont 4615 issues d'un renouvellement et 6572 nouvelles demandes.

(*) Lorsque la durée de séjour attribuée à chaque structure (1, 3 ou 7 jours – paramétrage logiciel) est finie et qu'il y a eu un renouvellement activé dans le logiciel, une nouvelle demande et une nouvelle demande pourvue sont générées.

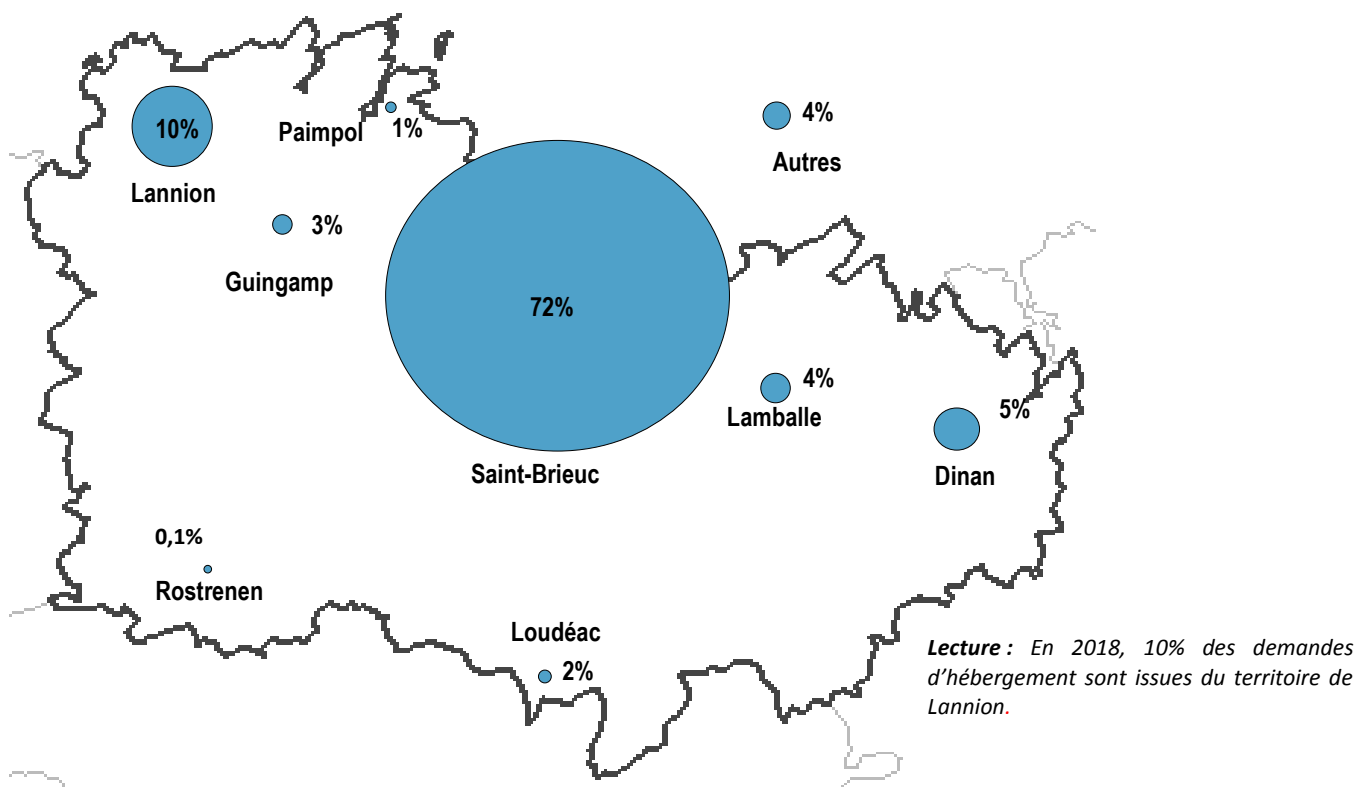
Les demandes d'hébergement connaissent quelques variations



Lecture : En juillet 2018, le SIAO urgence a enregistré 436 demandes d'hébergement pour 203 mises à l'abri effectives.

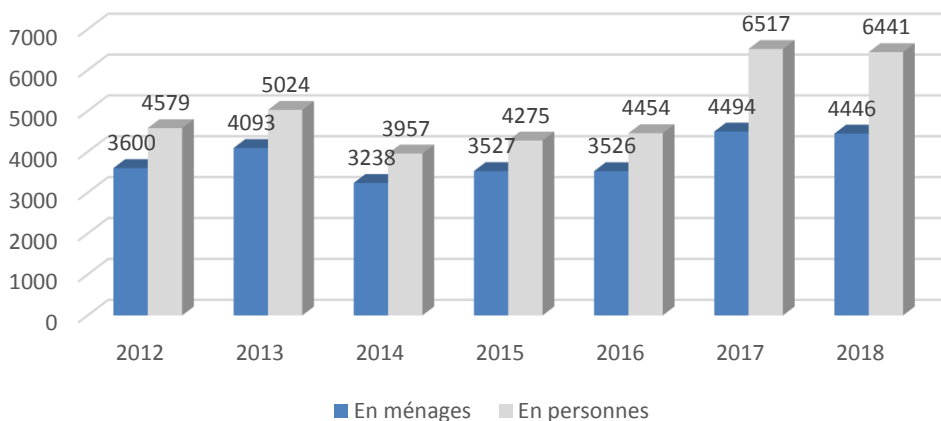
Avec une moyenne de 370 demandes d'hébergement par mois (375 en 2017, 294 en 2016), il est observé des pics d'activité en juillet, septembre et octobre. Ce pic de demandes en juillet est lié aux demandes d'hébergement de familles arrivant sur le territoire. Il s'agit majoritairement de familles en parcours d'asile qui sollicitent le 115 pour un hébergement et qui, restant sans solution, réitèrent leur demande chaque jour. Nous constatons aussi, en période estivale, l'arrivée de ménages qui quittent leur département pour se rapprocher de leur famille qui les accueille dans un 1^{er} temps mais, très vite, cet hébergement familial atteint ses limites. Le 115 est donc sollicité pour pallier à la solution familiale et obtenir un hébergement. Ces demandes sont, sans doute, aussi à mettre en lien avec l'exécution de mesures d'expulsion locatives, dans ou hors département, avec un soutien familial et amical qui se délite dans le temps.

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



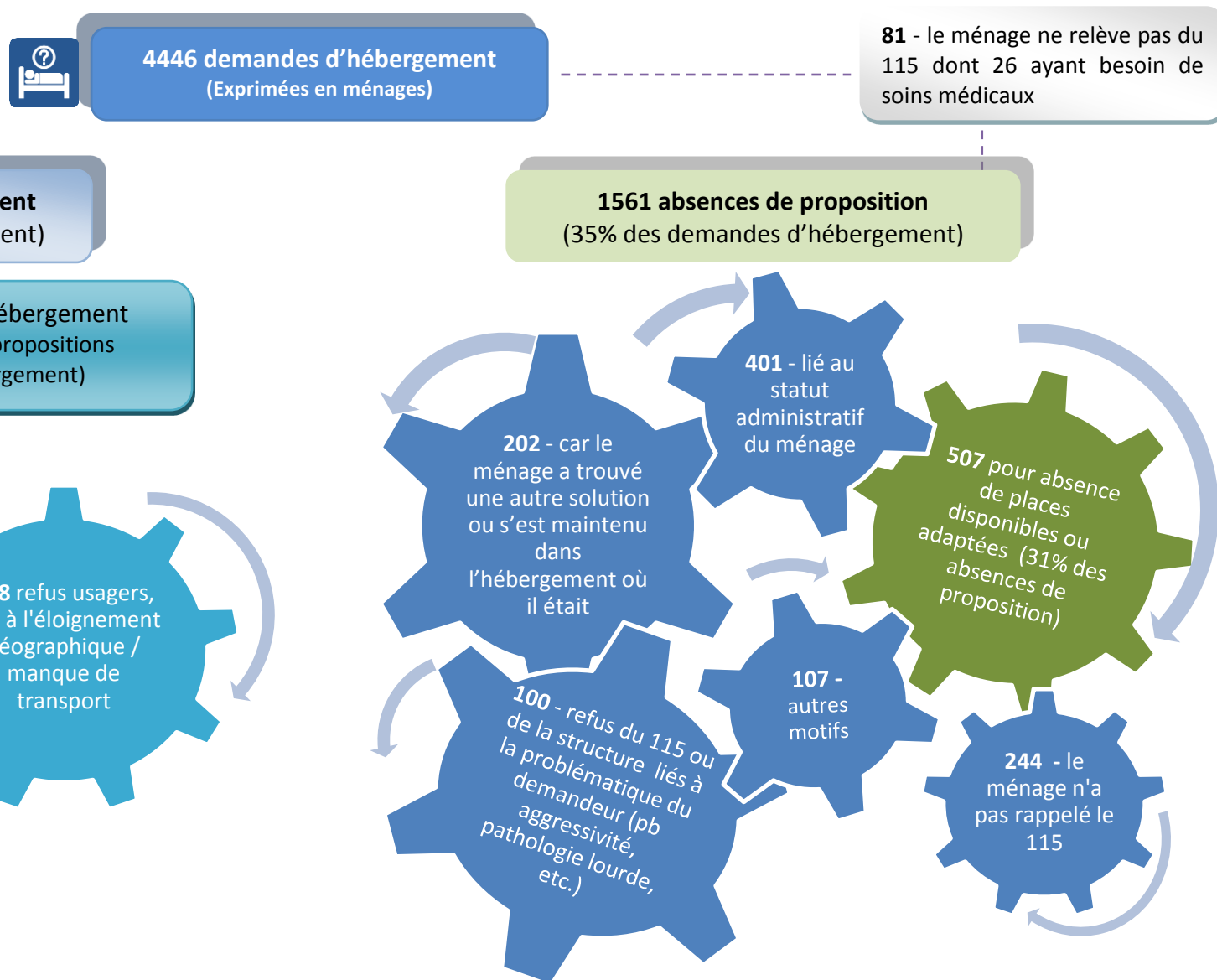
Un volume de demandes d'hébergement qui diminue légèrement par rapport à 2017.

Evolution des demandes d'hébergement 2012-2018



Lecture : En 2018, le SIAO urgence a enregistré 6441 demandes d'hébergement comptabilisées en personnes et 4446 demandes d'hébergement comptabilisées en ménages.

Près de 63% des demandes d'hébergement font l'objet d'une proposition (60% en 2017, 75% en 2016). 53% des demandes d'hébergement aboutissent à une mise à l'abri (45% en 2017, 60% en 2016).



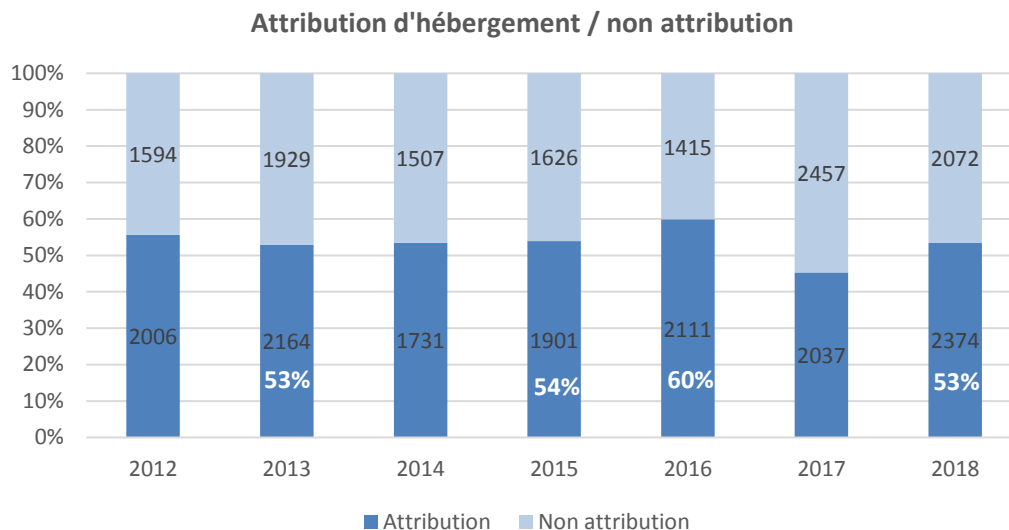
- **L'absence de places disponibles** est le motif majoritaire (11% des demandes d'hébergement) pour expliquer l'absence de mise à l'abri. L'absence de places disponibles est plus prégnante en soirée car l'accès à certaines structures n'est plus possible, les horaires d'accueil étant dépassés. L'offre 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.
- **Toujours en 2018, l'éloignement géographique de la structure d'hébergement proposée et l'absence de moyens de transport restent un frein important à la mise à l'abri et expliquent à hauteur de 7% les demandes d'hébergement qui n'aboutissent pas.** L'implantation géographique de certaines places d'hébergement d'urgence reste une problématique très présente malgré le développement des facilités de transport (tickets Tibus, billets SNCF, etc.). Le refus du ménage est d'autant plus affirmé quand il s'agit d'une proposition d'hébergement de courte durée notamment vers l'abri de nuit de Loudéac (deux nuits par mois). De plus, 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. 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 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 2% l'absence de propositions.
- **Le statut administratif du ménage** peut aussi 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). Il s'agit essentiellement de familles pour lesquelles une réponse hôtelière est nécessaire. Sur ces situations, l'accord de la DDSC doit être recueilli au préalable pour une mise à l'abri à l'hôtel. En 2018, les refus de prise en charge au regard du statut administratif ont été nombreux, **401 refus**, qui concernent **94 ménages différents** qui réitérent 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.

- **Le motif « le ménage n’a pas rappelé le 115 »** explique à hauteur de 5,5% des demandes, l’absence de proposition d’hébergement. Au moment de l’appel au 115, le ménage n’a pas une réponse immédiate et il est invité à recontacter le 115 ultérieurement pour permettre à l’écouterant 115 : de vérifier avec la structure d’hébergement la possibilité d’orienter, d’adresser une demande de mise à l’abri à la DDCS, etc. Il arrive aussi qu’au moment de l’appel, il n’y ait pas de possibilité d’orientation, il est donc demandé au ménage de rappeler en soirée. Cela permet, en cas de désistement d’une personne, une réattribution de la place. Ce motif renvoie également aux demandes d’hébergement qui ne sont pas formulées par les personnes elles-mêmes (un tiers qui contacte le 115 pour elle : un travailleur social, un bénévole, un particulier, etc.). La personne ne pourra pas refuser la demande de mise à l’abri qui est faite pour elle mais n’y donnera pas suite.

2.1.3 LES REPONSES D'HEBERGEMENT

Un taux d'attribution d'hébergement qui augmente de 8 points en 2018

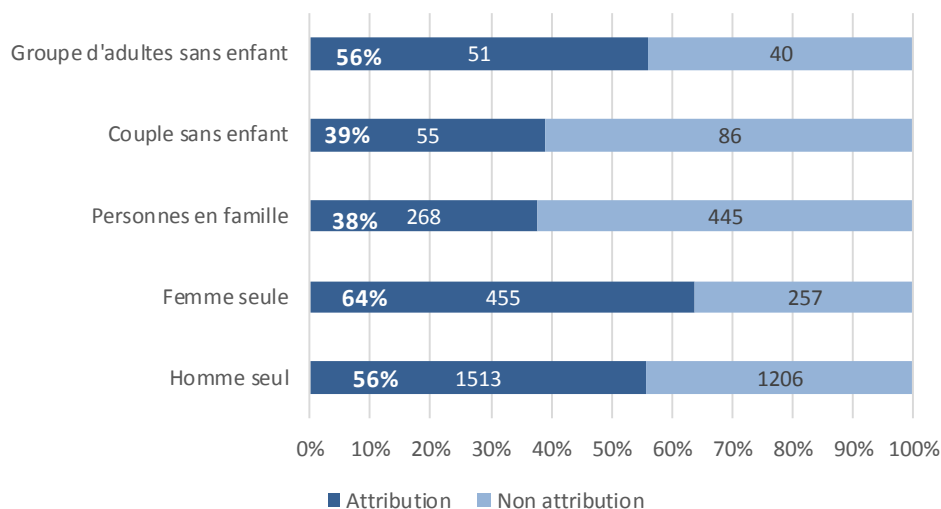


Lecture : En 2018, 53% des demandes d'hébergement ont abouti à une attribution d'hébergement exprimé en ménages

On observe en 2018 une augmentation du nombre d'attribution (+16%), 2374 attributions d'hébergement, 2037 en 2017. Soit 337 mises à l'abri supplémentaires.

Si jusqu'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 avait chuté à 37%. En 2018, il reste quasiment au même niveau (38%). 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.

Réponse d'hébergement selon la composition familiale



Lecture : En 2018, 56% des demandes d'hébergement des hommes seuls ont abouti à une attribution d'hébergement.

Par rapport à 2017, on observe un **taux d'attribution en hausse pour les personnes isolées :**

- Les hommes seuls : + 8 points
- Les femmes seules : + 17 points. Elles ont pu être orientées sur des durées de séjour plus longues et ont eu moins besoin de réitérer leurs demandes d'hébergement. En 2018, on constate moins de recours à l'hôtel pour les mises à l'abri avec davantage d'orientations à hybritel. Ce qui permet une stabilisation des séjours.

841 ménages différents composés de 1096 personnes **ont bénéficié d'un hébergement en 2018**. 60% d'entre eux ont bénéficié au moins une fois d'un hébergement suite à leur demande.

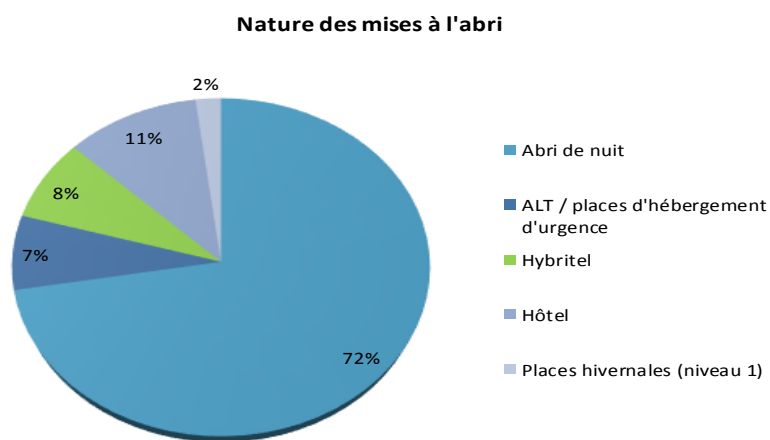
72% des mises à l'abri sont réalisées en abri de nuit (+16 points par rapport à 2017). On appelle abris de nuit des hébergements ouverts seulement pour la nuit.

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.

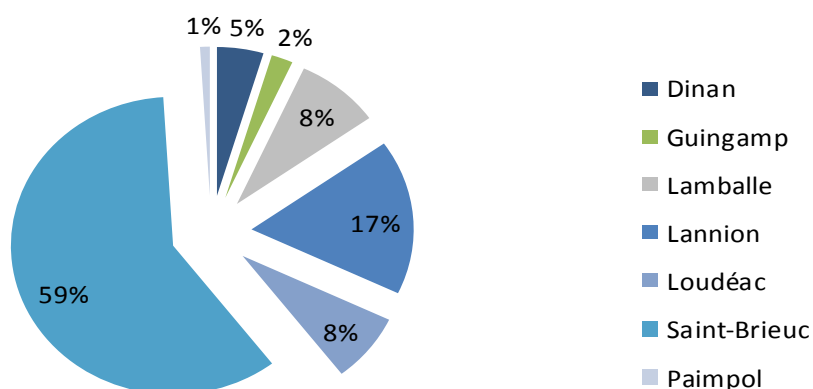
Ils accueillent essentiellement des personnes isolées et en grande majorité des hommes. Les places en abri de nuit représentent environ 30% du parc d'hébergement d'urgence. A leur fermeture, les personnes peuvent rejoindre les accueils de jour sur les territoires de Lannion, Guingamp, Saint-Brieuc et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

La part de l'hôtel dans les mises à l'abri diminue, elle passe à 11% contre 30% en 2017. Les places hivernales correspondent aux places supplémentaires ouvertes lors du déclenchement du niveau 1 du plan hiver.



Lecture : En 2018, 72% des mises à l'abri sont réalisées en abri de nuit.

Répartition des réponses d'hébergement par territoire



Lecture : En 2018, 8% des mises à l'abri sont réalisées à Lamballe.

59% des mises à l'abri sont réalisées sur le territoire de Saint-Brieuc (+4 points par rapport à 2017). Cette part est liée au volume de demandes d'hébergement sur le territoire de Saint-Brieuc (72%) 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 17% des mises à l'abri (+2 points par rapport à 2017). A noter l'ouverture de 9 logements d'urgence supplémentaires en 2018 au CCAS de Lannion. La durée de séjour d'une semaine à l'abri de nuit de Lannion permet aussi 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 :

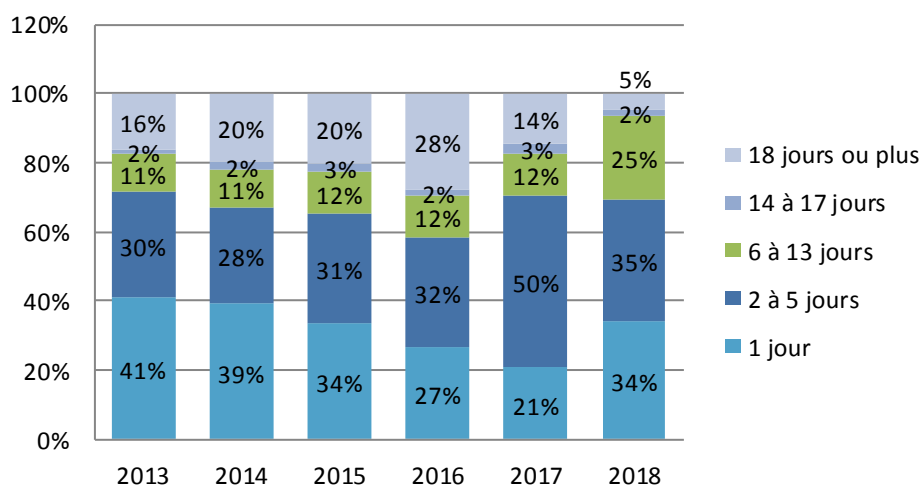
- Le nombre de places par structure,
- L'importance de la demande par territoire,
- La typologie du public accueilli,
- Les durées d'attribution d'hébergement.

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 2018, 34% 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 augmente en 2018 de 13 points.** 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 premier souhait est de se poser afin de pouvoir engager et suivre diverses démarches (administratives, santé, emploi, formation, etc.).

Evolution des durées d'attribution en hébergement



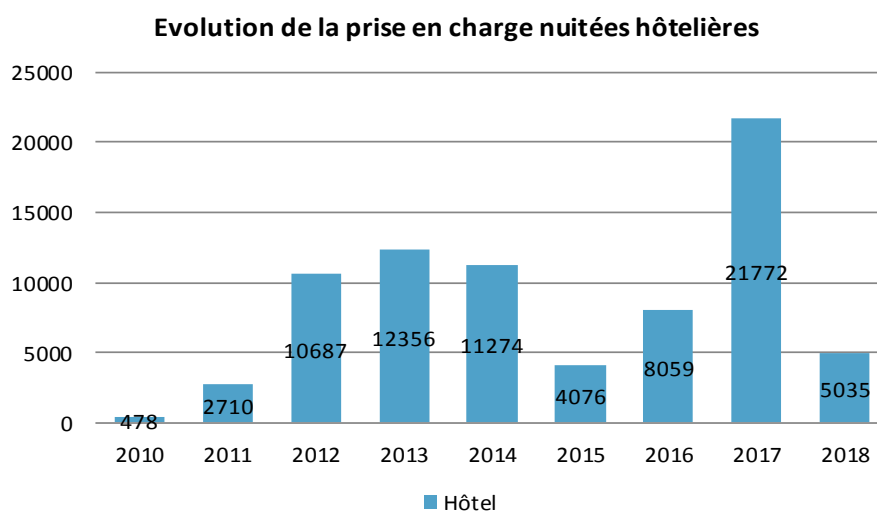
Lecture : En 2018, 35% des orientations 115 ont été faites pour des séjours de 2 à 5 jours

Le SI SIAO amène une évolution dans le paramétrage des nuitées rattachées à une structure d'hébergement. Lors de la création de la structure dans le logiciel, un nombre de nuitées est défini. Ce qui n'était pas le cas auparavant. Ce changement peut générer un biais de l'année 2018 avec les années précédentes.

Après une hausse importante en 2017 (+200 %), la prise en charge hôtelière diminue fortement en 2018 (-77%).

L'année 2018 aura vu le volume de nuitées à l'hôtel divisé par 4 par rapport à 2017. Cette diminution peut être expliquée par plusieurs facteurs conjugués :

- Une diminution de la demande d'asile en Bretagne : une baisse de - 4,8% enregistrée pour la Bretagne et de -15,6% pour le département des Côtes-d'Armor.
- Des orientations plus nombreuses par l'OFII pour les familles vers des dispositifs de la demande d'asile (CADA, HUDA, CAES, etc.). Ces orientations ont favorisé la fluidité au niveau des hébergements d'urgence et les familles sont restées moins longtemps à l'hôtel.
- Des refus de prise en charge par la DDCS.



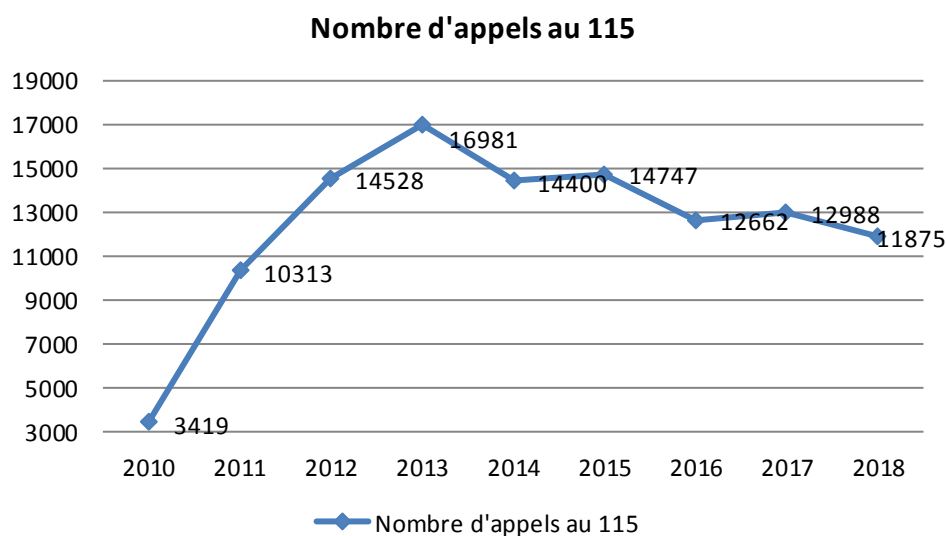
Lecture : En 2018, 5035 nuitées ont été réalisées à l'hôtel.

L'essentiel des mises à l'abri à l'hôtel bénéficie à des personnes en famille. La prise en charge à l'hôtel peut aussi concerner les femmes seules notamment dans le cas de problématiques de violences conjugales. Cela illustre le manque de réponses d'hébergement pour les femmes seules. Si les hommes seuls peuvent bénéficier aussi de prises en charge hôtelières, ces dernières sont très souvent de courtes durées (1 à 3 nuits) notamment en période de grand froid. La prise en charge hôtelière intervient quand le 115 n'a aucune possibilité d'orientation sur les structures d'hébergement d'urgence.

La diminution du nombre de familles en demande d'asile hébergées a généré de la disponibilité d'hébergement à hybritel pour d'autres types de prise en charge : personnes isolées vulnérables, femmes victimes de violences, couples, etc.

LES APPELS AU 115

Un volume d'appels au 115 qui diminue légèrement par rapport à 2017 : 11875 appels en 2018, 12988 appels en 2017.



Lecture : En 2018, le 115 a enregistré 11875 appels.

La majorité des appels concerne un ménage (65%), ces appels correspondent à une demande de mise à l'abri, une demande d'information ou de prestation.

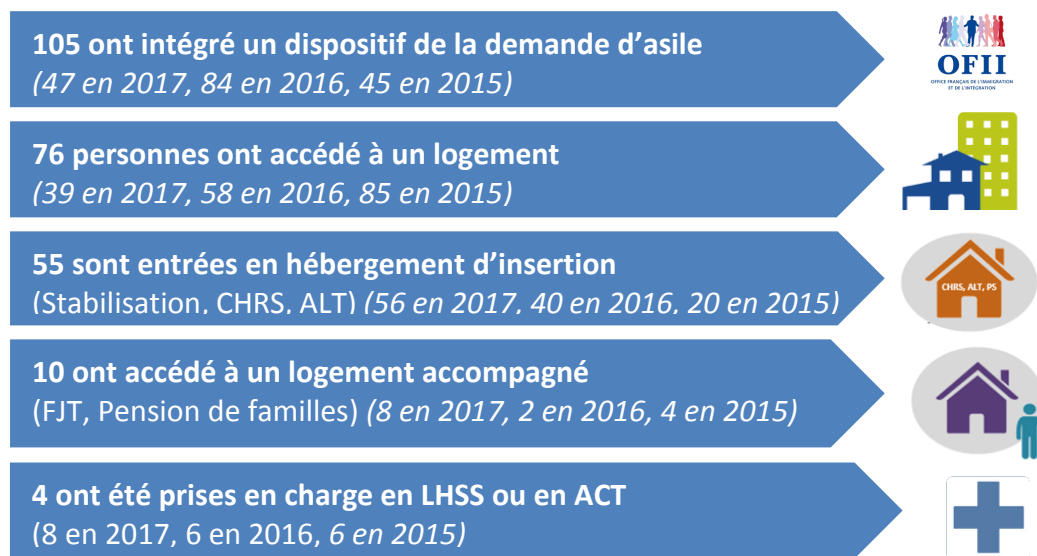
16,8% des appels relèvent du partenariat et de la coordination autour des situations des personnes : suivi social, demande SIAO insertion, lien avec les structures de soins, etc.

12,2% 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. Cela concerne aussi les familles pour lesquelles il n'y a pas d'accord d'hébergement et qui réitèrent leurs demandes à plusieurs reprises dans la journée.

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.

Parmi les personnes ayant bénéficié d'un hébergement dans le cadre de l'urgence, le SIAO a enregistré les sorties suivantes en 2018 :



On observe **une augmentation des sorties vers du logement (+75%)** ainsi que des orientations CADA et pré-CADA en 2018 par rapport à 2017. Les autres motifs de sortie restent relativement stables.

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 2018, 17 Commissions d'Etude de Situations Préoccupantes ont eu lieu dont 7 sur le territoire de Lannion, 2 sur le territoire de Lamballe et 8 sur celui de Saint-Brieuc.

A noter également que 8 situations ont fait l'objet d'une note d'information soit pour avoir un appui sur une orientation soit pour prévenir et alerter les partenaires de la dégradation d'une situation.

Toutes les situations examinées concernent des personnes atteintes de troubles psychologiques relativement conséquents auxquels peuvent s'ajouter des problèmes d'addiction. Les problématiques se centrent donc autour de la santé mentale, de l'absence parfois de diagnostic, la plupart du temps de soins et de stabilité sociale. Ces personnes ont peu de réseau social ou un réseau de personnes elles-mêmes en précarité, pas de suivi social ou rencontrent d'importantes difficultés liées à la pathologie qui entravent l'accompagnement.

[...] Illustration : Monsieur Y est très peu visible, il vient rarement dans les structures d'accueil, ne formule aucune demande et peut « disparaître » plusieurs semaines si les travailleurs sociaux se manifestent trop auprès de lui. Monsieur a des ressources AAH dont il ne fait aucun usage.

Dans la plupart de ces situations, l'accueil dans un collectif va rajouter de la difficulté et provoquer soit la fuite, soit le conflit ou le passage à l'acte : souvent le rapport à soi et aux autres est altéré. L'hygiène, les repères dans le temps et l'espace, les codes sociaux sont affectés par les troubles et produisent de « l'incapacité à ». Les personnes ne sont pas en capacité de respecter les règlements intérieurs des structures : horaires, propreté, entretien des locaux, les contacts et les échanges avec les autres sont parfois inexistantes ou inadaptés et sont sources d'altercations. En l'absence de traitement, les personnes peuvent se sentir persécutées, avoir des propos délirants....

« Pour les malades en situation de précarité, sans ressource et sans réseau familial ou amical solide, le virage ambulatoire n'a finalement pas été porteur de l'émancipation et de la réinsertion espérée dans la cité et ce sont eux les premières victimes d'un système de soins qui remet de plus en plus rapidement à la rue sans solution » Extrait du rapport de la Fondation Abbé Pierre « L'état du mal logement en France 2019 ».

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.

Illustration de situations étudiées en CESP

Mme Bibi est âgée de 63 ans, elle fait des demandes d'hébergement ponctuelles depuis environ 6 mois, souvent en début ou fin de mois, elle reste hébergée quelques jours, puis repart.

Au fil des semaines, les demandes de Madame sont de plus en plus rapprochées et ses séjours en structure d'urgence durent de plus en plus longtemps, cependant, son état de santé se dégrade.

Mme a un problème d'addiction massif qui s'accroît et engendre des hospitalisations quasi quotidiennes. Les équipes sociales et médico-sociales se sont rencontrées afin de créer ensemble, dans le cadre d'une CESP, un protocole de prise en charge qui encadre la sortie, qui organise l'hébergement dans l'attente de la postcure et prépare l'orientation de Madame. Cette collaboration des différents services et l'organisation d'un parcours adapté ont permis à Mme Bibi d'intégrer une maison relais à l'issue de ses soins.

Mme TATI était accompagnée par l'EPIDE depuis juin 2017, bien que n'ayant pas mis fin à cette prise en charge, l'accompagnement de Mme s'est avéré assez complexe et n'a pas abouti à la construction d'un projet de formation ou d'emploi. Elle était hébergée au FJT. L'absence de projet et de ressource met en péril cet hébergement. Le FJT semble être un pied à terre, elle n'investit pas l'accompagnement proposé et s'absente régulièrement.

Elle a été prise en charge depuis l'âge de 13 ans par l'ASE, puis a vécu chez des amis. Elle n'a plus de relation avec sa mère et des relations épisodiques et conflictuelles avec son père qui vit dans une autre région. Elle a ensuite été prise en charge dans un CHRS mais cet accompagnement ne lui a pas permis d'avancer. Mme est décrite comme une jeune femme ayant des capacités mais est très immature. Elle se projette peu, est en recherche de relations affectives privilégiées auprès des personnes qui l'accompagnent.

Elle répond à certaines sollicitations par nécessité, à certains moments, mais elle n'est pas en capacité de s'investir dans la durée. La CESP a mis en avant la nécessité de réorienter l'accompagnement vers la proposition d'une prise en charge plus thérapeutique, afin de permettre la construction viable d'un projet de formation.

2.2 LES STRUCTURES RELAIS DE SAINT-BRIEUC ET LOUDEAC

Présentation des structures relais

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

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

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

ADALEA assure cette mission de structure relais SIAO sur les territoires de Saint-Brieuc et Loudéac. Ainsi, les personnes rencontrées et/ou orientées vers nos différents services, qu'elles relèvent de l'urgence, d'un dispositif d'insertion (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.

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

Modalités d'organisation

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

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

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

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

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

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

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

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

Enfin, après évaluation, s'il s'avère que la personne ne relève pas d'un dispositif SIAO, une autre préconisation est formulée par le professionnel de la structure relais, le dossier n'est pas transmis au SIAO.

Quelques données quantitatives

Les rendez-vous

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 2018	Nombre de rendez-vous fixés		Nombre de rendez-vous honorés	
	Saint-Brieuc	Loudéac	Saint-Brieuc	Loudéac
Janvier	65	13	42	10
Février	63	3	35	3
Mars	36	8	26	5
Avril	44	6	22	4
Mai	55	4	28	1
Juin	42	9	24	5
Juillet	90	15	53	8
Août	66	5	36	4

Septembre	43	7	25	3
Octobre	83	14	44	6
Novembre	71	7	36	4
Décembre	54	10	35	8
TOTAL	712	101	406	63
TOTAL GENERAL	813		469	

Au cours de l'année 2018, 813 créneaux de rendez-vous ont été planifiés sur les sites de Saint-Brieuc et de Loudéac (soit 70 créneaux de plus qu'en 2017).

En revanche, 57.6% des rendez-vous ont été honorés par les demandeurs contre 64% en 2017.

74 ménages ont tout de même repris un rendez-vous sur Saint-Brieuc après un premier rendez-vous manqué. Parmi eux, 45 l'ont honoré.

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

■ Composition des ménages demandeurs

	2017 Loudéac	2017 Saint-Brieuc	2018 Loudéac	2018 Saint-Brieuc
Hommes seuls	48%	53%	46.2%	53%
Femmes seules	19%	19%	20.4%	18%
Femmes avec enfants	17%	16%	14%	15%
Hommes avec enfants	7%	4%	9.7%	5%
Couples	3%	5%	6.5%	4.5%
Couples avec enfants	6%	3%	3.2%	4.5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

En moyenne, la composition des ménages sur les deux territoires restent sensiblement la même qu'en 2017 et 2016 :

Une grande majorité d'hommes seuls compose les ménages demandeurs (ce profil représente la moitié du public reçu).

Une légère baisse (entre 1 et 3%) des femmes avec enfants cette année est constatée sur les deux territoires.

A l'inverse les hommes avec enfants augmentent de 2.68% sur Loudéac et d'1% sur Saint-Brieuc.

Sur Loudéac, tout comme l'année dernière, les femmes seules représentent 19 % des ménages.

En 2018, davantage de couple sans enfants ont été reçus (+3.45%).

Sur Saint-Brieuc, la tendance dans les demandes s'inverse : +1.5% de couples avec enfants et -0.5% de couples sans enfants.

■ Origine de la demande de rendez-vous

	2017 Loudéac	2017 Saint-Brieuc	2018 Loudéac	2018 Saint-Brieuc
Personne elle-même	38.5%	34.2%	43.01%	36%
MDD	23.9%	14.4%	23.65%	13%
Centres Hospitaliers	-	6.1%	3.22%	5%

Services de tutelle	-	2.3%	-	1.26%
CADA	-	1.4%	-	0.56%
CLAJJ et FJT	-	0.5%	-	0.28%
115	1.8%	2.1%	2.14%	1.22%
CCAS	-	1.4%	-	0.56%
CMP	7.3%	0.3%	1.06%	2.74%
Accueil Ecoute Femmes	1.8%	5.3%	2.14%	4.63%
Accueil de jour	-	8.3%	-	12.5%
Mission locale	12.8%	1.2%	15.04%	1.05%
SPIP	-	8.6%	-	5.47%
Associations caritatives et autres partenaires *	-	-		7.02%
Autre	13.8%	13.9%	9.74%	8.68%
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 encore de 4.5% à Loudéac (augmentation de 7 % déjà en 2017).

La MdD reste sur Loudéac le premier partenaire en termes d'orientation. Une baisse d'orientation des CMP de 6 points pour le territoire, paradoxalement le travail partenarial n'a jamais été aussi abouti car une convention a été signée entre ADALEA et l'AHB en 2017.

Pour Saint-Brieuc en revanche, on observe une baisse de la part des orientations des MdD au profit de partenaires caritatifs et associatifs autres (Emmaüs, Escales familles, Adapei Les Nouëllles, Coallia hors CADA ...). Nous avons créé une catégorie cette année pour refléter ce travail avec le tissu associatif local, très important sur Saint-Brieuc.

La catégorie « autres » est couverte principalement par d'autres services au sein de l'association (7 ménages ont été orientés via notre Pôle Formation par exemple, le service RSA ou la boutique logement...). Il y a également les personnes qui ont été orientées par un proche (ami, famille...) dans cette catégorie.

Perspectives

Le nombre de créneaux de rendez-vous a beaucoup augmenté cette année avec 70 créneaux supplémentaires de rendez-vous pris. En revanche, le nombre de rendez-vous honorés augmente que de 7 rendez-vous sur l'année.

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

■ Rencontres SIAO

Plusieurs rencontres SIAO ont eu lieu en 2018 afin d'harmoniser les pratiques des évaluateurs du département. Le thème du partage d'information et du secret professionnel ont été abordés cette année avec également des interventions liées aux spécificités de certains publics reçus comme une demie journée consacrée aux dispositifs jeunes du territoire.

■ **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.

■ **Arrivée du logiciel SI SIAO au 1^{er} janvier 2019**

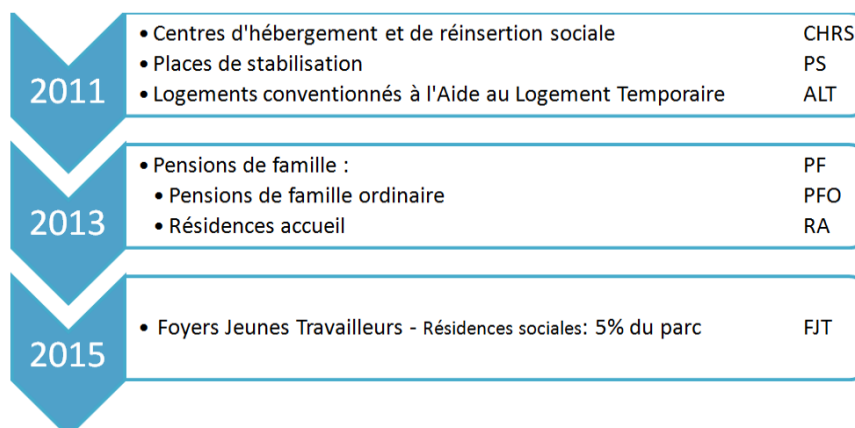


Plusieurs sessions de formation sont organisées afin de former les évaluateurs au nouveau logiciel et à la nouvelle trame d'évaluation. Cette nouveauté va demander au-delà de la maîtrise de cette nouvelle trame, une nouvelle organisation dans l'entretien avec la personne. En effet, les items n'étant pas abordés de la même manière et privilégiant des commentaires spécifiques à chaque thématique là où l'ancienne version privilégiait une grande synthèse reprenant l'historique de la personne en fin de dossier, les déroulés d'entretien vont être revisités par chaque professionnel pour éviter à la personne de répéter les éléments.

Ce nouveau logiciel ouvre par ailleurs une simplification du transfert du dossier entre professionnels et avec le service SIAO. Le nombre de mail est ainsi réduit et le logiciel sécurise davantage les informations vis-à-vis de la personne demandeuse.

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 2018, des dossiers de ménages demandeurs de six dispositifs différents :



En 2018, le SIAO a enregistré **828 demandes d'hébergement/logement** (852 en 2017, 898 en 2016, 923 demandes en 2015, 900 en 2014), soit une baisse de 8% par rapport à 2014.

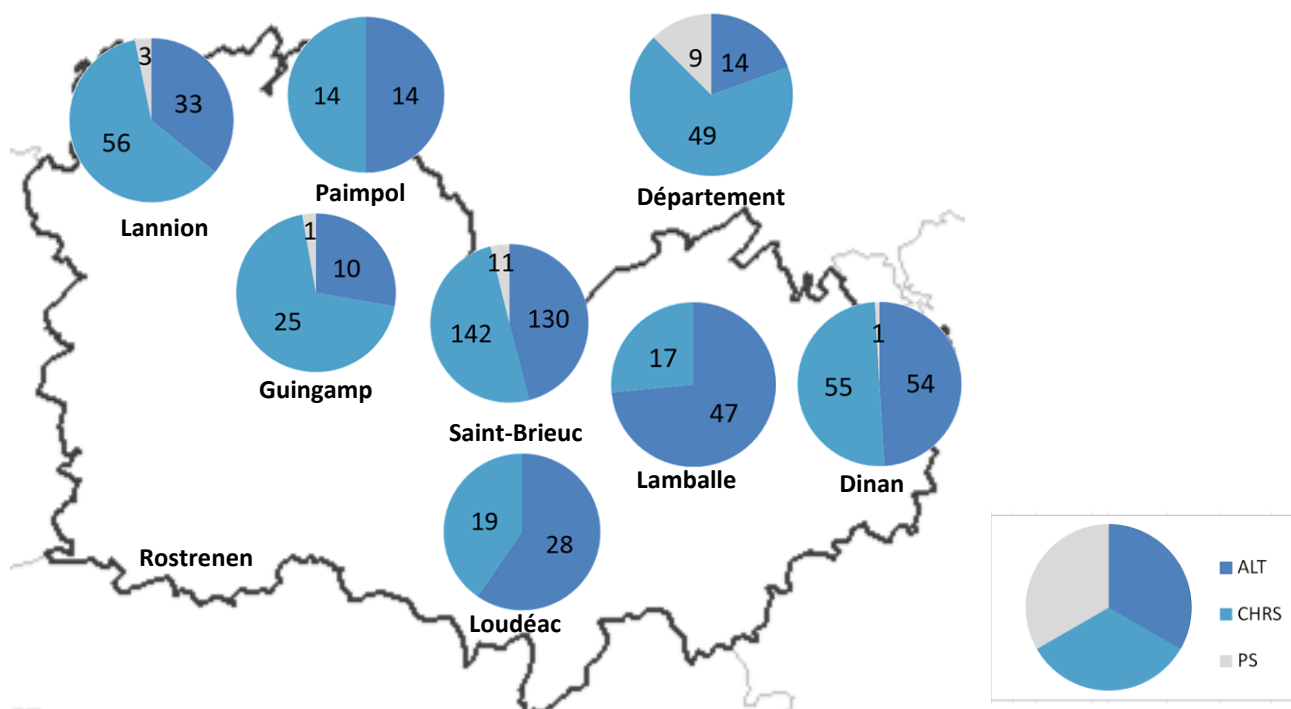
En moyenne sur l'année, le SIAO a compté **286 demandes en attente** (CHRS:143 ; ALT:85 ; PS: 21 ; Pension de familles : 32 ; FJT : 6), un volume très proche de la liste d'attente de 2017 qui comptait 296 demandes en moyenne.

2.3.1 L'HEBERGEMENT D'INSERTION

Les demandes d'hébergement d'insertion

En 2018, **732 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 (-12.65% entre 2014 et 2018).

Carte – Demandes d'hébergement par territoire et par dispositif



Lecture : En 2018, sur les 732 demandes d'hébergement transmises, celles concernant Lannion en premier choix de ville correspondent à 33 ALT, 56 CHRS et 3 PS. Les demandes concernant le département sont celles pour lesquelles le ménage n'a pas émis de souhait géographique particulier.

En 2018, le SIAO comptabilise 330 demandes d'ALT, 377 de CHRS et 25 de PS. Le dispositif CHRS est le plus sollicité représentant 52% de l'ensemble des demandes d'hébergement d'insertion, contre 45% pour l'ALT et 3% pour les PS. La demande de places de stabilisation qui avait fortement augmenté en 2017 ne représente plus que 3% des demandes en 2018 (8% en 2017). Pour le dispositif CHRS, la baisse de la demande se poursuit (-4.5% par rapport à 2017) alors que, sur la même période, la demande d'ALT est en hausse (+3.5%).

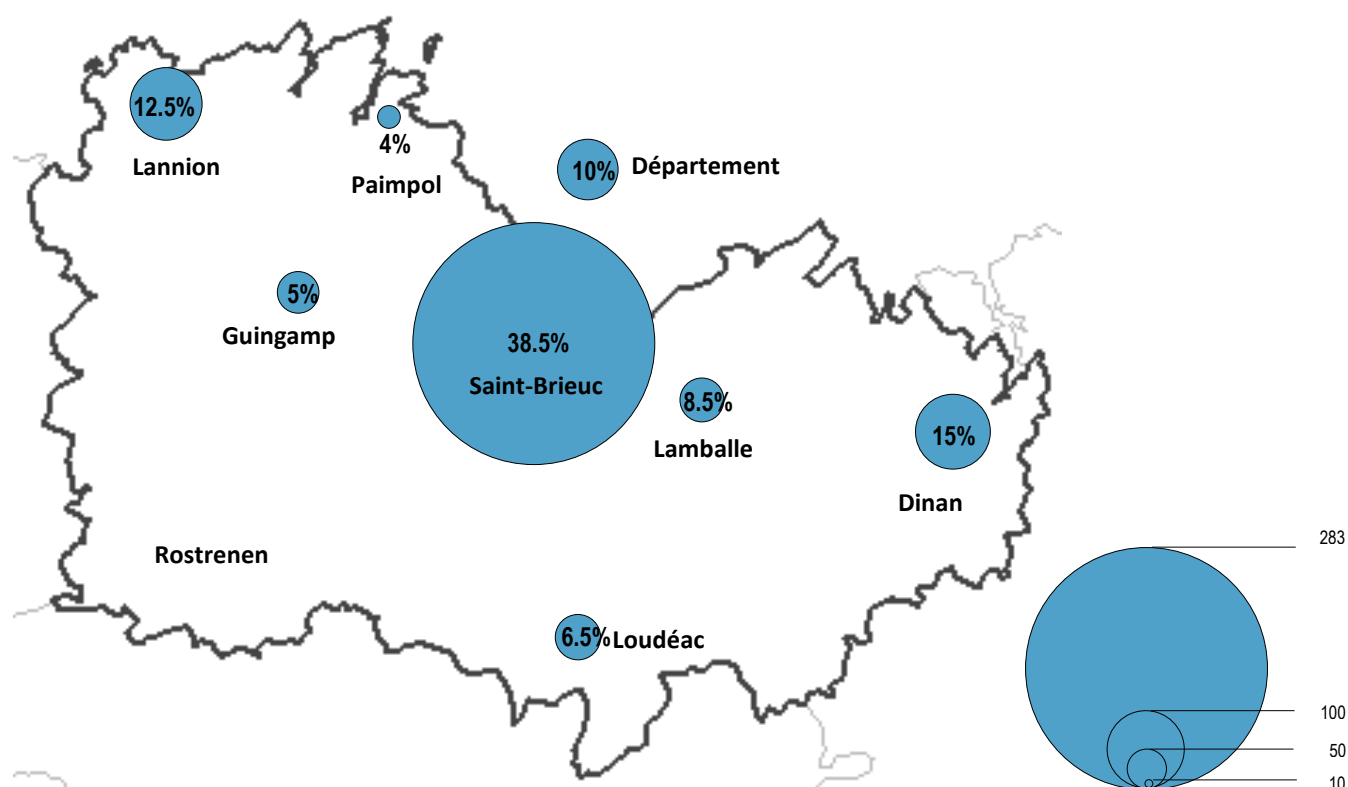
Le territoire de Saint-Brieuc concentre 2 demandes d'hébergement d'insertion sur 5

Si la répartition des demandes par territoire est sensiblement la même que les années précédentes, on constate, tout de même, une hausse de la demande de 3 points pour Dinan et inversement une baisse de 2 points des demandes pour le territoire de Guingamp.

Les demandes départementales représentent 10% des demandes. A noter que pour le dispositif place de stabilisation, les demandes départementales représentent 36% des demandes, 13% des demandes CHRS et 4% des demandes d'ALT.

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. Mais il arrive très souvent qu'au moment de la proposition d'hébergement, les ménages reprécisent leur choix géographique.

Carte – Répartition des demandes d'hébergement par territoire



Lecture : Le territoire de Dinan compte 15% des demandes d'hébergement d'insertion.

Les offres d'hébergement d'insertion

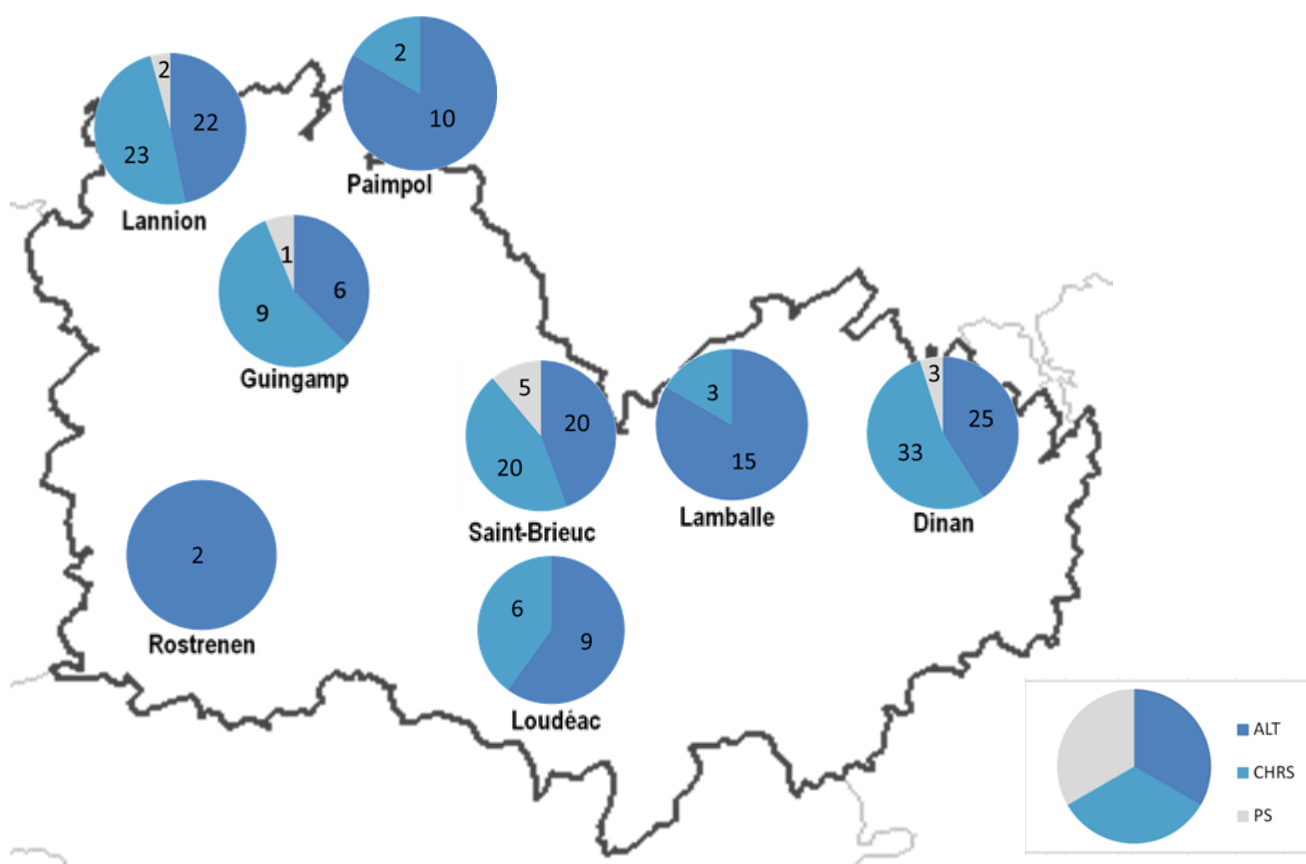
En 2018, 216 nouvelles offres d'hébergement d'insertion ont été transmises au SIAO.

Ce volume, qui avait connu en 2017 une légère augmentation, repart à la baisse (- 26 nouvelles offres). Depuis l'année 2012 où 292 offres étaient recensées, le nombre d'offres transmises est en diminution de 26%.

En 2018, le SIAO a recensé 109 offres d'ALT, 96 de CHRS et 11 de PS.

Alors que le nombre d'offres transmises pour les dispositifs ALT et PS reste stable, on constate une baisse de 22,5% des offres en CHRS passant de 124 en 2017 à 96 en 2018. Cette tendance est à mettre en lien avec les durées de séjour des personnes en CHRS.

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



Lecture : En 2018, sur les 216 offres d'hébergement, celles transmises par les structures de Saint-Brieuc correspondent à 20 ALT, 20 CHRS et 5 PS.

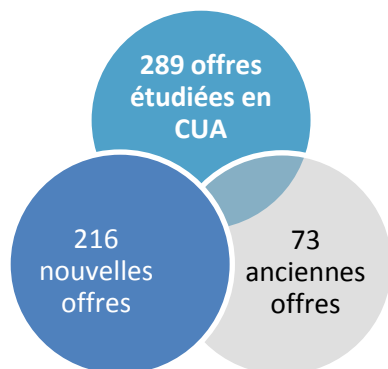
Les offres se répartissent à 50,5% en ALT, 44,4% en CHRS et 5,1% en PS. Cette répartition connaît en 2018 des modifications, la part des offres ALT devient majoritaire (50,5% contre 43,5% en 2017) alors que celle de CHRS est en baisse de plus de 6 points sur cette même période. La part des offres en PS reste stable.

Les territoires de Dinan et de Saint-Brieuc concentrent la moitié des nouvelles offres, avec respectivement 28% des offres et 21% (pour 25% à Dinan et 26% à Saint-Brieuc en 2017).

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 2018, la CUA s'est réunie 27 fois (tous les 15 jours). Au total, les Commissions Uniques d'Attribution ont étudié 785 dossiers d'évaluation sociale, soit une moyenne de 29 dossiers par CUA. **289 offres d'hébergement d'insertion ont été présentées : 216 nouvelles et 73 anciennes** (réétudiées en CUA suite à une non attribution). Chaque CUA a étudié en moyenne 11 offres, comme en 2017.



Le **nombre d'offres présentées en CUA est stable** : 289 en 2018 (293 en 2017) mais avec un volume des nouvelles offres en baisse de 10,7%, alors que celui des anciennes offres étudiées repart à la hausse après trois années de baisse (+22 par rapport à 2017). Cela s'explique par la difficulté d'attribuer certaines offres, de par leur situation géographique ou leur typologie, en inadéquation avec les demandes.

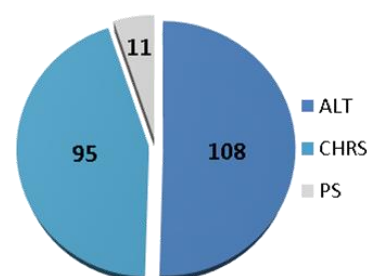
Sur les 216 nouvelles offres reçues en 2018 : 198 attributions

- 14 glissements internes
- 2 offres non pourvues
- 2 offres retirées par la structure d'hébergement

Et 2 attributions enregistrées pour des offres de 2017

Soit 214 entrées effectives en hébergement d'insertion en 2018

Entrées effectives par dispositif



Lecture : En 2018, 108 ménages sont entrés en ALT dont 9 par glissement interne

Le délai d'attente moyen en 2018 est de 15 semaines, comme en 2017.

Le mode de calcul exclut :

- 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	10,6
CHRS	17,7
PS	32,1
Moyenne	14,9

Ce délai est bien plus élevé qu'en 2012 (10 semaines). Cette hausse est majoritairement occasionnée par l'évolution des délais d'attente en PS et CHRS. Pour les ménages en demande d'une place en CHRS, le délai a augmenté de plus de 6 semaines en 2 ans atteignant 17,7 semaines en 2018.

Les délais d'attribution d'une place en stabilisation sont les plus élevés avec un délai moyen de 32,1 semaines, soit une augmentation de près de 6 semaines par rapport à 2017.

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

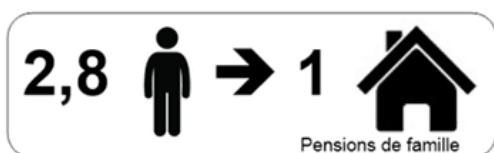
- ALT : +2,2 semaines
- CHRS : + 5,9 semaines
- PS : + 22 semaines

2.3.2 LE LOGEMENT ACCOMPAGNE

En 2018, le SIAO a recensé 96 demandes de logement en résidences sociales intégrées au SIAO pour 42 offres. En 2017, on comptabilisait 73 demandes pour 25 offres.

96 demandes	→ 61 Pensions de famille (37 PFO et 24 RA) → 35 Foyers Jeunes Travailleurs	De 31,5% des demandes +22% pour les pour les PF +52% pour les FJT
42 offres	→ 22 Pensions de famille (16 PFO et 6 RA) → 20 Foyers Jeunes Travailleurs	De 68% des offres +37,5% pour les pour les PF +122% pour les FJT

Les pensions de famille

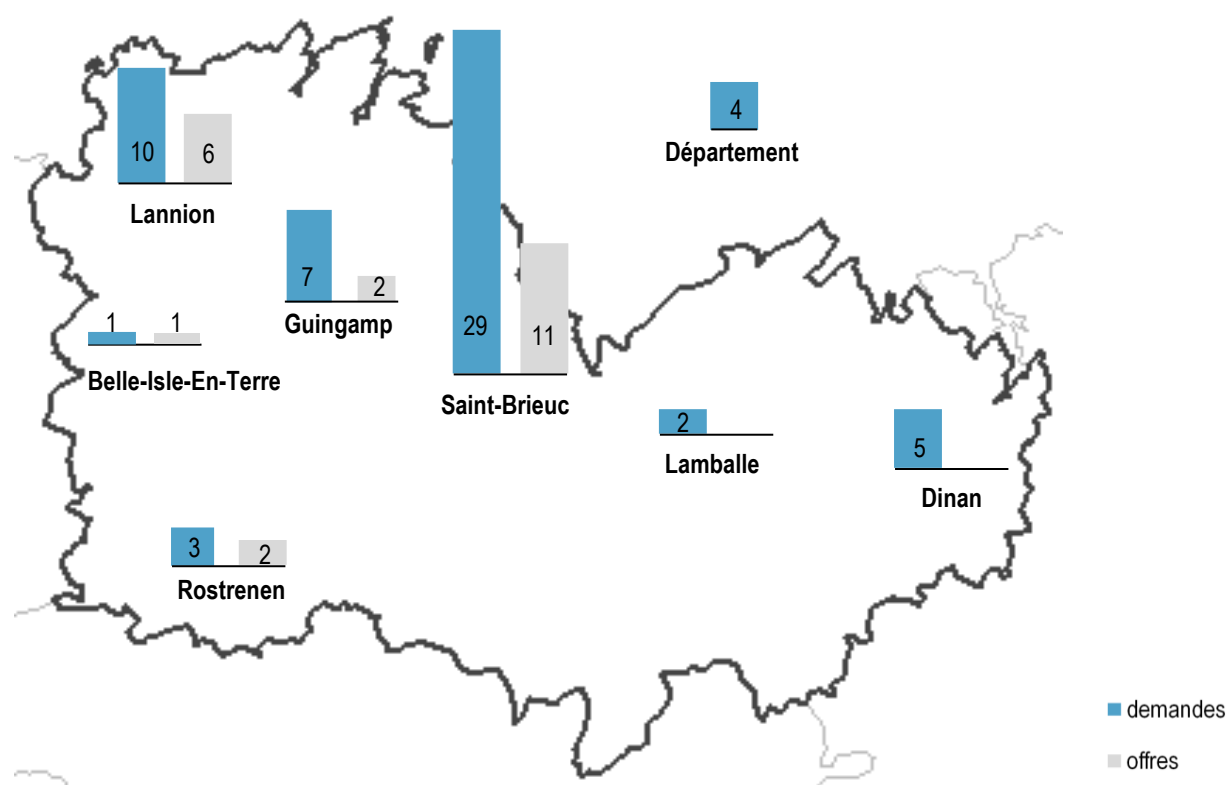


Avec 61 demandes pour 22 offres, le ratio départemental Demandes/Offres pour 2018 s'établit à 2,8. En 2017, ce ratio était de 3 (4 en 2016).

Sur le territoire de Guingamp, où la tension est la plus importante du département (comme en 2017), il s'élève à 3,5 avec 7 demandes pour 2 offres en 2018. A Saint-Brieuc, où l'on comptabilise le plus de demandes, le ratio s'établit à 2,6.

Aucune offre n'a été transmise en 2018 pour les territoires de Dinan et Lamballe alors que les demandes comptabilisées pour ces territoires étaient respectivement de 5 et 2.

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



Lecture : Le territoire de Saint-Brieuc centralise 29 demandes en pensions de famille contre 11 offres.

En 2018, le territoire de Saint-Brieuc a concentré près de la moitié des demandes en pensions de famille : 48% contre 32% en 2017.

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. Le délai de validité des positionnements issus des concertations est valable 6 mois.

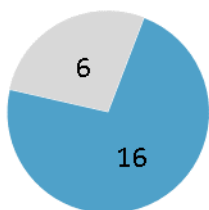
Territoire	Nombre de concertations territoriales
Saint-Brieuc	7
Lannion	4
Rostrenen	2
Guingamp	1
Belle-Isle en Terre	1
Lamballe	/
Dinan	/
Total	15

En 2018, pour les 22 offres transmises (16 en 2017), 15 concertations territoriales ont été organisées (12 en 2017).

Toutes les offres transmises en 2018 ont été attribuées.

Entrées en pensions de famille

- Pension de famille ordinaire
- Résidence accueil



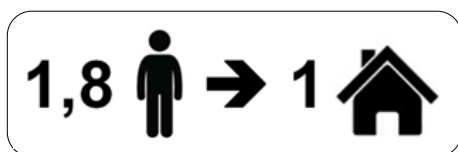
Lecture : En 2018, 6 ménages sont entrés en résidence accueil.

En moyenne, les demandeurs ont attendu **27,7 semaines avant une attribution (soit une augmentation de 6 semaines par rapport à 2017) :**

- 20,2 semaines : résidence accueil
- 30,5 semaines : pension de famille ordinaire

En 2017, le délai d'attente avant une attribution en pension de famille était de 21,8 semaines (17,1 en PFO, 26,4 en résidence accueil).

Les Foyers Jeunes Travailleurs



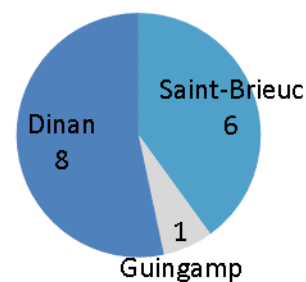
Avec 35 demandes pour 20 offres, le ratio départemental demandes /offres est de 1,8. Sur le territoire de Saint-Brieuc, où la tension est la plus importante du département, il s'élève à 2,6 demandes pour 1 offre.

Territoire demandé	Demandes	Offres	Attributions	Offres retirées	Offres non pourvues	Ratio demandes offres
Saint-Brieuc	21	8	6	1	1	2.6
Dinan	9	9	8	/	1	1
Guingamp	1	2	1	/	1	0.5
Lamballe	1	1	/	1	/	1
Autres	2	/	/	/	/	/
Département	1	/	/	/	/	/
Total	35	20	15	2	3	1.8

En moyenne, les demandeurs ont attendu **4,7 semaines avant une attribution** (20,6 en 2017).

La baisse importante du délai d'attente avant attribution peut être mis en relation avec la hausse conséquente du nombre d'offres mises en disponibilités (20 contre 9 l'année dernière).

Entrées en FJT par territoire



Lecture : En 2018, 15 ménages sont entrés en FJT, dont 6 à Saint-Brieuc.

2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS

En 2018, **828 demandes d'hébergement / logement accompagné**, tous dispositifs confondus, ont été transmises au SIAO (852 en 2017, 898 en 2016, 923 en 2015), cela concerne **1223 personnes** (1214 en 2017, 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 SI SIAO. Les données sociodémographiques présentées correspondent au **profil du demandeur principal**. Un « ménage » est composé d'une ou plusieurs personnes. Les statistiques exprimées en ménage porteront sur le « demandeur principal ». Ce dernier est obligatoirement un adulte de plus de 18 ans et sera la première personne créée dans le logiciel. Il n'y a pas de critères définis au regard du sexe et des ressources.

Il conviendra d'être vigilant dans la comparaison par rapport aux années précédentes puisque certains items ont changé et amènent donc des évolutions dans la saisie des données.

Sociotype du demandeur d'hébergement / logement d'insertion²

Homme 68% - 37 ans

Femme - 32%

18-24 ans : 21.6%
25-34 ans : 23.2%
35-44 ans : 23.7%
45-54 ans : 20.5%
55-64 ans : 8.7%
65 ans et plus : 2.3%

Français 81%

Hors UE - 14%
UE - 4%

Suite à une rupture familiale, conjugale, par des tiers 28.2%

Expulsion ou perte du logement : 11.3%
Dort dans la rue : 8.8%
Violences : 8.6%
Sortie de prison : 8.2%
Départ département d'origine : 6.2%
Logement insalubre, inadapté : 6.2%
Absence de ressources : 6%
Sortie d'établissement de soins : 3.5%
Sortie d'hébergement : 3.5%
Sortie dispositif asile : 2.7%
Départ pays d'origine : 2.2%
Fin de prise en charge ASE : 1.6%
Rapprochement du lieu de travail : 1.2%

Est sans activité 79%

Dont :

Demandeur d'emploi : 45%
Sans activité : 31%
Retraité : 3%

Est en activité : 21%

Dont :

En emploi : 15%
En formation : 6%

Vit seul 68.47%

Homme seul : 53.23%

Femme seule : 15.24%

Femme seule avec enfant(s) : 12.4%
Homme seul avec enfant(s) : 9.1%
En couple sans enfant : 4.4%
En couple avec enfant(s) : 4.4%

Est hébergé par des tiers 19.9%

Hébergé par la famille : 17.1%
Rue ou abri de fortune : 16.4%
Structure d'urgence : 14.7%
Domicile personnel : 11.8%
Prison : 6%
Etablissement de soins : 4.7%
Hébergement d'insertion : 2.7%
CADA : 2%
Hôtel (hors 115) : 1%

A des ressources <600€ 33.5%

Sans ressources : 20.7%
Des ressources <600€ : 33.5%
De 600 à 899€ : 18.8%
De 900 à 1199€ : 13%
1200 € ou plus : 10.3%

46.1% vivent des minima sociaux

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

14.6% perçoivent un salaire

12.2% bénéficient de l'ARE

3.5% ont une allocation de formation

2.9% perçoivent une retraite

1.2% bénéficient de la garantie jeunes

NB : un ménage peut déclarer plusieurs types de ressources

88 femmes victimes de violences
71 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO
55 personnes sortant de prison
360 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 :

Plus de 2/3 des demandeurs sont des personnes isolées (68,47%). On a pu remarquer un léger recul de la part des personnes isolées accompagnées d'enfants (passant de 23.4% en 2017 à 21.5%), dans le même temps, la part des couples avec ou sans enfant(s) a augmenté de 2 points (passant de 6.7% en 2017 à 8.8%).



Les hommes sont majoritaires : 68% des demandeurs (65% en 2017)

La répartition par sexe montre une baisse sensible de la part des femmes, 32% des ménages demandeurs d'hébergement contre 35% en 2017.

En 2018, la tranche d'âge la plus représentée est celle des 35-44 ans avec 23.7% des ménages demandeurs d'hébergement.

Près de 45% des demandeurs principaux ont moins de 35 ans. 11% sont âgés de 55 ans et plus. La part des 25-34 ans a baissé de 4 points alors que celle des 18-24 ans a augmenté de 2.6 points en un an.

Une légère baisse de la part des demandeurs de nationalité française.

En 2018, 81% des ménages sont de nationalité française (85% en 2017, 82% en 2016).

Parallèlement, la part des demandeurs provenant de pays en dehors de l'UE augmente de 1 point à 14% (13% en 2017, 15% en 2016), et celle provenant de l'UE de 2 points à 4% (2% en 2017, 3% en 2016).

Plus d'un tiers des demandeurs se trouvent hébergés par un tiers ou un parent (37%).

31% sont à la rue, en structure d'urgence ou en hébergement mobile de fortune (voiture, caravane, squat), cela représente une hausse de plus de 7 points par rapport à 2017.

Le principal motif de la demande reste la rupture familiale, conjugale ou par des tiers (28.2%), suivi des ménages en situation d'expulsion ou perte du logement (11.3%).

A l'origine de la demande d'hébergement, les situations de violences sont en diminution par rapport à 2017 passant de 13.1% à 8.6% des motifs de l'urgence sociale. Cela est dû à la baisse significative du nombre de femmes victimes de violence ayant déposé une demande d'hébergement (-23% par rapport à 2017). Elles étaient 88 en 2018 pour 115 en 2017. Il est difficile d'apporter une explication à cette diminution. Peut-être qu'au regard des délais d'attente avant une attribution SIAO, les travailleurs sociaux orientent moins vers le SIAO et travaillent davantage l'accès direct au logement.

71 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO (82 en 2017).

56% des ménages sont reconnus prioritaires pour une place en CHRS.

38% sont reconnus prioritaires pour un hébergement, sur au moins 2 territoires d'attribution possibles.

24 % sont prioritaires pour le territoire de Saint-Brieuc exclusivement, soit 17 ménages.

13% pour une place à Lannion, 7% pour une place à Guingamp, 7% à Loudéac et 6% à Dinan.

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 : 34.30 % des ménages ont déclaré avoir également déposé une demande de logement social** (32.95% en 2017, 35.79% en 2016, 28.41% en 2015).

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,
- 30% des demandeurs de CHRS,
- 15% des demandeurs de résidences sociales,
- 11% des demandeurs de PS.

- **Dans le parc privé : 15.94% des ménages** (12.98% en 2017, 13.92% en 2016, 13.65% en 2015) ont déclaré rechercher un logement dans le parc privé.

Cela concerne :

- 27% des demandeurs d'ALT,
- 16% des demandeurs de PS,
- 9% des demandeurs de CHRS,
- 6 % des demandeurs de résidences sociales.

On a pu constater, en 2018, une légère augmentation de la part des ménages qui ont déposé une demande de logement social (+1.3 points) ou qui ont déclaré rechercher un logement dans le parc privé (+3 points), parallèlement à leur demande SIAO.

Avec l'accès à Imhoweb³, il est important de souligner que les données ci-dessus sont plus précises que les années précédentes. Cette application permet à l'opérateur SIAO de comparer et vérifier les informations recueillies 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, 99 ménages ont été repérés et enregistrés sur une liste transmise chaque quinzaine aux bailleurs sociaux du département et aux gestionnaires d'hébergement (106 en 2017, 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. Au cours de l'année 2018, l'opérateur SIAO a reçu 33 dossiers de ménages pour lesquels un « *contingement* » SIAO a été effectué sur Imhoweb²² (43 en 2017, 59 en 2016). Sur ces 33 ménages, 21 ont accédé à un logement social au cours de l'année 2018, soit 63.6%.

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

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. En moyenne, les ménages, recensés dans le tableau bimensuel « ménages en capacité à habiter », ont attendu 15.7 semaines entre la transmission du dossier capacité à habiter aux bailleurs sociaux et l'accès au logement social.

Territoire d'hébergement	Nombre de dossiers reçus	Attribution de logement social
Dinan	6	3
Guingamp	/	/
Lamballe	4	2
Loudéac	2	1
Lannion	6	4
Saint-Brieuc	15	11
Total	33	21

Les dossiers reçus sont en provenance des structures gestionnaires suivantes :

- Adalea
- Noz-Deiz
- Amisep - CCAS Lannion
- Penthievre Actions

Les autres structures d'hébergement n'utilisent pas ce circuit d'accès au logement social. Deux 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

La mise en place d'un groupe de travail avec les professionnels des structures d'hébergement d'urgence.

Un besoin d'échanges de pratiques entre les professionnels mis en évidence par différentes structures d'hébergement d'urgence est à l'origine de ce groupe de travail. Depuis la création du SIAO, le volet insertion avait été fortement investi en terme de création d'outils, d'harmonisation des pratiques, de mutualisation d'expériences entre les différentes structures, etc. Hormis la création d'outils communs (fiche état de présence des structures, fiche personne, etc.), le volet urgence n'avait pas encore fait l'objet d'un véritable travail collectif avec les structures d'hébergement et le 115. Si les collaborations sont quotidiennes entre le 115 et les professionnels des structures d'hébergement, il s'est avéré nécessaire d'engager une réflexion commune sur les fonctionnements des structures d'hébergement, les modalités d'orientation, la gestion des situations complexes ou inadaptées, etc. avec pour objectifs de mieux de se connaître et mieux se comprendre pour faciliter les orientations et le parcours des personnes. Plusieurs thèmes de travail ont été retenus :



- Gestion des situations difficiles / comportements inadaptés dans le cadre de l'hébergement d'urgence,
- Partage d'information entre le 115 et les structures d'hébergement, secret professionnel,
- Troubles de santé mentale : approche des pathologies mentales, conduites à tenir, positionnement à adopter,
- Risque de radicalisation : prévention et repérage,
- Visite et connaissance des autres structures d'hébergement d'urgence,
- Durées de séjour et règlement de fonctionnement des structures d'hébergement.

Trois réunions ont eu lieu en 2018 et le comité de pilotage a validé la poursuite de la démarche en 2019.

L'ouverture de 9 places d'hébergement d'urgence supplémentaires au CCAS de Lannion



Le CCAS a ouvert neuf nouveaux logements d'urgence en janvier 2018 avec le renfort d'un travailleur social pour assurer l'accompagnement des personnes orientées. Ces nouveaux logements se situent sur le site du FJT de Lannion. Le CCAS dispose d'un logement en rez-de-chaussée, adapté pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et de huit logements au 1^{er} étage dont un dédié aux femmes victimes de violences conjugales. Chaque studio est équipé d'un coin cuisine, salle d'eau et toilettes, d'une télévision, de la connexion wifi et comprend de 1 à 3 lits. Un badge est nécessaire pour accéder au site (équipé d'un digicode et d'une vidéosurveillance) avec un veilleur de nuit de 20h00 à 5h00. Une nouvelle offre de qualité qui vient conforter le dispositif d'hébergement d'urgence départemental.

Intervention à l'Escale Familles

Une éducatrice spécialisée d'ADALEA est présente à Escale Familles tous les jeudis après-midis soit une quarantaine de permanences durant l'année.

Ces permanences ont pour objectif premier la rencontre avec les familles, l'évaluation conjointe de leurs besoins.

Chaque nouvelle famille présente le jeudi est reçue en entretien individuel sauf en cas de difficulté particulière (l'absence de traducteur notamment). Ce temps permet d'apprendre à se connaître (avoir une connaissance au plus près des difficultés rencontrées par la famille), d'informer et d'expliquer aux familles les fonctionnements institutionnels et leur faire connaître les services ressources en fonction de leur situation.

La plupart des familles connaissent déjà « de nom » certains services mais ont parfois une idée erronée ou incomplète de leur rôle et de leur fonctionnement. Les échanges se font dans un contexte plus serein et plus confiant que dans celui d'un guichet d'accueil ou d'un service téléphonique. Ces entretiens permettent également de faire le lien avec d'autres travailleurs sociaux (Maison Du Département, la Protection Maternelle Infantile, etc.) pour solliciter un accompagnement quand il n'existe pas ou pour le compléter.

Enfin, ce temps de permanence permet l'échange avec l'équipe des bénévoles sur les difficultés rencontrées sur le moment, une lecture du cahier de liaison sur la semaine écoulée et la transmission, si besoin, d'informations.

Un temps de relecture mensuel est également animé par la professionnelle qui assure les permanences sociales hebdomadaires. Ces relectures se tiennent une fois par mois, y ont participé, en moyenne, une douzaine de bénévoles. Ces temps dits de « relecture » permettent aux différents bénévoles d'échanger et de réfléchir ensemble aux actions menées auprès des familles.

Afin de compléter les réponses apportées, la psychologue du Point Santé d'Adalea assure également une permanence d'une demi-journée tous les 15 jours.

Rencontres avec les maraudes de la Croix-Rouge

Suite à une participation de notre équipe à une journée de travail régionale des maraudes de la Croix-Rouge, nous avons souhaité organiser des rencontres partenariales par petits groupes afin de mieux se connaître et appréhender in situ l'activité de chacun. Des petits groupes de deux à trois personnes bénévoles de la Croix rouge et participants aux maraudes sont donc venus passer une soirée avec les écoutants 115 et deux écoutants 115 ont également participé à une maraude. Ces temps partagés furent riches de connaissance mutuelle et se poursuivront en 2019 par la participation des écoutants 115 à des maraudes de la Croix rouge.

Témoignage d'un bénévole de la Croix-Rouge :

« J'ai trouvé cela très éclairant sur la diversité des appels entrants, l'urgence de certains cas à traiter en lien avec d'autres services, la disponibilité remarquable de l'écoutante dans une simultanéité de tâches (écriture, appel pour renseignements etc..) ce qui donne à comprendre le temps d'attente pour entrer en ligne parfois.

Je suis admirative de la présence d'écoute active dans ce contexte.

J'ai perçu également la difficulté à résoudre les situations d'urgence et la difficulté probablement à trouver la distance psychique pour sortir du travail en se désengageant chaque jour sereinement de la mission !

Nous connaissons aussi ces mêmes difficultés. »

De nouvelles réponses pour les femmes victimes de violences

A la suite du groupe de travail sur le parcours SIAO des femmes victimes de violences et leurs enfants instauré en 2016 et qui s'est poursuivi en 2017, deux nouvelles réponses sont mises en place sur le département :

- L'expérimentation de **référénts parcours personnes victimes de violences conjugales et leurs enfants**. Il s'agit de faciliter le parcours des femmes victimes de violences orientées sur les ALT d'urgence et à hybridité avec la mise en place d'un accompagnement dans l'objectif d'apporter écoute et conseils au ménage, notamment en termes de droits à la famille et de soutien à la parentalité (protection, scolarité...) mais aussi de les orienter et de les accompagner dans les démarches administratives, d'accès aux droits et aux soins et en fonction des besoins vers une solution d'hébergement ou de logement adapté.
- **La mise en place de bons taxi**, suite à un constat fait par les partenaires en charge de l'écoute, de l'accueil et de l'accompagnement des victimes de violences conjugales que l'absence de transport pouvait être un frein à la réalisation des démarches. Les victimes sont parfois isolées des lieux d'accueil, d'hébergement ou tout simplement des services : hôpital, gendarmerie, tribunal...

Un panel d'acteurs définis (le 115, les accueils de jour/lieux d'écoute pour les femmes victimes de violences, gestionnaires des ALT d'urgence, intervenantes sociales en gendarmerie ou commissariat) peut déclencher un bon taxi pour permettre aux personnes en situations de violences conjugales de réaliser des démarches (rejoindre un lieu d'hébergement ou un lieu d'écoute, aller à l'hôpital, etc.). Une enveloppe financière dédiée a été allouée par le biais de la Délégée Départementale aux Droits des Femmes à l'Egalité au SIAO.

Le déploiement du SI SIAO pour les volets insertion et urgence



En cours de développement depuis quelques années déjà, le SI SIAO, nouveau système d'information développé par l'Etat pour gérer l'activité du SIAO, est venu remplacer le logiciel ProGdis que le 115 / SIAO utilisaient depuis 2011.

Ce nouveau système d'information est amené à être adopté par l'ensemble des SIAO au niveau national. Il

s'agit d'une application nationale qui permet d'enregistrer toutes les demandes d'hébergement urgence et insertion ainsi que toutes les réponses apportées. Après une phase d'appréhension par les professionnels du 115 et du SIAO : formation, double saisie, etc. Le déploiement a été opéré en juin 2018 auprès de deux structures relais pilotes volontaires : celle de Dinan (Noz-Deiz) et celle de Lannion (Amisep et CCAS), ce qui a permis un travail de proximité avec les deux structures relais sur les circuits de transmission et les nouveaux processus entre l'opérateur et les structures relais. Formées au 3^{ème} trimestre, les autres structures relais se sont saisies du SI SIAO dès le mois de décembre 2018. Il reste à former et à donner accès aux structures d'hébergement d'insertion afin qu'elles accèdent au dossier d'évaluation sociale des personnes accueillies dans leur structure. Cette prochaine étape est prévue fin 2019.

L'expérimentation de l'Intermédiation Locative (IML)

Le plan quinquennal pour Logement d'abord (2018-2022) vise au développement de solutions pérennes de retour au logement. Le développement de l'offre de logements abordables est une des

priorités de ce plan : création au plan national sur 5 ans de 40 000 places en intermédiation locative par la mobilisation du parc privé et de 10 000 places en pensions de famille pour les personnes isolées en situation de grande précarité. En accélérant l'accès au logement des personnes à la rue et hébergées, le plan Logement d'abord entend rendre à l'hébergement d'urgence sa vocation première d'accueil inconditionnel et immédiat pour les personnes en détresse. C'est dans ce contexte que l'expérimentation de l'IML s'inscrit dans notre département. **Il s'agit de mobiliser le parc locatif privé à des fins sociales** en complément de l'offre du parc public. L'intermédiation locative est un outil qui doit sécuriser et simplifier les relations entre bailleurs, associations et ménages en difficulté d'accès ou de maintien dans le logement en adossant un accompagnement social adapté.

En octobre 2018, cette nouvelle offre de logement a intégré le périmètre du SIAO 22 pour le territoire de Saint-Brieuc retenu par la DDCS pour lancer l'expérimentation avec les associations Soliha et Adalea. Cette offre va être amenée à se développer sur l'ensemble du département en 2019. Un appel à projets est en cours.

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

Le manque d'accompagnement des personnes hébergées dans le cadre de l'urgence avec des délais de séjour qui s'allongent

L'hébergement d'urgence consiste souvent en une simple mise à l'abri, un dépannage de courte durée, pour répondre dans l'instant à une situation de détresse mais il faudrait rapidement que cette mise à l'abri se complète d'un accompagnement pour favoriser la sortie du dispositif d'urgence. C'est d'ailleurs ce qui a été inscrit dans la loi et qui a été appelé le principe de continuité de la prise en charge : « *Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée* » [Article 345-2-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles].

Ce principe (quand il est appliqué) est bénéfique pour les personnes hébergées mais entraîne une augmentation des durées de séjour des personnes accueillies au sein des structures d'hébergement d'urgence, réduisant ainsi le turn-over. Les places mises à disposition du 115 quotidiennement sont moins nombreuses, limitant la possibilité d'orienter et d'accueillir de nouvelles personnes. Dans ce contexte, l'accompagnement des personnes hébergées en dispositif d'urgence est indispensable. D'une part, il favoriserait les passerelles vers de l'accès au logement ou vers les dispositifs d'hébergement d'insertion et d'autre part, il contribuerait à la fluidité de l'hébergement d'urgence. Si cet accompagnement est réalisé dans quelques structures d'hébergement d'urgence, cela reste encore à la marge. Des personnes peuvent rester de nombreuses semaines, voire des mois, dans le dispositif d'urgence dans l'attente d'une proposition d'hébergement d'insertion. Ce temps d'attente est source de démobilitation pour les personnes avec un risque d'une détérioration de leur situation. Une véritable réflexion devrait s'opérer sur des modalités d'accompagnement des personnes hébergées dans le cadre de l'urgence et des facilités d'accès vers les dispositifs d'hébergement d'insertion à mettre en place.

Quand la pathologie psychiatrique remet en question l'orientation et l'accueil dans les structures d'hébergement d'urgence

L'année 2018 a été marquée également par des situations de personnes sollicitant le 115 pour une demande d'hébergement d'urgence pour lesquelles, très vite, l'orientation du 115 a pu rapidement être problématique au regard des troubles et du comportement inadapté de la personne.

Le 115 répond, dans un premier temps, à l'urgence et, au besoin, oriente vers une structure d'hébergement. Après un échange avec la personne, les orientations se font selon les disponibilités du dispositif d'hébergement. Le 1^{er} entretien téléphonique ne permet pas toujours le repérage des troubles de comportement et l'évaluation de la situation se fait sur la base des éléments de connaissance apportés par la personne.

Bien souvent, ce sont les professionnels des hébergements d'urgence qui alertent le 115 sur les troubles des personnes orientées par le 115. Ces troubles sont souvent en lien avec des parcours de soins interrompus qui rendent les orientations ainsi que le maintien au sein des structures difficiles. Selon les troubles et le comportement de la personne, la collectivité peut vite devenir problématique que ce soit pour la personne orientée, le reste du groupe mais aussi pour la personne qui est en charge de l'accueil. De plus, certaines structures d'hébergement d'urgence ne disposent pas de personnel la nuit, ce qui accentue les situations d'insécurité quand une des personnes hébergées présente des troubles de santé mentale sévère et fait peur aux autres. La fin de prise en charge ou l'exclusion de la structure rendent l'accès aux autres structures d'hébergement souvent difficile voire impossible. Néanmoins, le 115 tente de rediriger la personne vers les structures de soins pour ainsi reprendre un

parcours de santé adapté. Ce travail se fait en lien avec d'autres partenaires : accueil de jour, EMPP, point santé, etc.

Les professionnels de la veille sociale peuvent être vite démunis devant ce type de situation. Un désir de formation est ressorti du groupe de travail avec les structures d'urgence sur l'approche des pathologies mentales, les conduites à tenir quand les structures se retrouvent face à ce genre de troubles.

Le manque de solutions d'hébergement pour les personnes avec chiens

Régulièrement le 115 reçoit des demandes de personnes ou de couples accompagnés d'animaux, le plus souvent un ou plusieurs chiens, parfois un chat. Dans le département, même si les structures d'hébergement d'urgence commencent à s'adapter à l'accueil de ces compagnons, avoir un animal dans la rue restreint grandement les possibilités d'hébergement.

En effet, seuls 2 abris de nuits peuvent accueillir les animaux dont l'un en extérieur. Ces places sont souvent occupées et ne peuvent pas être libérées au moment où une personne avec un animal sollicite le 115. D'autre part, la majorité des maîtres refuse d'être séparé de leur compagnon avec lequel ils ont un lien affectif important. C'est une des raisons pour laquelle il est fréquent de retrouver sur l'espace public des personnes accompagnées de chiens. Celles-ci font bien appel au 115 pour trouver un hébergement, mais face au manque de places adaptées à l'accueil des animaux, elles cessent rapidement leurs tentatives. Certaines vont alors s'orienter vers des alternatives telles que l'ouverture d'un squat, au risque de se mettre en danger, non seulement face à la loi mais aussi au niveau de la sécurité et de l'hygiène. Néanmoins, nous constatons que les hébergements de type ALT d'urgence se prêtent mieux à l'accueil de ménages avec un ou plusieurs animaux. Ils s'adaptent à la situation des personnes accueillies et l'accompagnement qui y est associé également, dans la mesure du possible. L'hébergement collectif des abris de nuits ne permet pas cette souplesse.

Des personnes âgées qui font appel à l'hébergement d'urgence

Le 115 reçoit parfois des appels qui concernent des personnes âgées. Lors de ces entretiens téléphoniques, nous sommes amenés à aborder le sujet de la dépendance. Dans ce cas, il est rappelé que les hébergements d'urgence ne sont pas adaptés aux personnes nécessitant des soins et un accompagnement quotidien. On peut citer l'exemple d'une personne âgée hospitalisée ne pouvant retourner dans son logement ce dernier étant insalubre ou une personne âgée expulsée. Dans ces cas, nous sollicitons les acteurs médicaux-socio déjà présents autour de la situation pour qu'ils prennent le relais. Mais il arrive, pour des personnes très isolées, que ce relais ne puisse s'effectuer dans l'immédiat, exceptionnellement le 115 peut demander aux partenaires d'organiser un étayage médical dans le cadre de l'hébergement si nécessaire, dans l'attente d'un logement social ou autre.

Enfin, il est utile de rappeler ici que de nombreux hébergements d'urgence sont fermés en journée. Les personnes se retrouvent alors seules sur l'espace public. Lorsqu'il est possible de rester abrité en journée, il faut pourvoir aux actes du quotidien. Or, il est arrivé qu'une personne hébergée appelle le 115 car elle s'était perdue en allant faire ses courses. D'ailleurs, l'orientation via le 115 se fait en fonction des places disponibles sur le département et donc pas forcément dans un secteur connu de la personne. Ainsi, l'orientation d'une personne dépendante dans un hébergement d'urgence risque de la mettre en difficulté, d'autant plus que le personnel accueillant n'est pas formé à ce type de situation.

5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

Le choix a été fait, cette année, d'illustrer le partenariat. Le 115/SIAO a une mission de coordination de la veille sociale au niveau départemental et assure à ce titre un lien de proximité avec l'ensemble des structures d'hébergement. Ce partenariat se nourrit au quotidien des situations de personnes pour lesquelles les professionnels du 115 essaient d'être ressource pour faciliter le parcours des personnes.

Les témoignages ci-dessous viennent illustrer les collaborations entre les structures d'hébergement d'urgence et le 115.



Témoignage de Marianne SOME, CCAS de Lannion

[... .] Dans le cadre de notre partenariat journalier via la fiche d'état des présences envoyée au 115, souvent complétée par des mails ou des appels, nous avons l'occasion de pouvoir échanger sur notre pratique en évoquant les transferts internes, les difficultés rencontrées, les perspectives.

Lorsqu'une difficulté est relevée concernant un accueil, le 115 essaie toujours de prendre en compte ce que nous pouvons évoquer afin de permettre un changement de structure, il ne s'agit pas toujours de situations difficiles mais parfois seulement d'une forme d'épuisement dans l'accompagnement.

Le 115 est à l'écoute de ce que nous pouvons dire et ce que j'apprécie, c'est la qualité des échanges et le fait que nous pouvons vraiment nous dire les choses sans "édulcorer" la réalité des situations.

A l'inverse, nous essayons aussi de répondre à certaines sollicitations particulières du 115 quand c'est possible, en proposant des entretiens d'évaluation, des accueils avec du public parfois plus "sensible" ou vulnérable : dans ces cas-là, nos échanges téléphoniques et mails sont précieux car cela nous permet de nous préparer à la spécificité d'un accueil et d'être donc plus adaptée dans notre posture professionnelle (très cadrante, plutôt très bienveillante...). Et parfois, on a aussi des vigilances particulières importantes à connaître et à partager (thématique santé notamment).

Nous essayons d'anticiper des changements afin que d'un côté le 115 puisse nous accompagner dans la réponse pour du public accueilli chez nous (changement de lieu) et aussi nous, de notre côté, nous prenons en compte les sollicitations du 115 même s'il n'y a pas de disponibilité immédiate, nous les intégrons dans les futures possibilités à explorer.

Parfois, nous nous interrogeons sur la durée de nos hébergements : il faut y donner du sens et parfois, on a le sentiment d'une perte de sens par défaut de réponse autre (hébergement d'insertion embolisé par exemple, difficulté majeure de santé notamment psychique.). Le 115, qui a une vision départementale de l'occupation des structures et du taux de rotation, nous "rassure" sur notre pratique quotidienne. Nous ne faisons généralement pas moins bien que les autres en terme de rotation et cela fait du bien de l'entendre car la pression extérieure est parfois forte à ce niveau (explosion des demandes, interrogations des partenaires...).

Les échanges avec le 115 nous ont aussi permis de construire un partenariat avec les différentes structures qui proposent de l'accueil d'urgence notamment l'association Saint Vincent de Paul (SVDP) :

des réunions d'interconnaissance et de partenariat ont ensuite eu lieu entre le CCAS et SVDP et je pense que c'est aussi grâce au 115 que cela a pu émerger. Aujourd'hui, le partenariat est beaucoup plus fluide : échanges de situations en direct, évaluation sociale et intervention de notre service civique auprès d'eux, en lien avec nous.

Dernièrement, nous avons pu accueillir Mr L (via le 115) et notre échange préalable a permis d'une part d'aller vers la réponse immédiate pour de l'hébergement, en connaissant mieux le contexte (difficultés de santé, séjour à St Vincent un peu tendu sur la fin...). Lors de son entretien d'accueil, ces connaissances préalables ont permis de se positionner d'une certaine manière, avec un cadre précis, un discours plus ferme et clair. Et l'accueil s'est du coup très bien passé. Vraiment, cela permet d'emblée de lever des freins, les appréhensions, les incompréhensions...

Témoignage d'Olivier RICHARD, Penthèvre Actions

[... .] Les relations de partenariat instituées entre l'Abri de nuit de Lamballe et le 115 sont primordiales et facilitent le fonctionnement de l'hébergement.

En effet, le chargé d'accueil social fait systématiquement un point tous les matins avec le 115. Cela permet d'échanger sur d'éventuelles difficultés rencontrées avec les hébergés, qu'elles soient d'ordre administratif ou liées au comportement ainsi que de faire le point sur les orientations.

Pour les situations les plus préoccupantes, nous organisons des concertations pour essayer, avec le 115 et d'autres acteurs locaux, de trouver des solutions adéquates.

Nous espérons donc pouvoir continuer à avoir cette relation privilégiée qui concourt au bon fonctionnement de la structure "Abri de nuit" de Lamballe.

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 2018, 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 2018	
Habilitation électrique	28 h
Secret professionnel	10,5 h
Interculturalité	28h
Sauveteur Secouriste au Travail (initial et recyclage)	49h
Formations incendie & équipiers de 1ère intervention	3,5 h
Hors plan de formation	
Contrat de séjour et règlement de fonctionnement	7
TOTAL	126 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 Armor Agglomération
- 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 pour 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'utilisateur et ce, toujours dans l'optique de lui proposer une orientation la plus adaptée possible.

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

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

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

Il est à noter qu'en 2018, 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. L'année 2018 a été marquée par l'accueil des bénévoles de la maraude de la Croix-Rouge de Saint-Brieuc sur le dispositif 115 et la participation de trois écoutants 115 à la maraude. Cet échange permet de mieux appréhender les missions et l'environnement de travail de chacun pour favoriser les bonnes collaborations.

Pour **le volet insertion**, l'année 2018 a été marquée par la poursuite du déploiement du système d'information SI SIAO et la mise en place d'un groupe de travail avec les professionnels des structures d'hébergement d'urgence.

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 2018	Réalisations au 31 Décembre 2018	Perspectives pour 2019
Accompagner			Participer au déploiement de l'intermédiation locative en lien avec les différents acteurs concernés (Etat, associations, etc.)
Innover	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.)	Le SI SIAO est le système d'information principal depuis janvier 2018 et le déploiement du SI SIAO s'est poursuivi avec la formation de l'ensemble des structures relais Préparation de l'arborescence et du contenu du nouveau site internet du SIAO 22	Permettre l'accès SI SIAO aux structures d'hébergement d'insertion Etudier la dématérialisation des dossiers d'évaluation Mise en ligne du nouveau site internet
Coopérer	Poursuivre l'animation des structures relais SIAO sur les thématiques identifiées (secret professionnel, déploiement SI SIAO)	Deux réunions avec les professionnels des structures relais ont été organisées sur les thématiques suivantes : secret professionnel, pension de familles, demande d'asile, etc.	Faire évoluer, en lien avec les partenaires, les outils du volet logement du SIAO Développer le volet santé du SIAO
Impliquer	Déclinaison de Pairsvie (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.)	L'action de Pairsvie (Formation PSC1 pour les personnes accueillies) a été déclinée sur les territoires de Lannion, Guingamp, Dinan et Loudéac en partenariat avec la Croix-Rouge, Noz-Deiz, Amisep, la Maison de l'Argoat et le GEM de Loudéac	Poursuivre la dynamique de travail engagée avec les structures d'hébergement d'urgence sur les thématiques identifiées (troubles santé mentale, etc.)