

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



Bilan d'activité 2022
Mars 2023

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'ACTION	3
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION.....	6
2.1 SIAO URGENCE	7
2.1.1 LE PUBLIC.....	7
2.1.2 LES DEMANDES.....	13
2.1.3 LES REPONSES D'HEBERGEMENT	19
2.1.4 LA SORTIE DE L'URGENCE VERS L'INSERTION : DES PASSERELLES A RENFORCER.....	28
2.2 LES STRUCTURES RELAIS DE SAINT-BRIEUC ET LOUDEAC.....	32
2.3 SIAO INSERTION.....	36
2.3.1 L'HEBERGEMENT D'INSERTION.....	38
2.3.2 LE LOGEMENT ACCOMPAGNE.....	51
2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS.....	58
2.3.4 LISTE D'ATTENTE ET ANNULATION DES DEMANDES.....	62
2.3.5 SIAO INSERTION-LOGEMENT.....	63
3. EVENEMENTS MARQUANTS	68
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	72
5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES	75
6. RESSOURCES HUMAINES.....	78
7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	82
8. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE ET PLAN D' ACTIONS.....	84

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 parole, une prise en compte des enfants qui vivent dans un climat de violence, des actions de sensibilisation et de formation pour les professionnel.le.s.

- ✓ 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 – travailleuse sociale) 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.
 - ✗ **L'EQUIPE MOBILE SANTE PRECARITE** : une équipe pluri-professionnelle qui accompagne au plus près de leur lieu de vie les personnes les plus éloignées du soin ou sans droits de santé ouverts dans une démarche d'aller vers.
 - ✗ 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 CONTINUITÉ 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'ACCÈS 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

***Avertissement** : les données du volet urgence (activité 115) présentées dans ce rapport proviennent exclusivement de l'application SI SIAO développée par la Direction Générale de la Cohésion Sociale et adoptée en 2018 par nos services 115 SIAO. Ce système d'informations est encore en développement et génère des difficultés de consolidation et d'extraction de données.*

Cet outil a connu une nouvelle mise à jour importante en octobre 2022 portant sur la notion de « ménages » qui entraîne parfois des regroupements inadéquats de personnes avec une incidence non négligeable sur les données.

Aussi, l'exploitation des données est limitée et leur interprétation doit faire l'objet de prudence.

Pour le volet insertion, certaines données sont exploitées à partir d'un outil Excel de suivi d'activité. Néanmoins, certaines données jusqu'ici exploitables dans le SI SIAO n'ont pas pu être extraites cette année pour l'élaboration du rapport d'activité, notamment l'item « ressources ».

Si l'année 2022 a vu les effets de la crise sanitaire s'amenuiser sur les mesures prises en faveur de la mise à l'abri d'urgence, c'est cette fois la guerre en Ukraine qui a fortement impacté le fonctionnement du volet urgence du SIAO.

Dès la fin du mois de février, des familles de plus en plus nombreuses sont arrivées dans les Côtes d'Armor comme partout en France et en Europe. La mise à l'abri s'est construite avec les services de l'Etat et l'association Coallia. Pour gérer ce surcroît d'activité, le 115 a dédié un écoutant durant les mois d'été dans la recherche de solutions d'hébergement, inédites dans leur immédiateté et leur volume.

Par la suite, à l'entrée de l'hiver, c'est la circulaire « Gestion de la période hivernale et plan urgence enfants à la rue » qui a impacté le 115. Celle-ci a permis une prise en charge plus rapide des familles avec enfants mais a également entraîné une charge de travail importante pour le SIAO là aussi dans la diversification de ses partenariats et surtout une couverture géographique plus étendue, éloignant certaines personnes des villes principales du département.

2.1 SIAO URGENCE

2.1.1 LE PUBLIC



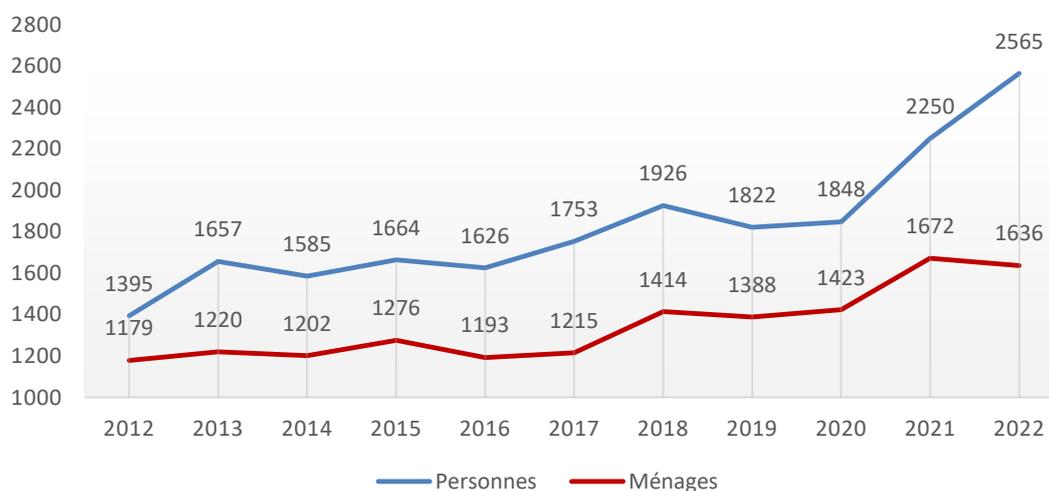
Les personnes peuvent s'adresser au SIAO urgence pour une demande d'**hébergement**, de **prestations** ou d'**informations**.

Ces demandes peuvent être exprimées et comptabilisées en nombre de personnes ou en nombre de ménages, **un ménage pouvant être composé d'une ou plusieurs personnes**.

En 2022, on note une augmentation du nombre de personnes ayant sollicité le SIAO (+12,3%) malgré une légère baisse du nombre de ménages (-2,2%).

En 2022, **1_636 ménages différents composés de 2_565 personnes différentes** ont fait une demande d'hébergement ou de prestation auprès du SIAO, soit 36 ménages de moins mais 315 personnes de plus qu'en 2021.

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



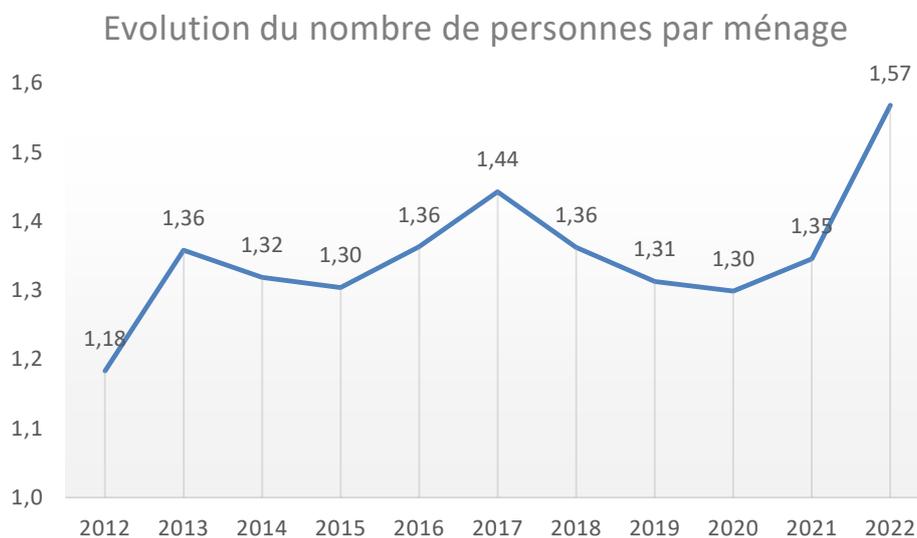
Lecture : en 2022, 2565 personnes différentes ont fait une demande d'hébergement et/ou de prestation auprès du SIAO.

Comme évoqué en introduction, la forte augmentation du nombre de personnes ayant fait appel au 115 est due à plusieurs phénomènes :

- La crise en Ukraine qui a amené en Côtes d'Armor de nombreuses familles dont une partie seulement ont été prises en charge par le 115, le temps de trouver une solution plus adaptée et pérenne.

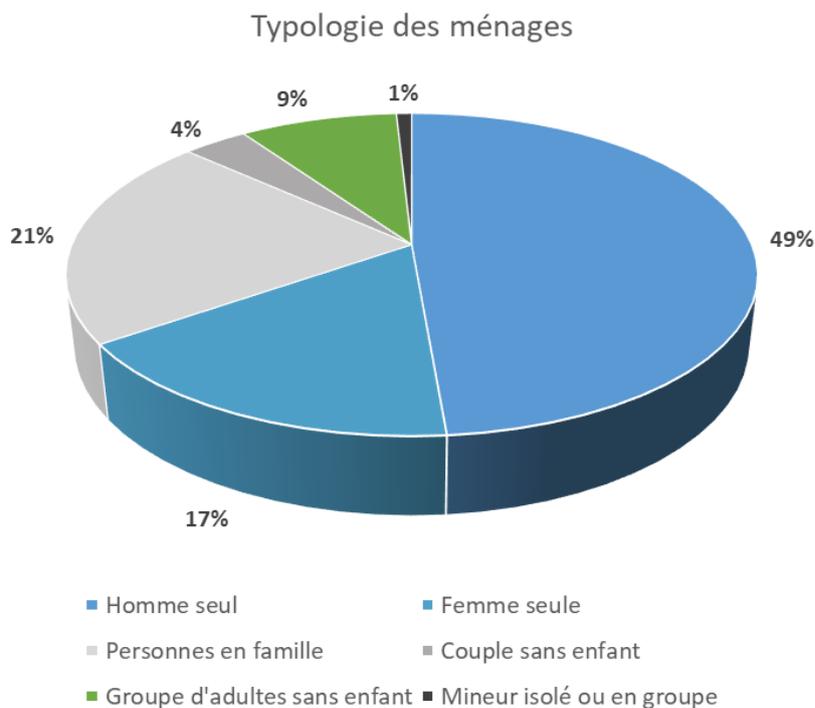
- La reprise à partir du mois d'août des flux migratoires des familles d'Europe de l'est (Europe géographique, notamment Géorgie et Albanie).

La baisse en nombre de ménage s'explique par une répartition différente des types de ménages faisant appel au 115. Ainsi les familles, souvent nombreuses et les groupes de personnes sans enfants ont augmenté, faisant augmenter en conséquence le nombre de personnes.



Lecture : en 2022, 1 ménage était composé en moyenne de 1.57 personnes.

Répartition des ménages par composition familiale



Lecture : 17% des ménages ayant sollicité le SIAO urgence sont des femmes seules.

 Malgré une baisse importante, **les hommes seuls restent majoritaires : 796 hommes (contre 898 en 2021)** qui représentent 49% des ménages (54% en 2021, 55% en 2020, 61% en 2019 et 60% en 2018). (Voir article sur « le non recours » dans la partie 4. Problématiques rencontrées)

 En 2022 encore, **le nombre de femmes seules augmente légèrement : 272 femmes** ont fait appel à l'urgence (259 en 2021) ; elles représentent près de 17% des ménages (18% en 2021, 17% en 2020, 19% en 2019, 21% en 2018).

 **Le nombre de familles est en augmentation** depuis plusieurs années : **351 familles, soit 21% des ménages** en 2022 (322 familles soit 22% en 2021, 255 familles soit 18% en 2020, 13% en 2019, 13% en 2018).

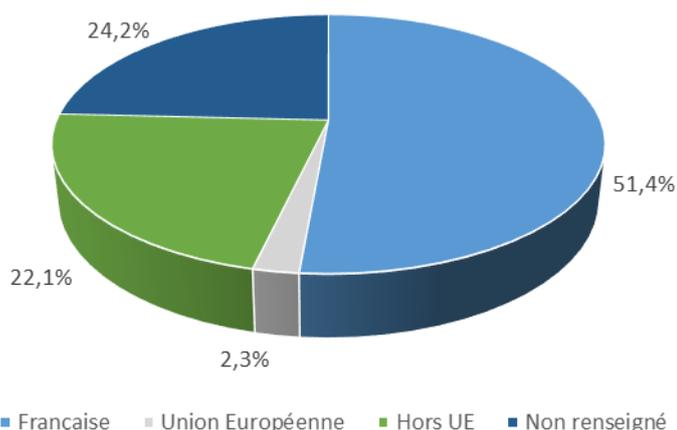
 **Le nombre de groupes d'adultes sans enfant est en légère baisse : 144 en 2022** contre 155 en 2021, 96 en 2020. Ils représentent 9% des ménages, part en légère augmentation.

Répartition des ménages par nationalité

51% des ménages sont de nationalité française, 2% sont des ressortissants de l'Union Européenne et 22% sont extracommunautaires (+2 points par rapport à 2021).

En 2022, la fin progressive de l'état de crise sanitaire et la réouverture des frontières induite a permis à de nombreuses familles, notamment issues de l'Europe de l'est de venir en France (Europe géographique).

Origine géographique des ménages



Lecture : 51.4% des ménages ayant sollicité le SIAO urgence en 2022 sont de nationalité française.

En nombre de personnes, la part des personnes arrivant d'ailleurs que de l'Union Européenne a augmenté de 3 points, impliquant l'arrivée de ménages composés de plus de personnes.

Sociotype du demandeur principal

De nationalité française (51.4%) – 37,5ans

22.1% - hors UE
2.3 % - UE

Moins de 18 ans : 0.9%
18-24 ans : 16.5%
25-34 ans : 28.4% (+3 points)
35-44 ans : 28%
45-54 ans : 15.8%
55-64 ans : 7%
+ 65 ans : 3.4%

Composition familiale

Homme seul (48.7%)

Femme seule : 16.6%
Femme seule avec enfant(s) : 9.7%
Homme seul avec enfant(s) : 3.2%
En couple : 3.6%
En couple avec enfant(s) : 4%
Groupe avec enfant(s) : 4.5% (+2.4 points)
Groupe d'adultes sans enfant(s) : 8.8% (+2.1 points)
Mineur isolé : 0.9%

Motif de la demande

Dort à la rue (25.6%)

Absence de ressources : 18.5% (+13 points)
Fin d'hébergement chez des tiers : 14.5%
Violences familiales conjugales : 8.7%
Arrivée en France : 5.9% (+4 points)
Séparation ou rupture des liens familiaux : 5.8%
Départ du département d'origine : 3.4%
Fin d'hospitalisation : 2.6%
Autre : 7.4%
Sortie d'hébergement : 1.5%
Expulsion locative : 1.3%
Sortie d'hébergement ou dispositif d'asile : 0.7% (- 3.7 points)

Lieu où la personne a dormi la veille

A dormi à la rue ou en squat (23.5%) (+7.3 points)

Chez des tiers : 22.5% (-11 points)
Domicile personnel ou conjugal : 13.5%
En structure d'hébergement d'urgence ou hôtel pris en charge par le 115 : 11.4% (-2 points)
Hébergement mobile ou de fortune : 8.3%
Hôpital ou établissements de soins : 4%

A un suivi social en cours

32.5% déclarent avoir un suivi social

Ne travaille pas (50%)

12.5% déclarent travailler
NR : 37.5%

Personnes vulnérables

564 enfants (mineurs en famille) **(+41%)**
16 femmes enceintes (16 en 2021)
125 femmes victimes de violences, contre 141 en 2021
14 personnes se déclarent « mineurs non accompagnés » (25 en 2021)

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 les services sociaux des hôpitaux généraux et psychiatriques et le point santé et l'Equipe Mobile Santé Précarité de Saint-Brieuc pour mettre à l'abri des personnes avec des problèmes de santé.

- **25.6% des ménages appellent le 115 car ils dorment à la rue et 23.5% indiquent y avoir dormi la veille de leur appel.**
- **22.5%** des ménages indiquent avoir **dormi chez des tiers** la veille (famille, amis, connaissances, collègues...). Bien souvent les personnes trouvent dans leur réseau personnel ou professionnel quelqu'un pour les héberger mais ce sont rarement des solutions durables, surtout pour les familles. Cela s'explique par plusieurs facteurs dont l'inflation et le coût de la vie mais aussi par un phénomène d'usure des accueillants qui ont parfois hébergés des personnes sur de longues périodes.
- **18.5%** des ménages déclarent **l'absence de ressources** comme motif principal de l'appel au 115 : les personnes à la rue parviennent parfois à financer une nuit d'hôtel à leur frais mais font rapidement appel au 115 pour les nuits suivantes.
- **5.9% des ménages déclarent être arrivés en France récemment** : forte augmentation due à la réouverture des frontières en fin d'état de crise sanitaire.
- **2.6%** des personnes appellent car elles sont **sortantes d'hospitalisation** sans qu'une solution ait été trouvée pour l'hébergement. Parmi elles, certaines ont besoin de bonnes conditions d'hébergement pour poursuivre leurs soins et la prise en charge peut s'en trouver complexifiée (trouver une solution aux normes PMR, passages infirmiers quotidiens impossibles en abri de nuit...). Les délais d'attente importants aux dispositifs médico-sociaux peuvent constituer un frein.
- **8.7%** : la sollicitation du SIAO urgence **suite à des violences familiales conjugales**^[PLHI]. La part augmente légèrement par rapport à 2021.

[Le nombre des femmes victimes de violences en légère diminution](#)



En 2022, 125 femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales et 4 hommes ont fait appel au SIAO urgence. Le nombre de femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales ayant fait appel au 115 a légèrement diminué cette année.

Les femmes étaient au nombre de 141 en 2021, 142 en 2020, 106 en 2019, 107 en 2018, 109 en 2015, 90 en 2014 et 78 en 2013. Les hommes étaient au nombre de 9 en 2021 et 3 en 2020 et 2019.

- Les femmes victimes de violences sont seules à 48.2% seules ; seules accompagnées d'enfant(s) à 34.7% ; et 7.1% d'entre elles déclarent faire partie d'un groupe d'adultes avec enfants et 7.1% d'un groupe d'adultes sans enfants (groupe qui peut inclure des membres de la famille).
La proportion des femmes accompagnées d'enfant (seule ou en groupe) est de 42.8% (49% en 2021, 27% en 2020).
- 40 d'entre elles vivent sur Saint-Brieuc au moment de leur demande (32% soit 8 points de plus qu'en 2021), 20 dans l'agglomération de Guingamp (16%), 19 dans l'agglomération Lannion/Trégor (15.2%), 19 à Dinan (15.2%), 5 dans l'agglomération Lamballe Terre et Mer (4%).
- Les femmes victimes de violence ont fait **210 demandes d'hébergement** dont **107 ont abouti**.

En 2022, **30.8%** des réponses proposées étaient une **prise en charge hôtelière** (31.7% en 2021, 34.3% en 2020, 29% en 2019, 28% en 2018, 38% en 2017, 48% en 2016) : **33 séjours pour un total de 182 nuitées** (46 séjours / 60 nuitées en 2021).

La prise en charge des femmes ou hommes victimes de violence, faisant appel au 115, est systématique. La réponse de prise en charge peut être un hébergement dédié ou quelques jours d'hôtel avant de pouvoir intégrer un hébergement dédié. Toutefois, depuis quelques mois, en accord avec la structure d'hébergement Hybiscus, le mode de fonctionnement a évolué pour conserver une place disponible en soirée et le week-end afin de faciliter les orientations tardives ou en jours fériés directement sur une structure dédiée, limitant ainsi le recours à la solution hôtelière.

Pour les femmes qui sont mises à l'abri à l'hôtel, elles sont réorientées dès que possible vers des structures d'hébergement d'urgence (ALT d'urgence dédiés aux femmes victimes de violences, Hybritel, Hybiscus etc...) plus sécurisantes ; elles pourront ainsi bénéficier d'un accompagnement spécifique et d'une prise en charge plus pérenne qu'à l'hôtel.

D'autre part, même si une proposition est toujours faite aux femmes et hommes victimes de violences, certaines contraintes empêchent la mise à l'abri : l'éloignement géographique, une solution pas suffisamment sécurisante, la crainte de quitter le logement conjugal.

Les ALT d'urgence dédiés FVV représentent 47.7% des réponses apportées aux femmes victimes de violence en 2022.

Hybritel et Hybiscus représentent 12.1% des prises en charge.

Sur les 100 demandes qui n'ont pas abouti :

- 42 demandes – le ménage a pu trouver une autre solution ou s'est maintenue dans l'hébergement où elle était
- 14 demandes – absence de places disponibles ou compatibles avec le ménage.
- 10 demandes – le ménage a refusé la proposition
- 10 demandes – le ménage ne relevait pas du 115.

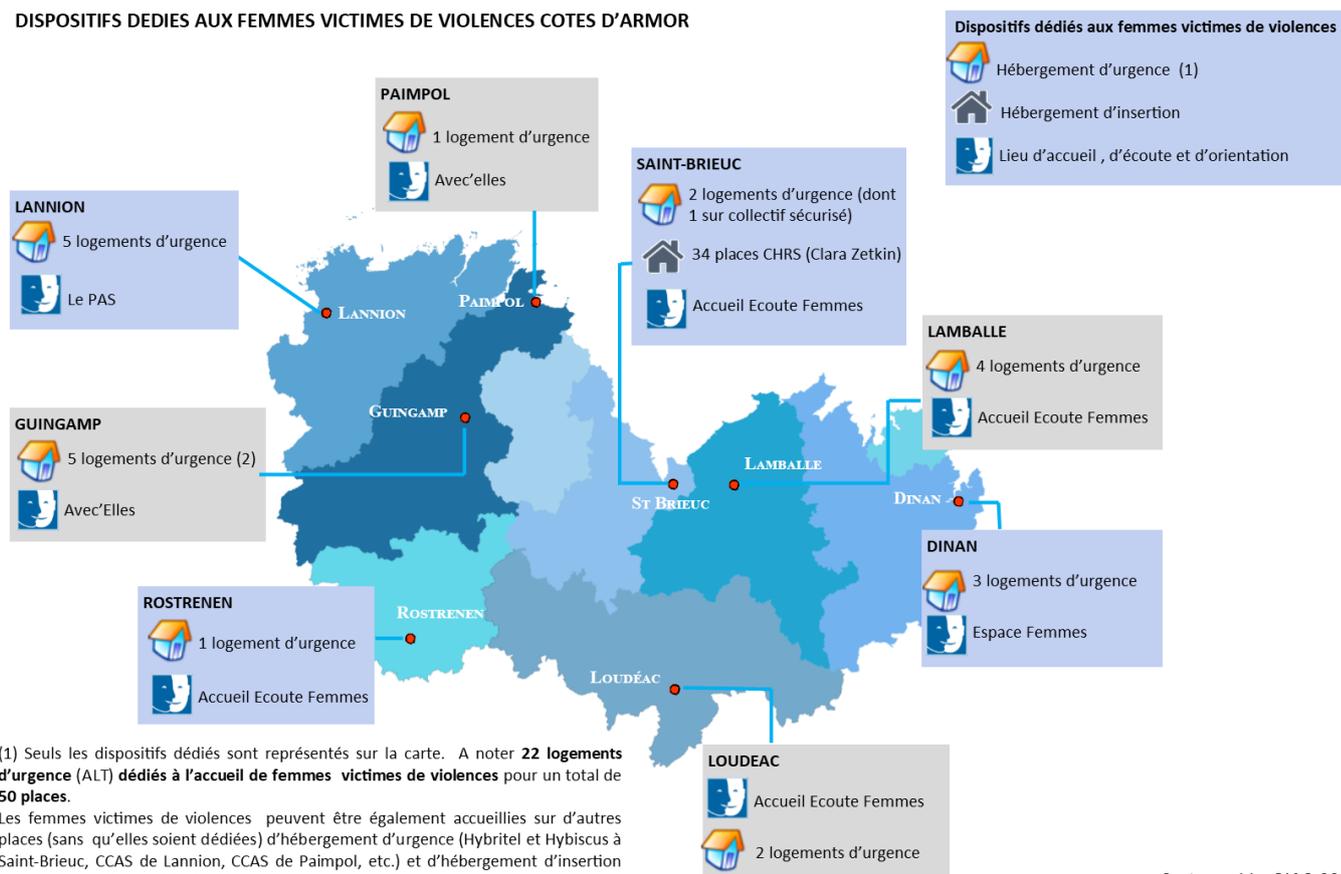
- **Les bons taxis** sont une possibilité offerte aux femmes de bénéficier d'un transport vers un lieu d'hébergement (mais également par la suite, pour faciliter leurs démarches). Depuis 2019, les bons taxis sont mis à disposition du SIAO urgence par la Direction Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité (DRDFE).

En 2022, 40 bons taxis ont été réalisés par l'ensemble des partenaires du département (115, accueils de jour pour les femmes victimes de violences, gestionnaires d'ALT d'urgence dédiés) (42 bons en 2021 et 79 en 2020). 21 de ces bons ont été émis par le service 115. Au total, **23 femmes ont bénéficié d'un bon taxi en 2022** (25 femmes en 2021 et 42 en 2020).

Les bons taxis sont un outil précieux pour favoriser la mise à l'abri des femmes victimes de violences, même si certaines d'entre elles ne souhaitent pas changer de zone géographique (travail...).

Le nombre de femmes victimes de violence ayant fait appel au 115 est en baisse mais ne serait être le reflet d'une diminution du nombre de ces violences. En effet, les chiffres présentés ne sont que ceux des femmes ayant fait appel au 115 pour trouver une solution d'hébergement d'urgence. De nombreuses alternatives existent pour ces femmes, notamment dans le secteur associatif.

DISPOSITIFS DEDIES AUX FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES COTES D'ARMOR



(1) Seuls les dispositifs dédiés sont représentés sur la carte. A noter **22 logements d'urgence (ALT) dédiés à l'accueil de femmes victimes de violences** pour un total de **50 places**.

Les femmes victimes de violences peuvent être également accueillies sur d'autres places (sans qu'elles soient dédiées) d'hébergement d'urgence (Hybritel et Hybiscus à Saint-Brieuc, CCAS de Lannion, CCAS de Paimpol, etc.) et d'hébergement d'insertion (CHRS, ALT sur l'ensemble du département).

(2) dont trois logements à Guingamp, un logement à Bourbriac et un logement à Callac.

Cartographie: SIAO 22
Maj le 13/02/2023

Cartographie des dispositifs d'accueil dédiés aux femmes victimes de violence dans le département

2.1.2 LES DEMANDES



Les personnes peuvent s'adresser au SIAO urgence pour une demande d'**hébergement** ou pour une demande de **prestation** telle que l'accès à la restauration sociale. Elles peuvent également appeler pour une demande d'**informations** : horaires de maraude, adresse des accueils de jour, etc.

Ces demandes peuvent être exprimées et comptabilisées en personne ou en ménage. **Un ménage pouvant être composé d'une ou plusieurs personnes.**

Les demandes d'hébergement, très largement majoritaires, sont en hausse ; les demandes de prestation sont quasi inexistantes et sont souvent remplacées par de simples demandes d'informations.

En 2022, le SIAO urgence a enregistré **6.799 demandes d'hébergement ou de prestation** (/personnes) ou **4.718 demandes** (/ménages).

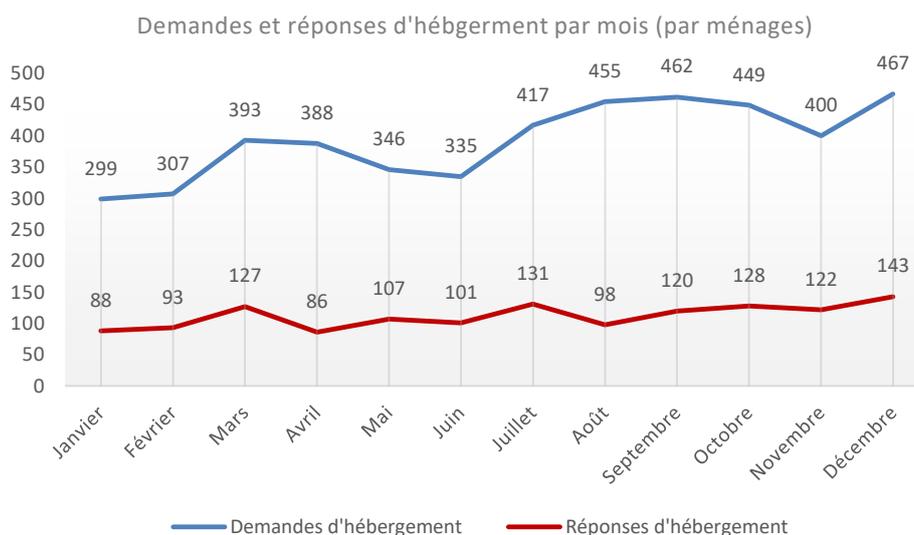
Les demandes d'hébergement représentent 97% des demandes (/personnes).

Les demandes de prestation représentent à peine 3% des demandes et concernent essentiellement l'inscription à la restauration sociale du Trait d'Union à Saint Briec, jusque-là fin de l'hiver [PLH2]. Le fonctionnement a ensuite été revu par le Trait d'Union avec une entrée libre sur la structure au moment du midi.

Un volume de demandes d'hébergement en forte hausse

Le volume de demandes d'hébergement (en ménage) a augmenté en 2022 : 4 718 demandes d'hébergement contre 4 385 en 2021 soit +7.6% (et 3 927 en 2020) et se rapproche des niveaux d'avant crise sanitaire (5081 en 2019).

Le nombre de ménages et le nombre de personnes composant ces ménages augmentent fortement : en 2022, 2 565 personnes pour 1 636 ménages contre 2 052 personnes pour 1 474 ménages en 2021 (en 2020, 1 356 ménages qui représentaient 1 798 personnes).

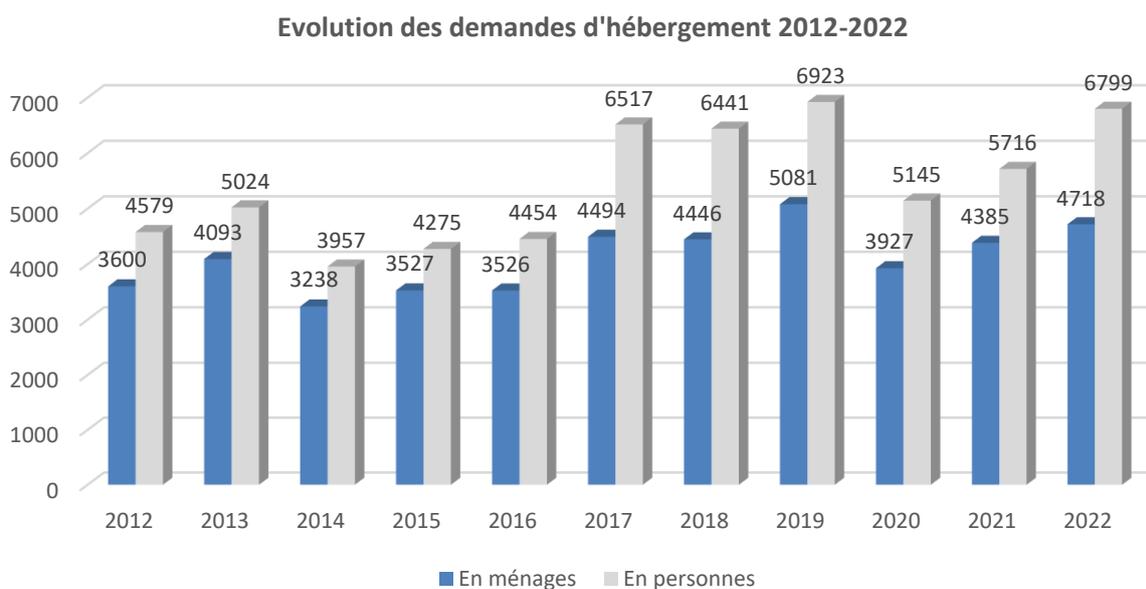


Lecture : En janvier 2022, le SIAO urgence a enregistré 299 demandes d'hébergement pour 88 mises à l'abri effectives

En 2022, le SIAO enregistre une **moyenne de 393 demandes d'hébergement par mois**, soit une **hausse de 7.7 % par rapport à 2021** (365 en 2021, 327 en 2020, 423 en 2019, 370 en 2018, 375 en 2017).

La différence est notable sur la demande entre les 2 semestres de l'année, ce qui coïncide avec un doublement du nombre d'appels au second semestre. En effet, le nombre moyen de demandes d'hébergement par mois est de **345 au 1^{er} semestre** contre **442 au 2nd semestre**.

Evolution des demandes d'hébergement sur 10 ans



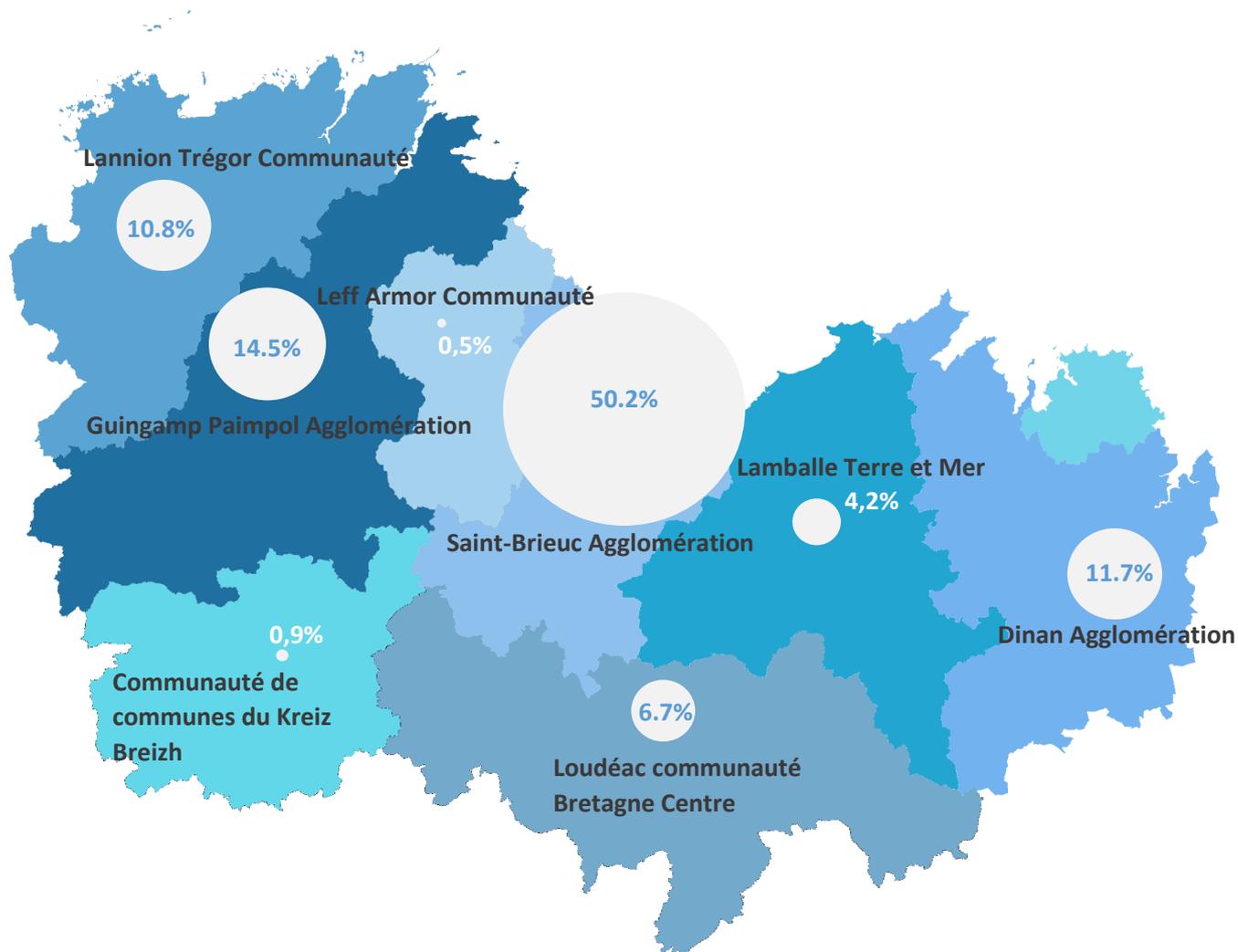
Lecture : En 2022, le SIAO urgence a enregistré 6799 demandes d'hébergement comptabilisées en personnes et 4718 demandes d'hébergement comptabilisées en ménages.

1636 ménages différents (composés de 2565 personnes) ont fait appel au 115 pour une demande d'hébergement d'urgence.

64% d'entre eux formulaient leur 1^{ère} demande en 2022 (49.6% en 2021 et 66.5% en 2020).

En nombre de personnes, les ménages avec enfants représentaient 43% des nouveaux demandeurs et les hommes seuls 28.9%.

Répartition des demandes d'hébergement par territoire



Lecture : En 2022, 50.2% des demandes ont été formulées par des ménages localisés sur Saint-Brieuc Agglomération.

En 2022, **près de 50.2% des demandes d'hébergement sont formulées du territoire de Saint-Brieuc Agglomération**, en légère baisse par rapport à 2021 (51.9%) Saint-Brieuc est la ville centre du département et concentre beaucoup d'administrations auprès desquelles les ménages ont besoin de faire leurs démarches. En revanche, la baisse s'explique par le fait qu'il y a très peu de possibilités de prise en charge sur cette zone et que les personnes appellent vraisemblablement un peu moins.

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	2496	3.13
Femme seule	272	660	2.43
Personnes en famille	351	805	2.29

Couple sans enfant	59	182	3.08
Groupe d'adultes sans enfant	144	532	3.69
Mineur isolé	14	43	3.07
Total	1636	4718	2.88

Lecture : En 2022, 796 hommes seuls ont fait appel au SIAO urgence pour une demande d'hébergement pour un total de 2496 demandes. Un homme seul a formulé en moyenne 3.13 demandes d'hébergement.

La majorité des demandes émane d'**hommes seuls (53%)** mais ceux-ci ont réalisé **moins de demandes** (3.13 demandes/ménages en 2022, contre 3.4 en 2021). En effet, les hommes seuls, sans critères de vulnérabilité, sont ceux qui sont le moins facilement mis à l'abri ; à force de réponse négative, ils renouvellent de moins en moins leur demande.

Les **femmes seules** et les **personnes en familles** effectuent moins de demande avant une mise à l'abri car leur situation de vulnérabilité implique une prise en charge dans les meilleurs délais et une continuité de celle-ci plus facile à réaliser de par la nature des structures qui les accueillent.

LES APPELS AU 115

En 2022, le 115 a traité **13 833 appels téléphoniques** entrants, une activité en forte hausse par rapport à 2021 (+25.8 %).

L'augmentation du nombre de demandes d'hébergement est corrélée au nombre d'appels qui a très fortement augmenté.

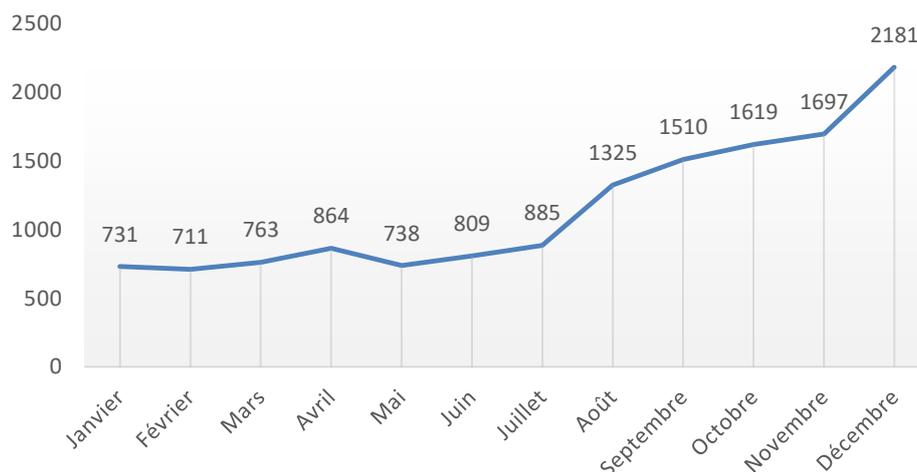
Evolution du nombre d'appels annuels



Lecture : En 2022, le 115 a enregistré 13 833 appels.

Le 115 reçoit donc en moyenne **38 appels par jour**. Ce calcul comprenant les week-end où les appels sont beaucoup moins nombreux, on peut estimer une moyenne en semaine d'environ 45 à 50 appels jour.

Nombre d'appels mensuels



Lecture : En décembre 2022, le 115 a enregistré 2181 appels.

On observe une très forte augmentation des appels à partir du mois d'août.

Répartition des appels

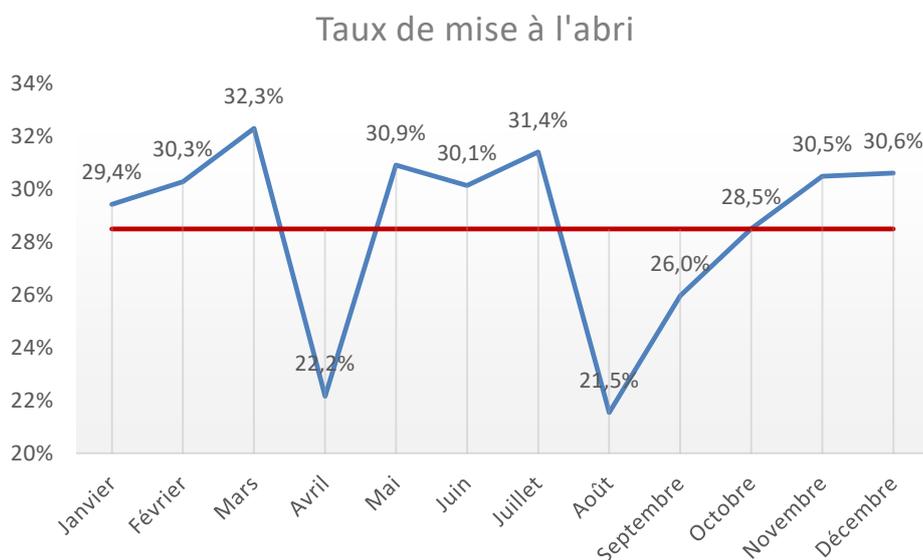
Les appels qui ont pu être classifiés se répartissent ainsi :

- **7_214 appels de personnes sans abri**, que ce soit pour **une demande d'hébergement d'urgence, de prestation** ou un renouvellement de prise en charge, pour de **l'écoute**, pour **obtenir un renseignement**, etc. (soit 52% des appels).
- **1_624 appels de partenaires** (Maisons du Département, associations tutélaires, maraudes, structures d'hébergement d'urgence, etc.), soit 10% des appels. Ces appels sont en hausse par rapport à 2021 (+42%). Ce chiffre rend compte de la complexité des échanges sur les situations et la difficulté à trouver des places sur les différentes structures ; il faut parfois plusieurs échanges avant de trouver une place disponible.
- 723 rappels d'usagers (5.2%). 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.
- **222 appels de particuliers** pour signaler une situation ou proposer leur service (contre 106 en 2021).
- 510 appels « polluants » comme une erreur de numéro soit 3.7% des appels.

2.1.3 LES REPONSES D'HEBERGEMENT

589 ménages (746 en 2021, 857 en 2020 et 740 en 2019) **ont bénéficié, au moins une fois, d'une mise à l'abri, soit 36% des ménages** (50,6% en 2021, 63,2% en 2020, 55,3% en 2019) ; ce qui représentent la mise à l'abri de **1_045 personnes**.

En 2022, il y a eu 1_344 attributions d'hébergement, 1_431 en 2021, 1_866 en 2020, 2_534 en 2019. Soit **une légère diminution** : -87 mises à l'abri par rapport à 2021 (-6.5%). Cette diminution est faible par rapport au nombre de demandes croissant. D'autre part, les ménages se stabilisent sur l'hébergement d'urgence pour des périodes longues car les délais d'attente en hébergement d'insertion ou en logement social sont rallongés. Il y a moins de turn-over sur les places d'hébergement, les places sont occupées plus longtemps par les mêmes ménages et ainsi, une seule demande est pourvue pour plusieurs mois. Enfin, les refus de proposition sont souvent liés à l'éloignement géographique, lui-même dû à des propositions de prise en charge là où il y a des places disponibles dans le département.



Lecture : En 2022, le taux moyen de mises à l'abri a été de 28.8 %, avec un taux de 21.5% au mois d'août et de 32.3% en mars.

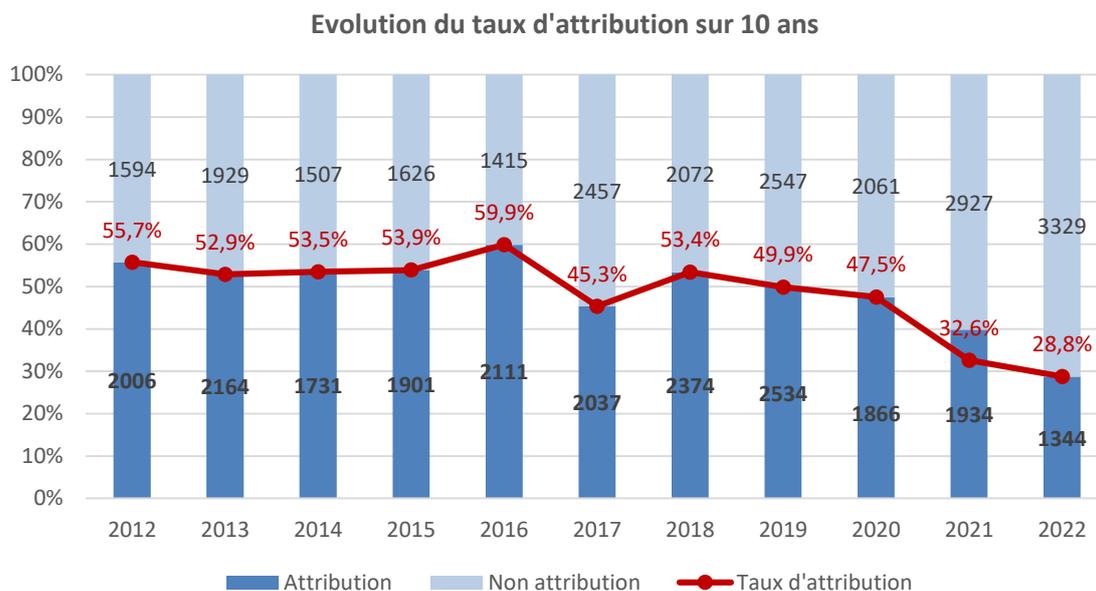
En 2022 le taux moyen de mise à l'abri en nombre de demandes est de 28.8% (32,6% en 2021, 47.5% en 2020).

En 2021 alors que les taux de mises à l'abri sur les mois d'hiver pouvaient monter jusque 43%, notamment pendant les périodes de couvre-feu, en 2022, les mois d'hiver présentent des taux de mise à l'abri entre 29.4% et 32.3%.

Le taux de mise à l'abri chute à 22.2% en avril et 21.5% en août à la faveur de la période touristique et donc du nombre de places d'hôtels très limité.

A noter qu'en 2022, **44.3%** des demandes ont généré une **proposition de mise à l'abri** pour **28.8% de mise à l'abri effective** alors qu'en 2021, 44.1% des demandes ont généré **une proposition** pour **32.6% de mise à l'abri effective** (15.8% de refus en 2022 contre 11.5% de refus en 2021 et 17.7% en 2020).

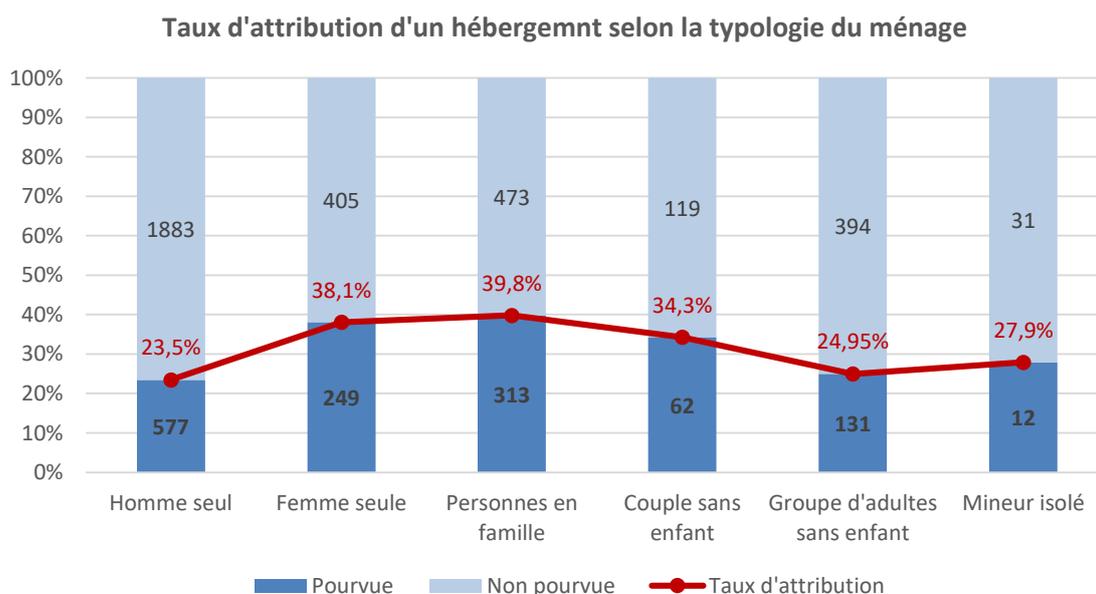
Evolution des taux de prise en charge sur 10 ans



Lecture : En 2022, 28.8% des demandes d'hébergement ont abouti à une attribution (exprimé en ménages).

Le taux de mise à l'abri chute depuis de nombreuses années. Ainsi, même si, en termes de volume (nombre d'appels, de demandes et de personnes hébergées), le SIAO des Côtes d'Armor est un petit SIAO, il rencontre les mêmes problématiques que des SIAO urgence plus importants, ne pouvant répondre à la demande toujours croissante des mises à l'abri.

Réponse d'hébergement selon la composition familiale



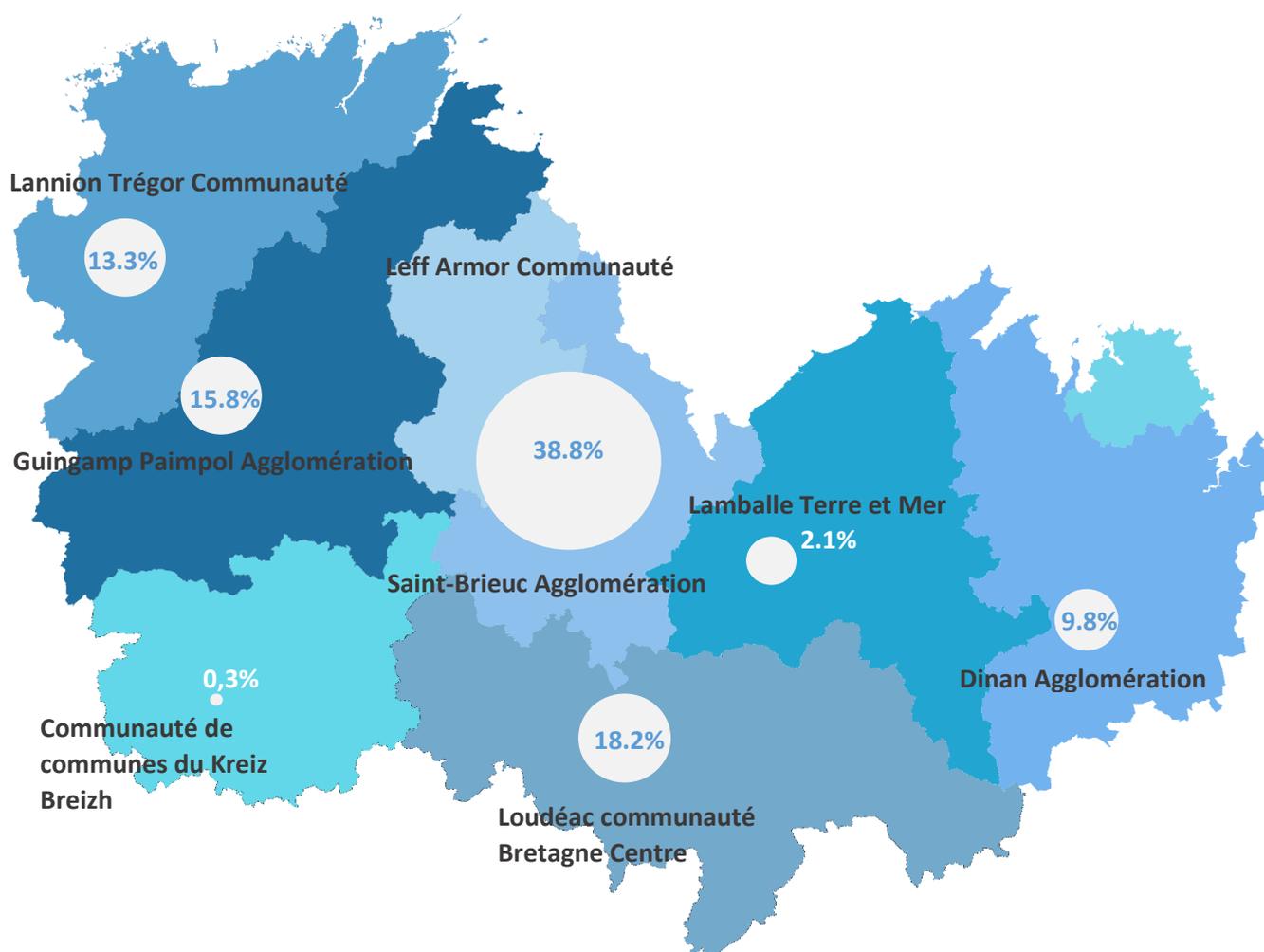
Lecture : En 2022, 23.5% des demandes d'hébergement des hommes seuls ont abouti à une attribution d'hébergement.

En 2022, observe **un taux d'attribution en forte** baisse pour les personnes en famille : **39.8% contre 48% en 2021** (47% en 2020, 31% en 2019, 38% en 2018). Cela s'explique en partie par la difficulté à trouver des places en structure mais aussi à l'hôtel ; ainsi le nombre d'appels des familles dans l'attente de trouver une solution augmente (notamment au cours de l'été où plusieurs hôtels ont mis fin aux prises en charge pour accueillir de nouveau les touristes).

Le taux d'attribution concernant les hommes seuls est lui aussi en forte baisse : 23.5% en 2022 contre 30% en 2021, quand bien même le nombre de demandes par homme seul a diminué.

Les taux d'attribution pour les personnes en couple ou en groupe sans enfant a augmenté. Cela correspond principalement à la mise à l'abri des personnes avec des vulnérabilités au niveau santé.

Répartition des réponses d'hébergement par territoire



Lecture : En 2022, 15.8% des mises à l'abri sont réalisées sur le territoire de Guingamp-Paimpol.

38.8% des mises à l'abri ont eu lieu le territoire de Saint-Brieuc (soit 11.2 points de moins qu'en 2021). Bien que le territoire concentre la majorité des demandes de prise en charge, il n'est plus possible d'absorber cette demande ni en structures d'hébergement ni en réponse hôtelière.

Ainsi, la réponse hôtelière a été étendue à d'autres territoires, notamment autour de Guingamp.

La proportion de mises à l'abri à Loudéac est importante du fait que les personnes ne peuvent y accéder que 2 nuits par mois et qu'il y a donc en permanence des prises en charge nouvelles, mais de courte durée (ajoutées aux mises à l'abri à l'hôtel).

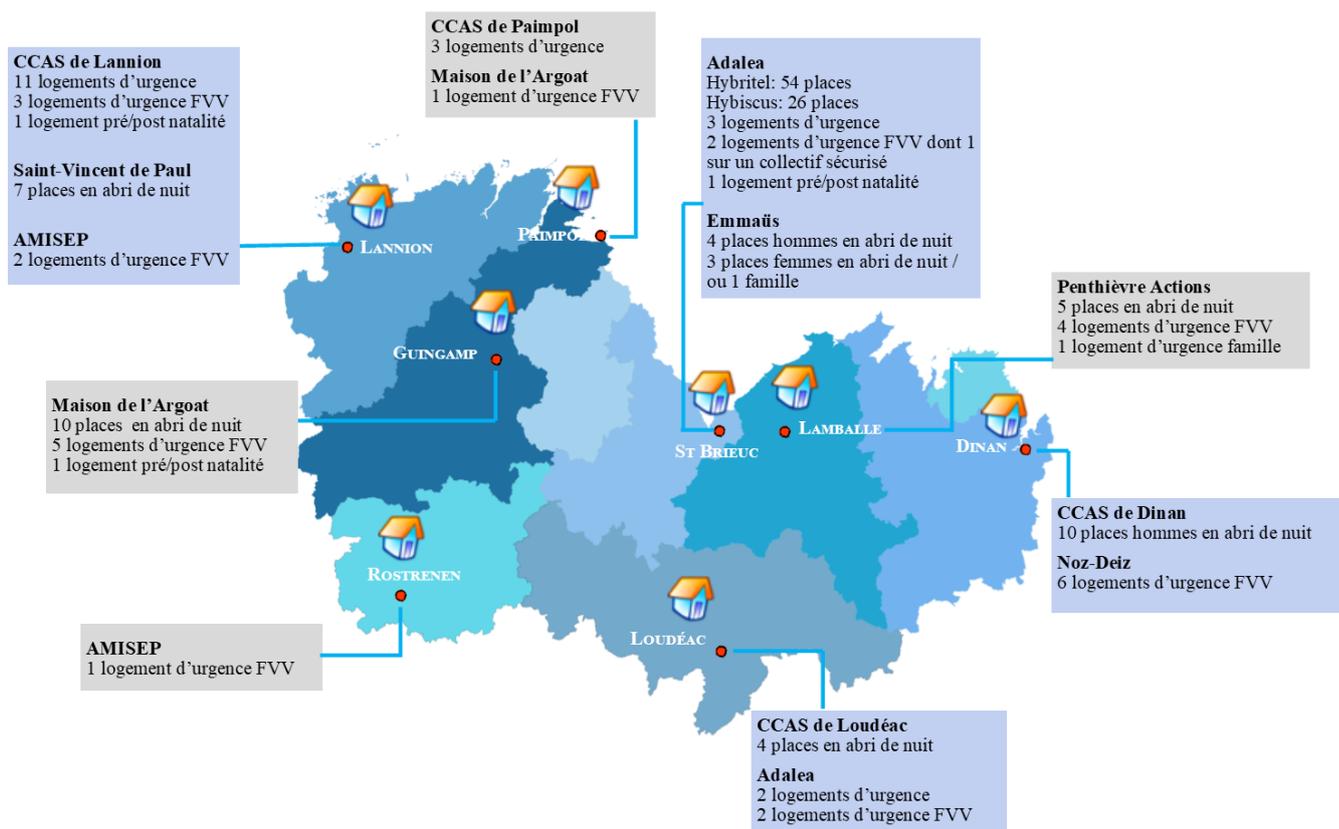
Le nombre de mises à l'abri par territoire est à mettre en lien avec :

- 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.

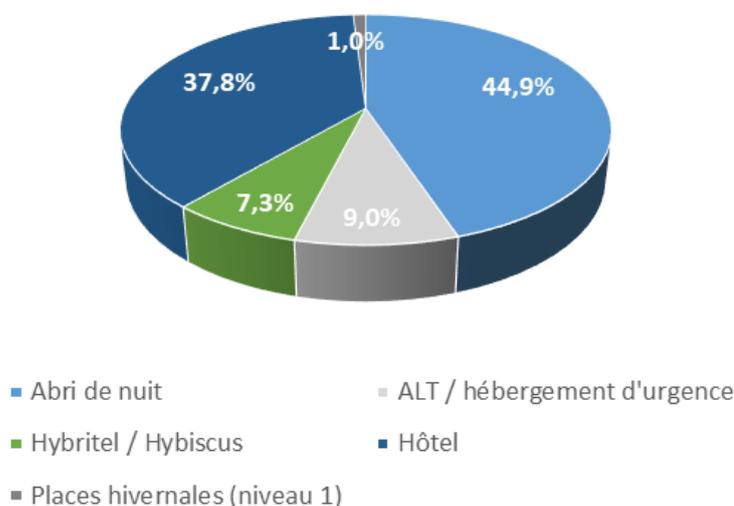
Durant la période Covid, la continuité de séjour a été privilégiée pour une majorité des structures d'hébergement, le nombre de demandes d'hébergement était donc moins important ainsi que le nombre de mises à l'abri. **En 2022, la majorité des structures a repris un fonctionnement avec un turn-over des personnes qui génère un plus grand nombre de demandes et donc de mises à l'abri.**



Carte 2022 des hébergements d'urgence sur le département des Côtes d'Armor (hors plan hiver et hôtels).

Nature des mises à l'abri

Nature des mises à l'abri



Lecture : En 2022, 37.8% des mises à l'abri sont réalisées à l'hôtel

En 2022, la part des réponses **en abri de nuit augmente de 7.2 points**. Cela s'explique par la reprise d'un fonctionnement qui était en place avant le COVID. Les personnes sont orientées en abri de nuit pour quelques semaines et sont ensuite amenées à se rendre sur un autre abri de nuit, multipliant ainsi le nombre de prises en charge.

La part des mises à l'abri en **ALT ou hébergement d'urgence est en forte diminution -5.2 points**. Dans cette catégorie, sont répertoriées les mises à l'abri dans les structures dans lesquelles les personnes peuvent rester sur place en journée contrairement aux abris de nuit. On y retrouve les ALT d'urgence notamment ceux fléchés pour l'accueil des femmes victimes de violences. Sur ce type de structures, les personnes bénéficient d'un accompagnement et peuvent prendre le temps de leurs démarches. Les prises en charge sont plus longues qu'en abri de nuit et donc la demande (et la réponse) est moins fréquente.

Les structures Hybritel et Hybiscus représentent 7.3% des mises à l'abri en 2022, soit 3.4 points de moins qu'en 2021, pour les mêmes raisons que précédemment, c'est-à-dire des séjours plus longs du fait de la difficulté à accéder au logement.

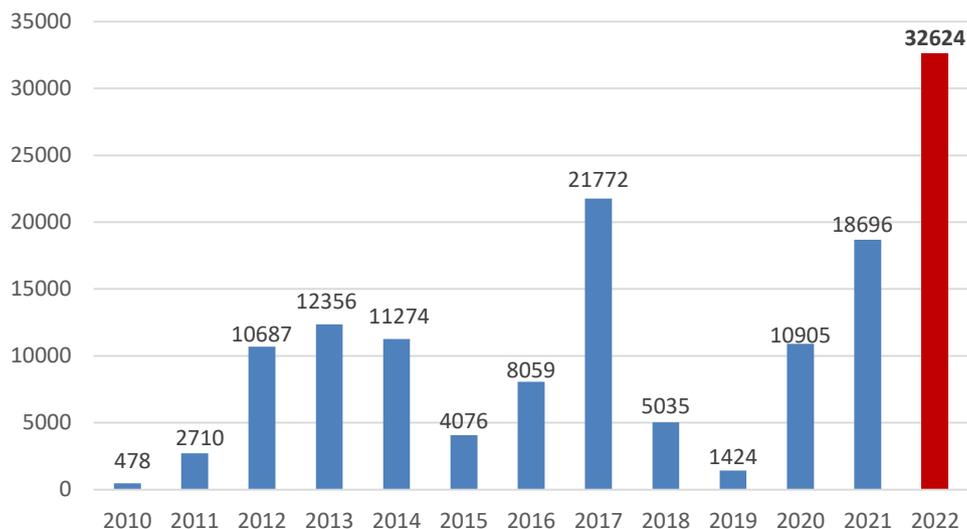
La part des mises à l'abri à l'hôtel continue d'augmenter : +0.6% en nombre de ménages. En revanche, les ménages bénéficiant d'une mise à l'abri à l'hôtel sont prioritairement des familles, souvent nombreuses et le nombre de nuitées hôtelières a très fortement augmenté.

La réponse hôtelière poursuit son augmentation : + 74.5% en 2022

En 2022, la réponse hôtelière a été très largement mobilisée pour répondre au besoin d'hébergement, principalement des familles.

32 624 nuitées hôtelières ont été mobilisées en 2022, soit une augmentation de 74.5% par rapport à 2021.

Evolution de la prise en charge nuitées hôtelières



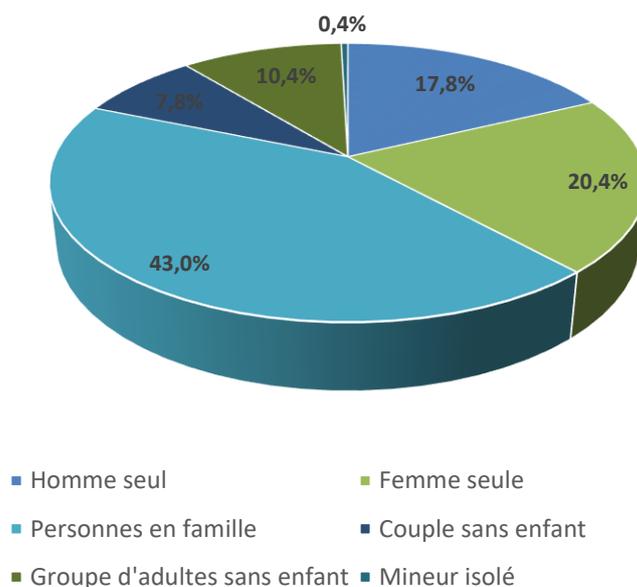
Lecture : En 2022, la prise en charge hôtelière représente 32 624 nuitées.

L'augmentation de la prise en charge hôtelière peut s'expliquer en partie par l'augmentation de la demande des familles. En 2022, 805 demandes ont été émises par des familles contre 662 en 2021 soit une augmentation de 21.6%.

D'autre part, les nuitées hôtelières dédiées à l'accueil des Ukrainiens représentent 16.6% des mises à l'abri à l'hôtel (5415 nuitées).

Prise en charge de type hôtelière par composition familiale

Typologie des ménages mis à l'abri à l'hôtel en 2022



Lecture : En 2022, les personnes en famille représentent 43% des mises à l'abri hôtelières.

La période de la crise sanitaire avait ouvert les possibilités de mises à l'abri hôtelières à l'ensemble des personnes à la rue. Depuis 2021 les critères de prise en charge à l'hôtel se sont recentrés sur les personnes vulnérables.

En 2022, les prises en charge hôtelières ont été majoritairement à destination des personnes en familles (43%) et des femmes seules (20.4%). Notamment à partir de l'hiver, en application des consignes ministérielles de mises à l'abri automatique de tous les enfants.

Un taux de réponses positives (demandes pourvues) en net recul

L'année 2022 affiche **un taux de réponse positive de 28.8%** (32.6% en 2021, 47.5% en 2020, 49.9% en 2019, 53% en 2018, 45% en 2017). Un peu moins d'une demande sur trois aboutit à une mise à l'abri.



1344 réponses positives
(Acceptées par l'appelant)



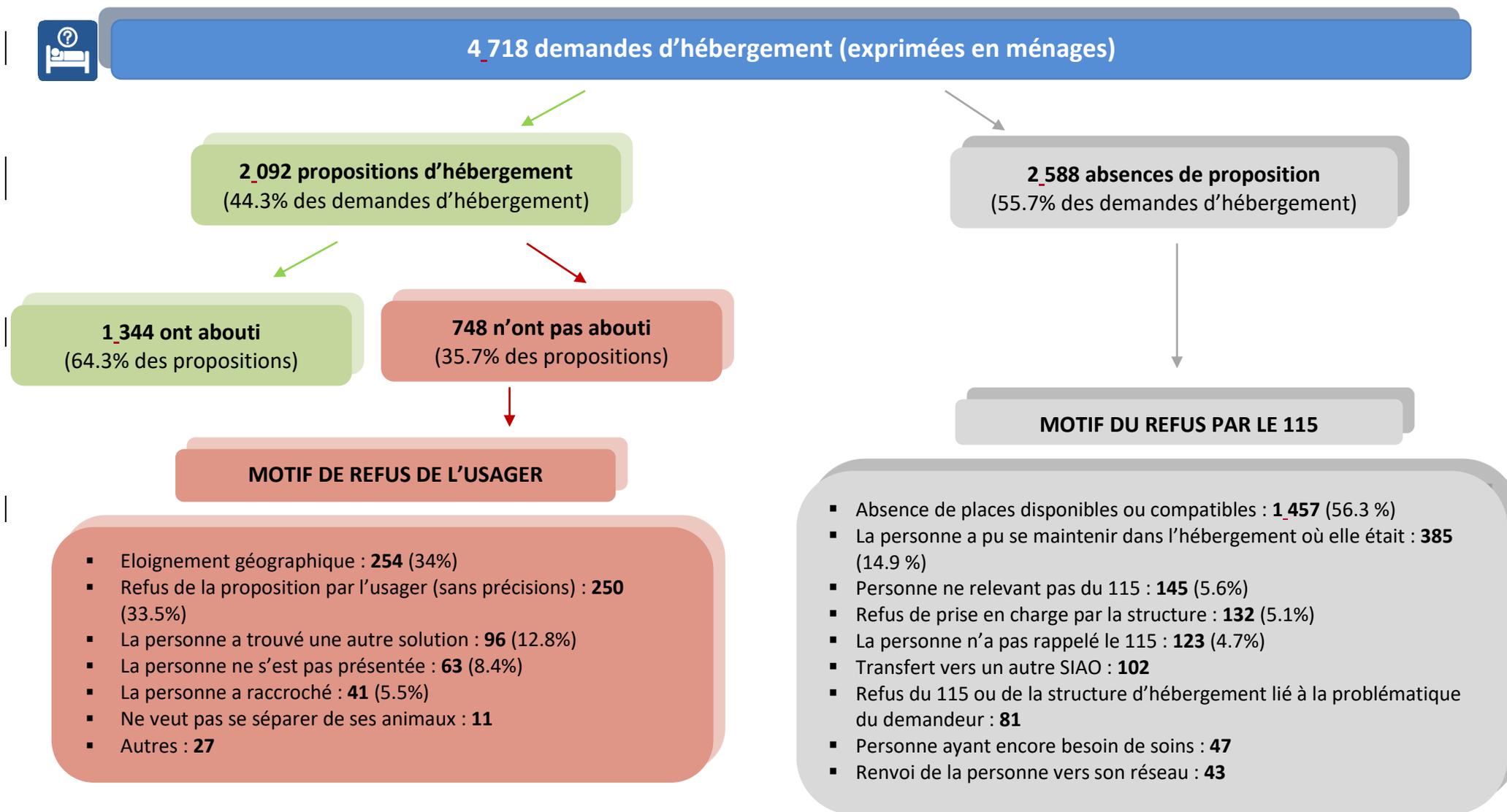
2588 réponses négatives

Plusieurs raisons peuvent expliquer que le taux de mise à l'abri diminue de manière continue :

- L'augmentation du nombre de ménages faisant appel au 115 (+7,5% en 2022) et particulièrement des familles nombreuses.
- L'application du principe de continuité dans l'hébergement amène moins de nouvelles disponibilités au quotidien donc moins de réponses d'hébergement à apporter lors des appels au 115.
- La reprise de l'activité touristique en Bretagne a rendu complexe la gestion des situations des familles prises en charge à l'hôtel. En effet, entre les vacances de Pâques et celles de l'été, plusieurs hôtels ont demandé au 115 de ne plus prendre en charge les familles dans leur établissement. De nombreuses familles ont dû changer d'hébergement avec la complexité de trouver un autre établissement, parfois sur d'autres territoires. Cela a généré de nombreux appels des familles sans que le 115 ne puissent donner de réponse favorable dans les premiers temps.

On observe également un taux en **nette augmentation de refus des propositions par les usagers eux-mêmes**. En effet, le taux de proposition d'une solution d'hébergement par le 115 est stable par rapport à 2021 (56%). En revanche, le taux de refus de la proposition par l'utilisateur augmente, il passe de 26% en 2021 à **36% en 2022**. La principale raison, l'éloignement géographique, en forte augmentation aussi, correspond au fait que moins de places sont disponibles dans l'agglomération briochine (pour les ménages mais aussi les hommes isolés ; en structure d'hébergement ou à l'hôtel) et qu'il est souvent fait une proposition dans d'autres villes, posant le problème de la mobilité.

44,3% des demandes d'hébergement font l'objet d'une proposition (44,1% en 2021, 65,2% en 2020, 65,3% en 2019, 63% en 2018).
28.5% des demandes d'hébergement aboutissent à une mise à l'abri (32,6% en 2021, 47,5% en 2020, 49,9% en 2019, 53% en 2018).



En 2022, **64.3% des propositions aboutissent à une mise à l'abri effective** contre 74% en 2021, 72,8% en 2020.

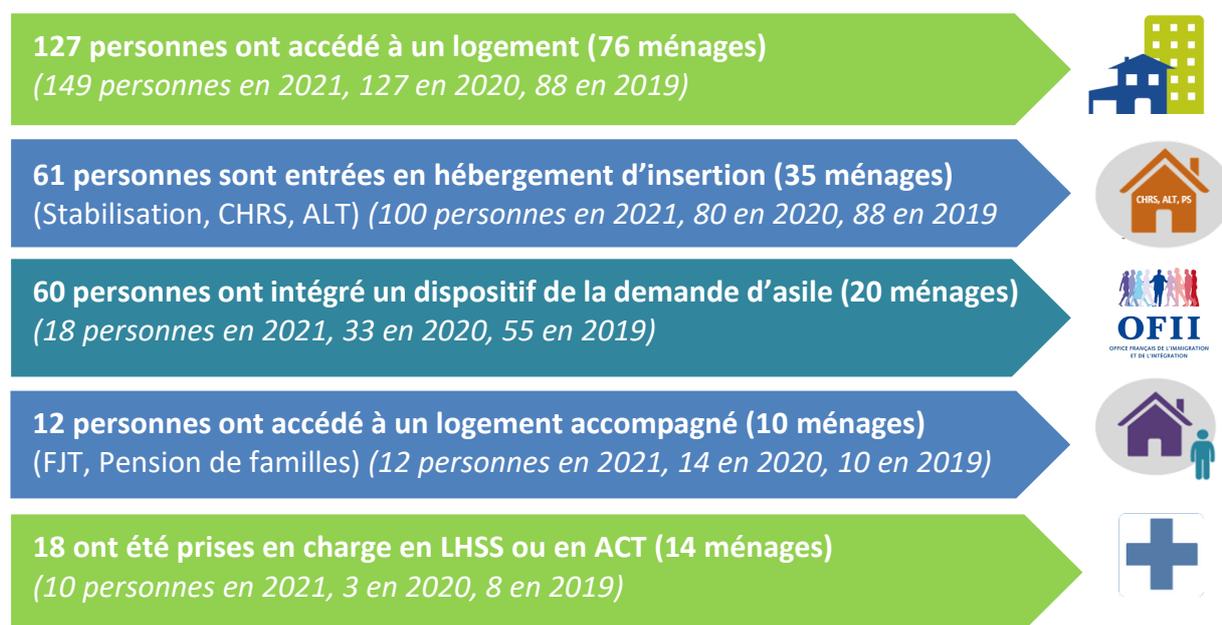
Outre l'absence de places disponibles, les principaux motifs d'absence de proposition sont :

- **14.9% : « Le ménage a trouvé une autre solution ou s'est maintenu dans l'hébergement où il était »** : les réponses aux demandes ont été différées quand les personnes pouvaient se maintenir dans leur réseau car les possibilités de propositions sont limitées.
- **34% des refus liés à un « éloignement géographique ou manque de transports en commun »** : même si le SIAO 22 peut prendre en charge le déplacement des personnes pour rejoindre le lieu d'hébergement, beaucoup de personnes ne souhaitent pas s'éloigner de leur zone géographique d'origine.
- **5.1 % de « refus de prise en charge de la structure »** : cela peut être dû à des problématiques ayant déjà impacté un précédent passage dans la structure (agressivité, dégradations, pathologie lourde, etc...).
- Le motif « le ménage ne relève pas du 115 » renvoie notamment à la répartition des compétences Etat et Conseil Départemental (CD) sur la prise en charge des femmes seules, enceintes ou avec enfant(s) âgé(s) de moins de 3 ans. Ces situations relèvent de la compétence du Conseil Départemental : le 115 peut parfois mettre à l'abri 1 à 2 nuits le temps de réorienter vers le CD.

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

Les ménages mis à l'abri dans le cadre de l'hébergement d'urgence sont orientés vers une structure relais SIAO pour un entretien d'évaluation sociale. Celui-ci a pour objectifs de repérer les besoins d'hébergement/logement et d'instruire éventuellement une demande SIAO insertion si la situation relève d'un dispositif intégré au SIAO.

Parmi les personnes ayant bénéficié d'un hébergement dans le cadre de l'urgence, le SIAO a enregistré les sorties suivantes en 2022 :



Nombre de sorties recensées hors fin de séjour automatique :

2022 : 1_156 ; 2021: 2_005 ; 2020 : 1_314 ; 2019 : 1_097 sorties ; 2018 : 1_132 sorties.

L'accès au logement est le 1er motif de sortie avant même l'entrée dans un hébergement d'insertion : 55 personnes ont accédé au logement privé, 87 au logement social et 5 personnes ont accédé au logement dans le cadre du dispositif intermédiation locative porté par l'AIVS 22.

Les sorties vers de l'hébergement d'insertion sont en diminution : 39 personnes de moins ont accédé à un hébergement d'insertion en 2022 par rapport à 2021. Cette diminution s'explique par la baisse des offres d'hébergement transmises au SIAO en 2022 et l'arrêt de la priorisation des personnes hébergées sur l'urgence. Cette pratique, adoptée pendant la période de crise sanitaire, permettait de fluidifier l'urgence et l'insertion.

Sur les 12 personnes ayant accédé à un logement accompagné, 5 sont entrées en FJT, 2 en résidence accueil.

Les orientations vers un dispositif d'asile sont en augmentation. Cette tendance est sans doute à mettre en relation avec la reprise des arrivées sur le département de familles en parcours migratoire.

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 2022, **20 situations préoccupantes** ont été repérées par les structures relais, le 115 ou les structures d'hébergement.

Pour rappel, nous entendons par situations préoccupantes ou complexes, les situations de personnes qui cumulent plusieurs problématiques : pas d'hébergement ou une difficulté à se stabiliser depuis plusieurs années, pas d'accompagnement social ou des difficultés à l'organiser, une pathologie non soignée ou non stabilisée, l'absence de solution adaptée et une difficulté à entrer dans les dispositifs existants et / ou à s'y maintenir.

Parmi ces situations complexes repérées, nous comptabilisons : 12 hommes seuls, 6 femmes seules, 1 couple et 1 femme avec un enfant majeur.

A ce jour pour l'ensemble de ces situations : 6 personnes sont toujours hébergées par le 115 en structure d'urgence ou à l'hôtel, 3 ont pu accéder à un logement accompagné, 2 sont en hébergement d'insertion ou de stabilisation, 2 sont hébergées par des tiers, 1 décès, 5 personnes ne font plus appel au 115 et 1 personne continue de faire appel au 115 sans donner lieu forcément à une solution d'hébergement.

Comme en 2021, la plupart des personnes concernées souffrent de pathologies psychiques non identifiées ou non stabilisées et /ou de handicap.

Ces 20 situations ont fait l'objet d'une commission d'étude des situations préoccupantes (11 en 2021, 13 en 2020) : 11 situations à Lannion, 9 situations à Saint-Brieuc.

Sur les 20 situations examinées lors des commissions, 5 ont accédé à une stabilité d'hébergement qui laisse entrevoir une évolution positive de leur situation.

Pour deux personnes, la complexité est liée à leur situation administrative : l'absence de titre de séjour ne permet pas entre autres, l'accès à des ressources et donc au logement. Ces personnes ayant par ailleurs des difficultés de santé importantes.

Illustration d'une situation de couple ayant fait l'objet d'une CESP : le couple a dû quitter le logement qu'il occupait depuis 2 ans, le propriétaire ayant vendu le bien. Ils se retrouvent à vivre dans leur voiture. Ils ont d'importantes difficultés de gestion administrative et budgétaire, perçoivent tous deux l'AAH mais ne bénéficient pas d'accompagnement. M. souffre de problèmes de santé importants. Le couple fait appel au 115 et est pris en charge à partir de juin 2021. Au vu de la perte d'autonomie du couple, notamment sur le plan de la santé, une demande de protection ainsi qu'une demande de prise en charge en ACT sont réalisées. Début 2022, le ménage rentre en Appartement de Coordination Thérapeutique (ACT). Un accompagnement différencié est mis en œuvre et des démarches sont engagées, des mesures de protection sont demandées. Cependant, la non adhésion de Monsieur et le comportement du couple ont conduit à une non-reconduction de leur contrat de séjour.

Les ACT, conjointement avec le 115, ont alors sollicité l'organisation d'une concertation dans le but de travailler la sortie et d'éviter de retrouver le ménage à la rue.

Des interrogations sont posées quant aux possibilités d'hébergement adapté mais également sur l'orientation possible pour le couple au-delà de l'hébergement d'urgence. Quels relais sont possibles pour éviter une rupture dans les accompagnements ? La concertation s'avère alors nécessaire pour trouver les solutions les plus adaptées. Elle permet aux différents acteurs d'échanger sur les démarches qui ont pu être réalisées et sur les points de blocages, d'analyser les problématiques et de préparer les relais.

En mai, la sortie des ACT est actée et le ménage est de nouveau pris en charge en hébergement d'urgence.

Une mesure de curatelle est mise en place pour chacun des membres du couple. A leur rythme, la situation administrative se démêle, la santé se stabilise. Peu à peu, le couple se saisit de l'accompagnement et souhaite se projeter vers un accès au logement. Une nouvelle concertation peut avoir lieu en présence des mandataires judiciaires, du Dispositif d'Appui à la Coordination, de l'infirmière et de l'assistante sociale de la structure d'hébergement d'urgence, et du couple qui peut exprimer ses attentes. Chacun s'engage alors dans les actions à mener.

Une fois le rôle et la place de chacun bien définis, la demande SIAO, ajournée jusqu'ici, a reçu un avis favorable en Commission Unique d'Attribution (CUA) pour une orientation en logement via l'intermédiation locative sous réserve d'un accompagnement médico-social dans le cadre des ACT hors les murs.

C'est dans ce cadre que le couple accède à un logement en sous location en janvier 2023 avec un étayage renforcé.

On voit que cette situation complexe a nécessité de nombreuses rencontres et échanges entre les professionnels. La mobilisation du couple n'a pas été simple, cela a pris beaucoup de temps. La temporalité du ménage peut en effet être en inadéquation avec celle des structures qui le prennent en charge et générer des difficultés et des incompréhensions.

Cette situation met bien en avant la notion du temps, importante et différente lorsqu'il s'agit de problématiques complexes. La temporalité est un des facteurs qui définit généralement les différents types d'accompagnement, qu'il s'agisse d'accompagnement en structure ou de mesures individuelles car ils ont pour la majorité une durée définie par avance. Hors le temps de l'accompagnement n'est pas toujours celui de la personne accompagnée, a fortiori pour des personnes très marginalisées ou souffrant de pathologies psychiques. Ce rapport au temps est un critère fondamental qu'il nous faut prendre en compte, pour adapter nos modes d'intervention : pour créer une relation de confiance, accepter l'intervention d'un tiers, construire un projet de vie.

La situation de Mme V : Mme V a été expulsée suite à des troubles du voisinage liés à sa pathologie. Mme n'accède pas aux soins et se présente comme victime, tout en faisant barrage à de nombreuses propositions d'aide. Elle accepte uniquement l'aide du réseau qu'elle a elle-même choisi et se met systématiquement en conflit avec les institutions, les travailleurs sociaux qui tentent de l'accompagner. Dans cette situation bloquée, l'adaptation des intervenants à la temporalité de Madame sera un facteur de réussite dans l'évolution de sa situation. La relation avec Madame est fluctuante et la prise en charge ne pourra évoluer qu'en prenant en compte l'espace d'intervention défini par Madame. Il y aura donc beaucoup de petites avancées et des reculs, mais la situation finira par évoluer favorablement.

Cette notion de temporalité apparaît d'ailleurs au travers de nouveaux dispositifs, comme la réponse « Un chez soi d'abord », qui adaptent les interventions au plus près des besoins de la personne et qui font évoluer les accompagnements au gré de l'évolution de sa situation.

En 2022, un **travail a été lancé pour réinterroger le cadre des CESP** avec une représentation des structures relais et des structures de veille sociale du département ; cette réorganisation s'appuie sur différents objectifs :

- Gestion de situations de crises et de non crises,
- Mobilisation des acteurs de la santé, du médico-social et du social,
- Amener progressivement une culture commune,
- Rendre le travail d'évaluation et d'orientation plus fluide, favoriser les passerelles entre l'urgence et l'insertion,
- Passer d'une approche « problèmes » à une approche « par objectifs » : définition commune d'une conduite à tenir.

Ce travail sera finalisé en 2023 pour une mise en place effective et un fonctionnement optimisé au deuxième semestre.

Cette réflexion, en lien avec l'évolution des situations rencontrées, engendre la nécessaire évolution de nos pratiques afin de faciliter la prise en charge des personnes les plus en difficulté. Pour illustrer cette évolution, nous reprendrons un extrait d'un document conçu dans le cadre d'un groupe de travail pluri professionnel conduit par la Direction générale de la Santé et la Direction générale de l'Action sociale :

« Les travailleurs sociaux disposent avec leurs outils propres et leur expertise d'une légitimité à intervenir dans le champ de la santé mentale et à y exercer une action préventive essentielle, qu'il faut mieux reconnaître. La pluridisciplinarité, le développement de réseaux demeurent cependant la voie la plus adaptée pour répondre aux problématiques psychosociales, du fait de leur complexité, de leur nombre et de la charge qu'elles représentent parfois pour des professionnels isolés. »

La construction des articulations entre le sanitaire et le social se développe progressivement, des initiatives professionnelles dans ce sens existent. Il est important qu'elles soient soutenues et valorisées par les institutions.

Les orientations politiques en santé mentale vont dans le sens d'un décloisonnement des champs disciplinaires et d'une plus forte participation de la psychiatrie dans le champ de la précarité et de l'exclusion avec la double finalité du service rendu aux professionnels ou institutions de première ligne et du service rendu à l'utilisateur.

Dans le même sens, les institutions prennent davantage en compte le besoin d'étayage des professionnels pour adapter et enrichir leur pratique (formation, supervision, soutien). Cela concourt de façon importante à la qualité de leur projet et des prestations apportées aux personnes. Les sollicitations de professionnels d'autres champs disciplinaires en soutien, si elles n'aboutissent pas toujours à des collaborations fructueuses, concourent néanmoins à fabriquer une culture de décloisonnement des pratiques.

Compte tenu de l'évolution des problématiques rencontrées, cette évolution est une réelle nécessité pour permettre un accompagnement de qualité.

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).

L'évaluation SIAO est réalisée à partir du dossier numérique du système d'informations SI SIAO, commun pour l'ensemble des structures évaluatrices, qui 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 afin d'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. Le lien avec les partenaires est bien établi et l'articulation entre les acteurs est fluide.

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 régulier avec l'accueil de jour concernant les personnes accueillies 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. Il présente les rendez-vous fixés sur la base des demandes formulées par les personnes à la recherche d'un hébergement et ceux réellement honorés.

Mois en 2022	Nombre de rendez-vous fixés		Nombre de rendez-vous honorés	
	Saint-Brieuc	Loudéac	Saint-Brieuc	Loudéac
Janvier	63	10	39	8
Février	67	8	45	4
Mars	81	8	61	4
Avril	29	7	21	5
Mai	49	10	29	8
Juin	41	7	25	7

Juillet	81	9	50	3
Août	65	13	44	6
Septembre	57	9	44	3
Octobre	57	7	33	5
Novembre	67	14	41	11
Décembre	34	7	18	5
TOTAL	691	109	450	69
TOTAL GENERAL	800		519	

Nous notons 5 rendez-vous de moins de fixés en 2022 par rapport à 2021 sur le secteur de Saint-Brieuc. A contrario, sur le secteur de Loudéac nous notons une augmentation de 2 rendez-vous fixés.

Ces chiffres indiquent une stabilité de l'activité sur ces deux secteurs. Il en est de même concernant le nombre de rendez-vous honorés : 450 en 2022 contre 455 en 2021 pour le secteur de Saint-Brieuc et 69 en 2022 tout comme 2021 pour le secteur de Loudéac.

Au total, pour les deux secteurs, 65% des rendez-vous fixés sont honorés, ce taux est identique à celui de l'année précédente.

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

■ Composition des ménages demandeurs

	Loudéac 2021	Saint Brieuc 2021	Loudéac 2022	Saint-Brieuc 2022
Hommes seuls	43 %	53 %	48 %	54 %
Femmes Seules	22 %	17 %	17 %	18 %
Femmes avec enfants	22 %	16 %	21 %	16 %
Hommes avec enfants	4 %	4 %	3 %	4 %
Couples	3 %	4 %	6 %	4 %
Couples avec enfants	5 %	6 %	5 %	4 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Que ce soit sur le territoire de Loudéac ou celui de Saint Brieuc, les hommes seuls restent, comme les années précédentes, le profil majoritaire reçu en entretien d'évaluation SIAO.

Ainsi, nous constatons un écart avec les offres d'hébergements de petites typologies qui sont faibles en comparaison à ces chiffres.

■ Origine de la demande de rendez-vous

	Loudéac 2021	Saint Briec 2021	Loudéac 2022	Saint Briec 2022
Personne elle-même	32 %	29 %	44 %	31 %
MDD	29 %	12 %	19 %	11 %
Centres Hospitaliers	-	1 %	0 %	1 %
Services tutelle	1 %	1 %	-	1 %
CADA	-	-	-	1%
CLAJJ et FJT	1 %	-	-	-
115	4 %	4 %	4 %	4 %
CCAS	-	1 %	1 %	1 %
CMP/CMPS	11 %	1 %	13 %	-
Accueil Ecoute Femmes	-	3 %	-	3 %
Accueil de jour	-	11 %	-	13 %
Mission locale	10 %	1 %	10 %	1 %
SPIP	-	3 %	-	4 %
Associations caritatives et autres partenaires	-	4 %	-	3 %
Autre *	12 %	29 %	9 %	27 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %

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

*Autres : Famille, travail, tiers

Nous observons cette année une part grandissante des ménages sollicitant seuls une demande de rendez-vous que ce soit sur le territoire de Saint-Briec ou Loudéac. C'est une spécificité 2022 car les années précédentes ces chiffres étaient en diminution. Ce constat nous amène à penser que les structures relais SIAO sont de mieux en mieux identifiées.

Il est à noter sur le territoire de Loudéac une baisse de la part des demandes émanant des MdD (moins 10 points).

Le reste des orientations est globalement stable d'une année sur l'autre.

Perspectives

- **Poursuivre notre participation aux journées évaluateurs SIAO**, ces temps d'information et d'échanges permettent aux évaluateurs d'échanger sur leurs pratiques, de travailler sur une cohérence départementale et d'être en veille sur l'évolution des dispositifs et sur les nouvelles réponses pour les publics. Trois journées sont programmées en 2023.
- **Etre acteur dans la mise en œuvre des CESP** pour les territoires de Saint-Briec /Loudéac et travailler avec les évaluateurs sur la notion de référents de parcours.
- **Collaborer avec le point santé sur l'axe évaluation médicale et psychique.**

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 2022, des dossiers de ménages demandeurs de six dispositifs différents :



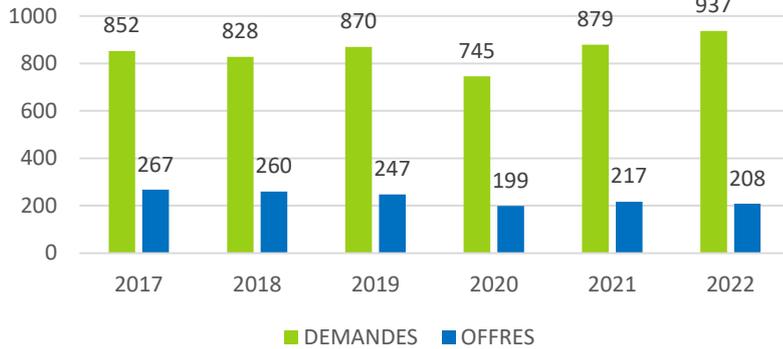
En 2022, le SIAO a enregistré **937 nouvelles demandes d'hébergement/logement accompagné** (879 en 2021 soit une hausse de 6,6%). L'augmentation constatée en 2021 se confirme (+18% entre 2020 et 2021).

Si en 2021, on pouvait considérer qu'il s'agissait d'un rattrapage de l'année 2020 (l'instruction des nouvelles demandes ayant été suspendue en raison de la crise sanitaire Covid 19), la hausse continue du nombre de demandes illustre l'impact d'une tension locative qui sévit sur le département :

- Une tension locative qui s'accroît dans le parc public avec une hausse des demandes de logements sociaux (9 940 demandes HLM en 2020, 12 660 demandes au 1er juillet 2022) et une diminution du turn-over dans le parc.
- Un accès au logement social qui prend plus de temps, induisant une baisse des sorties d'hébergement d'insertion / logement accompagné avec des durées de séjour plus longues, d'où une baisse des offres hébergement / logement accompagné.

En moyenne sur l'année, le SIAO a compté **445 demandes en attente** (CHRS : 174 ; ALT : 183 ; PS : 19 ; Pension de familles : 50 ; FJT : 19), un volume en forte augmentation par rapport à la liste d'attente de 2021 qui comptait en moyenne 364 demandes en attente, 325 en 2020, 312 en 2019, 286 en 2018. Parallèlement, en 2022, **208 offres d'hébergement/logement** ont été transmises par les structures gestionnaires, tous dispositifs confondus.

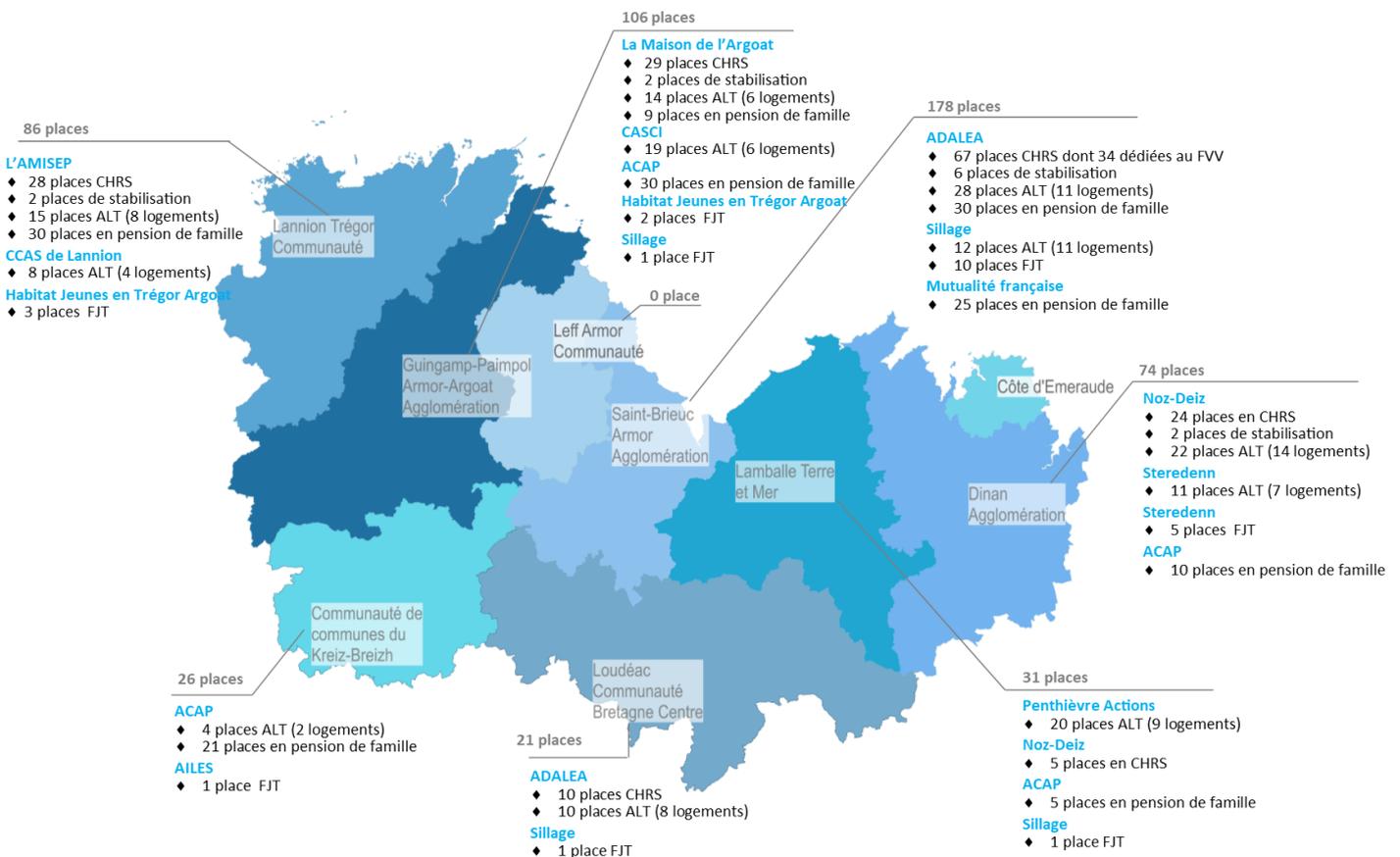
Evolution des demandes/offres d'hébergement-logement



Depuis 2017, la tendance est à une hausse des demandes de 10% alors que les offres baissent de près de 22%, avec un ratio de **4,5 demandes pour 1 offre en 2022** contre 3,2 en 2017.

Lecture : En 2022, le SIAO a comptabilisé 937 demandes d'hébergement/logement pour 208 offres.

Cartographie du parc hébergement / logement accompagné



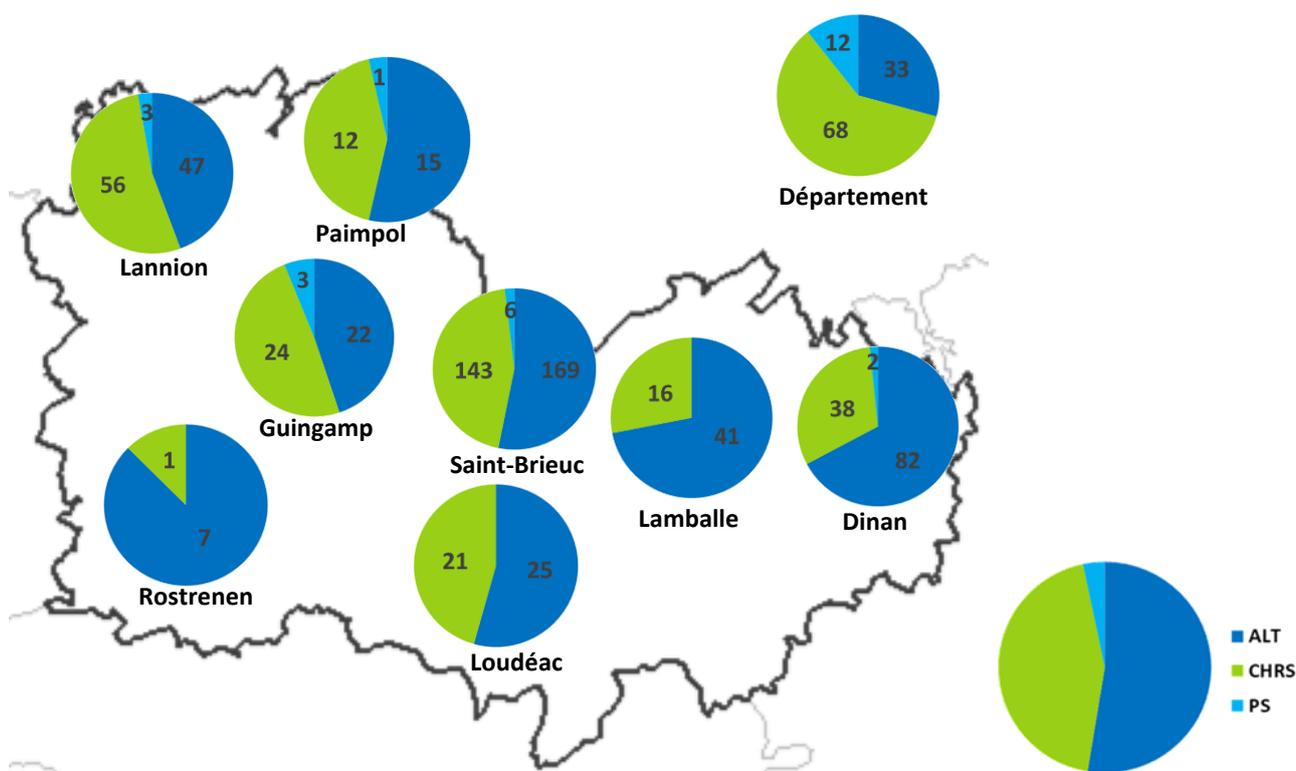
2.3.1 L'HEBERGEMENT D'INSERTION

LES DEMANDES D'HEBERGEMENT D'INSERTION



En 2022, **847 demandes d'hébergement d'insertion (CHRS, ALT, PS)** ont été transmises par les structures relais à l'opérateur SIAO, soit **58 de plus qu'en 2021**.

Carte – Demandes d'hébergement par territoire et par dispositif



Lecture : En 2022, sur les 847 demandes d'hébergement transmises, celles concernant Dinan en premier choix de ville correspondent à 82 demandes en ALT, 38 CHRS et 2 PS. Les demandes concernant le département sont celles pour lesquelles le ménage n'a pas émis de souhait géographique particulier.

En 2022, le SIAO comptabilise 441 demandes d'ALT, 379 de CHRS et 27 de PS. On enregistre en 2021 415 demandes ALT (+26), 348 demandes CHRS (+31), 26 demandes PS (+1).

Le dispositif ALT **représente 52% de l'ensemble des demandes d'hébergement d'insertion**, contre 45% pour le CHRS et 3% pour les PS.

La répartition des demandes par territoire est sensiblement la même que les années précédentes.

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

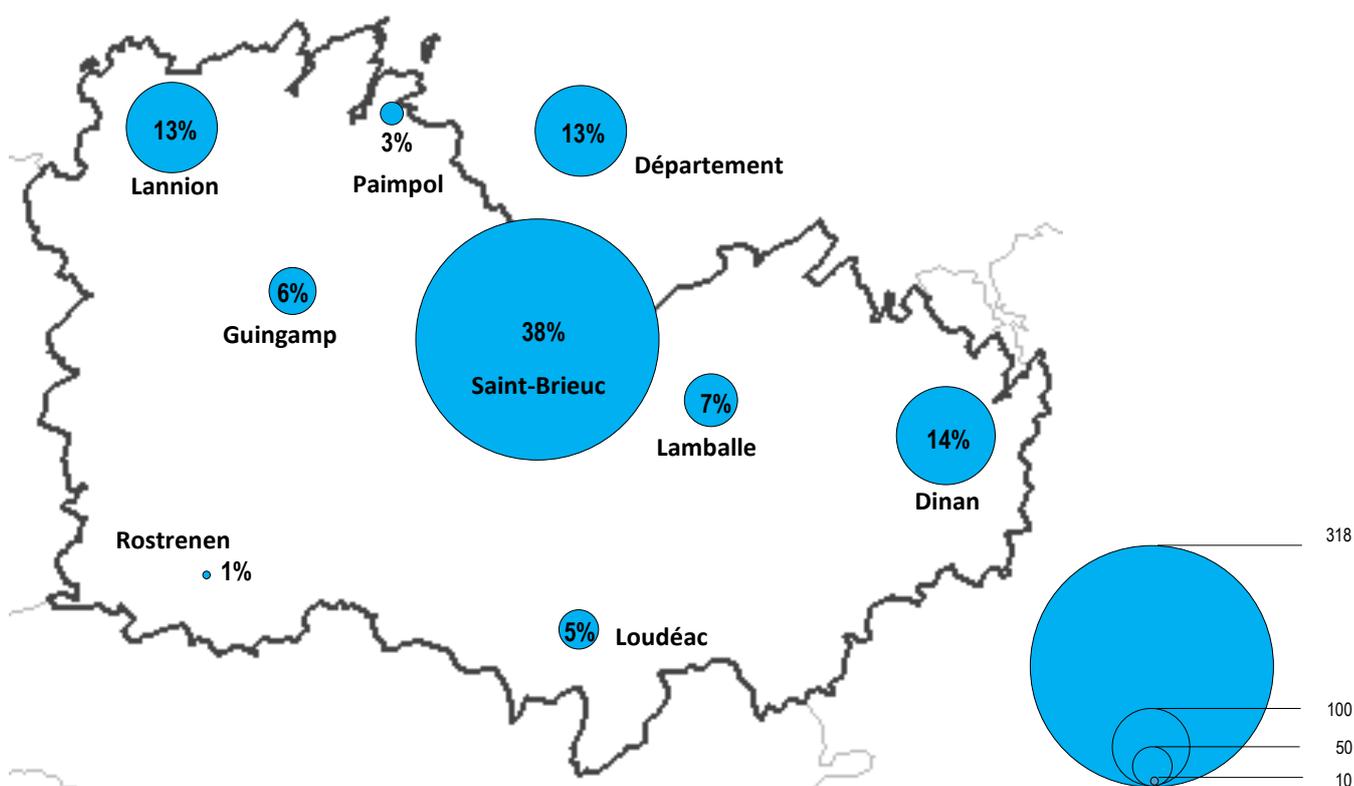
On constate tout de même une baisse de points des demandes pour le territoire de Saint-Brieuc (de 41% en 2021 à 38% en 2022) ; parallèlement, les demandes départementales augmentent de 4 points (9% en 2021 à 13% en 2022).

En 2022, 3 ménages ont été orientés vers une place en CHRS à Rostrenen. Au vu de l'absence de réponse CHRS sur le territoire, deux d'entre eux ont accepté d'élargir leur choix géographique.

Les demandes départementales sont en hausse et représentent 13% des demandes (9% en 2021). La part des demandes départementales varie selon le dispositif préconisé, **elles représentent 44% des demandes en places de stabilisation**, 18% des demandes CHRS et 7% des demandes d'ALT.

Devant la saturation des dispositifs et les délais d'attente toujours plus longs, 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 demandé (les % sont arrondis à l'unité la plus proche)



Lecture : Le territoire de Lannion comptabilise 13% des demandes d'hébergement d'insertion.

LES OFFRES D'HEBERGEMENT D'INSERTION

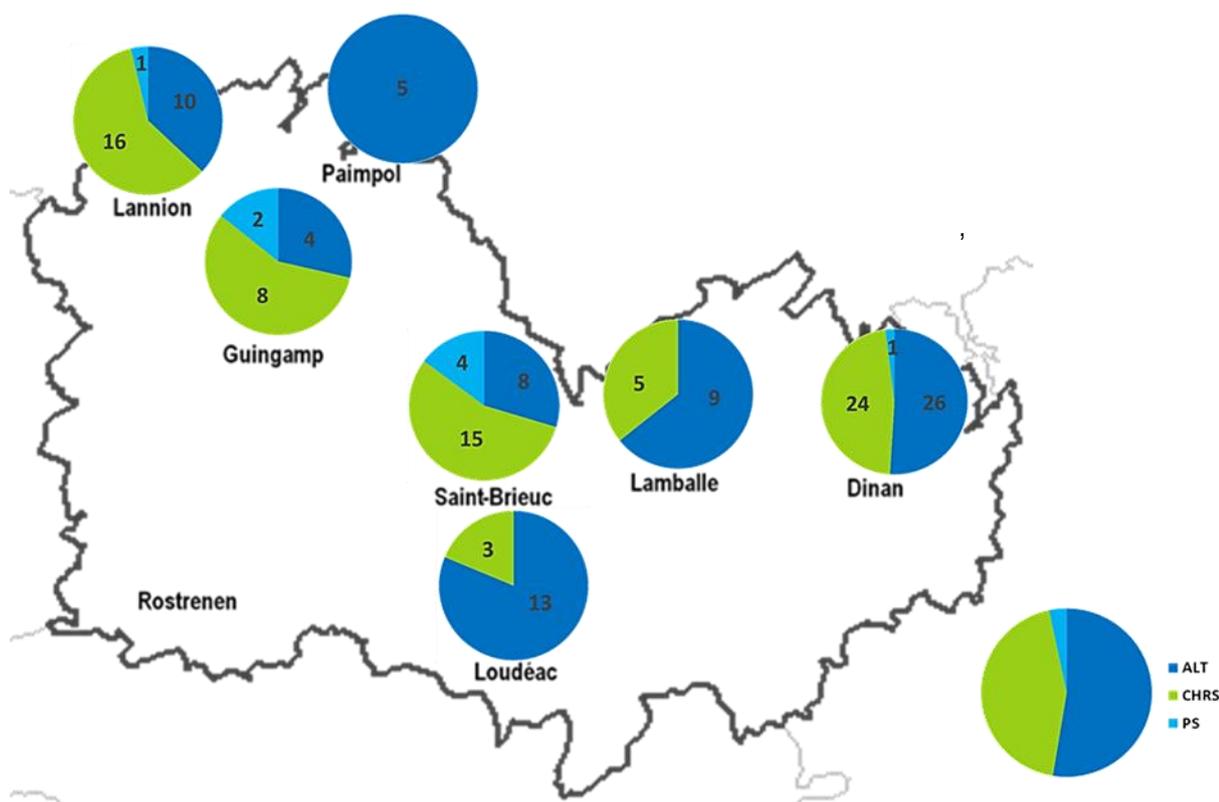
En 2022, 154 nouvelles offres d'hébergement d'insertion ont été transmises au SIAO, contre 175 en 2021 (soit 21 offres de moins). Depuis 2017, on constate une baisse de 36,4% du nombre d'offres transmises.

En 2022, le SIAO a recensé 75 offres d'ALT, 71 de CHRS et 8 de PS.

En 2021, le SIAO avait recensé 83 offres d'ALT, 79 de CHRS et 13 de PS. La baisse du nombre d'offres est visible sur tous les dispositifs, ALT (-8), CHRS (-8) et PS (-5).

Le territoire de Saint-Brieuc se démarque particulièrement avec une baisse de 47% des offres transmises (-24 offres). Parallèlement, on constate une hausse des offres transmises à Dinan (+11 offres). Cette augmentation est liée à la création de 10 nouvelles places ALT à Dinan en octobre 2022. Nous pointons également l'absence d'offre ALT sur le territoire de Rostrenen et d'offre CHRS sur celui de Paimpol.

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



Lecture : En 2022, sur les 154 offres d'hébergement, celles transmises par les structures de Saint-Brieuc correspondent à 8 ALT, 15 CHRS et 4 PS.

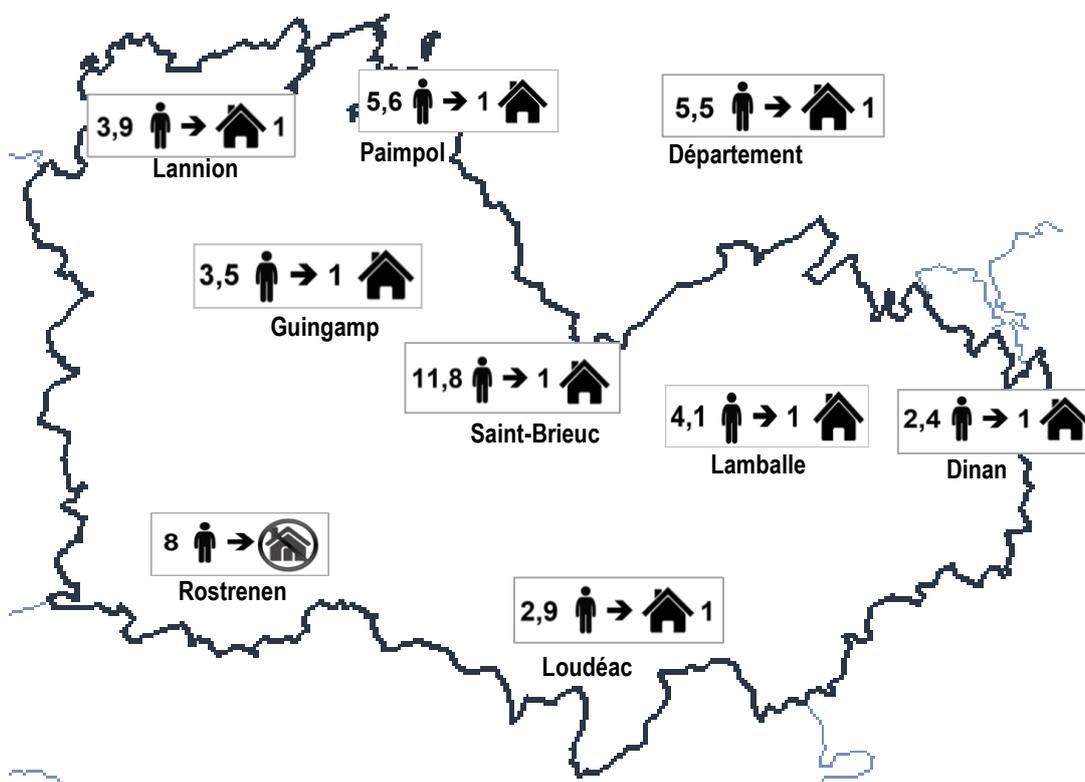
Les offres se répartissent à 49% en ALT, 46% en CHRS et 5% en PS.

Le territoire de Dinan concentre un tiers des nouvelles offres, avec 33% des offres, ceux de Lannion et Saint-Brieuc recensent respectivement 18% des offres.

La tension sur les dispositifs d'hébergement d'insertion

Avec 5,5 demandes pour 1 offre d'hébergement d'insertion (847 demandes pour 154 offres), l'offre est insuffisante sur le département, en particulier sur le territoire de Saint-Brieuc où l'on comptabilise près de 12 demandes pour 1 offre. La tension a fortement augmenté.

Carte – Tension sur les dispositifs d'hébergement par territoire



Lecture : En 2022, on comptabilise 5,6 demandes pour une offre sur le territoire de Paimpol.

Tension sur les dispositifs d'hébergement d'insertion :

En matière d'hébergement et de logement, la tension est définie par le niveau d'adéquation sur un territoire entre la demande et l'offre (nouvelles offres).

Une zone est dite « **tendue** » si l'offre d'hébergement n'est pas suffisante pour couvrir le volume de demandes.

Une zone est « **détendue** » si l'offre d'hébergement est suffisante pour couvrir les besoins en demandes d'hébergement.

Le ratio de délimitation n'est pas défini et pourra faire l'objet d'une réflexion approfondie.

Détail par dispositif :

Dispositif	Ratio (Demandes / offres)					
	2022	2021	2020	2019	2018	2017
ALT	5,9	5	3,7	3,5	3	3
CHRS	5,3	4,4	4,4	5,9	3,9	3,2
PS	3,4	2	8,6	4,2	2,3	5
<i>Moyenne</i>	5,5	4,5	4,2	4,5	3,4	3,2

Lecture : En 2022, on comptabilise 5,9 demandes en ALT pour une offre.

En 2022, le ratio augmente sur tous les dispositifs.

La tension est particulièrement marquée pour le dispositif ALT avec près de 6 demandes pour une offre.

Ratio (demandes / offres) par ville

Dispositif	Dinan	Guingamp	Loudéac	Lamballe	Lannion	Paimpol	Rostrenen	Saint Brieuc
ALT	3,2	5,5	1,9	4,6	4,7	3	/*	21,1
CHRS	1,6	3	7	3,2	3,5	/*	/**	9,5
PS	2	1,5	/**	/**	3	/**	/**	1,5
Moyenne	2,4	3,5	2,9	4,1	3,9	5,6	/*	11,8

*aucune offre transmise sur le territoire

**dispositif inexistant sur le territoire

La tension est très disparate selon le territoire : ainsi, sur le territoire de Saint-Brieuc, on compte 21 demandes ALT pour une offre. C'est également à Saint-Brieuc que la tension est la plus forte pour le dispositif CHRS avec plus de 9 demandes pour une offre. Vient ensuite le territoire de Loudéac avec 7 demandes pour une offre.

La tension est moins importante sur les places de stabilisation par territoire. Cela est dû au fait que la moitié des demandeurs ne ciblent pas un territoire en particulier, et se disent prêts à accepter une offre sur tout le département.

Une inadéquation de l'offre par rapport à la demande

Au-delà de la tension sur les dispositifs d'hébergement d'insertion décrite ci-dessus, il paraît important de pointer l'absence de réponses sur certains dispositifs et/ou territoires :

- Place de stabilisation :
 - Offre inexistante pour les couples.
 - Pas de réponse sur les territoires de Paimpol, Loudéac et Rostrenen.
- CHRS :
 - Pas de réponse sur le territoire de Rostrenen

LA COMMISSION UNIQUE D'ATTRIBUTION (CUA)

La Commission Unique d'Attribution a pour mission d'étudier la recevabilité des demandes d'hébergement transmises par les structures relais du département, et de procéder aux attributions des offres d'hébergement mises en disponibilité par les structures gestionnaires.

En 2022, la CUA s'est réunie 26 fois (tous les 15 jours). Les CUA se sont principalement tenues en visioconférence (20) contre 6 en présentiel.

En 2022, **918 dossiers ont été inscrits à l'ordre du jour CUA soit, en moyenne, plus de 35 dossiers par CUA** (32 en 2021, 26 en 2020, 31 en 2019).

Depuis l'instauration d'un nouveau cadre de la recevabilité des demandes SIAO en 2020, seule une partie des demandes fait l'objet d'une lecture en CUA. Les demandes dites « complexes », c'est-à-dire les situations pour lesquelles la structure relais et l'opérateur SIAO ont besoin de l'éclairage des membres de la CUA pour déterminer/conforter l'orientation/la réponse à apporter, sont présentées en commission pour statuer sur la recevabilité et/ou identifier d'autres pistes de solutions/réponses :

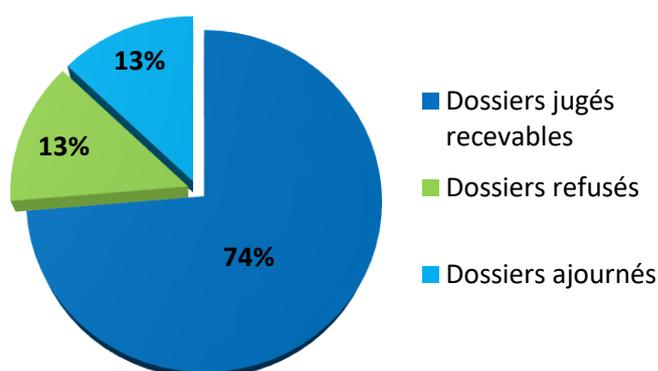
- L'évaluation sociale et médicale amène des interrogations et nécessite l'intervention de multiples compétences,
- L'évaluateur est en difficulté pour poser une orientation,
- Divergence entre la structure relais et l'opérateur SIAO sur la préconisation,
- La situation administrative est peu compatible avec la temporalité des dispositifs SIAO.

En 2022, près de 32% des demandes ont fait l'objet d'une lecture en CUA. L'objectif étant de mettre en commun les compétences et connaissances des membres de la commission autour d'évaluations plus complexes dans l'idée d'une amélioration du parcours des personnes.

Les demandes SIAO pour lesquelles les éléments de l'évaluation et d'orientation n'interrogent pas sont validées par une lecture et analyse croisée opérateur SIAO/structure relais. Ces demandes ne sont pas relues en commission et sont validées en amont par la structure relais et l'opérateur SIAO.

La recevabilité des demandes

Etude des dossiers en CUA



Sur les 918 dossiers inscrits à l'ordre du jour des CUA :

- 676 ont été jugés recevables
- 124 ont été refusés
- 118 ont été ajournés.

Lecture : En 2022, 74% des dossiers étudiés en CUA ont été jugés recevables.

Etude des dossiers		% des dossiers étudiés en 2022	% des dossiers étudiés en 2021
Dossiers ajournés par la CUA	98	11%	10%
Ajournements DDETS	20	2%	1%
Non recevables par la CUA	77	8%	7%
Refus DDETS	47	5%	8%
Total dossiers ajournés	118	13%	11%
Total dossiers refusés	124	13%	14%
Dossiers recevables	676	74%	74%
Total dossiers étudiés	918	100%	100%

La part des dossiers recevables est identique à celle de 2021. On peut constater une légère hausse des dossiers ajournés concomitante à la baisse des dossiers refusés.

Les demandes d'hébergement refusées par la CUA ou par la DDETS

Certaines demandes peuvent être jugées non recevable en Commission Unique d'Attribution (CUA) pour différentes raisons :

- le ménage ne relève pas d'un dispositif SIAO mais d'une autre orientation (structure médico-sociale, structure de soins, accès direct au logement, etc.).
- la demande concerne un ménage implanté sur un autre département pour lequel le choix géographique pour le département 22 n'est pas (suffisamment) motivé.
- l'étude de la situation par la DDETS au regard du statut administratif du ménage (en demande d'asile, situation irrégulière sur le territoire français, durée de validité du titre de séjour trop courte, etc.) ne permet pas son admission dans un dispositif SIAO.

En 2022, 124 dossiers ont été refusés : 77 dossiers ont été jugés non recevables par la CUA (58 en 2021, 45 en 2020) et 47 ont été refusés par la DDETS (64 en 2021, 20 en 2020). Dans certains cas, une autre orientation est préconisée.

Détail des orientations préconisées	Nombre 2022	Nombre 2021	Nombre 2020
Accès direct au logement	24	16	18
Orientation Conseil Départemental	19	21	10
Orientation vers un logement adapté, secteur du handicap	12	8	3
Orientation Centre Provisoire d'Hébergement	8	21	14
Autres orientations (accompagnement médico-social, dispositifs personnes âgées...)	14	6	2
Total orientations préconisées	77	61	37

Lecture : En 2022, parmi les 124 dossiers refusés, 19 ménages ont été orientés vers le Conseil Départemental.

La DDETS a refusé 47 dossiers en CUA : 40% de ces refus concernaient des publics qui relèvent de la compétence du Conseil Départemental (femmes isolées avec enfant(s) de moins de 3 ans), 17% concernaient des ménages relevant d'un centre provisoire d'hébergement, dispositif d'hébergement et de réinsertion sociale pour les personnes bénéficiaires d'une protection internationale.

Au total, après étude des dossiers ajournés, ce sont 51 demandes qui ont été refusées par la DDETS en 2022, 66 en 2021, 34 en 2020.

Motifs d'ajournement en CUA

La CUA ajourne des dossiers lorsqu'elle estime qu'elle ne dispose pas de tous les éléments nécessaires pour statuer sur la recevabilité des demandes. Elle peut aussi préconiser une orientation vers un autre dispositif (intégré au SIAO ou hors SIAO), la sollicitation d'instances de concertations afin d'affiner l'évaluation, croiser les analyses sanitaires et sociales, etc.

En 2022, 98 dossiers ont été ajournés en CUA (15 dossiers de plus qu'en 2021). Au vu de la complexité de certains dossiers, les membres de la CUA ont davantage préconisé l'organisation de concertations partenariales dans le but d'identifier les freins à lever, les étayages à mettre en place et de définir l'orientation la mieux adaptée ou la réponse à construire pour la personne.

Motifs d'ajournements	Nombre 2022
Orientation autre dispositif SIAO	18
Sollicitation d'une concertation	15
Nécessite un complément d'informations	11
En attente ouverture de droits	9
Relève d'un parcours jeunes	7
Sollicitation plateforme Handicap22	5
Préconisation ASRU	5
Relève d'un accès direct au logement	4
Nécessite une évaluation santé	4
Ancrage territorial	4
Orientation CD	4
Orientation ACT / LHSS	3
Autres motifs (orientation CLIC, réponse inexistante sur le territoire demandé...)	9
Nombre total de dossiers ajournés par la CUA	98

La DDETS peut également ajourner des dossiers en CUA le temps d'éclaircir la situation administrative de dossiers complexes. Parmi ces dossiers ajournés, certains seront refusés dans un second temps.

En amont des CUA, l'opérateur SIAO peut également ajourner des dossiers :

- Quand il manque des informations nécessaires à la compréhension de la situation,
- Quand l'opérateur estime qu'un éclairage des partenaires gravitant autour de la situation est à recueillir avant la CUA.
- Quand il y a un désaccord entre l'opérateur SIAO et le prescripteur sur l'orientation,
- Dans l'attente d'avoir plus de visibilité sur l'ouverture des droits du ménage (ressources, titre de séjour).

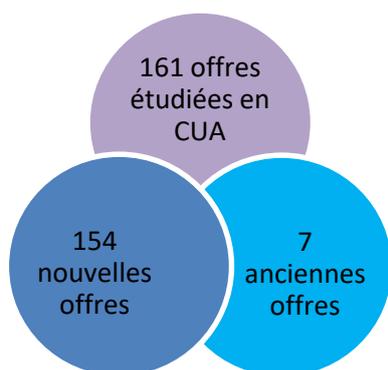
En 2022, cela a concerné 134 dossiers (123 en 2021) :

Motifs d'ajournements par l'opérateur	Nombre	%
Confirmer l'orientation / affiner l'évaluation	44	33%
Nécessite un complément d'informations	20	15%
En attente ouverture de droits, accès aux ressources	13	10%
Autre préconisation, divergence sur l'orientation	12	9%
Relève d'un parcours jeunes	12	9%
Manque l'autorisation de transmission signée par le ménage	12	9%
Orientation ACT / LHSS	8	6%
Relève d'une autre réponse (logement, handicap...)	6	4%
Autres motifs	7	5%
Nombre total de dossiers ajournés par l'opérateur	134	100%

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 2022, 161 offres d'hébergement d'insertion ont été présentées : 154 nouvelles et 7 anciennes (réétudiées en CUA suite à une non attribution). Chaque CUA a étudié en moyenne 6 offres (7 en 2021). Seulement 7 anciennes offres représentées en CUA en 2022 (contre 21 en 2021), cela signifie que les attributions se sont faites plus souvent dès le premier passage en CUA.



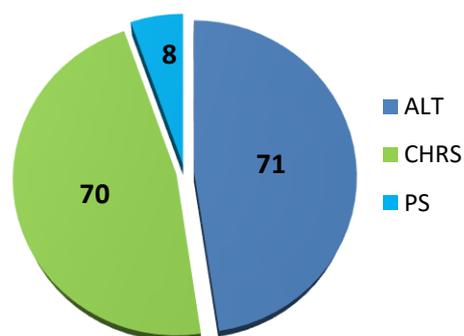
Avec 154 offres d'hébergement transmises en 2022, on comptabilise **21 offres de moins qu'en 2021**.

Sur les 154 nouvelles offres reçues en 2022 :

- 134 attributions
- 15 glissements internes
- 5 offres retirées par la structure d'hébergement

Soit **149 entrées effectives en hébergement d'insertion en 2022** (174 en 2021, 157 en 2020, 175 en 2019).

Entrées effectives par dispositif



Lecture : En 2022, 71 ménages sont entrés en ALT dont 9 par glissement interne

Les délais d'attente

Le délai d'attente moyen en 2022 est de **29,9 semaines** (24,3 en 2021, 19,1 en 2020, 18,5 en 2019), soit **près de 7 mois d'attente** (6 mois d'attente en 2021).

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).

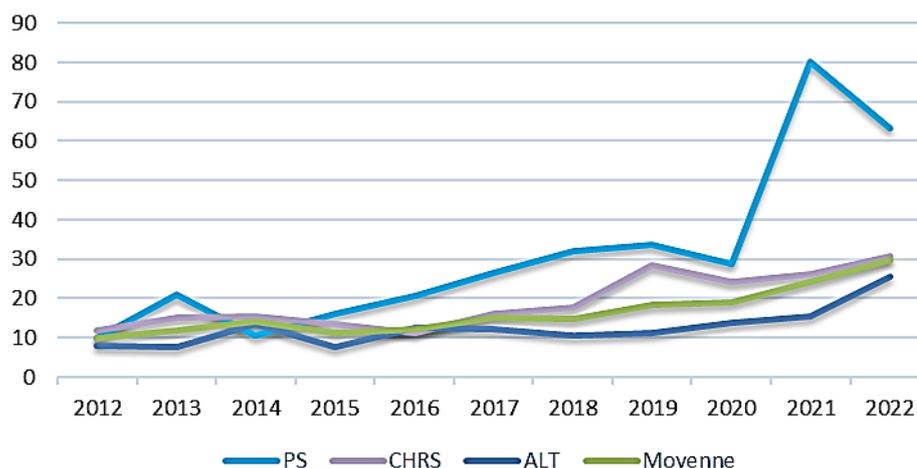
Délai d'attente (en semaines)

Dispositif	2022	2021	2020
ALT	25,6	15,4	13,7
CHRS	30,8	26,2	24,3
PS	63,3	80	28,9
Moyenne	29,9	24,3	19,1

On constate une hausse importante du délai moyen d'attente avant une attribution, **de + 5 semaines** en moyenne par rapport à 2021. C'est pour les places en ALT que la hausse du délai d'attente est la plus forte (+ 10 semaines), due à la forte tension sur ce dispositif avec une hausse des demandes concomitante à une baisse de l'offre.^[IC3]

Les demandeurs de places de stabilisation, malgré une baisse du délai entre 2021 et 2022, ont tout de même attendu en moyenne 15 mois avant une entrée en hébergement.

Délai d'attente avant attribution en semaine



Lecture : En 2022, les ménages ont attendu en moyenne 29,9 semaines avant une attribution d'hébergement.

Les délais d'attribution par ville et par dispositif avec un zoom sur la situation des personnes isolées

Ville d'attribution	ALT	ALT personnes seules	CHRS	CHRS personnes seules	PS*	Moyenne (tous dispositifs)	Moyenne personnes seules
Dinan	26,5	26,7	17,4	19	/	22	23
Guingamp	39,4	/	34,5	38,8	56,9	41,1	46
Lamballe	40,5	33,2	38,5	43,9	/	39,5	38,5
Lannion	16,8	17,4	54,6	51,7	/	37,6	38
Loudéac	15,5	16,4	29,6	/	/	16,5	16,4
Paimpol	18,1	14	/	/	/	18,1	14
Rostrenen	/	/	/	/	/	/	/
Saint-Brieuc	38	43,7	26,6	50,6	66,5	36,2	52,2
Moyenne	25,6	25,9	30,8	35,1	63,3	29,9	32,4

* Les attribution en place de stabilisation n'ont concerné que des personnes seules

En 2022, les personnes isolées ont en moyenne attendu plus de 32 semaines (plus de 7 mois) avant une attribution, avec des écarts importants allant de 14 semaines d'attente pour une attribution à Paimpol à 52 semaines à Saint-Brieuc.

A noter, à Saint-Brieuc, une seule entrée en CHRS (tout public) pour une personne isolée qui a attendu 98 semaines, soit près de 2 ans.

Les motifs de non hébergement

En amont de la CUA, l'opérateur positionne 8 ménages pour une même offre (si le nombre de ménages correspondant est suffisant). Il arrive régulièrement, après la CUA, que le ménage positionné en 1^{ère} position ne soit pas, au final, le ménage qui intègre l'hébergement.

Suite aux Commissions Uniques d'Attribution, **239 ménages ont fait l'objet d'une proposition d'hébergement en 2022** (258 en 2021, 226 en 2020, 330 en 2019, 419 en 2018, 487 en 2017). Depuis 2017, la baisse du nombre de ménages contactés est liée à la diminution des offres mais signifie également que les attributions se font plus rapidement avec les ménages positionnés en 1^{ère} et 2^{nde} position sur les offres.

110 propositions d'hébergement n'ont pas donné lieu à une admission en structure d'hébergement par la suite (97 en 2021, 81 en 2020, 177 en 2019, 219 en 2018, 266 en 2017), en raison du refus du ménage ou de la structure d'hébergement.

▪ Les refus des ménages

102 ménages n'ont pas donné suite à une proposition d'hébergement (92 en 2021, 76 en 2020, 171 en 2019, 206 en 2018, 258 en 2017).

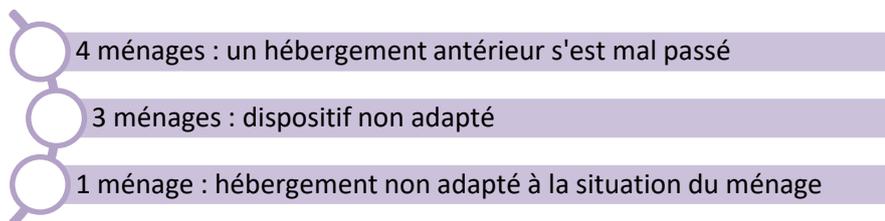
Motifs de non hébergement	Nombre	% 2022	% 2021	% 2020
Accès à un logement	18	17,7%	18%	19%
<i>Du parc privé</i>	7	6,9%	12%	9%
<i>Du parc public</i>	7	6,9%	5%	9%
<i>A un logement de transition</i>	4	3,9%	1%	1%
Impossible de joindre le ménage	16	15,7%	9%	16%
Délocalisation (dont due au DAHO)	14	13,7%	4%	8%
Modification du choix géographique	9	8,8%	20%	12%
Hébergement non adapté	8	7,8%	9%	/
Refus d'une offre adaptée sans motif	8	7,8%	7%	4%
N'a pas repris contact avec la structure d'hébergement	6	5,9%	7%	4%
A quitté le département	6	5,9%	2%	4%
Séparation de l'animal	6	5,9%	1%	3%
N'est pas disponible au moment de la proposition	4	3,9%	11%	9%
Modification de la composition familiale	3	2,9%	4%	3%
Recherche un logement autonome	2	2%	2%	4%
Autres <i>(refus du collectif, a trouvé une autre solution, items absents en 2021 mais significatifs en 2020...)</i>	2	2%	6%	18%
Total	102	100%	100%	100%

* Ont été regroupés dans « Autres motifs » tous les items représentant 1% ou moins des motifs de non attribution. Les pourcentages étant arrondies à l'unité supérieure, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100.

1 ménage sur 5 a accédé à un logement, c'est le premier motif de refus d'une proposition d'hébergement. Au vu des délais d'attribution, les ménages ont pu accéder à un logement avant que le SIAO ne leur fasse une proposition.

- **Les refus des structures d'hébergement**

Les structures d'hébergement ont refusé l'entrée de 8 ménages en 2022 (5 en 2021, 5 en 2020, 6 en 2019, 13 en 2018, 8 en 2017) pour motifs :



Le refus de la structure invoquant un dispositif non adapté concerne des situations pour lesquelles le dispositif retenu lors de l'évaluation sociale ne peut répondre aux besoins du ménage. Ce sont des situations complexes à la frontière du soin et du social. Les dispositifs d'insertion du SIAO ne peuvent pas prendre en charge ces situations qui nécessiteraient une réponse hybride associant un accompagnement social et médico-social.

2.3.2 LE LOGEMENT ACCOMPAGNE



En 2022, le SIAO a recensé 90 demandes de logement en résidences sociales intégrées au SIAO pour 29 offres.

En 2021, on comptabilisait 90 demandes pour 28 offres, 81 demandes pour 32 offres en 2020, 88 demandes pour 55 offres en 2019.

90 demandes

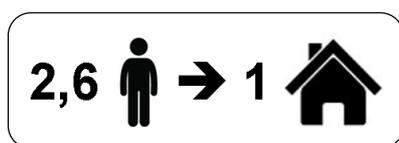
- 47 Pensions de famille ↘ 14 (26 PFO et 21 RA)
- 43 Foyers Jeunes Travailleurs ↗ 14

29 offres

- 18 Pensions de famille ↗ 5 (16 PFO et 2 RA)
- 11 Foyers Jeunes Travailleurs ↘ 4

(↘↗ évolution en nombre des demandes/offres par rapport à 2021)

Les pensions de famille



Les pensions de famille comprennent les maison relais (pension de famille ordinaire) et les résidences accueil. La résidence accueil est la dénomination retenue lorsque la pension de famille est adaptée pour être particulièrement destinée aux personnes ayant un handicap psychique.

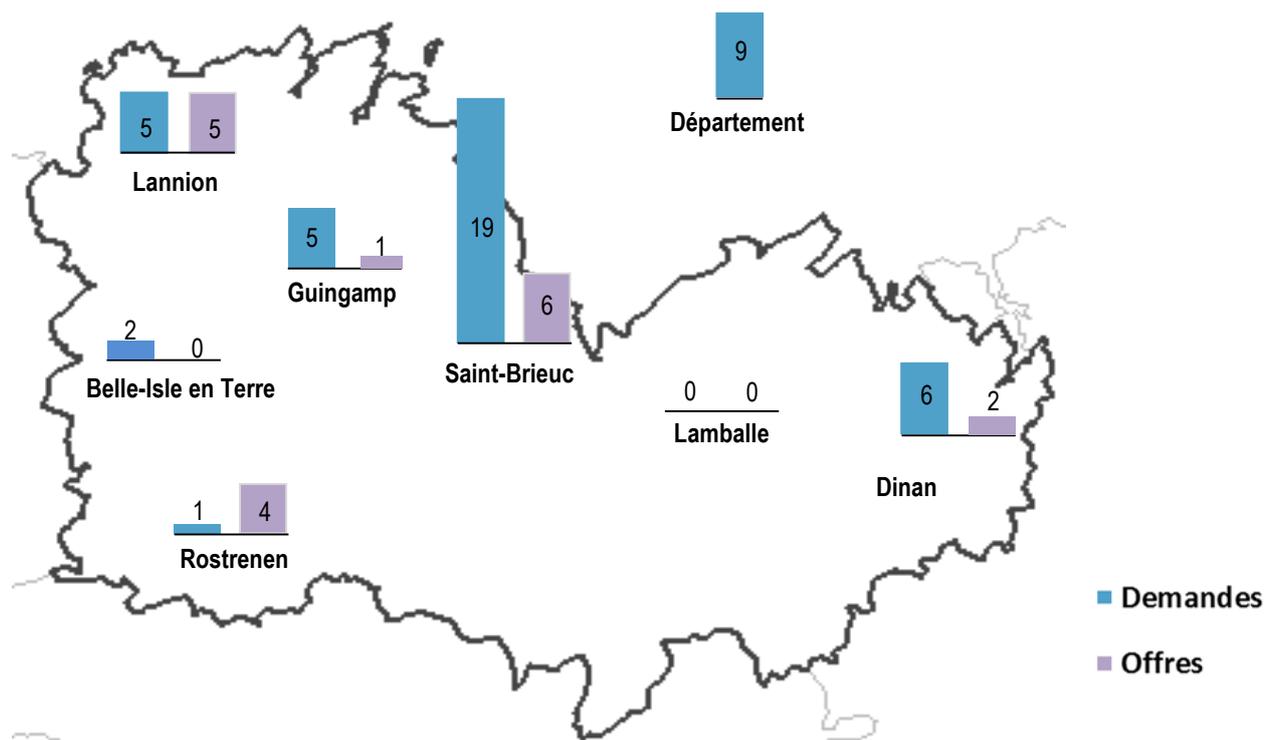
Avec 47 demandes pour 18 offres, le ratio départemental demandes/offres pour 2022 s'établit à 2,6. En 2021, ce ratio était de 4,7 (2,7 en 2020, 1,5 en 2019, 2,8 en 2018, 3 en 2017).

Ce ratio est très disparate selon les territoires. C'est sur le territoire de Guingamp que la tension est la plus forte avec 5 demandes pour 1 offre. Le ratio est de 1 demande pour une offre à Lannion alors que pour Saint-Brieuc, il est de 3,2.

A Rostrenen, 4 offres ont été transmises pour 1 seule demande, soit un ratio de 0,3. Le ratio varie également selon la nature du dispositif, avec un ratio de 1,6 pour une place en pension de famille ordinaire et de 10,5 en résidence accueil.

A Saint-Brieuc, le ratio pour la résidence accueil est de 11. Il est à noter qu'il n'y a pas eu d'offre sur les territoires de Belle-Isle en Terre et Lamballe en 2022.

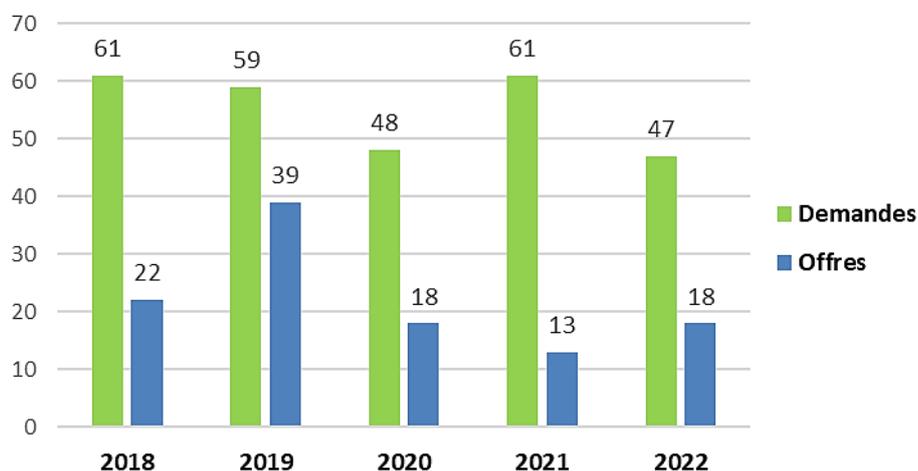
Carte – Répartition des demandes et des offres en pensions de famille par territoire



Lecture : Le territoire de Saint-Brieuc centralise 19 demandes en pension de famille pour 6 offres.

A ce jour, le dispositif pension de famille n'existe pas sur les territoires de Paimpol et Loudéac. Cependant, **à Loudéac, l'ouverture de 25 logements est annoncée pour 2025.**

Evolution des demandes / offres en pension de famille



Lecture : En 2018, le SIAO comptabilisait 61 demandes pour 22 offres.

Les attributions et délais d'attente

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 6 ménages (selon leur date d'ancienneté) que la concertation territoriale va étudier. Le résultat des concertations

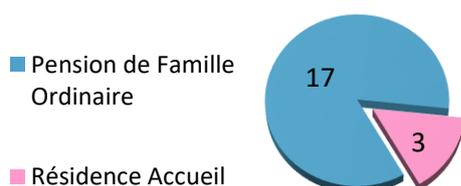
territoriales est ensuite présenté en CUA. Le délai de validité des positionnements issus des concertations est de 6 mois.

Territoire	Nombre de demandes	Nombre d'offres	Ratio	Nombre de concertations territoriales	Attributions en 2022
Saint-Brieuc	19	6	3,2	4	7*
Guingamp	5	1	5	1	1
Lannion	5	5	1	1	5
Dinan	6	2	3	1	2
Rostrenen	1	4	0,3	2	4
Lamballe	/	/	/	1	1*
Belle-Isle en Terre	2	/	/	/	/
Département	9				
Total	47	18	2,6	10	20

* L'attribution à Lamballe ainsi qu'une attribution à Saint-Brieuc correspondent à 2 offres transmises en 2021.

En 2022, 18 offres ont été transmises par les structures gestionnaires (13 en 2021, 18 en 2020, 39 en 2019, 22 en 2018). 10 concertations territoriales ont été organisées sur les territoires (7 en 2021, 8 en 2020, 13 en 2019, 15 en 2018), elles ont donné lieu à 20 attributions (11 en 2021, 17 en 2020, 32 en 2019, 22 en 2018).

Entrées en pensions de famille



Lecture : En 2022, 17 ménages sont entrés en pension de famille ordinaire, 3 ménages en résidence accueil.

En moyenne, les demandeurs ont attendu **1 an et 3 mois avant une attribution (66 semaines), 38 semaines en 2021**, soit une augmentation de plus de 6 mois. Par rapport à 2018, le délai a augmenté de près de 9 mois.

Délai d'attente par dispositif :

- **2 ans** : résidence accueil
- **1 an et 2 mois** : pension de famille ordinaire

Le délai d'attente avant une attribution en résidence accueil est à mettre en relation avec le nombre d'offres transmises : 2 offres en 2022, 2 offres en 2021, 1 seule en 2020.

En 2022, 14 ménages sont sortis de pension de famille (6 en 2021).

L'étude des demandes et les résultats des concertations territoriales

En 2022, l'opérateur SIAO a reçu 47 demandes pour une place en pension de famille. Parmi ces demandes, 10 ont été ajournées dans l'attente d'informations complémentaires concernant les critères d'entrée en pension de famille tels que l'autonomie du ménage dans le logement, la stabilisation et l'adhésion aux soins...

Au cours de l'année 2022, ce sont 103 demandes qui ont été en attente d'une place en pension de famille.

Pour les 18 offres proposées en pension de famille, 85 ménages ont été positionnés.

- 22 candidatures non étudiées (voir tableau ci-dessous),
- 29 avis défavorables (voir tableau page suivante),
- 34 avis favorables (20 attributions)

1- Les candidatures non étudiées :

Motifs des candidatures non étudiées	
Le ménage ne s'est pas présenté au rendez-vous	7
Le ménage a modifié son choix géographique	5
Le ménage est attributaire d'une autre place en pension de famille	3
Le logement ne correspond pas aux attentes du ménage	3
Impossible de joindre le ménage	1
Le ménage a quitté le département	1
Le projet pension de famille n'est plus d'actualité	1
La personne est décédée	1
Total	22

En 2022, 22 candidatures n'ont pu être étudiées. Au vu des délais d'attente, le ménage a pu trouver une autre solution ou modifier son projet. Lorsqu'un ménage formule plusieurs choix géographiques, il peut, au moment du contact avec la structure gestionnaire, modifier son choix et cibler une ville sur laquelle il se projette. Le ménage peut aussi être positionné sur différentes offres, ainsi 3 ménages étaient déjà attributaires d'une place en pension de famille au moment où ils ont été contactés par une autre structure gestionnaire.

2- Les avis défavorables

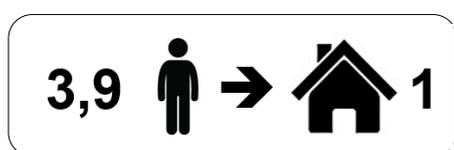
Motifs des avis défavorables	
Le ménage ne relève pas du dispositif <i>(Autre orientation : logement, FAM, champ du handicap, ...)</i>	12
Nécessité d'une phase d'évaluation	7
Pathologie non stabilisée	4
Le projet pension de famille n'est pas adapté au projet de la personne	2
Autres motifs <i>(manque d'autonomie, projet à consolider, ...)</i>	4
Total	29

La raison pour laquelle les pensions de famille refusent l'entrée d'un demandeur repose sur la considération que le ménage ne relève pas d'un tel dispositif (manque d'autonomie, pathologie non stabilisée, comportements incompatibles avec la vie en collectivité...). Ces critères, variables selon les structures, dépendent de plusieurs éléments :

- Le réseau de partenaires mobilisés, notamment au regard du projet social de la personne,
- La gestion d'un collectif de résidents présentant des problématiques diverses.

Les pensions de famille peuvent dans certains cas orienter le ménage vers un logement d'évaluation afin d'évaluer la capacité du ménage à vivre en logement et en collectif. **Il existe 3 logements d'évaluation situés à Guingamp, Rostrenen et Lannion** ayant pour objectifs de permettre aux personnes de vérifier sur quelques mois leurs capacités à vivre dans un logement type pension de famille. Ils s'adressent aux personnes pour lesquelles la capacité à habiter n'a pu être établie / évaluée par les partenaires, exemples : adultes ayant toujours vécu au domicile des parents, longue incarcération ou hospitalisation, etc. La période d'évaluation court pour une période d'un mois renouvelable deux fois. Les demandes d'entrée sur ces logements d'évaluation sont gérées directement les associations gestionnaires (ACAP et AMISEP). A noter que les orientations vers le logement d'évaluation situé à Lannion ont été suspendues au cours de l'année, le temps de préciser le projet d'accueil. Il devrait de nouveau accueillir du public au courant de l'année 2023.

Les Foyers Jeunes Travailleurs



Avec 43 demandes pour 11 offres, le ratio départemental demandes-offres est de **3,9** (1,9 en 2021, 2,4 en 2020, 1,8 en 2019 comme en 2018). Sur le territoire de Saint-Brieuc où la demande est la plus forte, la tension est la plus élevée du département : le ratio est de 4 demandes pour une offre.

Pour le territoire de Lamballe, nous n'avons enregistré aucune demande et la structure gestionnaire n'a transmis aucune offre en 2022.

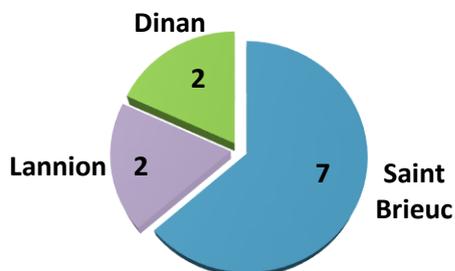
Territoire	Demandes	Offres	Attributions	Ratio demandes offres
Saint-Brieuc	28	7	7	4
Dinan	5	2	2	2,5
Guingamp	2	/	/	/
Lannion	4	2	2	2
Lamballe	/	/	/	/
Total	43	11	11	3,9

Lecture : En 2022, 11 ménages sont entrés en FJT, dont 2 à Dinan.

On constate en 2022 une baisse des offres transmises par rapport à 2021 avec 11 offres transmises pour 15 offres en 2021, 10 en 2020, 4 en 2021.

En moyenne, **les demandeurs ont attendu plus de 4 mois avant une attribution** (18,7 semaines, 15 semaines en 2021, 9 semaines en 2020, 4,3 en 2019, 4,7 en 2018). Le délai d'attente est en forte augmentation depuis 2018 (+14 semaines).

Entrées en FJT par territoire



Sorties de FJT

En 2022, 4 ménages sont sortis de FJT (13 en 2021, 4 en 2020)

3 ménages ont accédé à un logement :

- 1 vers le parc privé
- 1 vers le parc public
- 1 vers le logement accompagné



1 ménage – hébergé par des tiers

Les résultats des commissions d'admission des Foyers de Jeunes Travailleurs

53 demandes¹ ont été transmises aux structures gestionnaires pour étude en commission d'admission :

- 28 avis favorables,
- 19 avis défavorables,
- 3 demandes ajournées dans l'attente d'informations complémentaires,
- 3 candidatures non étudiées

1- Les refus des ménages

6 ménages ayant reçu un avis favorable en commission d'admission ont refusé la proposition qui leur a été faite.

Motifs des refus des ménages

Le ménage n'a pas repris contact avec la structure gestionnaire	2
Le ménage a trouvé une autre solution	1
Le ménage a accédé à un logement	1
Impossible de joindre le ménage	1
Refus de la proposition sans motif	1

¹ Un ménage peut être positionné sur la commission de plusieurs FJT ou faire l'objet de plusieurs passages en commission.

<i>Total</i>	6
--------------	---

2- Les avis défavorables

Motifs des avis défavorables

Ne correspond pas aux critères de la RHJ (<i>âge, présence d'animaux, situation administrative, ...</i>)	5
Un hébergement antérieur s'est mal passé	5
Le ménage ne relève pas du dispositif	4
Absence de situation professionnelle ou de formation	3
Le FJT ne correspond pas aux besoins du jeune	2
<i>Total</i>	19

Perspectives :

L'intégration de 3 nouveaux logements vont permettre des orientations sur de nouveaux territoires : un logement à Paimpol et Loudéac (Sillage) ainsi qu'un logement à Rostrenen (Association Ailes).

2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS

En 2022, **937 demandes d'hébergement / logement accompagné**, tous dispositifs confondus, ont été transmises au SIAO (879 en 2021, 745 en 2020, 870 en 2019, 828 en 2018), concernant **1427 personnes** (1359 en 2021, 1126 en 2020, 1337 en 2019, 1223 en 2018).

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.

Plus de 2/3 des demandeurs sont des personnes isolées, 72.3% (72% en 2021, 71.7% en 2020).



Les hommes sont majoritaires et représentent 69% des ménages (67% en 2021, 63% en 2020).



La part des femmes est en baisse : 31% des demandeurs (33% en 2021, 37% en 2020).

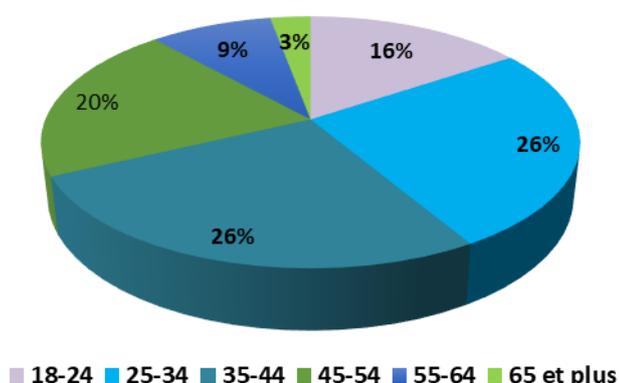


91 femmes victimes de violences ont déposé une demande d'hébergement, soit 7 femmes de plus qu'en 2021.

L'âge moyen du demandeur est en augmentation, 39 ans (38 en 2021, 37 en 2020).

Le nombre de demandeurs de plus de 65 ans a doublé en 1 an passant de 13 ménages en 2021 à 27 en 2022.

Répartition des ménages par tranches d'âge



En 2022, 52 % des demandeurs ont entre 25 et 44 ans (52% en 2021, 53% en 2020).

42% des demandeurs principaux ont moins de 35 ans (42% en 2021, 47% en 2020).

12% sont âgés de 55 ans et plus (11% en 2021, 9% en 2020).

Lecture : En 2022, 20% des demandeurs ont entre 45 et 54 ans.

La répartition des demandeurs par nationalité se stabilise.

76% des demandeurs sont de nationalité française (76% en 2021, 77% en 2020, 80% en 2019, 81% en 2018, 85% en 2017).

21% des demandeurs proviennent d'un pays en dehors de l'UE (21 % en 2021, 19% en 2020, 17% en 2019, 14% en 2018, 13% en 2017).

3% sont d'origine européenne (3% en 2021, 4% en 2020, 3% en 2019, 4% en 2018, 2% en 2017).

Plus d'un tiers des demandeurs se trouvent hébergés par un tiers ou un parent (34%).

28% 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 (36%, 38% en 2021, 32% en 2020), suivis des **ménages en situation d'expulsion locative, ou dont le logement est repris par le propriétaire (14%)**, motif en forte augmentation (+ 5 points par rapport à 2020).

61 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO (48 en 2021, 38 en 2020, 70 en 2019).

48% des ménages sont reconnus prioritaires pour une place en CHRS (58% en 2021, 63% en 2020, 66% en 2019), 8% pour une place de stabilisation (25% en 2021, 21% en 2020, 11% en 2019), 21% pour de l'ALT (8% en 2021, 11% en 2020, 13% en 2019), et 9% pour de la pension de famille (6 % en 2021, 5% en 2020, 9% en 2019).

La commission de médiation DAHO se prononce sur la nature du caractère prioritaire (hébergement, logement de transition et logement) et le périmètre géographique (département, un ou territoire, etc.).

Sur les 61 ménages reconnus prioritaires, 33 ménages ont reçu une proposition d'hébergement, 24 ménages ont accédé à un hébergement/logement d'insertion. Au 31 décembre 2022, 25 sont toujours en attente d'une proposition.

62 ménages sortant ou préparant leur sortie de maison d'arrêt ont déposé une demande SIAO, soit 21 de plus qu'en 2021.

Sociotype du demandeur d'hébergement / logement d'insertion²

Homme 69% - 39 ans

Femme - 31%

18-24 ans : 16%
25-34 ans : 26%
35-44 ans : 26%
45-54 ans : 20%
55-64 ans : 9%
65 ans et plus : 3%

Français 76%

Hors UE - 21%
UE - 3%

Vit seul 72 %

Homme seul : 56,5%
Femme seule : 15,5%

Femme seule avec enfant(s) : 12%
Homme seul avec enfant(s) : 8%
En couple sans enfant : 3%
En couple avec enfant(s) : 4%
Groupe de personnes : 1%

Suite à une rupture familiale, conjugale, par des tiers 36%

Expulsion ou perte du logement : 14%

Sortie dispositif asile : 9%
Violences : 7%
Logement insalubre, inadapté : 6%
Sortie de prison : 6%
Départ département d'origine : 5%
Sortie d'établissement de soins : 4%
Absence de ressources : 4%
Dort dans la rue : 3%
Sortie d'hébergement : 2%
Arrivée en France : 2%

Est hébergé par des tiers 20%

Structure d'urgence : 15%

Domicile personnel : 15%
Hébergé par la famille : 14%
Rue ou abri de fortune : 13%
Dispositif demandeur d'asile : 9%
Prison : 6%
Etablissement de soins : 4%
Hôtel (hors 115) : 2%
Hébergement d'insertion : 1%

Vit ou est domicilié à Saint-Brieuc Armor Agglomération 41%

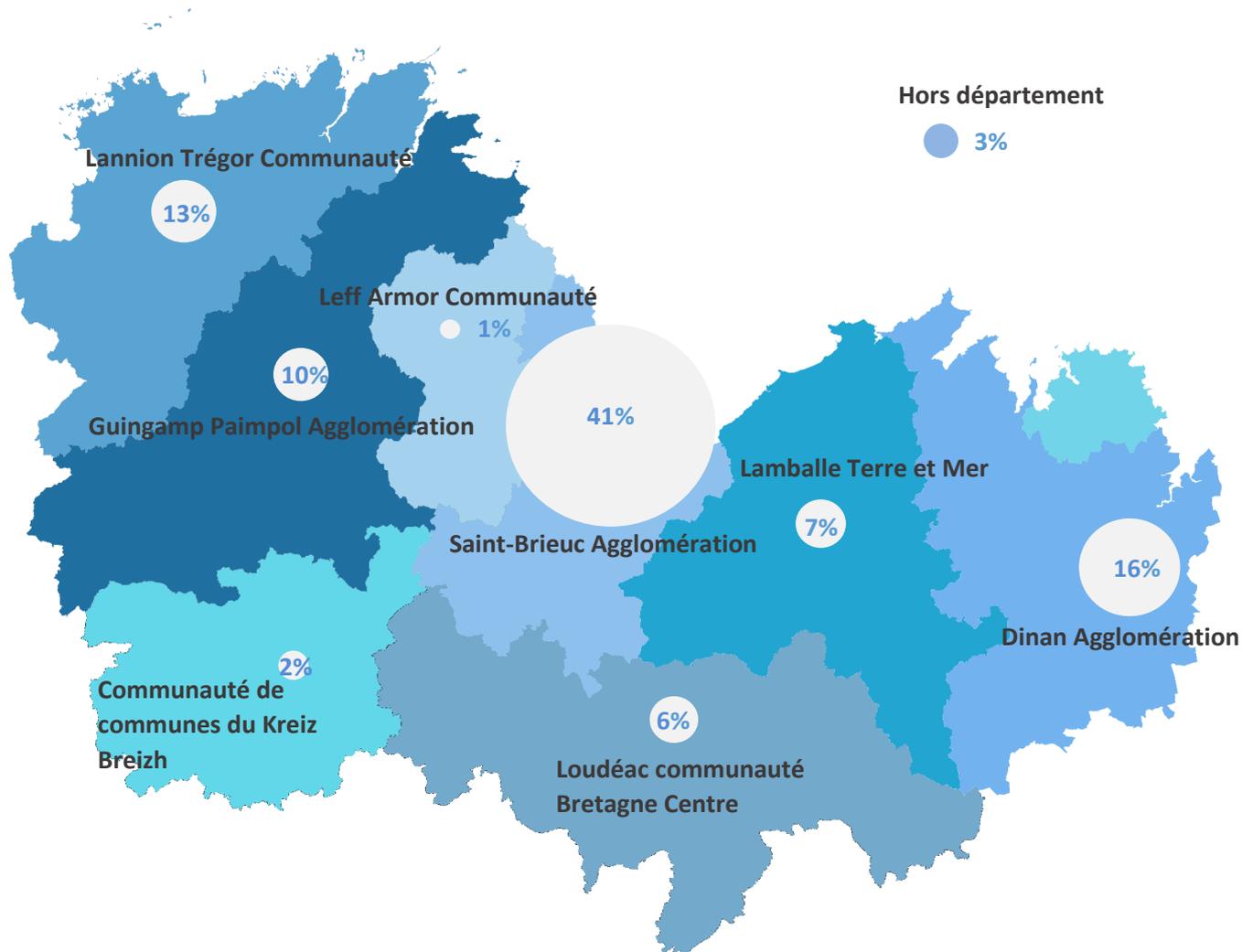
Est sans activité 70%

Retraité : 3% En emploi : 22%
En formation / cursus scolaire : 5%

91 femmes victimes de violences
61 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO
62 personnes sortant de prison
409 enfants concernés

²Les valeurs de moins de 1% ne sont pas représentées ainsi que les informations non renseignées
Les pourcentages sont arrondis à l'unité la plus proche. Suite à une modification apportée au système d'information, la variable « ressources » ne peut être exploitée cette année.

Origine géographique des demandeurs SIAO par territoire EPCI



Lecture : En 2022, 41% des demandes ont été formulées par des ménages domiciliés sur Saint-Brieuc Agglomération.

2.3.4 LISTE D'ATTENTE ET ANNULATION DES DEMANDES

Au 31 décembre 2022, 445 demandes étaient en liste d'attente (356 en 2021, 310 en 2020, 287 en 2019) : 175 demandes CHRS, 193 demandes ALT, 20 demandes en stabilisation, 25 demandes en maison relais, 19 demandes en résidence accueil et 13 demandes FJT.

Cela représente **89 ménages de plus qu'en 2021** en attente d'une réponse d'hébergement /logement accompagné ; 158 ménages de plus qu'en 2019.

■ Renouvellement des demandes

Renouvellement des demandes : tous les 3 mois, le ménage doit renouveler sa demande auprès de la structure relais qui a réalisé le dossier d'évaluation sociale pour maintenir sa demande SIAO sur la liste d'attente et actualiser sa situation.

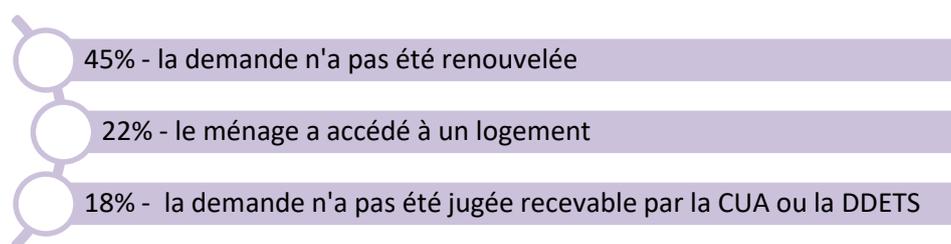
Au regard des délais d'attente avant une attribution, les renouvellements des demandes sont nécessaires et plus nombreux.

Les structures relais ont transmis 797 dossiers renouvelés en 2022 (593 en 2021, 497 en 2020, 488 en 2019, 381 en 2018). Ce chiffre est en constante augmentation et représente une hausse de 110% par rapport à 2018. Cette augmentation peut être mise en parallèle avec l'augmentation des délais d'attente avant une attribution, un meilleur suivi des demandes par les structures relais mais également avec la difficulté pour les ménages de trouver une autre solution de logement ou d'hébergement. Sans proposition du SIAO et sans autre solution par ailleurs, les ménages sont contraints de renouveler leur demande auprès du SIAO.

■ Principaux motifs de retrait de liste d'attente (hors attribution)

1 293 ménages ont eu une demande d'hébergement / logement accompagné en cours pendant l'année 2022 (1187 en 2021, 1032 en 2020, 1136 en 2019).

Hors attributions, 669 demandes ont été retirées de liste d'attente dont :



La répartition des retraits de liste d'attente est sensiblement identique à celle de 2021.

Cependant, on constate une hausse du nombre de ménages attributaires d'un logement du parc public (+14%), en revanche les ménages ayant accédé à un logement du parc privé est en baisse (-6%).

En 2022, 92 ménages inscrits sur liste d'attente pour un dispositif intégré au SIAO ont accédé à un logement du parc public (78 en 2021, 63 en 2020)



En 2022, 52 ménages inscrits sur liste d'attente pour un dispositif intégré au SIAO ont accédé à un logement du parc privé (58 en 2021, 57 en 2020)



2.3.5 SIAO INSERTION-LOGEMENT

L'InterMédiation Locative (IML)

Le dispositif IML permet de sécuriser et simplifier la relation entre le locataire et le bailleur grâce à l'intervention d'un tiers social (opérateur, organisme agréé ou association).

Dans le cadre du plan logement d'abord et l'instruction du 4 juin 2018 relative à la mise en œuvre du plan de relance de l'intermédiation locative, cette mission a été confiée à l'AIVS 22 gérée par l'Amisep.

L'AIVS est chargée de la captation de logement dans le parc privé sous le régime de la location du mandat de gestion (le ménage est locataire) ou sous le régime de la sous-location (le ménage est sous-locataire). Ce dispositif s'adresse aux personnes sans domicile, 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 2022, **25 offres IML ont été transmises au SIAO** (19 en mandat de gestion sociale, 6 en sous-location), soit 10 de plus qu'en 2021 (15 offres dont 9 en mandat de gestion sociale et 6 en sous-location).

Offres et attributions par typologie et par territoire

Territoire	Dinan	Guingamp	Lamballe	Loudéac	Lannion	Paimpol	Saint Brieuc	Total	Offres retirées ou suspendues	Attributions
chambre							4	4	2	2
Studio / T1		1	1		1		2	5	/	5
T2	3	1		2		1	1	8	2	6
T3 - T4 - T5		3		2			3	8	4	4
Total offres	3	5	1	4	1	1	10	25	8	17
Offres retirées ou suspendues	1	2		2		1	2	8		
Attributions	2	3	1	2	1	/	8	17		

Pour les 25 offres transmises, 17 ont été attribuées et 8 offres ont été retirées faute de demande correspondant à l'offre ou suspendues. On parle d'offres suspendues lorsque la mise à disposition du logement est reportée, en raison de travaux par exemple.

En 2022, 7 ménages sont sortis de logements en intermédiation locative dont 2 ont été incarcérés, un ménage a accédé à un FJT, un autre à un logement du parc public.

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 :

52% des ménages ont déclaré avoir déposé une demande de logement social (51% en 2021, 39 % en 2020, 38.60% en 2019).



Elle varie en fonction des dispositifs d'orientation :

- 70% des demandeurs d'ALT ont déposé une demande de logement social en parallèle de la demande SIAO (66% en 2021, 55% en 2020, 52% en 2019),
- 37% des demandeurs de CHRS (41% en 2021, 33% en 2020, 32% en 2019),
- 26% des demandeurs de PS (35% en 2021, 16% en 2020, 21% en 2019),
- 37% des demandeurs de résidences sociales (32% en 2021, 21% en 2020, 23% en 2019).

L'application Imhoweb³ permet à l'opérateur SIAO de vérifier les informations recueillies dans le cadre de l'évaluation sociale SIAO. La part des ménages ayant une demande de logement social en cours et reçus en entretien SIAO se stabilise, en comparaison à la forte augmentation remarquée en 2021 (+12 points par rapport à 2020).

Dans l'attente d'une proposition de logement social, les ménages sont plus nombreux à solliciter le SIAO pour une solution de logement temporaire.

L'accès au logement social des publics hébergés dans les dispositifs 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 2022, l'opérateur SIAO a reçu **46 dossiers capacité à habiter de ménages pour lesquels une « identification » SIAO a été effectuée sur Imhoweb22** (47 en 2021, 49 dossiers en 2020, 37 dossiers en 2019). Sur ces 46 ménages, **14 ont accédé à un logement social** au cours de l'année 2022, soit 30% (45% en 2021, 49% en 2020, 40,5% en 2019), **7 ménages de moins qu'en 2021**.

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 **14.9 semaines entre la transmission du dossier capacité à habiter aux bailleurs sociaux et l'accès au logement social** (17.8 en 2021, 13.3 en 2020, 18.3 en 2019).

Territoire d'hébergement	Nombre de dossiers reçus	Attribution de logement social
Dinan	1	/
Guingamp	5	1
Lamballe	2	1
Loudéac	7	1
Lannion	9	3
Saint-Brieuc	22	8
Total	46	14

Les dossiers reçus sont en provenance des structures gestionnaires suivantes :

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

L'outil capacité à habiter d'un ménage peut également être communiqué à l'AIVS (Agence Immobilière à Vocation Sociale) lorsque celle-ci nous transmet une offre en InterMédiation Locative correspondant à la demande du ménage. Ainsi, 3 ménages en hébergement d'insertion ont pu accéder à un logement IML sur les territoires de Lannion, Saint-Brieuc et Loudéac.

³ 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 2022

Parmi les ménages ayant bénéficié d'un hébergement/logement accompagné dans le cadre de l'insertion, le SIAO a enregistré, **en 2022, 164 sorties (230 personnes)** (en 2021 183 sorties concernant 275 personnes, en 2020 166 sorties concernant 228 personnes, en 2019 221 sorties concernant 327 personnes) dont :

46 ménages ont accédé à un logement du parc public (86 personnes)

En 2021 : 60 ménages, 107 personnes

En 2020 : 59 ménages, 96 personnes

En 2019 : 48 ménages, 102 personnes



10 ménages ont accédé à un logement du parc privé (15 personnes)

En 2021 : 25 ménages, 30 personnes

En 2020 : 28 ménages, 36 personnes

En 2019 : 43 ménages, 62 personnes



16 ménages sont entrés en hébergement d'insertion (PS, CHRS, ALT) (21 personnes).

Cela concerne des glissements internes ou inter-structures

En 2021 : 14 ménages, 23 personnes

En 2020 : 8 ménages, 10 personnes

En 2019 : 25 ménages, 37 personnes



7 ménages ont accédé à un logement accompagné (7 personnes)

En 2021 : 9 ménages, 9 personnes

En 2020 : 4 ménages, 4 personnes

En 2019 : 10 ménages, 10 personnes



En 2022, on constate **une baisse des sorties d'hébergement, 19 de moins qu'en 2021.**

L'accès au logement est également en baisse, cela ne concerne plus que 38% des ménages sortant d'un hébergement/logement accompagné (51% en 2021, 54% en 2020).

Le suivi de l'accord collectif départemental

Au titre de l'accord collectif départemental (Etat-bailleurs sociaux), l'opérateur SIAO recense :

- Le nombre de propositions faites aux ménages par les bailleurs sociaux et le nombre d'accessions au logement social.
- Le nombre et les motifs de refus des propositions opposées par les ménages en sortie d'hébergement.

Précision : Provenance des données

Les données recueillies sont issues de requêtes effectuées à partir d'Imhoweb qui comptabilisent pour les demandeurs ayant pour statut de logement actuel « *Résidence sociale, foyer, pension, sous-locataire ou logement temporaire, structure d'hébergement* » :

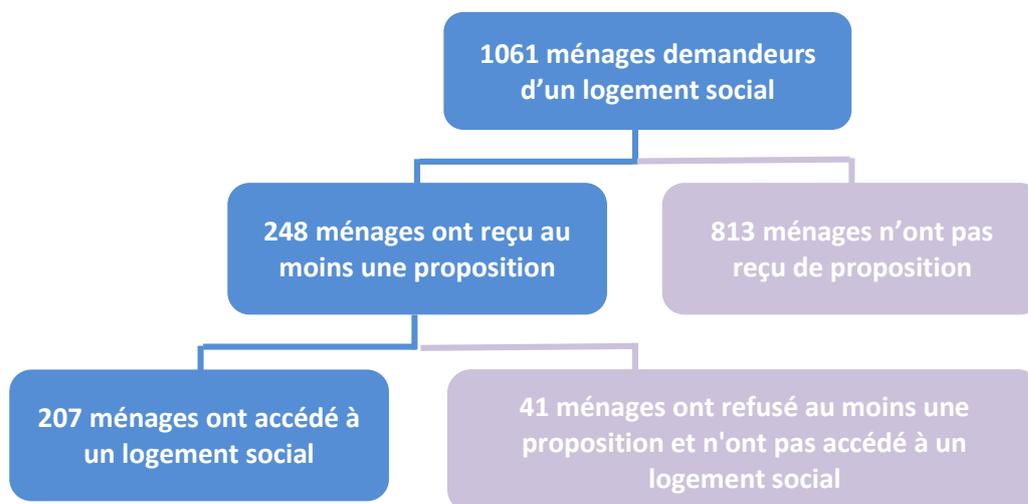
- Les demandes de logement social en cours,
- Les demandes de logement social satisfaites (= ayant abouties),
- Les refus des propositions de logement des bailleurs.



Le périmètre de ces données est plus large que celui du SIAO (personnes accueillies sur les dispositifs intégrés).

- **Le suivi de l'engagement annuel des bailleurs sociaux : objectif : 250 ménages relogés**

En 2022, sur les 1_061 ménages hébergés demandeurs d'un logement social, 207 ménages ont été attributaires d'un logement social, soit 19,5%, 22,9% en 2021, 24,6% en 2020, 23% en 2019.



Les données ci-dessus concernent l'ensemble des ménages demandeurs, quelle que soit l'année du dépôt de la demande de logement social.

Avec au moins une proposition de relogement auprès de 248 ménages (285 en 2021, 277 en 2020, 262 en 2019), les bailleurs sociaux s'approchent de l'engagement prévu dans l'accord collectif départemental de répondre annuellement à 250 demandes de logements formulées par des ménages en sortie d'hébergement. Ce chiffre est à mettre en parallèle avec le nombre de ménages ayant accédé à un logement social : 207 ménages en 2022, 234 en 2021, 222 en 2020, 194 en 2019.

- **Les propositions de logement faites aux ménages : volume et motifs de refus**

En 2022, 295 propositions par les bailleurs sociaux ont été faites auprès de 248 ménages, soit 1,2 proposition en moyenne par ménage demandeur (1,2 en 2021 et 2020, 1,14 en 2019).

L'observation porte sur 79 refus opposés par 60 ménages, soit 1,3 refus par ménage (1,2 en 2021, 1,4 en 2020) cumulant la double condition :

- ayant reçu au moins une proposition de logement (chiffres : entre 1 et 3 propositions)
- ayant refusé au moins une proposition de logement (chiffres : entre 1 et 3 refus).

Motifs de refus	Nombre	%
Non réponse	18	30%
Logement inadapté (dont taille)	16	27%
Raisons personnelles	10	17%
Attribution par ailleurs	6	10%
Commune ou quartier non souhaité	4	7%
Loyer et/ou charges trop élevé (es)	2	3%
Autres motifs*	4	6%
<i>Total</i>	60	100%

La majorité des motifs de refus sont liés à la non réponse des ménages demandeurs.

*Les autres motifs de refus sont agrégés puisqu'ils sont individuellement inférieurs à 3% du total : Equipements services urbains, accession.

3. EVENEMENTS MARQUANTS

Crise Ukraine – Russie, des arrivées en Côtes d’Armor quelques jours seulement après le déclenchement de la guerre

Le conflit opposant la Russie et l’Ukraine a enjoint la France à se montrer solidaire en organisant l’accueil des réfugiés. Plusieurs associations comme Coallia ont eu pour mission d’accueillir ces réfugiés et de leur trouver un logement et des collectifs de particuliers ont créé des associations. Ainsi, des cars ont été acheminés pour répartir les réfugiés dans les différents départements français. Dans les Côtes d’Armor, le 115, qui ne devait au départ, pas être sollicité dans ce processus, l’a de fait été très rapidement car les solutions proposées n’étaient pas assez nombreuses face à l’arrivée massive de familles fuyant la guerre.

La DDETS, suite à la demande de la Préfecture, a missionné le 115 pour des mises à l’abri temporaires. A cette même époque estivale, le 115 connaissait déjà des difficultés pour trouver des hébergements à l’hôtel ; il a été contraint de chercher de nouveaux partenaires hôteliers, disposant de grandes capacités d’accueil. Ces recherches s’étant parfois révélées infructueuses, le 115 a dû chercher de plus petits hôtels en campagne et a finalement pérennisé un partenariat dédié à l’accueil des Ukrainiens.

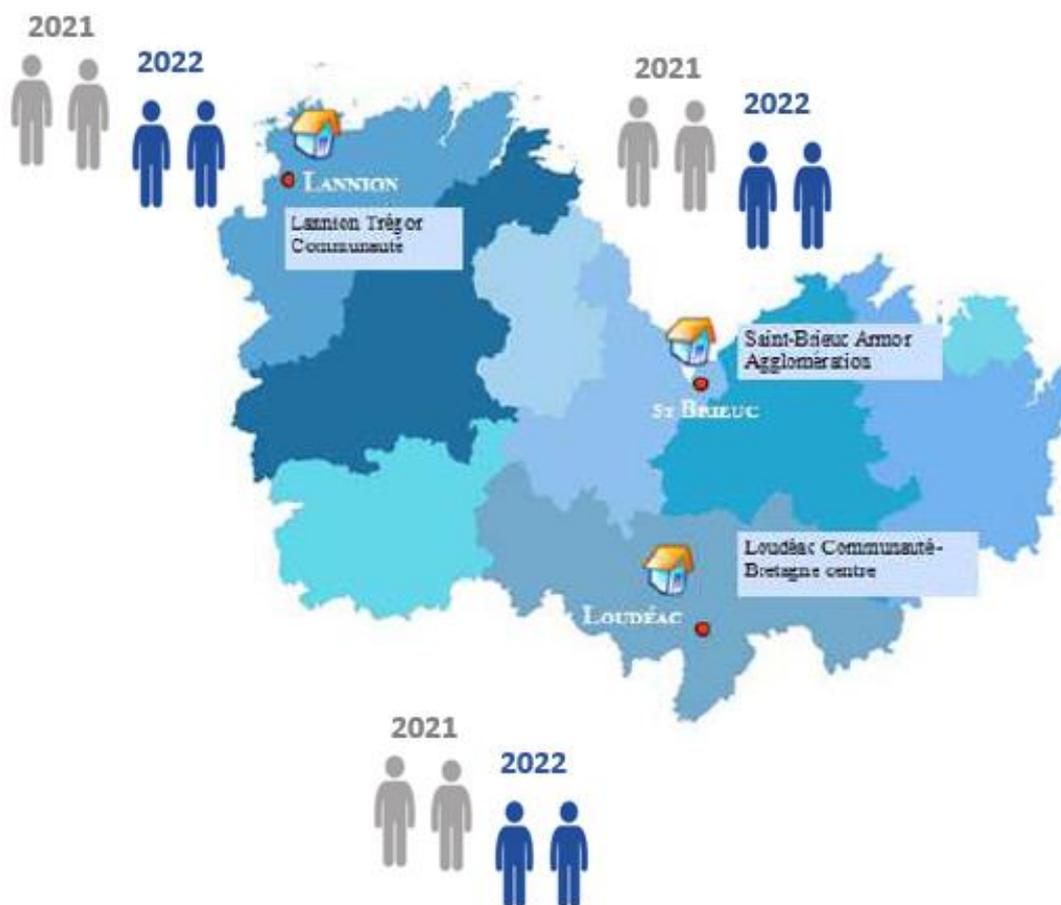
La mise en route de ce dispositif d’accueil partagé entre 115 et association n’a pas été sans difficulté : délai de prévenance trop court (pour prévenir les hôteliers), familles qui ne se rendaient finalement pas à l’hôtel, arrivée de personnes vivant en Ukraine mais d’une autre nationalité, arrivées massives sur une courte période (jusque 40 personnes en une semaine) ...

La situation s’est encore complexifiée, quand les hébergements citoyens se sont arrêtés, de façon brusque et brutale pour certains.

Toutes ces prises en charge, préparées dans l’urgence, selon les situations dans des climats de grande anxiété, ont demandé à l’équipe 115 une grande adaptabilité, une nouvelle façon de travailler avec une partie de l’équipe dédiée à cette mission alors qu’il fallait, bien entendu, poursuivre le travail avec les appels « classiques ». Ce qui, là aussi, n’a pas été sans poser des soucis de relations avec les personnes auxquelles il n’était pas possible d’apporter une réponse positive et qui ont, durant les premiers mois de la guerre, été plus agressifs envers les écoutants.

Poursuite de l’expérimentation en milieu rural du programme « Un chez soi d’abord »

Engagée depuis décembre 2020 sur trois territoires pilotes (Loudéac Communauté, Saint-Brieuc Armor Agglomération et Lannion Trégor Communauté), l’expérimentation en milieu rural « Un chez soi d’Abord » s’est poursuivie en 2022 avec un soutien financier de l’Agence Régionale de Santé (ARS) dans le cadre du fonds d’Intervention Régionale (FIR) en complément du soutien de la DRETS (stratégie pauvreté) et de la Fondation Abbé-Pierre. L’expérimentation s’est renforcée et développée par l’ouverture de 6 nouvelles places pour atteindre un modèle de 12 places. La commission d’orientation du mois d’août 2022 valide l’entrée de 6 nouvelles personnes dans le dispositif expérimental.



Le dispositif est construit à l'échelle départementale et est porté, pour la durée de l'expérimentation, par le SIAO 22 avec une coordination partagée avec l'Amisep et les co-acteurs engagés :

- La Fondation Bon Sauveur
- L'Association Amisep
- La Fondation Saint-Jean de Dieu
- L'association Adapei Nouëlles Côtes d'Armor
- L'association Adalea
- L'Association Hospitalière de Bretagne
- L'Association Addiction France.

Cette dynamique collaborative contribue à décloisonner, sur les 3 territoires cibles de l'expérimentation, les différents secteurs de la santé, de l'addictologie, du logement et de l'action sociale. La mutualisation de moyens entre les partenaires dans le cadre de cette expérimentation permet également de favoriser la mise en œuvre de pratiques innovantes d'accompagnement. Des temps de régulation et de formation sont régulièrement organisés pour favoriser l'acculturation de l'équipe à la philosophie du programme « un chez soi d'abord » et à une posture qui favorise la démarche de rétablissement en santé mentale des personnes accompagnées.

L'année 2023 va être une année transitoire pour l'expérimentation dans l'attente d'un cadre législatif qui pourrait permettre la pérennisation de la réponse expérimentale et son déploiement sur de nouveaux territoires costarmoricaïns.

La mise en œuvre des plans d'action (volet santé et articulation avec le CD)

Les plans d'action du volet santé et du travail d'articulation avec les services du Conseil Départemental ont été investis en 2022 au travers des actions ci-dessous :

Pour le volet santé :

- **Le protocole SIAO – points santé** a été formalisé et prévoit les modalités de collaboration et d'orientation des personnes reçues en entretien SIAO vers les points santé pour permettre une évaluation médicale. Cette orientation aidera à maintenir ou amorcer le parcours de soin des personnes, à favoriser une meilleure orientation et à mobiliser les ressources du territoire. Ce protocole, issu d'un travail collaboratif avec les points santé et les structures relais, va faire l'objet d'un conventionnement entre le SIAO et les points santé.
- **L'évolution du cadre de la Commission d'Etude des Situations Préoccupantes (CESP) : mis en place depuis la création SIAO, le cadre de la CESP** a fait l'objet d'un travail de réécriture important pour répondre aux attendus issus des sessions de formation Demeter « santé mentale précarité » et de l'instruction du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO, à savoir :
 - Permettre une évaluation approfondie en mobilisant le réseau (construction de réponses / accompagnement à plusieurs partenaires) et accentuer l'accompagnement pluridisciplinaire.
 - Développer une logique de prévention plutôt que de gestion de crise. Anticiper les parcours des personnes accompagnées et les risques de ruptures et donner de la cohérence aux parcours (*ex : recueil d'infos utiles auprès des personnes, objectifs communs d'accompagnement en multiréférence, etc.*)
 - Instaurer une régularité dans les échanges, la mise en commun entre partenaires, la construction/analyse collective.
 - Permettre un espace d'échanges partenarial autour des parcours des personnes et garantir une couverture territoriale et un cadre commun/ harmonisé au niveau départemental.

Ce nouveau cadre sera présenté en comité de pilotage pour validation en mai 2023 avec un démarrage prévisionnel au second semestre 2023.

Pour la feuille de route articulation SIAO / Conseil Départemental : des temps de travail et de rencontres organisés en 2022 :

- Les réunions d'interconnaissance et de présentation du SIAO en MDD se sont poursuivies auprès des deux équipes de Saint-Brieuc (MDD Ville et Couronne). Il s'agit pour les équipes respectives de mieux connaître les missions et environnement de chacune et de mieux comprendre les attentes respectives en termes d'orientation et d'évaluation et de suivi des situations.
- Les interventions du Conseil Départemental lors des journées des évaluateurs SIAO sur la présentation de la CRIP, de l'accompagnement MASP et de la protection des majeurs.

L'animation technique des évaluateurs SIAO

Les journées des évaluateurs SIAO se sont tenues au rythme habituel de trois rencontres par an avec une vingtaine d'évaluateurs en moyenne par séance.

Ces temps de travail ont pour objectifs :

- La co-construction du cadre d'intervention des évaluateurs SIAO (outils, pratiques partagées, etc.).
- L'amélioration des connaissances des dispositifs et des réponses existantes sur le département.
- La contribution aux travaux et à l'évolution du SIAO.

Ces temps de travail sont attendus et appréciés par les évaluateurs SIAO qui profitent de cet espace pour conforter leur posture et leurs pratiques d'évaluation SIAO. Les sujets ne manquent pas. Trois thèmes ont été privilégiés en 2022 :

- **Le volet santé** était au cœur de deux journées avec un focus sur les dispositifs de prise en charge des personnes à la rue présentant des problèmes de santé et nécessitant des soins et un suivi, avec la présentation des Lits Halte Soins Santé (LHSS), des Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT) et des Lits d'Accueil Médicalisés (LAM). Les évaluateurs ont pu échanger sur la question « comment aborder le volet santé en entretien SIAO ? », ainsi que sur le protocole points santé – SIAO et sa mise en route sur chacun des territoires.
- **L'organisation et le fonctionnement de la Cellule de Recueil d'Informations Préoccupantes des Côtes d'Armor (CRIP)**
- **Les mesures d'accompagnement MASP et ELAN** : une présentation de la Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) et de la réforme de la protection juridique des majeurs et de l'action ELAN : action de remobilisation des allocataires du RSA.

Ces sujets viennent nourrir la feuille de route visant à favoriser les collaborations entre les services du Conseil Départemental et ceux du SIAO.

L'installation du comité stratégique partenarial du SIAO

Instauré par l'instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relatives aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement, le comité stratégique du SIAO des Côtes d'Armor a été installé le 22 septembre 2022. Présidé par le Préfet, il définit les stratégies et actions communes pour mettre en œuvre les politiques de logement d'abord et d'hébergement à l'échelle du département et à l'échelle des grands bassins de vie, en lien avec les orientations stratégiques définies dans le PDAHLPD.

Il est composé de :

- Services de l'Etat : DDETS (réfèrent BPI/emploi), DDTM, SPIP, DDFE
- Collectivités territoriales : Conseil Départemental, EPCI, CCAS
- Acteurs AHI et logement accompagné
- Bailleurs sociaux, AIVS/AIS
- ARS.

Il décide des axes stratégiques de travail du SIAO 22, valide la feuille de route et facilite la mise en œuvre de la feuille de route annuelle SIAO 22 (en terme de légitimité à coordonner les acteurs, intégration des moyens pour atteindre le modèle cible, planification de l'offre, etc.). Il se réunira deux fois par an.

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

De rares ouvertures de places en 2022 qui mènent à des prises en charge inadaptées à l'hôtel

Début 2022, le SIAO urgence pointait déjà le manque de places d'hébergement d'urgence malgré l'ouverture en 2021 de plusieurs places ou la ré-ouverture des places fermées pour raisons sanitaires. En 2022, très peu de places nouvelles : 2 logements d'urgence à Loudéac (1 studio et 1 logement famille) ouverts dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « Territoire Accélééré Logement d'Abord » porté par Loudéac Communauté, et 1 logement pré-post natalité à Saint Briec.

Pour répondre néanmoins aux besoins de mises à l'abri, notamment lors de l'arrivée de réfugiés ukrainiens mais aussi pour répondre à la circulaire « gestion de la phase hivernale et plan d'urgence enfants à la rue », le recours à des nuitées hôtelières a été autorisé, conduisant à la réservation de 32 624 nuitées dans l'année, avec une accélération à l'été 2022. Dans ce contexte, il a été difficile de suivre la trajectoire départementale d'hébergement d'urgence définie à 35 nuitées hôtelières par jour.

Dans le cadre des procédures 115, les hôtels sont une solution d'hébergement proposée en l'absence de places disponibles dans plusieurs cas de figures :

- Femmes victimes de violences conjugales,
- Femmes seules isolées,
- Familles avec enfants,
- Hommes seuls en situation de danger ou de détresse (problématiques de santé, handicap, détresse psychologique).

Parmi ces catégories, on note en 2022 une augmentation des demandes de familles avec enfants, quelle que soit leur situation administrative

L'accroissement des nuitées hôtelières en 2022 et plus encore après l'été est multifactoriel :

- Crise ukrainienne,
- Circulaire « plan d'urgence enfants à la rue », permettant d'apporter une proposition de mise à l'abri aux familles avec enfants,
- Pénurie de places dans les dispositifs d'accueil pour demandeurs d'asile. En effet, le SIAO urgence vient en complément des structures destinées aux demandeurs d'asile dans l'attente d'une place en centre d'accueil pour demandeur d'asile mais aussi aux personnes sortantes de ces structures.

La relation avec les partenaires hôteliers a pu être fluctuante en raison de son caractère commercial :

- Le 115 a dû trouver de nouveaux partenaires hôteliers en ce qui concerne la gestion de la crise ukrainienne.
- Durant l'année 2022, le 115 a perdu des partenaires hôteliers dû à des changements de propriétaires, faillite, vente.
- De plus l'activité touristique de la région costarmoricaine a pour conséquence un changement de clientèle en saison haute et pour certains hôteliers une augmentation des tarifs.

Le parc hôtelier se situe principalement sur Saint-Briec mais le secteur s'est vite trouvé saturé, il s'est donc étendu vers Guingamp. A noter que certains secteurs comme Lamballe, Lannion, Paimpol et Dinan sont peu couverts par rapport aux besoins.

Il n'en demeure pas moins que ce type de prise en charge est peu voire pas adapté à la vie d'une famille avec des enfants, notamment en ce qui concerne la scolarisation, la confection des repas, la place des enfants pour jouer, ou faire leurs devoirs. Ces questions engendrent régulièrement des tensions entre les hôteliers et les personnes hébergées.

En concertation avec la DDETS, le SIAO va pouvoir orienter ses recherches de partenaires vers des hébergements alternatifs.

Le non-recours, une manière de rendre invisible le public marginalisé

« Le non-recours renvoie à toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre », Philippe Warin, « Le non-recours : définition et typologies », Odenore, Working paper n° 1, juin 2010.

Le constat concernant le non recours dans les Côtes d'Armor semble rejoindre, selon les études disponibles, le constat national, à savoir une progression significative de cette problématique en raison de la demande non pourvue. Au regard des remontées du terrain, via les maraudes du Samu Social et les ASEP d'Adalea, il apparaît que le nombre de personnes ne faisant pas ou plus appel au 115 est supérieur en 2022 au nombre de demandes non pourvues.

La parole des personnes ne faisant plus appel au 115 montre que, dans la majorité des situations et vécus, le non-recours est à mettre en lien direct avec la « non réception » des demandes préalablement effectuées par les personnes, les personnes formulant une demande à laquelle elles ont droit mais n'obtenant finalement pas satisfaction, finissant par « laisser tomber ». La multiplication de ce type de situations de non recours par non-réception et leur répétition *« peuvent conduire à la lassitude, à l'épuisement ou à la colère des personnes qui tentent désespérément d'obtenir une place d'hébergement sans jamais recevoir de réponse positive, d'autant plus lorsque les demandes doivent être renouvelées quotidiennement. L'issue la plus vraisemblable est alors un renoncement qui adviendra tôt ou tard. »* P.Warin.

Les personnes cherchent alors des solutions par elles-mêmes : squats, abris de fortune, garages, gares... Dans les Côtes d'Armor, à l'image du territoire national, la majorité des personnes ne faisant pas ou plus appel au 115 sont des hommes seuls bien souvent en situation de très grande précarité, voire d'exclusion sociale, s'éloignant même parfois progressivement et durablement des institutions et structures dédiées, telles que les accueils de jour.

Mais les expériences et témoignages récoltés par les écoutants et les équipes en lien avec ces personnes montrent que la seule approche quantitative, manque de place/manque de réponse positives, n'est pas la seule explication au non-recours. En effet, beaucoup témoignent ne plus faire appel au 115 par crainte de perdre en autonomie du fait même des conditions d'accueil dans les structures d'hébergement : horaires stricts, interdits multiples (consommation d'alcool, de cannabis et tout autre psychotrope), mise à l'abri de nuit uniquement et sur des périodes plus ou moins courtes avec retour à la situation initiale. *« L'entrée dans un dispositif social peut ainsi être décrite comme une perte d'autonomie, et ce, alors que la promotion de l'autonomie est bien souvent le maître mot dans ce secteur. Deux visions de l'autonomie se confrontent : une autonomie décisionnelle permettant aux personnes de décider de leur devenir et une autonomie comme mise en cohérence des comportements individuels avec les normes attendues de la société. Dans ce contexte, ne sous-estimons pas la signification du fait de dire « non », le refus pouvant être le dernier pouvoir qui reste vis-à-vis de l'offre publique. »* Françoise Yaouancq, Michel Duée, « Les sans-domicile en 2012 : une grande diversité de situations », France, portrait social, Insee, 2014.

Si le 115 a pour vocation première de répondre à un « manque à avoir » en termes d'abri, ces situations de plus en plus nombreuses de non-recours, d'isolement, de grande exclusion, amènent les écoutants

à envisager le « manque à être » reconnu dans sa difficulté, sa détresse et son isolement. L'équipe se donne de ce fait comme mission tout aussi importante d'évaluer le degré de vulnérabilité, d'isolement et de ressources personnelles et sociales, afin d'orienter les personnes vers les dispositifs, institutions et structures pertinentes au regard de la singularité de chaque situation : accueils de jour, équipes de maraude et d'ASEP, un « Chez Soi d'Abord », services sociaux de droit commun, CMP, etc. L'objectif étant de s'assurer, tant que possible, que la personne reste ou se réinscrive dans une dynamique personnelle de lien et d'inclusion sociale.

Une liste et des délais d'attente SIAO qui s'étirent

Si le nombre de nouvelles demandes SIAO (hébergement insertion et logement accompagné) reste relativement contenu depuis 5 ans (+ 13% entre 2018 et 2022, de 828 à 937 demandes), la liste d'attente quant à elle augmente de 55% en 5 ans (de 286 à 445 demandes en liste d'attente). Les ménages, faute de proposition d'hébergement ou de solutions de logement par ailleurs, se retrouvent contraints de renouveler plusieurs fois leur demande SIAO. Cela se traduit pour les structures relais par une activité actualisation/renouvellement qui prend de l'ampleur parmi les entretiens (795 dossiers renouvelés pour 828 demandes en 2022 ; 381 dossiers renouvelés pour 828 demandes en 2018).

Illustrations :

- Monsieur R a enregistré sa demande SIAO **en mai 2021**, et il a été ensuite reçu 7 fois par la structure relais pour renouveler sa demande SIAO avant de se voir proposer un hébergement par le SIAO **en février 2023, soit presque deux ans d'attente**.
- Monsieur et Madame Y ont enregistré leur demande SIAO **en décembre 2020** et ont été contraints de renouveler 7 fois leur demande avant une attribution **en octobre 2022**.

Ces exemples sont nombreux et illustrent une réelle difficulté aujourd'hui pour accéder à l'hébergement d'insertion tant les délais sont longs. **En 5 ans, les délais d'attribution n'ont fait qu'augmenter :**

- ALT : + 5 semaines pour atteindre un délai moyen de 26 semaines (environ 6 mois)
- CHRS : + 13 semaines pour atteindre un délai de 31 semaines (8 mois)
- PS : + 31 semaines pour atteindre un délai de 64 semaines (1 an et demi)

Ces délais moyens d'attribution cachent des disparités entre les territoires et les configurations familiales. Ils sont plus importants pour les personnes isolées, plus nombreuses à frapper aux portes du SIAO.

L'allongement des délais d'attribution s'explique par la forte tension sur le marché du logement sur le département tant pour le logement social que pour le logement privé et engendrent :

- Des séjours plus longs en structure d'hébergement : les ménages restent plus longtemps dans les dispositifs d'hébergement dans l'attente d'une proposition de logement. Cela entraîne une diminution des offres d'hébergement mises à disposition du SIAO (-30% d'offres en 5 ans).
- Un maintien et renouvellement des demandes SIAO par les ménages faute de trouver une solution de logement par leurs propres moyens dans le parc privé ou le parc social.

Les délais d'attente pour accéder à un logement en pension de famille sont également important : 2 ans pour se voir proposer un logement en résidence accueil, près de 15 mois en maison relais.

Ainsi, les circuits s'embolisent et ne permettent plus de répondre à la temporalité des ménages qui font appel au SIAO et ce, malgré leur situation d'urgence sociale.

5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

Présentation du travail et exemples d'accompagnements réalisés par le travailleur social sur les hébergements d'urgence et les hôtels

« Je suis en charge d'aller vers les publics en grande précarité accueillis sur l'urgence (115) sur l'agglomération briochine : abris de nuit, hôtels, etc... Je peux également rencontrer les personnes prises en charge par le 115 lors de leur passage à la Boutique Solidarité.

Les objectifs de ces rencontres sont :

- Repérer les besoins des publics.
- S'assurer que les besoins primaires sont assurés (orientation vers le secteur caritatif).
- Orienter les personnes vers les différentes ressources du territoire (santé, ouverture de droits, entretiens SIAO...).

Je réalise ainsi un suivi du parcours des personnes accueillies.

Aussi, selon la situation, pour débloquer des démarches administratives rapidement, je peux accompagner la personne pour une démarche simple, un rendez-vous ou un transfert de lieu d'hébergement.

Au cours d'une journée, je m'occupe en moyenne de 5 situations.

Médiation avec les hôteliers

Je suis en charge du lien avec les partenaires hôteliers qui accueillent et accompagnent les publics hébergés par le 115.

Pour cela, je me rends quotidiennement sur les lieux d'hébergement (hôtels ou structures d'hébergement d'urgence) et m'assure que la prise en charge se passe dans le respect du règlement de la structure, que les interactions entre les personnes accueillies et les autres types d'utilisateurs sont sereines et les échanges avec les personnels des structures cordiales.

Si besoin, je réalise une médiation afin d'éviter l'exclusion de l'utilisateur.

Je dois alerter la cheffe de service ou directrice du pôle en cas de situations dégradées qui pourraient engendrer des conséquences sur la relation partenariale avec le 115.

Autres types de partenaires

Pour réaliser ma mission d'accompagnement des personnes, je suis en lien étroit avec tous types de partenaires qui accompagnent les personnes de façon ponctuelle ou régulière dans divers champs (santé, logement, alimentation, droits sociaux...) : la MDD, le CCAS, l'UDAF, l'ACAP, le SIAO, le CSAPA, les hôpitaux généraux et psychiatriques, l'EMPP, la CIMADE, la préfecture, les organisations caritatives...

Un point quotidien est réalisé avec les écoutants du 115 pour échanger sur les situations qui peuvent poser des problèmes, notamment à l'hôtel mais aussi dans les structures d'hébergement. J'essaie également de faciliter le suivi administratif des mises à l'abri (présences sur le lieu d'hébergement) et peux aider le 115 à mieux comprendre la situation des ménages accueillis.

Je suis également en lien quotidien avec les hôtes d'accueil des structures hébergement d'urgence d'Adalea (Hybritel, Hybiscus) ainsi qu'avec les professionnels de la Boutique Solidarité qui est fréquentée par des personnes rencontrées sur les lieux d'hébergement et les professionnels des ASEP (Actions Sociales sur l'Espace Public) qui rencontrent dans leurs maraudes des personnes hébergées ou en attente d'hébergement.

Exemples d'actions et interventions au cours de l'année 2022 :

Les personnes qui sont orientées par le 115 vers les hébergements d'urgence sont fréquemment sans moyen de transports, et régulièrement sans ou avec peu de ressources. Lors de leur arrivée sur les agglomérations de Saint-Brieuc et Guingamp il est important de les orienter rapidement vers les dispositifs adaptés.

Il est donc fréquent que je réalise un premier accompagnement physique pour aider les personnes dans le premier contact avec l'organisme (Restaurants du cœur, CAF, CMP, accueil de jour, etc...). Cela permet aussi de déclencher le début des démarches administratives, les personnes ayant une difficulté pour relancer les demandes du fait de la complexité de leur situation. L'appréhension de la rencontre et la méconnaissance du parcours à effectuer (domiciliation - suivi social à la MDD - inscription SIAO - demande de logement social) peuvent également parfois freiner les bénéficiaires.

Il est également régulier qu'un lien se fasse avec les travailleuses sociales d'Accueil Ecoute Femmes pour y orienter et accompagner les femmes victimes de violences ou faire un point concernant l'évolution de la situation.

Illustration :

Une femme accueillie dans la structure d'urgence Hybritel a été accompagnée à sa demande vers une démarche de soin. Cela a permis la rencontre avec un médecin généraliste puis un addictologue pour ensuite être orientée vers une structure adaptée dans sa demande de désintoxication. L'hébergement 115 a permis à cette femme de pouvoir se poser quelques jours. Son suivi de parcours a permis une prise en charge rapide de la situation afin de ne pas aggraver davantage les difficultés de Madame.

Un passage régulier dans les hôtels permet de maintenir le lien de confiance avec ces partenaires. A plusieurs reprises, des dégradations ont été constatées par un hôtelier. Que ce soit pour des raisons sanitaires ou matérielles, les responsables sont toujours satisfaits de pouvoir échanger en direct avec un professionnel pour constater l'ampleur des dégradations et apporter une réponse adaptée. Il est aussi fréquent que je sois appelé en amont pour éviter toutes dégradations et permettre une médiation avec le bénéficiaire du 115. La médiation permet également à l'hôtelier de décharger ses mécontentements auprès de moi plutôt qu'auprès des personnes accueillies. En voyant les personnes régulièrement, je peux me rendre compte de l'amélioration, de la stagnation ou détérioration de la situation. J'en réfère à la cheffe de service et au 115 et mets en place les liens adaptés avec les partenaires.

A deux reprises, une femme puis un homme en difficultés psychologiques sur des hébergements d'urgence ont décompensé. Un appel d'urgence et un suivi avec l'équipe de l'EMPP a permis d'hospitaliser ces personnes pour les sécuriser, eux, ainsi que l'entourage direct de l'hébergement d'urgence. La situation apaisée, les personnes ont pu ensuite réintégrer le 115 et reprendre leurs démarches.

Dans le cadre de la demande SIAO, il est parfois nécessaire de faire le lien avec l'évaluatrice SIAO. Cela permet d'avoir un regard commun sur la situation et préconiser la mesure d'accompagnement la plus adaptée possible (AVDL, ASLL, ASRU...) ou l'orientation CHRS, pension de famille, ALT, etc. Dans ce cadre, plusieurs suivis ont été réalisés dont deux exemples sont présentés ci-après.

Une famille arrivée de Mayotte avec 6 enfants, hébergée à l'hôtel durant plusieurs semaines a amené de multiples difficultés. J'ai dû intervenir un certain nombre de fois pour :

- *Réaliser des médiations avec l'hôtelier (les enfants courant dans les couloirs ou laissés seuls à l'hôtel)*
- *Accompagner aux inscriptions à l'école*
- *Mettre en lien la famille avec l'assistante sociale de secteur à la MDD*
- *Echanger avec les évaluatrices SIAO pour déterminer l'orientation adaptée*
- *Être en lien tout au long de la mesure AVDL avec la travailleuse sociale pour cibler les axes de travail*
- *Accompagner à la sortie de l'hôtel vers le logement.*

Une femme, victime de violences conjugales, orientée à Hybiscus pour laquelle un suivi a été réalisé avec différents accompagnements :

- *Au commissariat pour le dépôt de plainte*
- *Mise en lien avec son pays d'origine pour l'accompagner dans ses démarches administratives*
- *A la banque pour l'ouverture d'un compte afin de percevoir sa retraite*
- *Accompagnement aux restaurants du cœur*
- *Médiation avec le lieu d'hébergement à la suite de comportements inadaptés sur la structure et non-respect du règlement*
- *Accompagnement chez le médecin pour permettre la continuité du traitement et la stabilisation de l'état psychique*
- *Mise en place d'une mesure de protection*
- *Accompagnement au tribunal*
- *Lien avec l'UDAF*
- *Mise en lien avec tous les partenaires nécessaires au suivi de la situation lors de la réunion de concertation. »*

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 2022, 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.

SIAO Urgence : une équipe qui s'est agrandie au 115

En 2022, l'équipe des écoutants 115 (de journée) est passée de 3 à 4 professionnels avec l'arrivée d'un nouveau professionnel sur un temps partiel 80% en CDD (qui sera pérennisé en 2023).

Cette augmentation du nombre de professionnels permet de répondre à l'augmentation de la charge de travail liée à la fois à la très forte augmentation du nombre d'appels et toute la gestion administrative des prises en charge qu'elle engendre.

Ainsi l'équipe est organisée en journée avec un professionnel dédié à la ligne 115 et un ou deux professionnels en « doublon » qui peuvent gérer les relations avec les partenaires des structures et les partenaires qui suivent les situations des personnes prises en charge, mais aussi des tâches plus administratives comme les traitements de bordereaux et factures d'hôtels. Chaque demi-journée de doublon est organisée en fonction de tâches spécifiques liées à l'activité sur la ligne (par exemple : le vendredi est dédié aux contacts avec les hôteliers pour les renouvellements de prise en charge).

Récapitulatif des temps (en nombre d'heures) consacrés à la formation, aux colloques et conférences :

Intitulés	TOTAL
Plan de formation 2022	
Handicap psychique – rétablissement et réhabilitation	14h
Accompagner les personnes en situation de précarité ayant des addictions	28h
Les pratiques orientées rétablissement, approfondissement	28h
Interculturalité	14h
Gestion des états de crise et de l'agressivité	42h
Excel expert	28h
Formation management	35h
Méthodologie de mise en œuvre de l'évaluation dans les ESMS	7h
Evacuation incendie	10,5h
Mieux comprendre les addictions	42h
TOTAL	255,5h

Missions et tâches :

De l'Opérateur SIAO

- S'assure de la mise en œuvre des décisions du comité de pilotage
- Coordonne le dispositif dans sa globalité
- Construit les outils / les tient à jour sur un site intranet

SIAO Urgence :

- Oriente les personnes vers les structures d'hébergement d'urgence via le 115
- Enregistre les demandes, les réponses et le profil des demandeurs
- Enregistre les places disponibles en amont de la mise à l'abri
- Enregistre les places occupées et la liste des occupants
- Suit les places vacantes
- Organise et anime les Commissions d'Etude de Situations Préoccupantes (CESP)
- Est destinataire des comptes rendus des réunions de concertation locales quand il n'y participe pas

SIAO Insertion :

- Transmet le planning des commissions aux différents membres de la Commission Unique d'Attribution (CUA)
- Recueille l'ensemble des demandes précédant la commission auprès des structures relais SIAO
- Enregistre les demandes et le profil des demandeurs
- Traite l'ensemble des demandes : recevables ou ajournées (complètes ou non)
- Recueille les disponibilités d'hébergement auprès des structures d'hébergement
- Enregistre les offres mises à disposition du SIAO
- Met à jour les offres et les demandes d'hébergement avant chaque commission
- Présélectionne 8 dossiers pour une offre d'hébergement disponible parmi la liste d'attente
- Anime la Commission Unique d'Attribution
- Présente aux membres de la commission les primo demandes sous forme d'un tableau synthétique précisant la typologie de la demande ainsi que sa qualification : recevable ou ajournement.
- Présente aux membres de la commission les 8 demandes pré sélectionnées susceptibles de correspondre à l'offre d'hébergement
- Rédige et transmet le procès-verbal aux membres de la commission et aux structures d'hébergement le lendemain par courrier électronique
- Contacte les ménages pour les informer de l'attribution des places
- Adresse aux ménages les courriers relatifs au suivi de leurs demandes avec copie aux professionnels en charge des évaluations
- Enregistre les réponses apportées aux demandeurs
- Assure l'animation des évaluateurs des structures relais

SIAO Logement :

- Recense la demande de logement social émanant de publics hébergés dans des dispositifs financés par l'Etat.
- Vérifie que les personnes concernées disposent d'un numéro d'enregistrement unique et l'enregistre sur la base de données
- Identifie les ménages potentiellement éligibles aux mesures ASRL – Volet accès
- Enregistre les données
- Suit les accords collectifs et notamment le protocole logement hébergement

SIAO Observatoire :

- Réalise un rapport d'analyse qualitative et quantitative (suivi de l'ensemble des données statistiques)
- Diffuse les invitations à la commission observatoire accompagnées du rapport
- Anime la Commission Observatoire

Des Structures Relais SIAO De Saint-Brieuc et Loudéac

- Assurent les entretiens avec les demandeurs
- Évaluent les demandes et les besoins
- Complètent les dossiers d'évaluation sociale
- Suivent les dossiers
- Établissent des préconisations : logement hébergement /accompagnement social ou pas
- Transmettent les dossiers à l'opérateur SIAO
- Réorientent
- Assurent le suivi du renouvellement et de l'actualisation des demandes
- Organisent l'accueil de la Commission Unique d'Attribution
- Participent à la Commission Unique d'Attribution
- Présentent le dispositif aux acteurs locaux
- Assurent les liens avec les acteurs locaux
- Organisent des réunions de concertation
- Transmettent le compte rendu de ces réunions à l'opérateur SIAO

Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et des Solidarités DDETS

- 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)
- Conventioneer 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 du Travail, de l'Emploi et des Solidarités
- Direction Départementale des Territoires et de la Mer
- Conseil Départemental
- Agence Régionale de Santé
- ADO Habitat
- Fédération des Acteurs de la Solidarité
- 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
- Les hôpitaux
- Et tous les acteurs locaux susceptibles de collaborer à 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 forcément à la façon de travailler des autres services, d'où l'intérêt de bien connaître l'ensemble des partenaires pour savoir comment les solliciter.

Nous sommes 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'utilisateur et ce, toujours dans l'optique de lui proposer une orientation la plus adaptée possible.

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

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

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

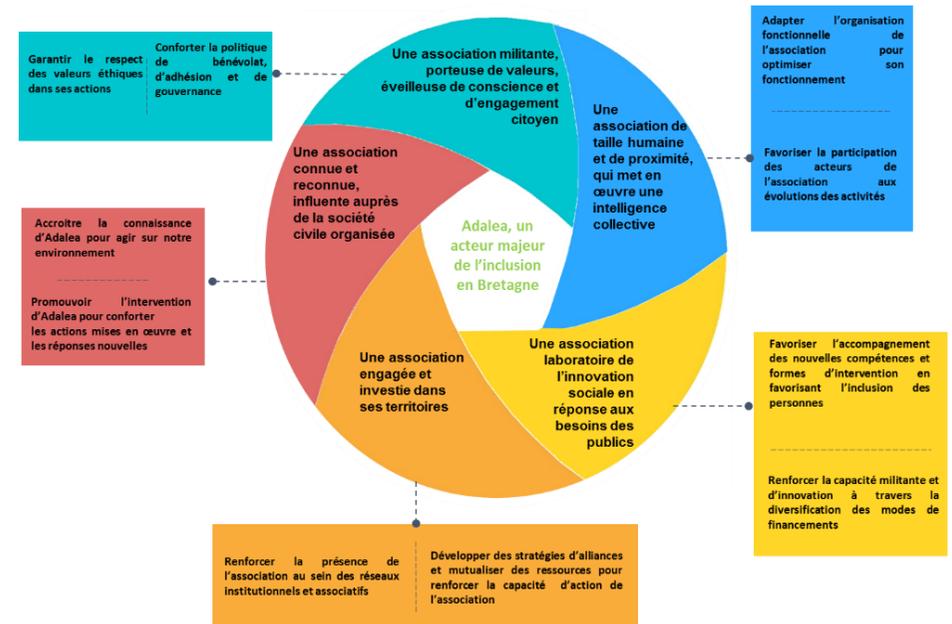
8. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE ET PLAN D' ACTIONS

Défini pour la période 2020-2025, le Projet Associatif d'Adalea est un document fédérateur, fruit d'une concertation entre administrateur.rice.s, bénévoles d'actions et salarié.e.s définissant la stratégie de l'association pour les années à venir Il constitue une véritable boussole qui guide son action à travers :

- 5 valeurs socles : la solidarité, la tolérance, le respect citoyen de tout individu, la confiance en la personne
- 1 ambition : *Adalea, un acteur majeur de l'inclusion en Bretagne*
- 5 visions
- 10 engagements.

Par déclinaison du projet associatif, le projet de service représente l'outil pour réinterroger le dispositif/action portée.e par l'association en posant les principes d'actions, les orientations stratégiques pour les années à venir, en cohérence avec le calendrier, l'ambition, les visions et engagements du projet associatif. Défini en 2021 avec la participation active des parties prenantes du service, Il permet ainsi de rendre lisible les missions, les modes d'organisation et de fonctionnement et de définir les objectifs en matière de qualité de prestations/services rendus.

Son élaboration s'inscrit en articulation avec les évaluations interne et externe avec l'intégration des axes de progrès, identifiés lors de l'évaluation interne validée en 2020, dans le plan d'actions adossé au projet de services.



Axes de progrès identifié en 2021	Correspond à un axe de progrès identifié dans l'évaluation interne (O/N)	Réalizations au 31 décembre 2022	Perspectives pour 2023
<p>Etre force de propositions sur de nouvelles mesures facilitant le parcours logement des personnes faisant appel au SIAO.</p>	<p>Oui</p>	<p>Travail sur l'évolution du cadre de la CESP : intégration de la notion de parcours et de plan d'accompagnement</p> <p>Poursuite et développement de l'expérimentation en milieu rural du programme « un chez soi d'abord » avec l'ouverture de 6 nouvelles places en septembre 2022.</p> <p>Participation au groupe de travail de la DIHAL pour l'adaptation du cahier des charges national du programme « un chez soi d'abord » pour les zones moins denses.</p>	<p>Mise en œuvre du nouveau cadre de la CESP : déploiement sur les territoires.</p> <p>Poursuite de l'expérimentation en milieu rural du programme « un chez soi d'abord » et préparation en vue la pérennisation de la réponse dans le cadre d'un appel à projets.</p> <p>Développer la mission du référent CEJ JR au sein au sein du SIAO.</p>
<p>Poursuite du travail engagé dans l'évolution de la Commission Unique d'Attribution (CUA) en lien avec le travail à réaliser sur les commissions de veille sociale sur les territoires.</p> <p>Relancer un travail d'harmonisation de saisie dans le SI SIAO avec les écoutants 115 et réactualiser le guide de saisie.</p>	<p>Oui</p>	<p>La dernière étape du travail engagé sur l'évolution de la CUA est en suspens dans l'attente de la mise en œuvre du nouveau cadre de la CESP avec lequel une complémentarité/cohérence sera recherchée.</p> <p>Malgré les dysfonctionnements qui persistent, les écoutant 115 et les évaluateurs se sont familiarisés avec la nouvelle version du SI SIAO.</p> <p>Création d'outils transverses au service : répertoire partenaire 115 actualisé</p>	<p>Travail d'harmonisation du remplissage SI-SIAO et des pratiques en général avec une équipe 115 entièrement renouvelée et non stabilisée.</p>

<p>Poursuite de la session des journées évaluateurs, 3 journées programmées en 2022.</p> <p>Mise en œuvre du plan d'actions issu de l'état des lieux des collaborations CD/SIAO (Poursuivre les temps d'échanges avec les équipes de MDD)</p>	<p>Oui</p>	<p>Trois journées de travail organisées avec les évaluateurs SIAO.</p> <p>Rencontres avec les MDD de Saint-Brieuc, et travail d'interconnaissance avec la CRIP et mesures MASP/protection des majeurs.</p>	<p>Poursuite des temps d'interconnaissance avec les services du Conseil Départemental</p>
<p>Poursuite des formations Demeter « santé mentale et précarité » et du travail collaboratif à mener pour instaurer ou structurer des commissions de veille sociale sur chaque territoire (veille et analyse de situations, interconnaissance partenaires, évolutions des réponses, etc.).</p>	<p>Oui</p>	<p>Travail de réécriture du cadre de la CESP réalisé.</p> <p>Le protocole de collaboration SIAO/Point santé a été défini. Le conventionnement entre le SIAO et les points santé est en cours.</p>	<p>Mise en œuvre du nouveau cadre de la CESP : déploiement sur les territoires.</p> <p>Appropriation du protocole par les professionnels des points santé et du SIAO et mise en œuvre.</p>