Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation SIAO 22

Bilan d'activité 2019 Mars 2020





SOMMAIRE

1.	PRES	ENTATION DU POLE ET DE L'ACTION	3
2.	RAPP	ORT QUANTITATIF DE L'ACTION	6
2	21 SIA	O URGENCE	6
_	2.1.1	LE PUBLIC	
	2.1.2	LES DEMANDES	10
	2.1.3	LES REPONSES D'HEBERGEMENT	18
	2.1.4	LA SORTIE DE L'URGENCE VERS L'INSERTION : DES PASSERELLES A RENFORCER	23
2	.2 LES	S STRUCTURES RELAIS DE SAINT-BRIEUC ET LOUDEAC	26
2	.3 SIA	O INSERTION	30
	2.3.1	L'HEBERGEMENT D'INSERTION	30
	2.3.2	LE LOGEMENT ACCOMPAGNE	
	2.3.3	LE PROFIL DES DEMANDEURS	
	2.3.4	SIAO INSERTION-LOGEMENT	
3.	EVEN	EMENTS MARQUANTS	43
4.	PROE	SLEMATIQUES RENCONTREES	50
5.	PARC	LES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES	52
6.	RESS	OURCES HUMAINES	54
7.	ENVI	RONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	57
8.	PLAN	D'ACTIONS	59

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

Les données présentées dans ce rapport d'activité proviennent exclusivement de l'application SI SIAO développée par la Direction Générale de la Cohésion Sociale, pour gérer l'ensemble de l'activité du SIAO, urgence et insertion. Adopté en 2018, ce nouvel outil a entraîné de nouvelles pratiques chez les écoutants 115 avec du temps d'information. L'année 2019 aura permis une meilleure appropriation de l'outil avec des remontées auprès de la DGCS sur des dysfonctionnements et des incohérences dans les exports de données. Comme dans tout changement de système d'information, les comparaisons, avec les années précédentes, sont donc à prendre avec prudence avec probablement des modes de comptages différents par rapport au précédent logiciel ProGdis.

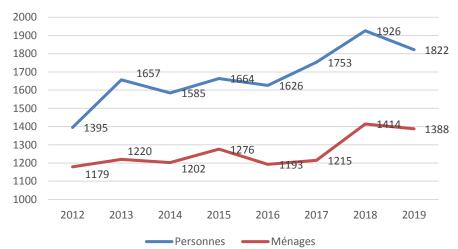
2.1 SIAO URGENCE





Une légère diminution du nombre de ménages qui ont sollicité le SIAO urgence (- 4%). En 2019, 1388 ménages différents composés de 1822 personnes différentes ont fait une demande d'hébergement ou de prestation auprès du SIAO, soit 57 ménages et 104 personnes de moins qu'en 2018.

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



Lecture: en 2019, 1822 personnes différentes ont fait une demande d'hébergement et/ou de prestation auprès du SIAO.



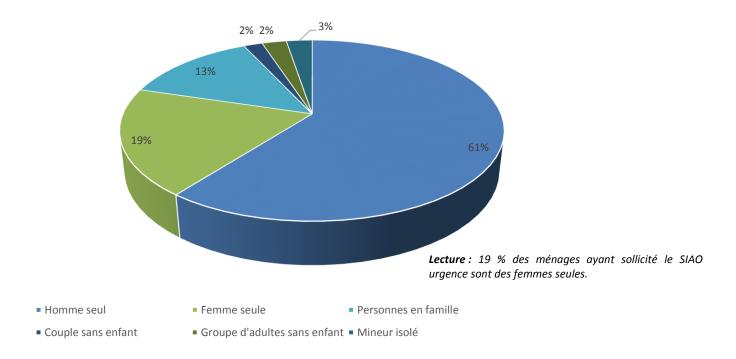


Les personnes peuvent s'adresser au SIAO urgence pour une demande d'hébergement ou pour une demande de prestation d'une autre nature : aide alimentaire, maraude, inscription restauration sociale, etc.



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 proportions restent quasi identiques à celles de 2018.



Les hommes seuls restent majoritaires et représentent près de 61% des ménages.

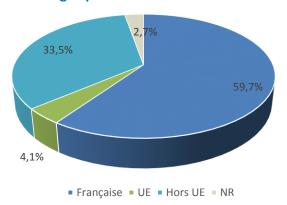


Le nombre de femmes seules diminue légèrement cette année (- 10,7%) : 266 femmes ont fait appel à l'urgence en 2018 (298 en 2018, 224 en 2017, 221 en 2016).



Après une légère diminution en 2018, l'année 2019 comptabilise 11 familles supplémentaires : 187 familles (176 en 2018, 224 en 2017, 182 en 2016).

Répartition des ménages par nationalité



59,7% des ménages sont de nationalité française, 4,1% sont des ressortissants de l'Union européenne et 33,5% sont extracommunautaires. Ces derniers sont très souvent dans un parcours de demande d'asile. Les proportions restent relativement stables.

Lecture : 59,7% des ménages ayant sollicité le SIAO urgence sont de nationalité française.

Sociotype du demandeur principal¹

De nationalité française (60%) – 37 ans

33% - hors UE 4 % - UE

Moins de 18 ans : 2,1% 18-24 ans : 20,3% 25-34 ans : 23,6% **35-44 ans : 24,5%** 45-54 ans : 17,7% 55-64 ans : 8,1%

+ 65 ans: 2,8%

Suite à une rupture familiale, conjugales, ou une fin d'hébergement par des tiers (21,7%)

Dort dans la rue : 11,8% Arrivée en France : 9,5%

Violences familiales conjugales : 6,1%

Expulsion locative ou perte du

logement: 4,5%

Sortie de détention : 2,6% Fin de prise en charge CD : 2,6% Absence de ressources : 2,2% Sortie d'hébergement ou dispositif

d'asile : 1,9%

Fin d'hospitalisation: 1,5%

Autre : 3,4% NR : 32,2%

Homme seul (60,6%)

Femme seule: 19,2%

Femme seule avec enfant(s): 8,3% En couple avec enfant(s): 3%

En couple: 1,9%

Groupe avec enfant(s): 1,1%

Groupe d'adultes sans enfant(s): 2,4%

Mineur isolé : 2,5%

Homme seul avec enfant(s): 1%

Est à la rue (56%)

Hébergé chez famille / amis -

autre: 7,4%

En structure d'hébergement d'urgence ou hôtel pris en

charge par le 115 : 5,8%

Hôpital ou établissements de

soins: 2,7%

Ne travaille pas (44,1%)

5,9% déclarent travailler

NR:51%

A un suivi social en cours (31,7%)

Accueil de jour, service social, association :

18,2%

Indique ne pas avoir de suivi social : 22,2%

NR: 46,1%

Personnes vulnérables

317 enfants (mineurs en famille)

32 femmes enceintes

106 femmes victimes de violences

35 personnes se déclarent « mineurs non accompagnés »

L'application SI SIAO ne permet pas de recenser les personnes avec une problématique de santé. On ressent pourtant une augmentation de ces situations, qu'elles concernent un plan somatique ou psychique. Le 115 est régulièrement sollicité par la PASS et le point santé de Saint-Brieuc pour mettre à l'abri des personnes avec des problèmes de santé faute de places en LHSS ou ACT.

¹ Les valeurs de moins de 1% ne sont pas représentées et regroupés dans l'item « autre ». NR : non renseigné

Prise en charge des femmes victimes de violences



En 2019, 106 femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales ont fait appel au SIAO urgence et 3 hommes victimes de violences, soit 109 au total.

Elles étaient au nombre de 78 en 2013, 90 en 2014, 99 en 2015, 109 en 2016, 106 en 2017 et 107 femmes et 2 hommes en 2018.

Parmi ces 106 femmes victimes de violences, 73,6 % d'entre elles sont de nationalité française, 18,9 % de nationalité hors union européenne et 3,8% issues de l'Union Européenne.

Ces femmes sont seules (66,4%) ou accompagnées d'enfants (33,6%).

43 d'entre elles vivent sur Saint-Brieuc au moment de leur demande (40,6%), 23 à Lannion (21,7%), 11 à Guingamp (10,4%), 6 à Lamballe, 6 à Dinan.

250 demandes d'hébergement ont été enregistrées pour les femmes victimes de violences dont 142 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 : l'éloignement géographique, une solution hôtelière pas suffisamment sécurisante, la crainte de quitter le logement conjugal, la personne ne rappelle pas le 115, etc.

La part des **réponses apportées à l'hôtel reste stable en 2019 avec 29% des mise à l'abri, 42 séjours pour un total de 114 nuitées** (28% en 2018, 38% en 2017, 48% en 2016). Cela signifie que les femmes sont davantage orientées vers **des structures d'hébergement d'urgence** (ALT d'urgence dédiés aux femmes victimes de violences, Hybritel, etc. ;) plus sécurisantes et permettant des durées de séjour plus longues : 100 séjours pour 7332 nuitées.

Sur les 108 demandes qui n'ont pas abouti :

- 27 demandes le ménage a pu se maintenir dans l'hébergement où il était, ou a trouvé une autre solution
- 14 demandes le ménage n'a pas rappelé le 115
- 15 demandes le ménage ne s'est pas présenté auprès de la structure d'hébergement
- 7 demandes le ménage ayant besoin de soins médicaux
- 5 demandes refus de la structure ou du 115 lié à la problématique du demandeur (pathologie lourde)
- 13 demandes le ménage a refusé la proposition dont 7 en raison de l'éloignement géographique de la proposition. Certaines femmes ne souhaitent pas quitter leur territoire
- 3 demandes le ménage a été orienté vers le Conseil Départemental. Lorsqu'il y a la présence d'un enfant de moins de 3 ans, le 115 va assurer l'urgence de la mise à l'abri avec quelques nuitées et ensuite le ménage va être orienté vers le Conseil Départemental pour un relais de prise en charge
- 6 demandes absence de place disponible ou compatible avec le ménage
- 18 demandes l'information n'est pas renseignée²

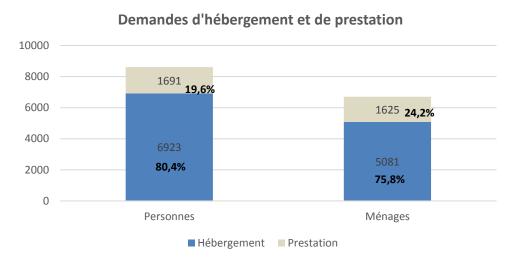
Depuis 2019, le SIAO urgence dispose d'une enveloppe budgétaire, financée par la Direction Régionale aux Droits des Femmes et à l'Egalité (DRDFE), permettant des bons taxis pour faciliter le transport des

² En octobre 2019, le motif de refus « statut administratif » a été supprimé et tous les refus enregistrés sous ce motif ont été transformés en refus « information non renseignée »

femmes victimes de violences dans leurs démarches lorsqu'elles quittent le domicile. En 2019, 54 bons taxis ont été réalisés par l'ensemble des partenaires du département (115, Accueil de jour pour les FVV, gestionnaires d'ALT d'urgence dédiés) dont 6 par le service 115. Au total, 27 femmes ont bénéficié d'un bon taxi en 2019.

2.1.2 LES DEMANDES

Des demandes d'hébergement majoritaires



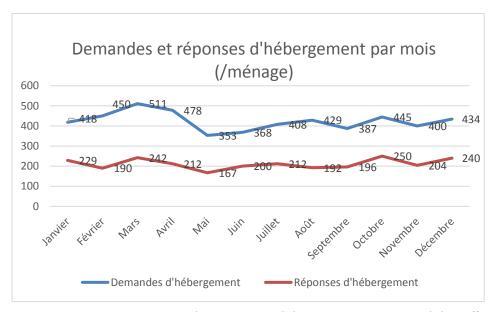
Lecture : En 2019, le SIAO urgence a enregistré 8614 demandes dont 6923 demandes d'hébergement comptabilisées en personnes.

En 2019, le SIAO urgence a enregistré **8614 demandes d'hébergement ou de prestation** (/personnes) ou 6706 demandes (/ménages).

Les demandes d'hébergement sont largement majoritaires et représentent près de 80,4% des demandes (/personnes).

Les demandes de prestation représentent près de 20 % des demandes et sont de différentes natures : aide alimentaire, intervention de la maraude, inscription à la restauration sociale du Trait d'Union. Elles augmentent de près de 20% par rapport à 2018 et leur part augmente légèrement dans le total des demandes formulées (+4,6 points).

Les demandes d'hébergement connaissent quelques variations

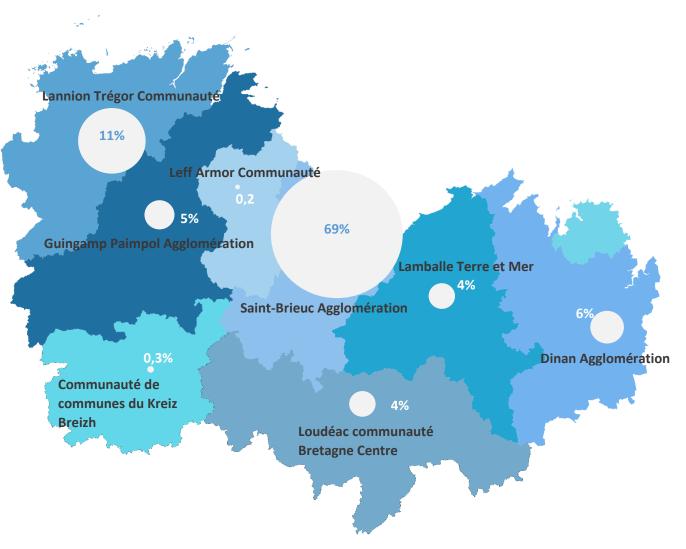


Lecture: En juillet 2019, le SIAO urgence a enregistré 368 demandes d'hébergement pour 200 mises à l'abri effectives.

Avec une moyenne de 423 demandes d'hébergement par mois (370 en 2018, 375 en 2017, 294 en 2016), on constate un pic d'activité au mois de mars avec une diminution des demandes en mai/juin pour repartir à la hausse en août et septembre. Seuls les mois de mai, juin et octobre enregistrent un volume de demande d'hébergement inférieur à 400.

Le pic de demandes en août 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 et accueillis un premier 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.



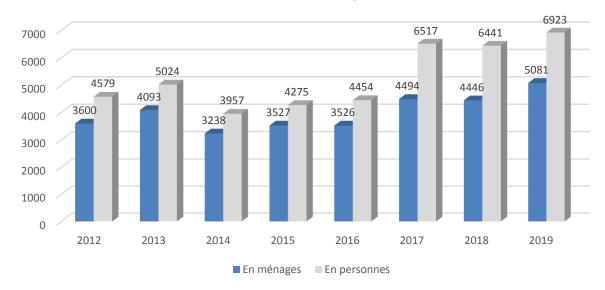


Lecture: En 2019, 69% des demandes ont été formulées par des ménages localisés à Saint-Brieuc.

En 2019, près de 70% des demandes d'hébergement sont formulées du territoire de Saint-Brieuc Agglomération. Saint-Brieuc est la ville centre du département et concentre beaucoup d'administrations auprès desquelles les ménages ont besoin de faire leurs démarches.

Un volume de demandes d'hébergement qui augmente par rapport à 2018

Evolution des demandes d'hébergement 2012-2019



Lecture : En 2019, le SIAO urgence a enregistré 6923 demandes d'hébergement comptabilisées en personnes et 5081 demandes d'hébergement comptabilisées en ménages.

1336 ménages différents (composé de 1762 personnes) ont fait appel au 115 pour une demande d'hébergement d'urgence. 72,3% d'entre eux formulaient leur 1^{ère} demande en 2019.

Répartition des demandes d'hébergement par type de ménage

	Nombre de ménages	Nombre de demandes	Moyenne de demandes par type de ménage
Homme seul	796	3200	4,0
Femme seule	263	817	3,1
Personnes en famille	186	694	3,7
Couple sans enfant	26	132	5,1
Groupe d'adultes sans enfant	30	164	5,5
Mineur isolé	35	74	2,1
	1336	5081	3,8

Lecture : En 2019, 796 hommes seuls ont fait appel au SIAO urgence pour une demande d'hébergement pour un total de 3200 demandes. Un homme seul a formulé en moyenne 4 demandes d'hébergement.

S'ils sont moins nombreux, les couples et groupes d'adultes sans enfant réitèrent davantage leurs demandes d'hébergement. Les orientations sont plus difficiles car il faut pouvoir disposer au moment de l'appel de 2 ou plusieurs places dans la même structure d'hébergement, ce qui n'est pas toujours évident.

Les hommes seuls sont majoritairement orientés vers les abris de nuit avec un principe de rotation entre structures d'hébergement qui ont des durées de séjour limitées (d'une à trois semaines selon les structures d'hébergement).

Une attention particulière est apportée aux demandes de prise en charge de mineurs isolés. Il s'agit essentiellement de jeunes en parcours migratoire (31 sont de nationalité hors UE, 3 UE) qui appellent

le 115 suite à un refus ou une fin de prise en charge du Conseil Départemental (CD). Le 115 prend l'information et se rapproche ensuite du service MNA (Mineur Non Accompagné) du CD pour vérifier que l'évaluation de la situation a bien été réalisée et assure, dans la mesure des places disponibles, la mise à l'abri. Très souvent le réseau caritatif prend le relai.

En ce qui concerne les personnes en famille, elles sont majoritairement en parcours migratoire (62%) et leur mise à l'abri est soumise à la décision de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS 22). Quand elles arrivent sur le département, la prise en charge par le 115 n'est pas systématique et elles peuvent être amenées à réitérer leurs demandes d'hébergement pendant plusieurs jours avant une éventuelle prise en charge.

Pour les autres familles, le 115 va pouvoir assurer la mise à l'abri en urgence et en fonction des situations, il va orienter vers d'autres partenaires notamment le CD quand il y a des enfants de moins de 3 ans, ou assurer la prolongation.

Répartition des familles par nationalité 120 100 80 60 40 71 20 0

Lecture : En 2019, 108 familles de nationalité hors UE ont fait appel au SIAO urgence pour une demande d'hébergement d'urgence.

Hors UE

UE

L'année 2019 affiche un taux de réponse positive de 49,9% (orientation en hébergement d'urgence) (53% en 2018, 45% en 2017, 60% en 2016). Une demande sur deux aboutit à une mise à l'abri. 740 ménages ont au moins bénéficié une fois d'une mise à l'abri, soit 55,3% des ménages (60% en 2018, 59% en 2017, 70% en 2016).





Française

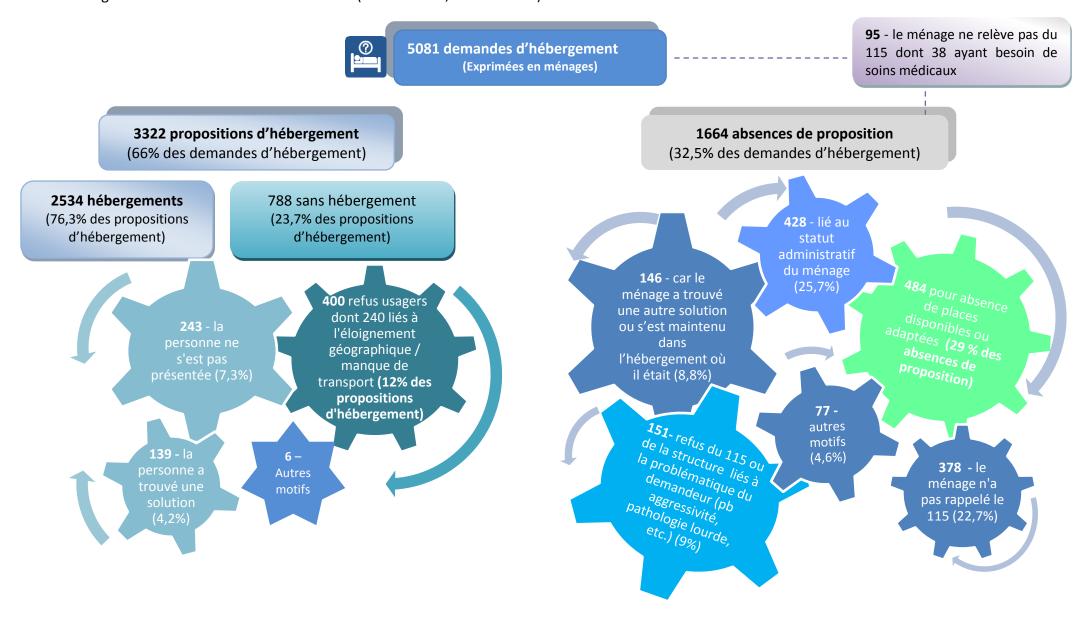
2547 réponses négatives

Cette diminution du taux d'attribution est liée majoritairement aux refus de prise en charge des familles en parcours d'asile (voir p.15). 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.

Jusqu'en 2016, les personnes en famille bénéficiaient systématiquement d'une réponse lorsqu'elles faisaient appel au 115 soit à Hybritel soit à l'hôtel.

Depuis 2017, les refus de prise en charge au regard du statut administratif sont plus nombreux : 428 en 2019 (401 refus en 2018, 276 en 2017 contre 52 en 2016).

Près de 65,3 % des demandes d'hébergement font l'objet d'une proposition (63% en 2018, 60% en 2017,75% en 2016). 49,9% des demandes d'hébergement aboutissent à une mise à l'abri (53% en 2018, 45% en 2017).



- L'absence de places disponibles reste le motif majoritaire (9,5% 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 et le moment de la journée. Par exemple, quand un couple est orienté à Saint-Vincent de Paul à Lannion, il occupe une chambre. La 3ème 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. Pour d'autres structures, une fois la limite de la durée séjour atteinte, la personne doit être réorientée et respecter un délai d'une semaine avant une nouvelle orientation vers cette même structure. Certaines places sont donc inaccessibles pour certaines personnes.
- 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 7,9% les demandes d'hébergement qui n'aboutissent pas. Lorsqu'il n'y a pas de places disponibles sur le territoire d'où appelle le ménage, une orientation sur un autre territoire pourra lui être proposée. Cependant, le ménage n'est pas toujours disposé à se délocaliser sur un autre territoire, même avec un titre de transport.

 De même, le motif « la personne ne s'est pas présentée » peut illustrer que la réponse apportée ne convient pas à la personne. La personne n'ose pas refuser la proposition
- Les refus du 115 ou de la structure d'hébergement sont liés à des situations de personnes qui ont fait preuve de violences ou de comportements inadaptés. Ce sont 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 structures d'hébergement expliquent à hauteur de 6,4% des absences de propositions.

d'hébergement lors de l'appel mais ne s'y présente pas.

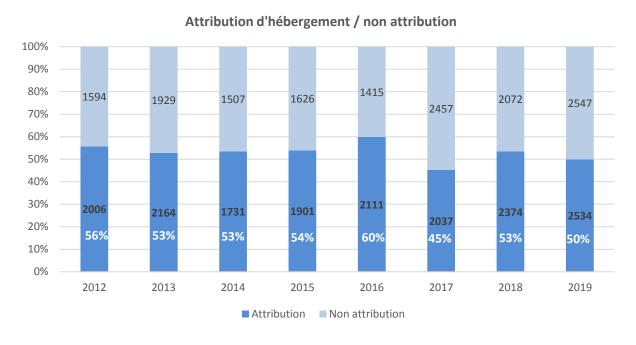
- Le statut administratif du ménage peut également faire obstacle à une proposition d'hébergement lorsque le ménage a un statut administratif particulier (demandeur d'asile, débouté du droit d'asile, ressortissant européen). Sur ces situations, l'accord de la DDCS doit être recueilli au préalable pour une mise à l'abri. En 2019, les refus de prise en charge au regard du statut administratif ont été nombreux, 428 refus (401 en 2018), qui concernent 83 ménages différents qui réitèrent plusieurs fois leur demande en rappelant le 115.
- La personne s'est maintenue dans l'hébergement où elle était ou a trouvé une autre solution. Il peut s'agir d'une personne en habitat précaire (squat, véhicule, etc.) à qui la proposition d'hébergement faite par la 115 ne convient pas (la demande formulée peut être uniquement une prise en charge en hôtel et la réponse donnée sera autre). Il s'agit également de personnes hébergées chez des tiers, famille ou amis, qui sollicitent le 115 suite à un conflit et qui parviennent ensuite à renouer la relation et maintiennent leur solution de logement. Enfin, nous rencontrons aussi des situations de femmes victimes de violences qui, après échange, en fonction de leur situation et de la solution qui leur est proposée, préfèrent différer leur départ, le préparer et se maintenir au domicile conjugal. Cette part diminue légèrement en 2019 (-4 points).

Le motif « le ménage n'a pas rappelé le 115 » explique à hauteur de 7,4% 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'écoutant 115 de vérifier avec la structure d'hébergement la possibilité d'orienter. Il arrive aussi souvent 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

En 2019, le nombre de mises à l'abri augmente légèrement (+6,7%). Cependant le taux d'attribution diminue de 3 points en 2019 car l'augmentation du volume de demandes d'hébergement est plus importante (+14%).

En 2019, 2534 attributions d'hébergement, 2374 en 2018, 2037 en 2017. Soit 160 mises à l'abri supplémentaires par rapport à 2018.



Lecture: En 2019, près de 50% des demandes d'hébergement ont abouti à une attribution d'hébergement, exprimé en ménages.

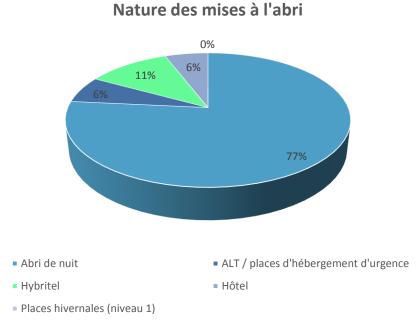
Réponse d'hébergement selon la composition familiale Mineur isolé 49% 38 Groupe d'adultes sans enfant 29% 117 Couple sans enfant 47% 70 Personnes en famille 31% 478 57% Femme seule 354 Homme seul 53% 1710 1490 90% 100% 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80%

■ Attribution ■ Non attribution

ADALEA - Bilan d'activité 2019 - SIAO

Par rapport à 2018, on observe un taux d'attribution en diminution pour :

- Les hommes seuls : 3 points. Avec 1710 mises à l'abri (1515 en 2018), le taux d'attribution atteint 53% des demandes d'hébergement.
- Les femmes seules: 7 points. En volume, le nombre de mises à l'abri augmente, 463 mises à l'abri en 2019 contre 455 en 2018 mais le ratio diminue car le volume de demandes augmente (817 demandes en 2019, 712 en 2018).
- Pour les personnes en famille, le taux d'attribution poursuit sa diminution, 31% en 2019 (38% en 2018, 37% en 2017, 68% en 2017).



Lecture : En 2019, 77% des mises à l'abri sont réalisées en abri de nuit.

En 2019, la part des mises à l'abri réalisées en abri de nuit poursuit sa progression (+ 6 points par rapport à 2018). Cette augmentation s'explique notamment par l'ouverture de Saint-Vincent de Paul à Lannion 7j/7 sur une période de 3 mois permettant de réaliser 50 mises à l'abri supplémentaires. Emmaüs enregistre également 65 séjours supplémentaires par rapport à 2018. On désigne « abri de nuit » des hébergements ouverts uniquement pour la nuit. L'accueil se fait en fin de journée et les personnes doivent le quitter en début de matinée (fermeture en journée). On compte 8 abris de nuit principaux sur le département (deux à Saint-Brieuc : Trait d'Union et Emmaüs, un à Lamballe : Penthièvre Actions, un à Guingamp : Maison de l'Argoat, un à Lannion : Saint-Vincent de Paul, deux à Dinan : CCAS, abris de nuit hommes et femmes).

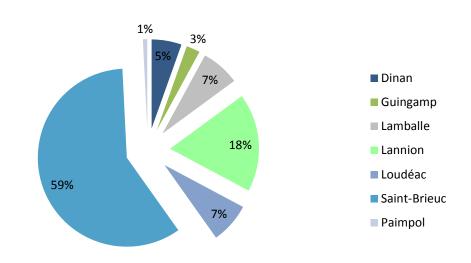
Ils accueillent essentiellement des personnes isolées et en grande majorité des hommes. Les places en abri de nuit représentent environ 40% du parc d'hébergement d'urgence (62 places). A leur fermeture, les personnes peuvent rejoindre les accueils de jour de Lannion, Guingamp, Saint-Brieuc et Dinan.

La part de l'hôtel dans les mises à l'abri poursuit sa diminution, de 11% à 6% en 2019, au profit des mises à l'abri à Hybritel et sur les ALT / logements d'urgence.

Hybritel enregistre près de 100 séjours en plus en 2019 par rapport à 2018. Il y a eu davantage de rotation dans les personnes orientées avec des séjours limités notamment pour les personnes isolées ou les couples. Un certain nombre de femmes seules ont alterné entre le logement d'Emmaüs et Hybritel.

Les places hivernales correspondent aux places supplémentaires ouvertes lors du déclenchement du niveau 1 du plan hiver. Il n'y a pas eu déclenchement en 2019, donc pas d'ouverture de places hivernales.

Répartition des réponses d'hébergement par territoire



Lecture : En 2019, 7% des mises à l'abri sont réalisées à Lamballe.

59% des mises à l'abri sont réalisées sur le territoire de Saint-Brieuc, même proportion qu'en 2018.

Cette part est liée au volume de demandes d'hébergement sur le territoire de Saint-Brieuc (69%) et à son parc d'hébergement d'urgence qui représente près de 51% du parc départemental. Le territoire de Lannion vient en 2ème position avec 18% des mises à l'abri (+3 points par rapport à 2018). 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. Avec la nouvelle structure d'hébergement d'urgence ouverte à Guingamp en novembre 2019, le nombre de mises à l'abri augmente légèrement (+ 1 point).

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

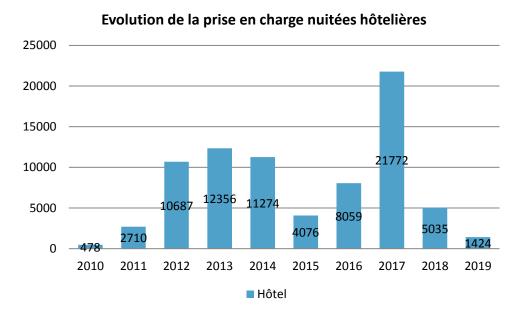
- Le nombre de places par structure,
- L'importance de la demande par territoire,
- La typologie du public accueilli,
- Les durées d'attribution d'hébergement.

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.

La réponse hôtelière

En cas de saturation des places et de personnes particulièrement vulnérables risquant de rester sans solution, le 115 peut mobiliser des nuitées hôtelières. En 2019, 1424 nuitées hôtelières ont été mobilisées.



Lecture : En 2019, 1424 nuitées ont été réalisées à l'hôtel.

La prise en charge hôtelière poursuit sa diminution : - 72% par rapport à 2018

Cette diminution peut être expliquée par plusieurs facteurs conjugués :

- Moins de sollicitations du 115 par des personnes en parcours migratoire en Côtes d'Armor (465 ménages de nationalité hors UE en 2019, 557 en 2018).
- Des orientations de l'OFII pour les familles vers des dispositifs de la demande d'asile (CADA, HUDA, CAES, etc.). Ces orientations favorisent la fluidité au niveau des hébergements d'urgence nécessitant moins de recours à l'hôtel.
- Des refus de prise en charge par la DDCS. Les familles en parcours migratoire sont moins souvent prises en charge par le 115 (taux d'attribution en baisse).

La majorité des mises à l'abri à l'hôtel bénéficie à des personnes en famille (58,1%). La prise en charge à l'hôtel peut aussi concerner les femmes seules (21%) notamment dans le cas de problématiques de violences conjugales.

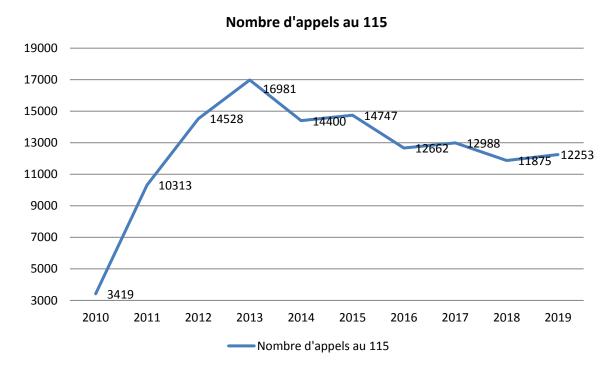
Les hommes seuls peuvent bénéficier aussi de prises en charge hôtelières lorsqu'ils présentent une vulnérabilité importante (problème de santé, sortie d'hospitalisation, etc.).

La prise en charge hôtelière intervient quand le 115 n'a aucune possibilité d'orientation sur les structures d'hébergement d'urgence. Elles sont de très courtes durées (1 à 5 nuits) relayées par des orientations sur une structure d'hébergement d'urgence dès que des disponibilités se présentent.

La diminution du nombre de familles en parcours migratoire hébergées dans le dispositif d'urgence géré par le 115, 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

En 2019, le 115 a traité **12 253 appels téléphoniques entrants**, une activité quasiment stable par rapport à 2018 (3% d'activité supplémentaire). Avec une moyenne de 35 appels par jour, certaines journées sont plus chargées que d'autres notamment les mardis, jour de roulement entre les abris de nuit.



Lecture: En 2019, le 115 a enregistré 12253 appels.

Ces appels se répartissent ainsi :

- 8774 appels de personnes sans abri, que ce soit pour une demande d'hébergement d'urgence ou de prestation, pour de l'écoute, pour obtenir un renseignement, etc. (soit 71,6% des appels)
- 1310 appels de partenaires (Maisons du Département, associations tutélaires, maraudes, structures d'hébergement d'urgence, etc.), soit 10,7% des appels. Notons que les appels sortants vers les partenaires, pourtant importants pour assurer la coordination autour des situations (suivi social, demande SIAO insertion, lien avec les structures de soins...), ne sont pas comptabilisés par le système d'information et donc non valorisés.
- 1392 des rappels d'usagers (11,3%). 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.

 Les 777 autres appels sont pour un tiers des alertes par des particuliers qui souhaitent signaler une situation de détresse, ou proposer des services, et pour les deux tiers des appels « polluants », comme par exemple les personnes qui cherchent à joindre le « 15 ».

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.

<u>Parmi les personnes</u> ayant bénéficié d'un hébergement dans le cadre de l'urgence, le SIAO a enregistré les sorties suivantes en 2019 :

88 personnes ont accédé à un logement (57 ménages) (76 personnes en 2018, 39 en 2017, 58 en 2016)



55 personnes sont entrées en hébergement d'insertion (41 ménages) (Stabilisation, CHRS, ALT) (55 personnes en 2018, 56 en 2017, 40 en 2016)



55 personnes ont intégré un dispositif de la demande d'asile (22 ménages) (105 personnes en 2018, 47 en 2017, 84 en 2016)



10 personnes ont accédé à un logement accompagné (10 ménages) (FJT, Pension de familles) (10 personnes en 2018, 8 en 2017, 2 en 2016)



8 ont été prises en charge en LHSS ou en ACT (7 ménages) (4 personnes en 2018, 8 en 2017, 6 en 2016)



Nombre de sorties recensées hors fin de séjour automatique :

2019: 1097 sorties; **2018**: 1132 sorties; **2017**: 954 sorties; **2016**: 1224 sorties

L'accès au logement est le 1er motif de sortie avant même l'entrée dans un hébergement d'insertion : 50 personnes ont accédé au logement privé, 38 au logement social. Les sorties vers de l'hébergement d'insertion restent stable. Par contre, les orientations vers un dispositif d'asile diminuent. Cette tendance est sans doute à mettre en relation avec la diminution des familles en parcours d'asile à hybritel.

A noter que les données sur les 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 et qu'une fin de prise en charge est enregistrée dans le système d'information.

LES COMMISSIONS D'ETUDE DES SITUATIONS PREOCCUPANTES (CESP)

En 2019, 9 situations de personnes ont donné lieu à une CESP dont 4 sur le territoire de Lannion, 1 sur le territoire de Lamballe et 4 sur celui de Saint-Brieuc. Comme en 2018, la totalité des CESP concerne des personnes atteintes de pathologies psychiatriques avérées par des troubles du comportement significatifs. Ces personnes ont pour la plupart connu des hospitalisations, alternant des périodes d'arrêt des soins et donc de rupture de traitement. Durant celles-ci, elles retournent vers l'errance sociale, et sont alors sans solution d'hébergement et parfois sans ressource. L'intensité des troubles rend complexe leur prise en charge, qui, bien que ne relevant pas toujours d'une hospitalisation, nécessite à minima un suivi médical régulier et la prise d'un traitement.

Cette situation médico-sociale complexe s'associe parfois à une situation administrative qui ne l'est pas moins (personnes sans papiers, en situation irrégulière ou sous OQTF), qui crée d'autres blocages : impossibilité à accéder à certains dispositifs de logement ou d'hébergement, absence de ressource...

« Le constat est fait qu'en dépit d'une diversification des dispositifs d'accès au droit et de prises en charge médico-sociales, les publics cumulant de grandes vulnérabilités (sociales, médicales, administratives et juridiques), souvent imbriquées, parviennent difficilement à s'inscrire durablement, dans les circuits d'affiliation classiques... des ruptures de soins aux passages aux urgences, la difficile orientation vers les structures de droit commun est partagée par de nombreux migrants précaires... la segmentation des différents champs qui accueillent, accompagnent, ou soignent ce public et la multiplicité des dispositifs entraînent une segmentation des prises en charge. » (In « Enjeux et controverses de la prise en charge des migrants précaires en psychiatrie » Nicolas Chambon, Gwen Le Goff, Revue française des affaires sociales 2016).

Illustration d'une situation

Monsieur Pierrot est arrivé en hébergement d'urgence après une hospitalisation en psychiatrie. C'est un ressortissant de la communauté européenne, il n'a aucun papier d'identité. Une partie de sa famille vit en France mais les relations sont très difficiles. M. ne parle pas français. Des droits à l'AAH sont ouverts mais pas débloqués du fait de l'absence des papiers.

Une CESP est mise en place car Monsieur n'a pas de suivi social dédié ; faute d'un statut administratif clair, son hébergement risque de prendre fin. Il n'y a aucune perspective d'orientation à long terme. Cette situation complexe à différents niveaux met en péril la continuité des soins dont bénéficie Monsieur. A l'issue de la CESP, il apparaîtra que Monsieur est en situation régulière en France, et qu'il peut donc à terme activer un certain nombre de droits : pérennisation de l'hébergement d'urgence qui facilitera la continuité des soins, accès à une structure d'insertion, déblocage des ressources.

Cet exemple met bien en évidence la nécessité de mise en lien et de concertation des différents services pour les personnes ayant des situations atypiques et de ce fait n'étant pris en charge dans aucun dispositif prenant en compte la globalité de la situation de la personne. En l'absence d'accompagnement individuel, le lien entre la prise en charge sociale et la problématique de santé mentale ne se fait pas d'emblée et cette absence d'articulation peut faire blocage dans l'évolution de la situation de la personne.

Or, si parfois la personne elle-même peut être à la source de cette articulation, cela s'avère impossible pour des personnes malades, en situation de précarité, et ne maîtrisant pas la langue.

Face à ces problématiques multiples, il convient donc de rassembler les différents intervenants et services afin de qualifier ensemble les difficultés rencontrées et les problèmes posés, les hiérarchiser et tenter si possible d'y apporter des solutions ou tout au moins de donner à la personne

accompagnée une vision concertée or portés par tous.	de sa situation e	t des axes commur	ns d'amélioration qui seron
portes par tous.			

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 réalisée sur ce secteur, notamment auprès de la structure d'urgence gérée par le CCAS mais aussi auprès des travailleurs sociaux.

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

- Permanences (deux créneaux de rendez-vous par semaine) sur le site de Rochard afin de recueillir les demandes des femmes victimes de violences conjugales et les recevoir si besoin en lien avec un travailleur social de la structure plus spécifiquement formé à cette problématique.
- Permanences sur l'ensemble de la semaine sur le site de la Corderie pour recevoir les demandes des personnes qui sollicitent un rendez-vous.
- Point mensuel avec le Trait d'Union concernant les personnes hébergées sur ce lieu et demandeuses d'un hébergement d'insertion.
- Permanences à la Maison d'arrêt de Saint Brieuc une 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 pour accord, 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, de ce fait 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 matière de rendezvous 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 2019	Nombre de rendez-vous fixés		Nombre de rendez-vous honorés	
	Saint-Brieuc	Loudéac	Saint-Brieuc	Loudéac
Janvier	66	10	40	9
Février	60	7	37	6
Mars	35	9	24	6
Avril	45	13	24	8
Mai	37	11	25	6
Juin	30	12	19	11
Juillet	81	15	44	10
Août	49	8	27	5
Septembre	60	12	39	9

TOTAL GENERAL	727		459	9
TOTAL	608	119	377	82
Décembre	37	7	25	3
Novembre	41	6	26	3
Octobre	67	9	47	6

Au cours de l'année 2019, 727 créneaux de rendez-vous ont été planifiés sur les sites de Saint-Brieuc et de Loudéac (soit 86 créneaux de moins qu'en 2018).

En revanche 63,14% des rendez-vous ont été honorés par les demandeurs contre 57,6% en 2018. 76 ménages ont tout de même repris un rendez-vous sur Saint-Brieuc après un premier rendez-vous manqué. Parmi eux, 40 l'ont honoré.

Composition des ménages demandeurs

	2018 Loudéac	2018 Saint-Brieuc	2019 Loudéac	2019 Saint-Brieuc
Hommes seuls	46%	53%	47%	51%
Femmes seules	20.5%	18%	13%	21%
Femmes avec enfants	14%	15%	24%	15%
Hommes avec enfants	10%	5%	3%	4%
Couples	6.5%	4.5%	4%	4%
Couples avec enfants	3%	4.5%	9%	4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

En moyenne, la composition des ménages sur les deux territoires restent sensiblement la même qu'en 2018, 2017 et 2016 :

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

Une hausse d'environ 10% des femmes avec enfants cette année est constatée sur le territoire de Loudéac. A l'inverse la proportion des hommes avec enfants baisse de 6.68% sur Loudéac et d'1% sur Saint-Brieuc.

Origine de la demande de rendez-vous

	2018	2018	2019	2019
	Loudéac	Saint-Brieuc	Loudéac	Saint-Brieuc
Personne elle-même	43.01%	36%	52%	43.35%
MDD	23.65%	13%	24%	13.29%
Centres Hospitaliers	3.22%	5%	0%	3.61%
Services de tutelle	-	1.26%	0%	2.17%
CADA	-	0.56%	0%	2.89%
CLAJJ et FJT	-	0.28%	0%	0.14%
115	2.14%	1.22%	3%	1.16%
CCAS	-	0.56%	1%	0.43%
CMP	1.06%	2.74%	4%	0.29%
Accueil Ecoute Femmes	2.14%	4.63%	0%	5.49%
Accueil de jour	-	12.5%	0%	14.16%
Mission locale	15.04%	1.05%	6%	0.87%
SPIP	-	5.47%	0%	1.30%

Associations caritatives et autres partenaires		7.02%	2%	8.38%
Autres *	9.74%	8.68%	8%	2.46%
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 9% à Loudéac (augmentation de 4,5 % déjà en 2018).

Nous constatons que plusieurs ménages viennent en premier lieu à « Adalea » sur le site de Loudéac et nous devons régulièrement réorienter vers les services de proximité. A ce sujet, nous devons également régulièrement expliquer que notre structure relais est présente pour l'enregistrement et le suivi de leur demande d'hébergement mais que nous ne pouvons débuter un accompagnement social sans prescription d'un référent social ou attribution préalable d'un hébergement.

La Maison du Département reste sur Loudéac le premier partenaire en termes d'orientation.

Pour Saint-Brieuc, les orientations par les Maisons du Département restent constantes à 13%, et les orientations de partenaires caritatifs et associatifs autres augmentent (Emmaüs, escales familles, Adapei-Les Nouelles, Coallia, Sillage ...).

Perspectives

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

Participation aux groupes de travail SIAO santé

Cette année plusieurs de nos évaluateurs et un membre de l'équipe d'encadrement ont pu participer aux groupes de travail porté avec la DDCS autour de la santé dans le cadre des évaluations sociales. Plusieurs perspectives et pistes y ont été nommées. Nous sommes impatients de pouvoir voir des résultats concrets apparaître sur la question (possibilité de coévaluation, outils ...). Nous avons en revanche noté que l'aspect santé est encore moins abordé dans les grilles d'entretien depuis le nouveau logiciel, ce qui légitime moins le professionnel à aborder la question dans le cadre de l'entretien.

Arrivée du logiciel SI SIAO au 1^{er} Janvier 2019, des suites à la mise en place ?

Plusieurs sessions de formation ont été organisées en 2019 afin de former les évaluateurs au nouveau logiciel et à la nouvelle trame d'évaluation.

Cette nouveauté a demandé à revoir la manière de mener l'entretien et le contenu des informations demandées. Audelà du fond, la forme de la retranscription peut questionner : plus de possibilité d'écrire au-delà d'un certain nombre de caractères (donc perte d'informations en particulier pour les ménages ayant une attente longue et ayant fait l'objet de plusieurs actualisations) et de moins en moins de données au niveau de la santé en parallèle de la démarche nommée plus haut.



Il serait intéressant de pouvoir revoir le logiciel à l'échelle nationale afin de pouvoir inscrire des informations importantes pour la personne sans restriction quantitative.

^{*}Autres : Famille, travail, tiers

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 2019, des dossiers de ménages demandeurs de six dispositifs différents :

	Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Places de Stabilisation	CHRS PS
2011	•Logements conventionnés à l'Aide au Logement Temporaire	ALT
2013	Pensions de Famille : Pensions de Famille Ordinaire Résidences Accueil	PF PFO RA
2015	•Foyers Jeunes Travailleurs - Résidences sociales: 5% du parc	FJT
2019	InterMédiation Locative	IML

En 2019, le SIAO a enregistré **870 demandes d'hébergement/logement** (828 en 2018, 852 en 2017, 898 en 2016, 923 en 2015, 900 en 2014), soit une hausse de 5,1% par rapport à 2018.

En moyenne sur l'année, le SIAO a compté **312 demandes en attente** (CHRS : 159 ; ALT : 91 ; PS : 21 ; Pension de familles : 35 ; FJT : 6), un volume en nette augmentation par rapport à la liste d'attente de 2018 qui comptait 286 demandes en moyenne, 296 en 2017.

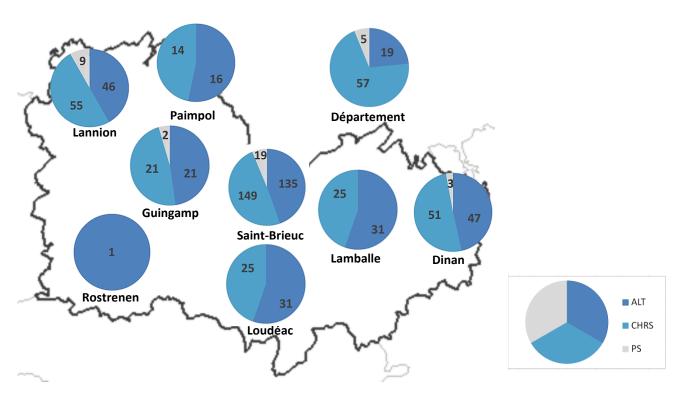
2.3.1 L'HEBERGEMENT D'INSERTION



Les demandes d'hébergement d'insertion

En 2019, 782 demandes d'hébergement d'insertion (CHRS, ALT, PS) ont été transmises par les structures relais à l'opérateur SIAO, soit 50 de plus qu'en 2018. Alors que le volume des demandes connaissait une baisse régulière depuis 2014, il est en hausse de 6,8% par rapport à 2018.

Carte – Demandes d'hébergement par territoire et par dispositif



Lecture: En 2019, sur les 782 demandes d'hébergement transmises, celles concernant Lannion en premier choix de ville correspondent à 46 ALT, 55 CHRS et 9 PS. Les demandes concernant le département sont celles pour lesquelles le ménage n'a pas émis de souhait géographique particulier.

En 2019, le SIAO comptabilise 347 demandes d'ALT, 397 de CHRS et 38 de PS. Tous les dispositifs sont concernés par une hausse des demandes, on enregistrait en 2018 : 330 demandes ALT (+17), 377 demandes CHRS (+20), 25 demandes PS (+13).

Le dispositif CHRS est le plus sollicité représentant 51% de l'ensemble des demandes d'hébergement d'insertion, contre 44% pour l'ALT et 5% pour les PS.

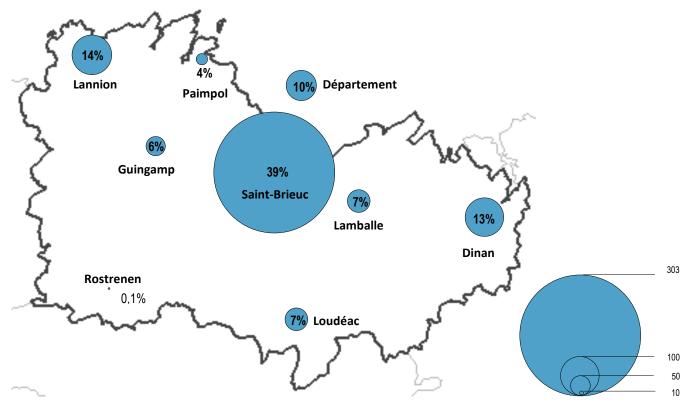
Le territoire de Saint-Brieuc concentre 2 demandes d'hébergement d'insertion sur 5.

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

Les demandes départementales représentent 10% des demandes, comme en 2018. A noter que pour le dispositif place de stabilisation, les demandes départementales représentent 13% des demandes, 14% des demandes CHRS et 5% 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 (les % sont arrondis à l'unité la plus proche)



Lecture : Le territoire de Lannion compte 14% des demandes d'hébergement d'insertion.

Les offres d'hébergement d'insertion

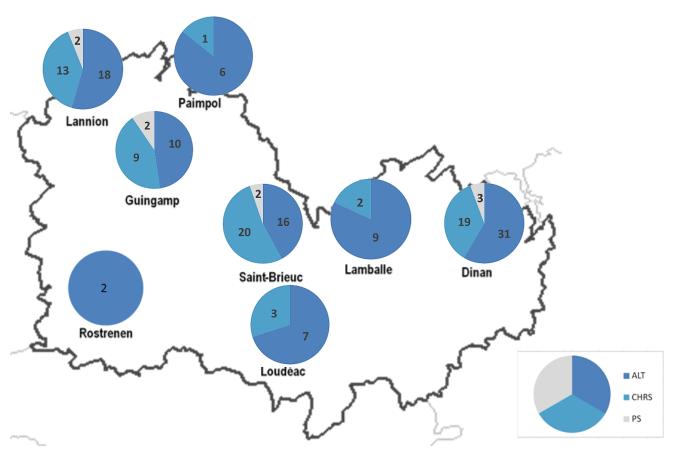
En 2019, 175 nouvelles offres d'hébergement d'insertion ont été transmises au SIAO.

Cela représente une baisse de 19% par rapport à 2018, 216 offres avaient été présentées soit 41 offres de moins. Depuis l'année 2012 où 292 offres étaient recensées, le nombre d'offres transmises est en diminution de 40%.

En 2019, le SIAO a recensé 99 offres d'ALT, 67 de CHRS et 9 de PS.

On constate une baisse du nombre d'offres sur tous les dispositifs. Pour les offres en CHRS, la diminution est de 30% passant de 96 en 2018 à 67, soit 29 offres en moins en 2019, -18% d'offres en places de stabilisation et -9% d'offres ALT. La diminution de l'offre CHRS touche particulièrement les territoires Dinan (-14 offres), de Lannion (- 10 offres) et Loudéac (- 3 offres). Les offres CHRS sur Saint-Brieuc et Guingamp restent stables.

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



Lecture : En 2019, sur les 175 offres d'hébergement, celles transmises par les structures de Saint-Brieuc correspondent à 16 ALT, 20 CHRS et 2 PS.

Les offres se répartissent à 57% en ALT, 38% en CHRS et 5% en PS. La part des offres ALT était devenue majoritaire en 2018 (50.5%), elle continue d'augmenter (+6 points en un an) représentant près de 3 offres sur 5. Inversement, la part des offres CHRS continue de baisser (-6 points en 1 an) alors que la part des offres en PS reste stable.

Les territoires de Dinan et de Saint-Brieuc concentrent plus de la moitié des nouvelles offres, avec respectivement 30% des offres et 22% (pour 28% à Dinan et 21% à Saint-Brieuc en 2018).

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 2019, la CUA s'est réunie 26 fois (tous les 15 jours). Au total, les Commissions Uniques d'Attribution ont étudié 811 dossiers d'évaluation sociale, soit une moyenne de 31 dossiers par CUA. **224 offres d'hébergement d'insertion ont été présentées : 175 nouvelles et 49 anciennes** (réétudiées en CUA suite à une non attribution). Chaque CUA a étudié en moyenne 9 offres (11 en 2018).



Le nombre d'offres présentées en CUA est en forte baisse : 224 en 2019 contre 289 en 2018. Les gestionnaires d'hébergement ont transmis 175 nouvelles offres (216 en 2018 soit une baisse de 19%).

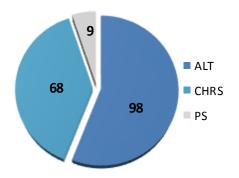
Cette diminution du nombre d'offres engendre automatiquement une baisse du nombre d'entrées en hébergement et un allongement conséquent des délais d'attribution.

Entrées effectives par dispositif

Sur les 175 nouvelles offres reçues en 2019 : 158 attributions

- 16 glissements internes
- 1 offre retirée par la structure d'hébergement

Et 1 attribution enregistrée pour une offre de 2018 Soit 175 entrées effectives en hébergement d'insertion en 2019 (214 en 2018, soit 39 entrées de moins).



Lecture : En 2019, 98 ménages sont entrés en ALT dont 8 par alissement interne

Le délai d'attente moyen en 2019 est de 18,5 semaines, (15 en 2018), soit près de 5 mois d'attente.

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	11,2
CHRS	28,3
PS	33,8
Moyenne	18,5

Ce délai est bien plus élevé qu'en 2012 (10 semaines). Cette hausse est principalement due à l'allongement important 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 10 semaines en 1 an atteignant 28,3 semaines en 2019 (environ 8 mois d'attente en moyenne).

Les délais d'attribution d'une place en stabilisation sont les plus élevés avec un délai moyen de 33,8 semaines (une moyenne de 9 mois d'attente).

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

ALT: +2,8 semaines

CHRS: + 16,5 semaines

PS: + 23,7 semaines

2.3.2 LE LOGEMENT ACCOMPAGNE

En 2019, le SIAO a recensé 88 demandes de logement en résidences sociales intégrées au SIAO pour 55 offres. En 2018, on comptabilisait 96 demandes pour 42 offres, 73 demandes pour 25 offres en 2017.



88 demandes

→ 59 Pensions de famille (41 PFO et 18 RA)

→ 29 Foyers Jeunes Travailleurs

De 8% des demandes -3% pour les pour les PF -17% pour les FJT

55 offres

→ 39 Pensions de famille (33 PFO et 6 RA)

→ 16 Foyers Jeunes Travailleurs

De 31% des offres +77% pour les pour les PF -20% pour les FJT

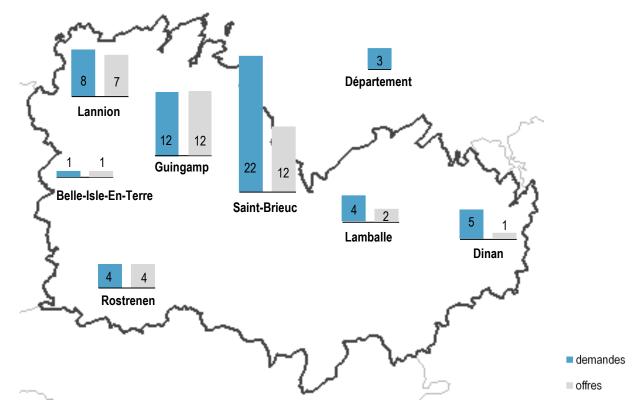
Les pensions de famille



Avec 59 demandes pour 39 offres, le ratio départemental Demandes/Offres pour 2019 s'établit à 1,5. En 2018, ce ratio était de 2,8 (3 en 2017, 4 en 2016).

C'est sur le territoire de Dinan que la tension est la plus forte avec 5 demandes pour 1 offre. A Saint-Brieuc, où l'on comptabilise le plus de demandes, le ratio s'établit à 1,8. Sur les territoires de Guingamp, Rostrenen et Belle-Isle en Terre, nous avons comptabilisé autant de demandes que d'offres.

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



Lecture: Le territoire de Saint-Brieuc centralise 22 demandes en pensions de famille contre 12 offres.

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 demandes	Nombre d'offres	Nombre de concertations territoriales	Offres non pourvues	Attributions
Saint-Brieuc	22	12	3	1	11
Lannion	8	7	2	1	6
Rostrenen	4	4	2	/	4
Guingamp	12	12	3	4	8
Belle-Isle en Terre	1	1	1	1	1
Lamballe	4	2	1	1	1
Dinan	5	1	1	/	1
Département	3				
Total	59	39	13	7	32

En 2019, pour les 39 offres transmises (22 en 2018, 16 en 2017), 13 concertations territoriales ont été organisées sur les territoires (15 en 2018, 12 en 2017) qui ont donné lieu à 32 attributions (22 en 2018, 16 en 2017).

Entrées en pensions de famille



Lecture: En 2019, 5 ménages sont entrés en résidence accueil.

En moyenne, les demandeurs ont attendu 29 semaines avant une attribution (soit une augmentation de 1 semaine par rapport à 2018, 7 semaines par rapport à 2017):

33,8 semaines : résidence accueil

28,1 semaines : pension de famille ordinaire

En 2018, le délai d'attente avant une attribution en pension de famille était de 27,7 semaines (30,5 en PFO, 20,2 en Résidence Accueil).

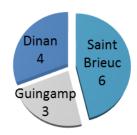
Les Foyers Jeunes Travailleurs



Avec 29 demandes pour 16 offres, le ratio départemental demandes /offres est de 1,8 comme en 2018. Sur le territoire de Saint-Brieuc, où la tension est la plus importante du département, il s'élève à 2,1 demandes pour 1 offre.

Territoire demandé	Demandes	Offres	Attributions	Offres retirées	Ratio demandes offres
Saint-Brieuc	19	9	6	3	2.1
Dinan	4	4	4	/	1
Guingamp	4	3	3	/	1.3
Lamballe	2	/	/	/	/
Département	/	/	/	/	/
Total	29	16	13	3	1.8

Entrées en FJT par territoire



Lecture : En 2019, 13 ménages sont entrés en

FJT, dont 6 à Saint-Brieuc.

En moyenne, les demandeurs ont attendu 4.3 semaines avant une attribution (4.7 en 2018, 20.6 en 2017).

A Saint-Brieuc, 3 offres ont été retirées par la structure d'hébergement faute d'attribution. Plusieurs raisons peuvent l'expliquer :

- Le ménage refuse la proposition,
- Le FJT émet un avis défavorable à l'accueil du jeune,
- L'opérateur SIAO n'a pas de candidatures à proposer au moment où l'offre lui est transmise.

2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS

En 2019, **870** demandes d'hébergement / logement accompagné, tous dispositifs confondus, ont été transmises au SIAO (828 en 2018, 852 en 2017, 898 en 2016, 923 en 2015), cela concerne **1337** personnes (1223 en 2018, 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.

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

Plus de 2/3 des demandeurs sont des personnes isolées (68,5%).



Les hommes restent majoritaires et représentent 63% des ménages (68% en 2018).



La part des femmes augmente cette année (+5 points) : 37% des demandeurs (32% en 2018).



On a pu remarquer une légère augmentation des femmes seules avec enfants passant de 12.4% en 2018 à 15.6%, dans le même temps, la part des couples avec enfant(s) a baissé (passant de 4.4% en 2018 à 3%).



136 femmes victimes de violences ont déposé une demande d'hébergement, soit 48 femmes de plus qu'en 2018. Le Grenelle contre les violences conjugales lancé en septembre 2019 et le contexte général de libération de la parole peut expliquer en partie cette augmentation.

En 2019, la tranche d'âge la plus représentée est celle des 25-34 ans avec 26% des ménages demandeurs d'hébergement.

Près de 45% des demandeurs principaux ont moins de 35 ans. 10.7% sont âgés de 55 ans et plus.

La baisse de la part des demandeurs de nationalité française se poursuit.

En 2019, 80% des ménages sont de nationalité française (81% en 2018, 85% en 2017). Parallèlement, la part des demandeurs provenant de pays en dehors de l'UE augmente de 3 points à 17% (14% en 2018, 13% en 2017), et celle provenant de l'UE baisse d'un point à 3% (4% en 2018, 2% en 2017).

Plus d'un tiers des demandeurs se trouvent hébergés par un tiers ou un parent (38.4%).

28.9% sont à la rue, en structure d'urgence ou en hébergement mobile de fortune (voiture, caravane, squat).

Le principal motif de la demande est la rupture familiale, conjugale ou par des tiers (35.2%), suivi des ménages en situation d'expulsion ou perte du logement (12%).

A l'origine de la demande d'hébergement, les personnes sortant de maison d'arrêt sont en diminution par rapport à 2018 passant de 8.2% à 4.7% des motifs de l'urgence sociale.

70 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO (71 en 2018, 82 en 2017).

66% des ménages sont reconnus prioritaires pour une place en CHRS (56% en 2018), 13% pour de l'ALT, 11% pour de place de stabilisation et 9% pour de la pension de famille.

59% sont reconnus prioritaires pour un hébergement sur le département.

Sociotype du demandeur d'hébergement / logement d'insertion³

Homme 63% - 38 ans

Femme - 37%

18-24 ans: 19.2% 25-34 ans: 26.0% 35-44 ans: 24.2% 45-54 ans: 19.9% 55-64 ans: 7.8% 65 ans et plus: 2.9%

Français 80%

Hors UE - 17% UE - 3%

Suite à une rupture familiale, conjugale, par des tiers 35.2%

Expulsion ou perte du logement : 12%

Violences: 8.6% Dort dans la rue: 8.3% Absence de ressources: 5.9% Sortie de prison: 4.7% Sortie d'hébergement: 4.3%

Logement insalubre, inadapté : 4.1% Départ département d'origine : 3.8% Sortie d'établissement de soins : 3.4%

Sortie dispositif asile : 3.4% Départ pays d'origine : 1.8%

Est demandeur d'emploi 44%

Sans activité : 29% En emploi : 17% Retraité : 3% En formation : 5%

Etudiant: 1%

136 femmes victimes de violences 70 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO 38 personnes sortant de prison 369 enfants concernés

Vit seul 68.5%

Homme seul: 50.9% Femme seule: 17.6%

Femme seule avec enfant(s): 15.6% Homme seul avec enfant(s): 8.2% En couple sans enfant: 4.4% En couple avec enfant(s): 3%

Est hébergé par des tiers 22.9%

Hébergé par la famille : 15.5% Rue ou abri de fortune : 15.1% Structure d'urgence : 13.8% Domicile personnel : 13.7% Etablissement de soins : 5.3%

Prison : 3.7% CADA : 3.6%

Hébergement d'insertion: 3.1%

Hôtel (hors 115): 1.3%

A des ressources <600€ 33%

Sans ressources : 24%

Des ressources <600€ : 33%

De 600 à 899€ : 16%

De 900 à 1199€ : 15%

1200 € ou plus : 13%

49.3% Minima sociaux

17.4% Salaire

13.7% Autres ressources (pension d'invalidité, rente,

AL, compléments de ressources, PAJE, ...)

11.1% ARE

3.8% Prime d'activité

2.8% Retraite

2.8% Garantie jeunes

NB : un ménage peut déclarer plusieurs types de ressources

³Les valeurs de moins de 1% ne sont pas représentées ainsi que les informations non renseignées

2.3.4 SIAO INSERTION-LOGEMENT

L'InterMédiation Locative (IML)

En 2019, le dispositif IML est venu étoffer le périmètre SIAO. Il s'adresse aux personnes sans domicile et notamment aux demandeurs SIAO en liste d'attente et aux ménages sortant d'hébergement. Les ménages doivent bénéficier d'un minimum de ressources pérennes, pour s'acquitter du résiduel de loyer et faire preuve d'une certaine autonomie. Les ménages ne doivent pas présenter des difficultés trop importantes car l'accompagnement proposé dans le cadre de l'IML n'est pas un accompagnement social global type CHRS mais un accompagnement destiné aux ménages dont la problématique majeure est l'accès au logement de droit commun.

En 2019, **17 offres IML ont été transmises au SIAO** (13 en mandat de gestion sociale, 4 en sous-location).

Offres et attributions par typologie et par territoire

Territoire	Guingamp	Lannion	Saint- Brieuc	Trémuson	Total Offres	Offres retirées	Attributions
Studio / T1	2	1	5	/	8	/	8
T2	2	1	4	1	8	3	5
Т3			1	/	1	/	1
Total	4	2	10	1	17	3	14
Offres retirées	/	/	2	1	3		
Attributions	4	2	8	/	14		

Pour les 17 offres transmises, 14 ont été attribuées et 3 retirées faute de ménages demandeurs. Concernant les 3 offres retirées, on peut mettre en avant la situation géographique du logement (pour des ménages qui n'ont pas forcément de moyens de locomotion propres), ainsi que la typologie des logements qui est en inéquation avec les compositions familiales des ménages en attente d'une proposition. Pour rappel en effet, 68,5% des demandeurs sont des personnes isolées et une majorité vivent des minima sociaux avec un reste à vivre limité.

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 : 38.6% des ménages ont déclaré avoir également déposé une demande de logement social (34.30% en 2018, 32.95% en 2017, 35.79% en 2016, 28.41% en 2015). Elle varie en fonction des dispositifs d'orientation :
- 52% des demandeurs d'ALT ont déposé une demande de logement social en parallèle de la demande SIAO (47% en 2018),
- 32% des demandeurs de CHRS (30% en 2017),
- 23% des demandeurs de résidences sociales (15% en 2018),
- 21% des demandeurs de PS (11% en 2018).

Dans le parc privé : 15.7% des ménages (15.94% en 2018, 12.98% en 2017,13.92% en 2016, 13.65% en 2015) ont déclaré rechercher un logement dans le parc privé.

Cela concerne:

- 25% des demandeurs d'ALT (27% en 2018),
- 11% des demandeurs de PS (16% en 2018),
- 11% des demandeurs de CHRS (9% en 2018),
- 6 % des demandeurs de résidences sociales (6% en 2018).

On a pu constater, en 2019, une augmentation de la part des ménages qui ont déposé une demande de logement social parallèlement à leur demande SIAO (+4.3 points par rapport à 2018), alors que la part de ceux qui ont déclaré rechercher un logement dans le parc privé est stable.

Avec l'accès à Imhoweb⁴, 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, 119 ménages ont été repérés et enregistrés sur une liste transmise chaque quinzaine aux bailleurs sociaux du département et aux gestionnaires d'hébergement (99 en 2018, 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 2019, l'opérateur SIAO a reçu 37 dossiers de ménages pour lesquels un « contingentement » SIAO a été effectué sur Imhoweb22 (33 en 2018, 43 en 2017, 59 en 2016). Sur ces 37 ménages, 15 ont accédé à un logement social au cours de l'année 2019, soit 40,5% (63.6% en 2018).

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 18.3 semaines entre la transmission du dossier capacité à habiter aux bailleurs sociaux et l'accès au logement social (15.7 en 2018).

Territoire	Nombre de	Attribution de
d'hébergement	dossiers reçus	logement social
Dinan	1	/
Guingamp	1	/
Lamballe	1	1
Loudéac	4	1
Lannion	9	3
Saint-Brieuc	21	10
Total	37	15

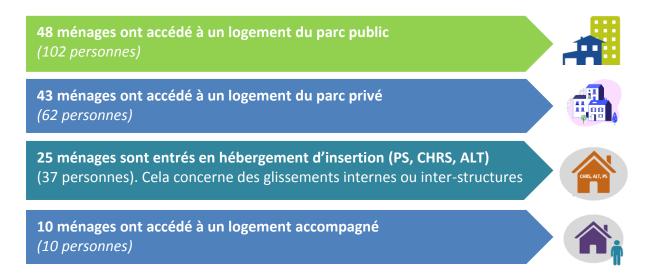
Les dossiers reçus sont en provenance des structures gestionnaires suivantes :

- Adalea
- Amisep CCAS Lannion
- Maison de l'Argoat
- Noz-Deiz
- Penthièvre Actions

⁴ Imhoweb : Base de données du fichier départemental de la demande de logement social des Côtes-d'Armor.

Les principales sorties d'hébergement / logement accompagné en 2019

<u>Parmi les ménages</u> ayant bénéficié d'un hébergement/logement accompagné dans le cadre de l'insertion, le SIAO a enregistré, en 2019, 221 sorties (327 personnes) dont :



L'accès au logement concerne plus de 45% des ménages sortant d'un hébergement/logement accompagné. C'est le premier motif de sortie.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

La poursuite de la réflexion avec les professionnels des structures d'hébergement d'urgence.

Le travail engagé en 2018 avec les professionnel-el-s des structures d'hébergement d'urgence et des accueils de jour s'est poursuivi dans le cadre d'un stage de formation « Mieux appréhender les pathologies mentales et psychiques en structure sociale ou médicosociale ».

Il a répondu à un besoin de formation mis en évidence par les professionnels qui accueillent régulièrement des personnes avec des troubles de santé mentale. Se sentant parfois démunis pour gérer ce type de situation, la formation avait pour objectif de conforter les professionnels dans leurs pratiques et répondre aux questions que cet accueil peut poser :

- Connaître les différentes maladies mentales, leurs symptomatologies, leurs caractéristiques.
- Identifier les conduites à tenir face à des personnes présentant des troubles psychiques.
- Adapter les pratiques professionnelles aux besoins et demandes des personnes en difficulté psychique.
- Prévenir et savoir comment gérer les conflits et situations difficiles.
- Adapter son discours et choisir les mots qui permettent de rassurer les personnes et entretenir une relation de confiance.

Axée sur les échanges et exemples d'expériences, cette formation de 4 jours a apporté des connaissances tant théoriques que pratiques aux personnels concernés en étayant le propos sur des études de cas et des analyses de situations vécues par chaque professionnel.

L'ouverture de la nouvelle structure d'hébergement d'urgence à Guingamp



La nouvelle structure d'hébergement d'urgence de la Maison de l'Argoat a ouvert ses portes en novembre 2019 passant de **7 à 10** places d'hébergement.

Au-delà des 3 places supplémentaires, ce sont les conditions d'accueil et d'hébergement qui ont été totalement transformées : 10 chambres individuelles, toutes équipées (sanitaire/douche, TV, bureau, etc.) dont une pouvant accueillir

un couple et 3 chambres aménagées pour accueillir un chien. Le dîner est préparé et partagé avec les veilleurs dans la cuisine collective, les personnes peuvent ensuite trouver leur tranquillité dans leur chambre jusqu'au lendemain matin. Après un bon petit déjeuner, elles devront quitter la structure à 9h00 et pourront revenir le soir pour 17h30. Les durées de séjour peuvent aller d'une semaine à trois semaines.



L'expérimentation de l'ouverture de l'abri de nuit de Saint-Vincent de Paul 7j/7

L'abri de nuit de Saint-Vincent de Paul Lannion est géré par 90 bénévoles, veilleurs de nuit et permanent-e-s qui assistent Marie, leur salariée. Jusqu'à l'hiver précédent, l'abri de nuit fermait du dimanche au lundi. À l'approche de l'hiver dernier, l'équipe de Saint-Vincent de Paul a souhaité expérimenter l'ouverture 7 jours sur 7. Après un appel aux volontaires, Saint-Vincent a réussi à constituer l'équipe nécessaire pour ouvrir tous les jours à partir du 6 janvier et cela, sans difficultés, jusqu'au 31 mars.

Cette continuité dans l'ouverture a permis de réaliser des nuitées supplémentaires. Et au-delà de la nuit du dimanche soir, les personnes hébergées n'hésitaient plus à poursuivre leur séjour les vendredis et samedis sans avoir besoin d'anticiper l'absence de moyens de transport du dimanche. La nuit supplémentaire, qui peut paraître anecdotique, ne l'est vraiment pas pour les personnes qui se réjouissent de pouvoir se poser pendant 7 nuits dans une ambiance



conviviale. L'ouverture 7 jours / 7 est reconduite en 2020. C'est toujours un peu plus de sérénité pour les personnes.

Accueil et immersion chez nos partenaires

Pour mieux se connaître, mieux appréhender nos fonctionnements et favoriser ainsi les collaborations entre le 115 et ses partenaires, des échanges de type « Vis ma vie » sont mis en place. Après avoir accueilli les bénévoles du Samu social de la Croix-Rouge et participé à leurs maraudes, nous avons renouvelé cette expérience avec les médiateurs du Trait d'Union, structure d'hébergement d'urgence de la ville de Saint-Brieuc. Nous avons eu le plaisir de les accueillir sur le 115 quelques heures et leur faire découvrir le 115 de l'intérieur, de la prise d'appels à l'orientation vers les structures et en retour certains d'entre nous ont réalisé une soirée au Trait d'Union. Cet échange va se poursuivre au premier semestre 2020.

Le développement du volet santé du SIAO

La mise en œuvre du volet santé a été un axe fort du SIAO en 2019.

La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 dite loi ALUR dispose que les SIAO « veillent à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles [...] ; [ils traitent] équitablement leurs demandes et [leur font] des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins ». Outre la mise en conformité avec la loi, la nécessité de prendre en compte la dimension santé est un constat partagé par les différents acteurs intervenant auprès des personnes en situation de précarité.

Il apparait sur le territoire des Côtes-d'Armor un besoin de structurer l'évaluation et l'accompagnement santé des personnes faisant appel au SIAO. Dans cette optique, le Comité de pilotage a acté fin 2018 le déploiement du volet santé.

La démarche a été initiée avec la constitution d'un groupe de travail pluri professionnel

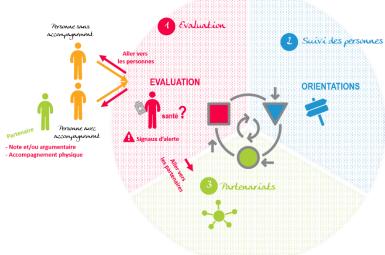
(professionnels des secteurs sanitaire, médico-social et social), qui s'est réuni 4 fois entre avril et juin 2019.

Ces rencontres avaient pour objectif d':

- > Identifier les problématiques rencontrées dans le cadre du SIAO en lien avec la santé,
- > Identifier les initiatives déjà mises en œuvre, dans un objectif de mise en visibilité et de valorisation des pratiques inspirantes,
- > Identifier les leviers à mobiliser pour développer de nouvelles pratiques décloisonnées.

Ce groupe de travail a permis de déterminer les principales dimensions de la démarche SIAO-Santé :

- Une co-évaluation sociale et sanitaire lors de l'entretien SIAO, afin de garantir une orientation adaptée à la situation de la personne.
- L'amélioration de la fluidité des parcours des personnes (entrées/sorties d'hospitalisations, perte d'autonomie (vieillissement, handicap).
- Le renforcement du travail partenarial, l'interconnaissance et l'acculturation des acteurs intervenant auprès du public SIAO. L'enjeu est de passer d'une logique d'intervention sectorielle



à une approche globale des besoins de la personne et des interventions.

Les travaux engagés ont permis de formaliser le plan d'actions du volet santé du SIAO, qui a été validé lors du comité de pilotage de septembre 2019.

Les actions développées dans la mise en œuvre du plan d'actions

✓ La production d'outils

Différents outils ont été produits dans le cadre du développement du volet santé du SIAO. Il s'agit notamment :

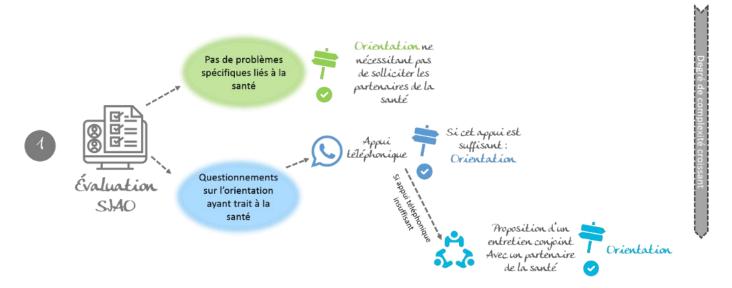
- D'étayer le guide pratique de l'offre d'hébergement et de logement accompagné avec certaines ressources sanitaires ou médico-sociales: lits d'accueil médicalisés (LAM), foyers de vie, hébergement temporaire (personnes âgées, personnes en situation de handicap), services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS).
- De rédiger, en s'appuyant sur le travail réalisé lors d'une journée des évaluateurs SIAO, une fiche dédiée « Comment aborder la santé lors de l'évaluation SIAO » pour le Guide évaluateurs.
- De réaliser, pour ce même guide évaluateur, des annexes portant sur les dispositifs-passerelle (Points santé, permanences d'accès aux soins de santé (PASS), équipes mobile psychiatrie précarité (EMPP)) et les Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC) et les Plateformes Territoriales d'Appui (PTA), qui interviennent auprès des professionnels (du sanitaire et du social) sur la coordination des parcours complexes.
- De réaliser un recensement des espaces de concertation existants, afin de préciser lequel correspond à quel type de situations. Sont également détaillés la constitution, les modalités de saisine, le fonctionnement et les documents de référence.

Un document listant les différentes ressources sanitaires par territoire et leurs contacts pour le
 115. Il est évolutif et pourra être modifié/complété au besoin par les écoutants.

✓ Le développement de nouvelles pratiques sur les territoires

Des rencontres ont été organisées sur plusieurs territoires avec des acteurs du social et du sanitaire afin de réfléchir collectivement à des modalités d'intervention conjointes permettant la mise en œuvre de l'évaluation « médicale et psychique » des personnes dans le cadre de l'entretien SIAO. Le choix de réunir localement les professionnels a été motivé par le fait que les dynamiques et les ressources varient sensiblement d'un secteur géographique à l'autre. A travers ces rencontres, le SIAO a souhaité faciliter la communication entre les deux secteurs afin de développer des partenariats au service des parcours des personnes.

Voici un exemple de co-intervention formalisée lors de l'une de ces rencontres :



✓ Le déploiement d'une formation-action croisée en santé mentale-précarité

Le besoin de formation des professionnels du secteur social pour l'accompagnement des personnes avec troubles de santé mentale a émergé des travaux du groupe de travail SIAO-Urgence. Une première formation de 4 jours « Mieux appréhender les pathologies mentales et psychiques en structure sociale et médico-sociale » a été dispensée entre juin et septembre 2019. Celle-ci a été l'opportunité de s'interroger sur la possibilité d'ouvrir les sessions à venir à d'autres professionnel.le.s, notamment du champ sanitaire. La volonté est de proposer un format de type « formation-action croisée ». Ainsi, le contenu proposé sera complété d'une dimension de réflexion sur les pratiques partagées afin de créer une dynamique intersectorielle au service du parcours des personnes. Le choix de proposer une formation orientée vers l'action sous-tend la volonté de dépasser le cadre classique communément admis. Il s'agit en effet de co-construire de nouvelles compétences, tant individuelles que collectives afin de structurer sur les territoires de nouvelles pratiques décloisonnées permettant de fluidifier les parcours des personnes. Cette démarche nécessite donc un engagement fort, non seulement de la part des participants mais également des équipes d'encadrement afin de faire perdurer et évoluer les dynamiques nées de la formation. Ainsi, il faut considérer celle-ci comme un simple jalon dont la plusvalue dépendra de la capacité de tous à se saisir des acquis, à les concrétiser en actions effectives. L'enjeu n'est pas seulement de définir un « travailler ensemble » théorique, mais de lui donner vie, au niveau des territoires, par l'expérimentation, porté par les acteurs, avec et pour les personnes.

La relance de l'évaluation interne



L'évaluation interne est un exercice à réaliser tous les 5 ans pour les structures sociales et médico-sociales. Le 115, numéro d'urgence sociale pour les sans-abris, est une des actions **du Rond-Point** (boutique solidarité, Asep et 115) qui est un établissement relevant de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 et donc soumis à la démarche d'évaluation interne. A ce titre, une réflexion collective est en marche depuis la fin

d'année 2019. Elle a pour objet l'analyse de nos pratiques, l'organisation et les effets des actions pour les personnes accompagnées. Elle s'appuie sur une analyse documentaire, l'observation des pratiques et le recueil du point de vue des différents acteurs (professionnel-le-s, partenaires, personnes accueillies). Des modalités de recueil sont conduites auprès des personnes qui font appel au 115 notamment. Un questionnaire a été proposé au remplissage dans les structures d'hébergement d'urgence et les accueils de jour. Cette démarche collective permet de confronter les points de vue et d'identifier des axes de progrès à mettre en œuvre dans le cadre d'un plan d'amélioration continue.

L'intervention à Escale Familles – une articulation bénévole / professionnelle qui fait ses preuves

Une éducatrice spécialisée d'Adalea intervient une demi-journée par semaine à l'accueil de jour des familles de Saint-Brieuc (Escale familles géré par le Secours Catholique). Cette intervention a pour objectif premier de rencontrer les familles accueillies, afin de les orienter au mieux vers les services adaptés à leurs problématiques.

La réponse aux familles peut se faire de manière directe : la famille est présente, un premier échange aura lieu pour bien comprendre et évaluer sa situation. En fonction des demandes, il est possible de contacter le service concerné : Maison du département, Coallia, Point santé, Hôpital ..., et une réponse immédiate est apportée. Lorsque le service ou l'intervenant social n'est pas joignable, soit un bénévole d'escale famille sera à même de réitérer la démarche le lendemain, soit la démarche est effectuée à un autre moment par le travailleur social d'Adalea.

L'intervention auprès des familles :

Le contexte d'intervention est à la fois très large dans le sens où les demandes peuvent être très variées d'une famille à l'autre, et en même temps restreint car il ne s'agit pas d'accompagnement à long terme ni de suivi global des situations des personnes. En moyenne, trois à quatre familles sollicitent un entretien lors des permanences.

Différents types de démarches peuvent être effectuées : actualisation d'un dossier CAF, lien avec l'assistante sociale, aide à l'inscription des enfants à école, mise en lien avec un service de santé (PMI, point santé, services spécifique comme la MDPH...).

Il peut s'agir également d'accompagner les familles dans la compréhension des difficultés rencontrées et des refus : fonctionnement des institutions en France, écoute et explications quand la famille est en détresse notamment lors des refus de prise en charge. Même si parfois, nous n'avons pas la capacité à apporter des réponses concrètes, il est important d'entendre les difficultés rencontrées par les personnes, d'expliquer que parfois, le refus n'est pas lié à leur situation propre mais à une organisation administrative. Certaines familles connaissent peu les institutions, leur fonctionnement et ce temps d'explication leur permet de mieux comprendre et se situer en connaissance de cause dans les choix qui sont les leurs. Toutes les familles que nous rencontrons ne bénéficient pas des mêmes prises en charge et donc des mêmes ressources mobilisables pour faire évoluer leurs situations, nous tentons alors avec les moyens qui sont les nôtres de rétablir l'équilibre.

En fonction de l'entretien et des observations faites par les équipes bénévoles, nous pouvons également relayer des besoins urgents (santé, sécurité, etc.) et alerter sur les situations les plus précaires et les plus préoccupantes.

L'appui aux bénévoles, une intervention à deux niveaux :

Le premier, en appui pour les réponses directes apportées aux familles que nous rencontrons pour comprendre et analyser leur situation et évaluer leurs besoins. Nous informons alors les équipes bénévoles sur les possibles réponses à apporter et les orientations nécessaires. Ce temps d'échange sur les situations permet de transmettre aux personnes bénévoles des informations sur les services qui accompagnent ou qui peuvent être sollicités: 115, Coallia, associations caritatives, services du département... Cela permet aux bénévoles de situer leurs actions en fonction de ces services et des accompagnements possibles. Le second, lors des temps de rencontres où nous échangeons avec les différentes équipes bénévoles, sur les difficultés rencontrées, les questionnements qui apparaissent en fonction des situations. Ces temps de réflexion permettent à chacun d'avoir accès au même niveau d'information, de compléter les connaissances des uns et des autres, de confronter les points de vue. C'est un temps de réflexion qui permet de se rassurer et de se restaurer en fonction des évènements vécus. Chacun peut y exprimer ses ressentis, afin de pouvoir s'en dégager ; les mettre à distance et les partager. Ces rencontres ont lieu une fois par mois, c'est le seul moment de rencontre des bénévoles tous ensemble. C'est aussi un temps de réflexion sur le fonctionnement et l'organisation des différentes activités.

La collaboration entre les équipes bénévoles et la travailleuse sociale d'Adalea s'est construite au fil du temps et de l'expérimentation des possibilités d'action et les champs d'intervention de chacun. Son rôle consiste en quelque-sorte en un appui technique pour informer les familles et les bénévoles ou rechercher avec eux des personnes ou des services ressources en fonction des besoins. Il ne s'agit pas de répondre à toutes les demandes : il s'agit d'orienter quand c'est possible, de repositionner parfois le référent social comme l'interlocuteur privilégié et de solliciter d'autres partenaires. Il s'agit aussi d'un appui à l'absence de réponse. Il ne s'agit pas d'accompagner mais de soutenir, d'être avec, d'offrir un lieu pour se ressourcer. L'action des personnes bénévoles et du travailleur social y sont complémentaires car elles offrent deux approches différentes. On peut plus simplement parler de partenariat au sens où il est défini par le *M.A.I.S* (mouvement pour l'accompagnement et l'insertion sociale ».

« L'action en partenariat consiste à se bien porter ensemble, à se soutenir dans ce que l'on a souhaité faire ensemble... Qu'entendons-nous par partenaires ? Des partenaires se reconnaissent mutuellement non seulement dans leurs savoirs faire, leurs compétences, mais aussi dans ce qui fait pour chacun son identité existentielle propre. Cela signifie qu'ils se reconnaissent dans leurs différences. Celles-ci fondent leur complémentarité dans l'action. Ils font l'expérience ensemble sur le terrain de l'action d'un sentiment de confiance donc de sécurité, dans le fait qu'ils peuvent se fier l'un à l'autre... Agir en partenaires suppose une recherche constante d'une compréhension mutuelle et d'une entente commune sur le sens de l'action, donc sur ce qui peut contribuer à son accomplissement, une recherche commune pour l'appréciation des situations et une communication sans réserve des informations dont chacun dispose. C'est dans la pratique, négocier la part que chacun va prendre, dans sa préparation et dans son déroulement. »

L'intervention de chacun se définit peu à peu au fil des collaborations et des échanges. Elle continue à évoluer en fonction des besoins et des capacités de chacun. Elle se construit avec les personnes accueillies, elle se fonde dans une volonté commune d'agir pour elles et avec elles.

Un nouveau site internet pour le SIAO



Il a été construit pour faciliter l'accès à l'information des personnes accueillies et des partenaires.

Il renvoie directement aux services de veille sociale (accueils de jour, points santé, hébergements d'urgence, etc.), et d'hébergement d'insertion / logement accompagné du département. Ce site permet également de mettre en ligne des supports comme les guides de l'urgence sociale des différents territoires, etc.

Les personnes trouveront également des informations sur le fonctionnement du SIAO, les modalités d'instruction d'une demande, etc. Il se veut accessible et pratique. Son usage nous dira s'il remplit bien ses objectifs: https://www.adalea.fr/-SIAO-22-.html

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

Les personnes avec une problématique de santé

Si le système d'information SI SIAO ne permet pas de recenser les personnes qui font appel au 115 ayant des problématiques de santé physiques ou psychologiques, ces situations sont pourtant bien présentes. Les personnes arrivent en hébergement d'urgence dans différentes circonstances : arrivée en France, sortie d'hospitalisation, errance « pathologique », expulsion d'un logement ou d'une structure... Dans beaucoup de situations, les soins ne sont pas stabilisés :

- La personne est en rupture de soins, sa pathologie et ses troubles réapparaissent et l'empêchent d'accéder ou de se maintenir dans un logement.
- La personne arrive en France avec une pathologie non prise en charge et une couverture sociale à mettre en place.
- La personne sort d'hospitalisation et est donc de ce fait en situation de vulnérabilité sans solution d'hébergement. Soit la personne était déjà sans domicile auparavant, soit l'hospitalisation a entraîné la perte du logement : rupture familiale, fin d'hébergement chez des tiers...
- La personne est en demande de soins mais ne peut y accéder faute de place (pré-cure, cure).
- La personne a une pathologie chronique qui la fragilise mais est dans une situation administrative ne lui permettant pas d'accéder à un logement (personnes étrangères).

Dans toutes ces situations, l'articulation entre l'hébergement d'urgence et le soin est nécessaire pour éviter une dégradation de la situation. Les points santé sont alors des relais indispensables entre les différents intervenants. Ils permettent aux soignants d'être alertés sur la situation précaire de la personne et donnent aux structures d'hébergement d'urgence, les informations nécessaires pour répondre au mieux aux besoins des personnes. Ils accompagnent les différentes démarches d'accès aux soins quand il n'y a pas d'autres interlocuteurs sociaux et accompagnent vers les soins quand les structures d'hébergement d'urgence ne sont plus en capacité d'accueillir les personnes.

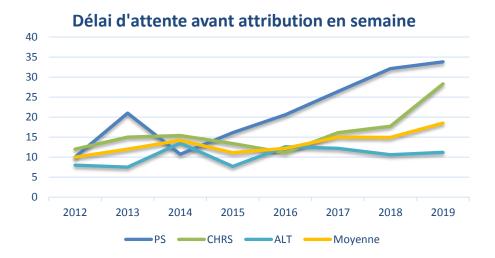
La délocalisation

La part des refus des usagers de la proposition d'hébergement reste encore importante (cf.p.15). La majorité des demandes d'hébergement sont formulées du territoire de Saint-Brieuc et le parc d'hébergement briochin ne permet pas de répondre à l'ensemble des demandes. Le 115 n'a donc pas d'autre choix que de proposer aux personnes de se délocaliser sur un autre territoire pour obtenir une place d'hébergement d'urgence. Si cette délocalisation est possible pour certains, elle est très problématique pour d'autres, voire impossible. C'est notamment le cas quand les personnes sont implantées depuis plusieurs années sur le même territoire et qu'elles sont accompagnées dans différents domaines : social, santé, emploi, scolarisation, etc. Dans certaines situations, la délocalisation peut accentuer les différentes ruptures et fragiliser un peu plus les personnes.

Quels que soient les territoires, la délocalisation reste complexe pour les personnes qui ont créé des liens, construit un réseau d'aide et d'entraide, repéré les services et les interlocuteurs qu'ils pourront solliciter en cas de difficultés. Elle devient problématique quand elle met en péril une prise en charge indispensable à la personne, qu'elle soit sociale ou de santé.

Les délais d'attente pour accéder à un accompagnement / hébergement d'insertion

Force est de constater que depuis 2012, année de mis en place du SIAO, les délais d'attente pour accéder à un hébergement d'insertion de type CHRS et place de stabilisation ne font qu'augmenter. D'une moyenne de 10 semaines en 2012, le délai avant une attribution passe à 18,5 semaines en 2019, soit 4,5 mois tout dispositifs confondus (CHRS, PS et ALT), près de 9 mois pour la place de stabilisation, 8 mois pour une place en CHRS et 3 mois pour une place en ALT. Ces délais ne favorisent pas la fluidité de parcours des personnes hébergées dans le cadre de l'urgence et mettent en difficulté les personnes et les structures d'hébergement d'urgence. Sans moyens d'accompagnement, les structures d'hébergement d'urgence ne sont pas outillées pour accueillir les personnes ayant besoin d'accompagnement soutenu, sur de longues périodes. Ces délais d'attente sont sources de démobilisation avec un risque de détérioration de leur situation et de tensions dans les structures qui peuvent engendrer des exclusions. Depuis 2014, la parc d'hébergement d'urgence s'est développé avec un volume important d'ouverture de places (près de 80 places supplémentaires) : c'est autant de personnes supplémentaires accueillies ayant besoin d'un accompagnement plus ou moins soutenu. Si des mesures AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement) peuvent être sollicitées pour certaines situations, d'autres nécessitant un accompagnement plus important.



Le besoin d'articulation avec les services du Conseil Départemental

Le 115 est régulièrement sollicité pour un hébergement d'urgence par des femmes seules avec un ou plusieurs enfants en bas âge. Ces femmes se retrouvent sans solution d'hébergement bien souvent à la suite de ruptures conjugales ou familiales et peuvent également avoir subi des violences commises par les conjoints mais aussi par des personnes tierces hébergeant ces femmes. Certaines de ces familles sont en parcours migratoires et se retrouvent hébergées par des compatriotes dans des logements où vivent déjà une famille, l'hébergement dans ce cas peut difficilement se maintenir dans le temps.

Le 115 propose des solutions d'hébergement et assure l'urgence de la mise à l'abri. Les femmes ayant des enfants âgés de moins de trois ans sont orientées vers le Conseil Départemental (Maison du Département ou service MNA) pour un relais de prise en charge et une solution d'hébergement plus pérenne.

Les autres personnes hébergées dans le cadre du 115 peuvent être également orientées vers les services sociaux et médico-sociaux en Maison du Département (MDD), si un accompagnement social est identifié comme étant susceptible de répondre à leurs besoins, ou qu'une évaluation sociale semble nécessaire.

Les liens avec les services du département sont donc importants pour répondre de manière coordonnée aux besoins des personnes. Un travail commun est à engager avec le Conseil Départemental pour améliorer nos collaborations.

5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

Le choix a été fait, cette année, d'illustrer les difficultés des parcours migratoires :

Les parcours migratoires dont on peut sans doute s'imaginer les difficultés et sans aucun doute les violences subies, ne s'arrêtent pas pour les personnes, une fois arrivée en France.
S'il n'est pas aussi dangereux, il n'en n'est pas moins complexe, long et difficile.



En effet, les personnes arrivant en France pour déposer une demande d'asile n'ont pas tous les mêmes possibilités d'accès aux services et de ce fait, les mêmes chances de voir leur demande d'asile aboutir. Si certains sont rapidement pris en charge dans des structures dédiées (HUDA/CADA), cela ne concerne qu'une partie des demandeurs ; ceux notamment qui ont une problématique de santé lourde, les femmes isolées enceintes ou avec des enfants en bas âge. Mais pour la plupart, le passage par l'hébergement d'urgence, faute de places sur les dispositifs d'asile, est quasi systématique et durable. Pour elles, la demande d'asile peut très vite s'apparenter au parcours du combattant.

Monsieur Zumbo (*) est arrivé en France en octobre 2019. Il a passé deux nuits à la rue sans solution, puis a alterné entre deux hébergements d'urgence à Lannion et à Lamballe pour des durées de 6 à 10 jours, avec entre ses périodes, des nuits sans solution. Il a obtenu une place fixe en hébergement d'urgence à Saint Brieuc en Mars 2020, soit au bout de 4 mois, ce qui est un délai plutôt "court". Les personnes à leur arrivée n'ont aucun accompagnement, aucune aide financière avant au mieux 45 jours, pas de prise en charge des soins avant 3 mois, pas de titre de transport pour se rendre en préfecture de région (Rennes) pour le dépôt de la demande. Face à ces difficultés, seules les associations caritatives peuvent apporter une aide ponctuelle : aide alimentaire, vestiaire, financement ou transport mais ils ne peuvent pas toujours se mobiliser (non connaissance par les personnes de ces réseaux, délais trop courts pour s'organiser, etc.). Il n'y a pas d'équité de traitement et de chances dans la possibilité d'accéder au statut de réfugié ou à un titre de séjour : certains sont hébergés en CADA, en sécurité et accompagnés dans toutes leurs démarches d'accès aux droits ; d'autres ne sont pas hébergés ou de manière aléatoire et ne bénéficient d'aucun accompagnement. Cependant, certains ménages finissent par obtenir des titres de séjour temporaires, le plus souvent pour des durées courtes (de 3 à 6 mois) souvent pour des raisons de santé, ce qui ne permet pas d'accéder à l'emploi et donc à des ressources. Certaines situations sont totalement bloquées et même avec un titre de séjour valide, les difficultés restent les mêmes : pas de ressources, pas d'accès au logement, etc.

Monsieur et Madame Hueda sont en France depuis 2017, ils ont été hébergés en CADA avec leurs deux enfants après quelques mois passés en structure d'hébergement d'urgence. Ils ont été déboutés de leur demande d'asile avec une OQTF (Obligation de Quitter le Territoire Français). Bien qu'ils devaient quitter le logement CADA, ils s'y sont maintenus risquant à tout moment une expulsion. En parallèle, Monsieur a obtenu une reconnaissance de son handicap et l'attribution d'une Allocation Adulte Handicapé (AAH), mais il ne pouvait la percevoir faute de titre séjour. Les enfants sont scolarisés,

Monsieur a acquis des droits auxquels il ne peut accéder, mais la famille occupe un logement illégalement, n'étant pas en capacité financière et sociale (difficultés liés à la pathologie, barrage de la langue...) de faire autrement. Finalement, Monsieur obtiendra fin 2019 un titre de séjour provisoire qui permettra le déblocage des ressources et l'accès à un logement social début 2020. Leur situation reste très précaire puisque soumise au renouvellement de leur titre de séjour.

Pour d'autres, le parcours s'arrête lorsqu'ils sont déboutés et reste sans issue des années durant. Au mieux ces personnes, familles ou isolés trouvent des solutions auprès d'associations caritatives. Ces dernières peuvent proposer des logements temporaires, mais ces solutions sont vite embolisées faute de possibilité de sortie, ou auprès de compatriotes ou personnes de la famille qui sont en situation régulière avec un risque de sur occupation des logements. Au pire, ils restent sur les dispositifs d'hébergement d'urgence, sans possibilité de maintien dans la durée et sans autre perspective.

Monsieur Bibonne est arrivée en France depuis une dizaine d'années, il a été hospitalisé à plusieurs reprises en lien avec sa pathologie psychiatrique. M. est hébergé depuis plusieurs années dans différentes structures d'urgence, sans papier, il est en situation irrégulière.

Mme Louna est prise en charge depuis plusieurs années dans le cadre de l'hébergement d'urgence, en lien avec une pathologie chronique, elle fait l'objet d'une OQTF et n'a pas pu accéder un Appartement de Coordination Thérapeutique (ACT).

Les exemples sont nombreux de personnes qui ne peuvent accéder à aucun droit et n'ont d'autres choix que d'être dans un système de débrouille, au jour le jour.

(*) les prénoms ont été modifiés.

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 2019, 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		
Plan de formation 2019		
Habilitation électrique	28 h	
Mieux appréhender les pathologies mentales et psychiques en structure sociale et médico-sociale	35h	
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'usager, 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 forcement 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 rencontrent l'usager et ce, toujours dans l'optique de lui proposer une orientation la plus adaptée possible.

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

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

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

Il est à noter qu'en 2019, des réunions organisées à l'initiative de la DDCS, avec le 115 et les autres services de veille sociale du département ont pu avoir lieu de nouveau sur chaque territoire. Il s'agit, dans ce cadre, de faire le point sur les fonctionnements de chaque structure et de préparer le plan hiver.

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

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

Pour **le volet insertion**, l'année 2019 a été marquée par le développement du volet santé du SIAO avec la mise en place d'un travail partenarial avec les acteurs du soin et de l'accompagnement pour repérer les axes à mettre au travail au profit des parcours des personnes.

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 2019	Réalisations au 31 Décembre 2019	Perspectives pour 2020
Accompagner	Participer au déploiement de l'intermédiation locative en lien avec les différents acteurs concernés (Etat, associations, etc.)	Développement du volet intermédiation locative en lien avec la DDCS 22 et l'AIVS 22 (Amisep)	Participer à la réflexion pour favoriser le développement de l'IML et l'ajuster aux besoins des personnes
Innover	Permettre l'accès SI SIAO aux structures d'hébergement d'insertion Etudier la dématérialisation des dossiers d'évaluation	Appropriation du nouveau système d'information SI SIAO avec une nouvelle version prévue en juin 2020. L'accès aux structures d'hébergement sera permis une fois la nouvelle version mise en place et maîtrisée par l'opérateur SIAO et les structures relais.	Prise en main de la nouvelle version du SI SIAO, accompagnement des acteurs (écoutants 115, professionnels structures relais, etc.) dans son appropriation et adaptation des outils. Poursuivre et finaliser la démarche d'évaluation interne sur l'action 115
Coopérer	Mise en ligne du nouveau site internet Faire évoluer, en lien avec les partenaires, les outils du volet logement du SIAO Développer le volet santé du SIAO	Finalisation du site internet et mis en ligne. Recrutement d'une chargée de mission pour développer le volet santé. Ce travail a été important en 2019 avec une réelle mobilisation des acteurs du soin et de l'accompagnement pour définir les priorités et la feuille de route	Poursuivre la mise en œuvre de la feuille de route du volet santé. Engager le travail avec le Conseil Départemental sur les collaborations SIAO-115 / Services du Conseil départemental.
Impliquer	Poursuivre la dynamique de travail engagée avec les structures d'hébergement d'urgence sur les thématiques identifiées (troubles santé mentale, etc.)	Le travail engagé avec les structures d'hébergement d'urgence s'est poursuivie notamment dans le cadre d'une formation de 4 jours « mieux appréhender les pathologies mentales »	Poursuivre la dynamique de travail engagée avec les structures d'hébergement d'urgence en lien avec le volet santé et la formalisation d'outils.