

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



Bilan d'activité 2020
Mars 2021

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.....	12
2.1.3 LES REPONSES D'HEBERGEMENT	19
2.1.4 LA SORTIE DE L'URGENCE VERS L'INSERTION : DES PASSERELLES A RENFORCER.....	24
2.2 LES STRUCTURES RELAIS DE SAINT-BRIEUC ET LOUDEAC.....	27
2.3 SIAO INSERTION.....	31
2.3.1 L'HEBERGEMENT D'INSERTION.....	32
2.3.2 LE LOGEMENT ACCOMPAGNE.....	40
2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS.....	43
2.3.4 LISTE D'ATTENTE ET ANNULATION DES DEMANDES.....	46
2.3.5 SIAO INSERTION-LOGEMENT.....	47
3. EVENEMENTS MARQUANTS	52
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	59
5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES	62
6. RESSOURCES HUMAINES.....	64
7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	67
8. PLAN D' ACTIONS	69

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'ACTION

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

- ✓ Des femmes victimes de violences conjugales et familiales ainsi que de leurs enfants,
 - ✗ **ACCUEIL ECOUTE FEMMES** : Un service d'écoute téléphonique, un accompagnement psychosocial des femmes en individuel ou en collectif au sein d'un groupe de paroles, une prise en compte des enfants qui vivent dans un climat de violence, des actions de sensibilisation et de formation pour les 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 professionnel.le.s (Infirmière – psychologue – médecin – travailleur social) qui coordonnent le parcours de soins et d'insertion des personnes hébergées.
 - ✗ Les **POINTS SANTÉ** : animés par des infirmières et des psychologues, proposent un accueil, une écoute et un accompagnement aux personnes rencontrant des difficultés liées à la santé. Le service gère aussi une **PHARMACIE HUMANITAIRE** en partenariat avec une pharmacienne bénévole et des médecins bénévoles.
 - ✗ Le **ROND-POINT** : dispositif sur le champ de l'urgence sociale qui comprend trois dimensions :
 - Le **115** : dispositif départemental de veille sociale, de mise à l'abri et d'orientation des personnes sans domicile
 - L'**ASEP** : Action Sociale sur l'Espace Public, équipe mobile intervenant sur l'agglomération Briochine
 - La **BOUTIQUE SOLIDARITÉ** : pour faire le point, aider les personnes à retisser des liens sociaux. Accueil humanitaire pour se laver, déposer un sac, laver son linge, se reposer, obtenir une adresse...

- ✓ Des ménages en recherche d'hébergement ou de logement,
 - ✗ Le **SIAO** : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation du département des Côtes d'Armor

Adoptée le 24 mars 2014, la loi ALUR (Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové) consacre juridiquement les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO) et modifie le Code de l'Action Sociale et des Familles en conséquence, pour y préciser **les missions du SIAO dans l'article L. 345-2-4 du CASF** :

« Afin d'assurer le meilleur traitement de l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement formulées par les personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant et d'améliorer la fluidité entre ces deux secteurs, une convention est conclue dans chaque département entre l'Etat et une personne morale

pour assurer un service intégré d'accueil et d'orientation qui a pour missions, sur le territoire départemental :

- ✓ De recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative ;
- ✓ De gérer le service d'appel téléphonique pour les personnes ou familles mentionnées au premier alinéa ;
- ✓ De veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles mentionnées au même premier alinéa, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire ;
- ✓ De suivre le parcours des personnes ou familles mentionnées au dit premier alinéa prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation ;
- ✓ De contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ;
- ✓ D'assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale prévu à l'article L. 345-2 et, lorsque la convention prévue au premier alinéa du présent article le prévoit, la coordination des acteurs mentionnés à l'article L. 345-2-6 ;
- ✓ De produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ;
- ✓ De participer à l'observation sociale. »

Les 4 principes fondamentaux du SIAO :

- **L'INCONDITIONNALITE DE L'ACCUEIL ET LA 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

Les données du volet urgence (activité 115) présentées dans ce rapport d'activité proviennent exclusivement de l'application SI SIAO développée par la Direction Générale de la Cohésion Sociale, Adopté en 2018, ce nouvel outil a connu une refonte importante en septembre 2020 afin de réunir dans une même application les volets urgence et insertion.

Cette refonte a entraîné de nombreux dysfonctionnements dans la nouvelle application et des perturbations importantes dans la gestion de l'activité du 115/SIAO. Malgré des actions correctives et des mises à jour régulières, les difficultés persistent. Il reste encore des problèmes importants dans les exports de données brutes qui présentent de nombreuses incohérences.

Aussi, l'exploitation des données 2020 sera limitée et leur interprétation devra faire l'objet de prudence. Pour le volet insertion, certaines données ont pu être exploitées à partir d'un tableur Excel de suivi d'activité.

L'année 2020 est marquée par la crise sanitaire liée au Covid 19 et deux périodes de confinement :

La première, du 17 mars au 10 mai, un peu brutale amenant une situation inédite pour tous et où il a fallu tout construire pour permettre une continuité dans les réponses apportées aux personnes faisant appel aux services d'urgence sociale.

Le second confinement du 29 octobre au 1^{er} décembre, s'est poursuivi par un couvre-feu en application jusqu'au 31 décembre pour l'année 2020.

Un ensemble de solutions construites avec les partenaires ont permis de gérer au mieux cette crise (cf. p.47) : pour limiter le brassage et favoriser une veille sanitaire, le turn-over a été limité et les personnes ont été stabilisées autant que possible dans les mêmes structures d'hébergement. La continuité de séjour opérée a un impact sur les données : les personnes n'ont pas besoin de renouveler leur demande d'hébergement sur ces périodes de confinement, ce qui signifie moins de demandes d'hébergement enregistrées au niveau de l'activité 115 et dans le système d'information SI SIAO.

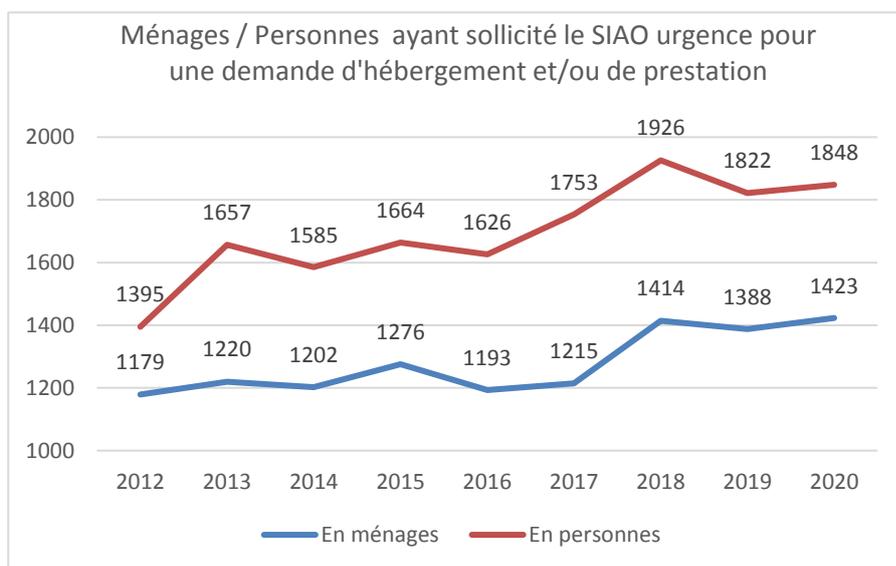
2.1 SIAO URGENCE

2.1.1 LE PUBLIC



Une légère augmentation du nombre de ménages qui ont sollicité le SIAO urgence (+2.5%).

En 2020, **1423 ménages différents composés de 1848 personnes différentes** ont fait une demande d'hébergement ou de prestation auprès du SIAO, soit 35 ménages et 26 personnes de plus qu'en 2019.



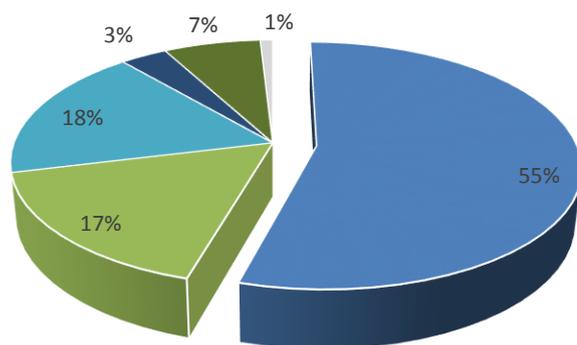
Lecture : en 2020, 1848 personnes différentes ont fait une demande d'hébergement et/ou de prestation auprès du SIAO.



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

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

Répartition des ménages par composition familiale



■ Homme seul ■ Femme seule
 ■ Personnes en famille ■ Couple sans enfant
 ■ Groupe d'adultes sans enfant ■ Mineur isolé

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

 **Les hommes seuls restent majoritaires : 790 hommes** qui représentent près de 55% des ménages (840 en 2019, soit une baisse de 6% sur 2020).

 **Le nombre de femmes seules reste globalement stable : 241 femmes** ont fait appel à l'urgence en 2020 (266 en 2019, 298 en 2018, 224 en 2017). Elles représentent près de 17 % des ménages.

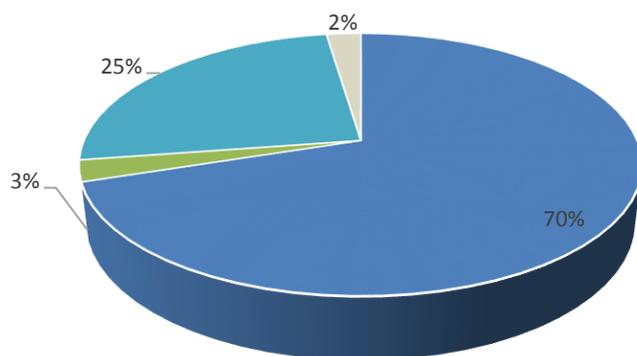
 **Le nombre de familles est en forte augmentation** par rapport à 2019 : **68 familles supplémentaires, 255 familles** en 2020 (187 en 2019, 176 en 2018, 224 en 2017). Elles représentent près de 18% des ménages.

 **Le nombre de groupes d'adultes sans enfant est en augmentation : 96 en 2020** contre 34 en 2019. Ils représentent près de 7% des ménages.

Répartition des ménages par nationalité

70% des ménages sont de nationalité française (+10% par rapport à 2019), 3% sont des ressortissants de l'Union Européenne (stable) et 25% sont extracommunautaires (-9%).

En 2020, une part moins importante de ménages « Hors UE » a sollicité le SIAO urgence : cela s'explique vraisemblablement par la fermeture des frontières en lien avec la crise sanitaire qui a induit moins d'arrivées de ménages sur le territoire (465 ménages Hors UE en 2019 / 297 ménages hors UE en 2020).



■ Française ■ UE ■ Hors UE ■ NR

Lecture : 70% des ménages ayant sollicité le SIAO urgence sont de nationalité française.

Sociotype du demandeur principal¹

De nationalité française (70%) – 37 ans

25% - hors UE
3% - UE

Moins de 18 ans : 2%
18-24 ans : 20,2%
25-34 ans : 24.9%
35-44 ans : 25.6%
45-54 ans : 16.7%
55-64 ans : 6.3%
+ 65 ans : 2.8%
NR : 1.5%

Suite à une rupture familiale, conjugales, ou une fin d'hébergement par des tiers (23,2%)

Dort dans la rue : 13%

Arrivée en France : 4,2% (-5.3%)

Violences familiales conjugales : 7,5% (+1.4%)

Expulsion locative ou perte du logement : 5.4%

Sortie de détention : 2,9%

Fin de prise en charge CD : 1.2%

Absence de ressources : 2,2%

Sortie d'hébergement ou dispositif d'asile : **4% (+ 2.1%)**

Fin d'hospitalisation : 2,4%

Autre : 3,9%

NR : 30.1%

Homme seul (54.7%)

Femme seule : 16.7%

Femme seule avec enfant(s) : 10.7%

En couple avec enfant(s) : 3%

En couple : 3.4%

Groupe avec enfant(s) : 1,9%

Groupe d'adultes sans enfant(s) : 6.6%

Mineur isolé : 0.9%

Homme seul avec enfant(s) : 1.9%

Est à la rue (44.2%) (-11.8%)

Hébergé chez famille / amis - autre : 12,2% (+4.8%)

En structure d'hébergement d'urgence ou hôtel pris en charge par le 115 : 13.5% (+7.7%)

Hôpital ou établissements de soins : 4.6% (+1.9%)

Ne travaille pas (49,7%)

8.3% déclarent travailler

NR : 42%

A un suivi social en cours

Données non disponibles en 2020 sur le SI SIAO.

Personnes vulnérables

335 enfants (mineurs en famille)

20 femmes enceintes

142 femmes victimes de violences, contre 106 en 2019, soit une **augmentation de 34%**

29 personnes se déclarent « mineurs non accompagnés »

L'application SI SIAO ne permet pas de recenser les personnes avec une problématique de santé.

On ressent pourtant une augmentation de ces situations, qu'elles concernent un plan somatique ou psychique. Le 115 est régulièrement sollicité par la PASS et le point santé de Saint-Brieuc pour mettre à l'abri des personnes avec des problèmes de santé.

¹ Les valeurs de moins de 1% ne sont pas représentées.

NR : non renseigné

Une évolution du sociotype en lien avec la crise sanitaire :

- **-11.8% : le ménage a dormi à la rue la veille / +7.7% : le ménage était hébergé dans une structure d'hébergement d'urgence ou dans un hôtel pris en charge par le 115 la veille** : ces données s'expliquent par la continuité de séjour dans les structures d'hébergement / hôtels partenaires.
- **+4.8% : le ménage était hébergé chez de la famille, des amis ou des tiers la veille** : le confinement, d'autant plus dans la durée, a engendré des ruptures familiales et amicales.
- **-5.3% : le ménage a fait appel au SIAO en raison d'une arrivée en France** : cela s'explique par les fermetures de frontières pendant la crise sanitaire.
- **109 personnes (+2%) ont dormi dans un hôpital ou un établissement de soin la veille** : cette augmentation s'explique vraisemblablement par les sorties d'hôpitaux organisées au début du confinement pour permettre la mise en place du plan blanc des hôpitaux. Le 115 a été sollicité pour permettre des sorties des hôpitaux spécialisés en psychiatrie et libérer des lits.
- **+2.1% : le ménage sort d'hébergement ou dispositif asile** : lorsque les personnes sont déboutées du droit d'asile elles font appel au 115, car sans solution à la sortie de CADA.
- **+ 1.4%** : la sollicitation du SIAO urgence fait suite à des violences familiales conjugales qui ont augmenté en 2020.



Une augmentation des femmes victimes de violences

En 2020, 142 femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales ont fait appel au SIAO urgence et 3 hommes victimes de violences.

On note en 2020 une augmentation très significative des femmes victimes de violence : +36 femmes.

Elles étaient au nombre de 78 en 2013, 90 en 2014, 99 en 2015, 109 en 2016, 106 en 2017, 107 femmes et 2 hommes en 2018 et 106 femmes et 3 hommes en 2019.

Ces femmes sont seules (55.3%) ou accompagnées d'enfants (27%).

58 d'entre elles vivent sur Saint-Brieuc au moment de leur demande (40,8%), 26 à Lannion (18,3%), 15 à Dinan (10.6%), 13 à Guingamp (9.2%), 10 à Lamballe.

316 demandes d'hébergement ont été enregistrées pour les femmes victimes de violences dont **179 ont abouti**.

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

La part des réponses apportées à l'hôtel a augmenté en 2020, en lien avec la situation sanitaire et l'augmentation du nombre de situations, avec **34.3% (+5.3%) des mises à l'abri** (29% en 2019, 28% en 2018, 38% en 2017, 48% en 2016) : **55 séjours pour un total de 76 nuitées**, c'est plus de séjours mais moins de nuitées qu'en 2019 (42 séjours/114 nuitées en 2019) : cette évolution signifie que les femmes ne sont pas restées longtemps à l'hôtel et ont été orientées rapidement vers **des structures d'hébergement d'urgence** (ALT d'urgence dédiés aux femmes victimes de violences, Hybritel, etc. ;) plus sécurisantes.

Hybritel et Hybiscus représentent 27.7% des réponses apportées aux femmes victimes de violence en 2020.

Sur les 137 demandes qui n'ont pas abouti :

- 59 demandes – le ménage a pu se maintenir dans l'hébergement où il était, ou a trouvé une autre solution
- 25 demandes – la personne a trouvé une autre solution
- 25 demandes – le ménage a refusé la proposition dont 1 en raison de l'éloignement géographique de la proposition
- 13 demandes – le ménage n'a pas rappelé le 115
- 12 demandes – le ménage ne s'est pas présenté auprès de la structure d'hébergement
- 6 demandes – le ménage a été orienté vers le Conseil Départemental. Lorsqu'il y a la présence d'un enfant de moins de 3 ans, le 115 va assurer l'urgence de la mise à l'abri avec quelques nuitées et ensuite le ménage va être orienté vers le Conseil Départemental pour un relais de prise en charge
- 6 demandes – absence de places disponibles ou compatibles avec le ménage
- 4 demandes – transfert vers un autre SIAO ou renvoi de la personne vers son réseau (famille, proche...)
- 3 demandes – refus de la structure ou du 115 lié à la problématique du demandeur (pathologie lourde)
- 1 demande – le ménage ayant besoin de soins médicaux
- 8 demandes – l'information n'est pas renseignée²

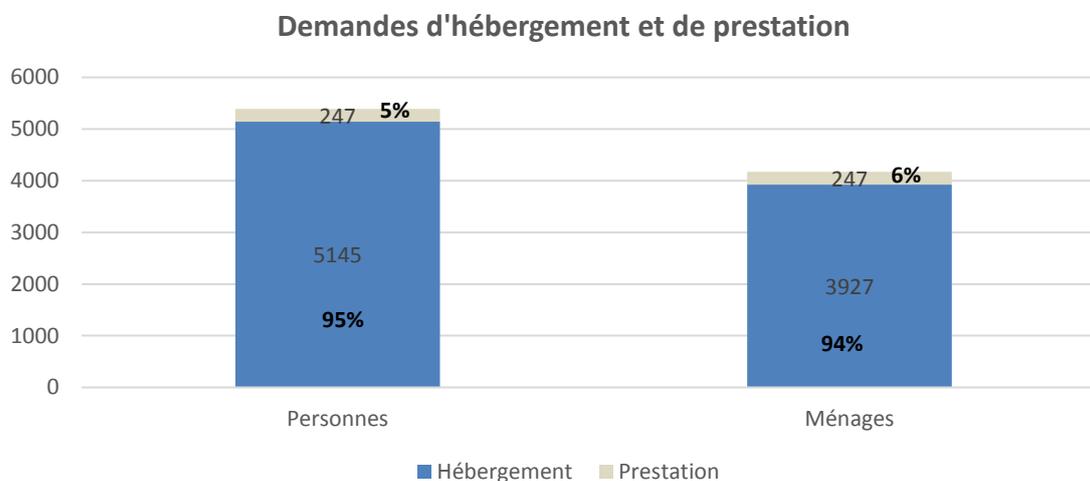
Depuis 2019, le SIAO urgence dispose d'une enveloppe budgétaire, financée par la Direction Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité (DRDFE), permettant des bons taxis pour faciliter le transport des femmes victimes de violences dans leurs démarches lorsqu'elles quittent le domicile.

En 2020, 79 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), soit 25 bons de plus qu'en 2019. 26 de ces bons ont été émis par le service 115. Au total, **42 femmes ont bénéficié d'un bon taxi en 2020**, soit 15 de plus qu'en 2019. Cela s'explique en lien avec la hausse des mises à l'abri.

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

2.1.2 LES DEMANDES

Des demandes d'hébergement très largement majoritaires / des demandes de prestation en très nette baisse



Lecture : En 2020, le SIAO urgence a enregistré 5392 demandes dont 5145 demandes d'hébergement comptabilisées en personnes.

En 2020, le SIAO urgence a enregistré **5392 demandes d'hébergement ou de prestation** (/personnes) ou 4174 demandes (/ménages).

Les demandes d'hébergement sont largement majoritaires et représentent près de 95% des demandes (/personnes).

Les demandes de prestation représentent près de **5% des demandes** et sont de différentes natures : aide alimentaire, intervention de la maraude, inscription à la restauration sociale du Trait d'Union. Elles sont **en très nette baisse (247 demandes en 2020 contre 1691 en 2019)**, qui s'explique notamment par **l'arrêt de la restauration sociale depuis mi-mars 2020 suite au confinement**.

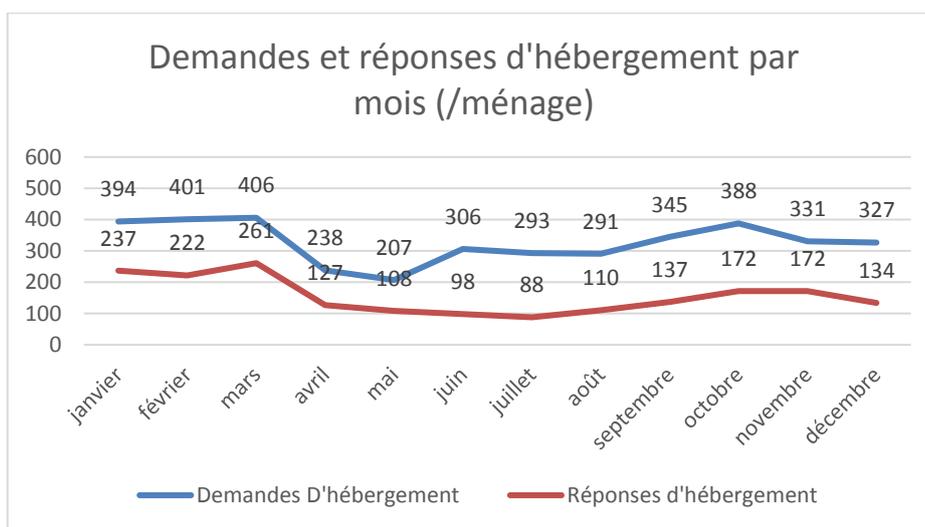
Lors des confinements et du couvre-feu de fin d'année, une aide alimentaire a été mise en place en lien avec la Banque alimentaire et la Croix-Rouge. Les 247 demandes de prestation sont liées principalement à des demandes d'aide alimentaire émanant de personnes hébergées ou non sur l'urgence.

Un volume de demandes d'hébergement en baisse, en lien avec la continuité de la mise à l'abri

Le volume de demandes d'hébergement (en ménages) a fortement baissé en 2020 : 3927 demandes d'hébergement contre 5081 en 2019.

Mais le **nombre de ménages et le nombre de personnes composants ces ménages augmentent légèrement (1356 ménages en 2020 / 1336 ménages en 2019, 1798 ménages en 2020/ 1762 personnes en 2019)**.

Ce qui signifie que les ménages ont formulé moins de demandes d'hébergement car en période de crise sanitaire, les ménages ont eu davantage de réponses d'hébergement et ont pu s'y maintenir dans une continuité sans avoir besoin systématiquement de réitérer leur demande en appelant le 115.



Lecture : En janvier 2020, le SIAO urgence a enregistré 394 demandes d'hébergement pour 234 demandes mises à l'abri effectives.

En 2020 le SIAO enregistre une **moyenne de 327 demandes d'hébergement par mois**, soit une **baisse de 22.7% par rapport à 2019** (423 en 2019, 370 en 2018, 375 en 2017).

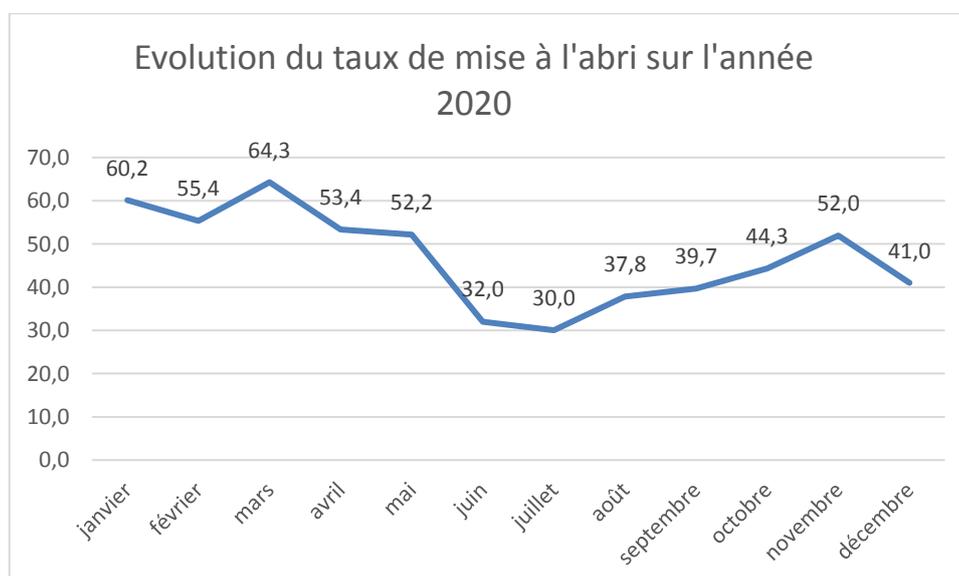
Seuls les 3 premiers mois de l'année et le mois d'octobre (qui correspondent à la période pré-covid et pré-confinement) enregistrent un nombre supérieur à 350 demandes par mois.

En lien avec la mise à l'abri systématique et le renouvellement automatique des prises en charge lors des périodes de confinement de mars et novembre, le nombre de demandes d'hébergement a chuté en avril/mai 2020, avec un nombre de réponses proche du nombre de demandes d'hébergement, et a baissé en novembre/décembre lors du 2^{ème} confinement.

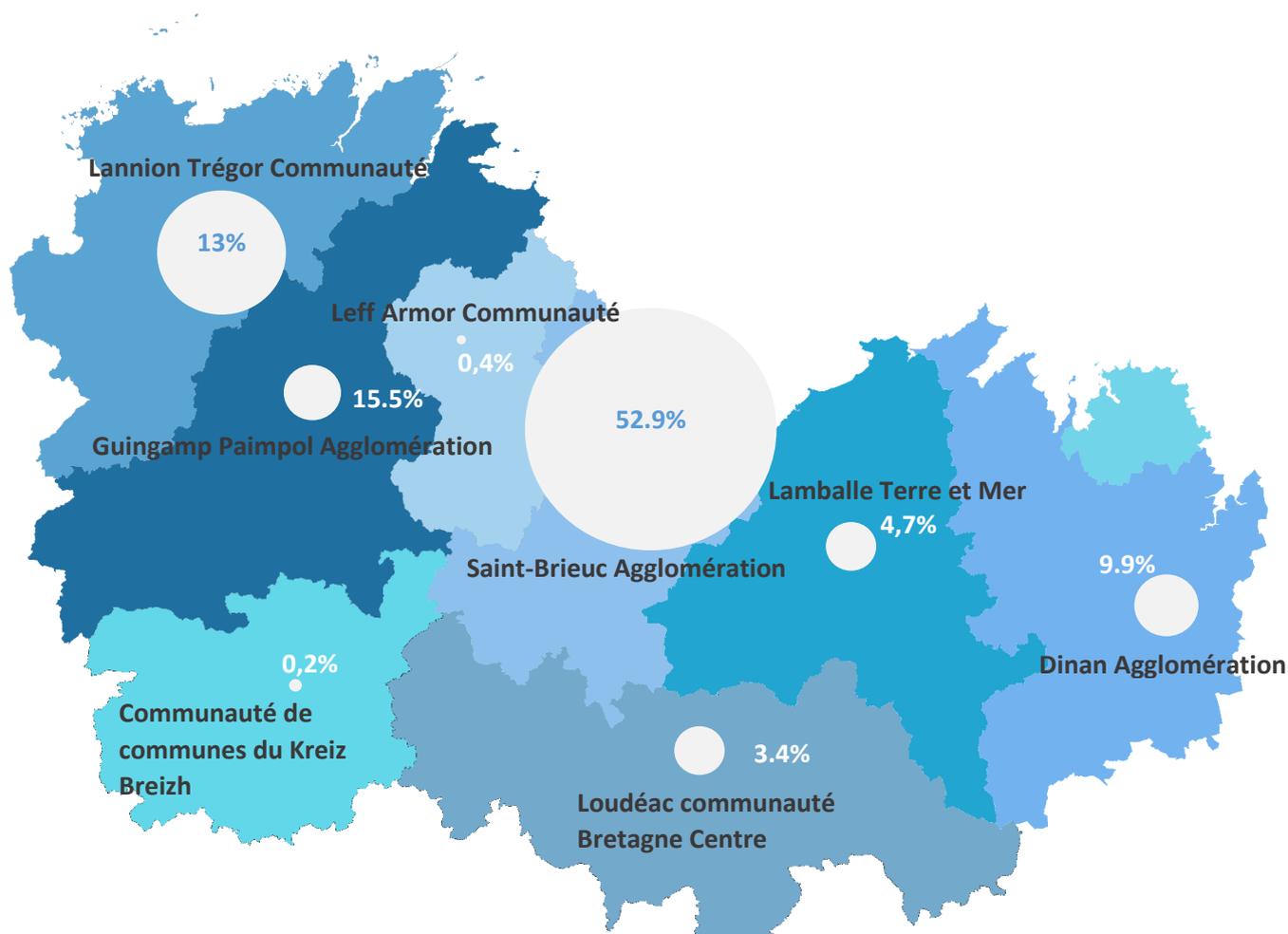
En 2020 le taux moyen de mise à l'abri est de 47.5% (46.8% en 2019).

Mais on remarque des **disparités sur l'année** : il atteint 64,3% en mars 2020 et est inférieur à 40% sur juin, juillet, août, septembre, pour descendre jusqu'à 30% en juillet 2020.

La chute de ce taux de mise à l'abri à compter de juin s'explique car à la sortie du 1^{er} confinement, la mise à l'abri s'est faite à nouveau sur les critères de vulnérabilité habituels (femmes victimes de violence etc.) avec pour le 115 la nécessité de désengorger l'hôtel, et des possibilités de réponses bien moindre pour la mise à l'abri (fermeture estivale de Saint-Vincent de Paul, 10 places au Trait d'Union délocalisées à l'hôtel au lieu de 19 places, fermeture des places Covid, etc.).



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



Lecture : En 2020, 52,9% des demandes ont été formulées par des ménages localisés sur Saint-Brieuc Agglomération.

En 2020, **près de 53% des demandes d'hébergement sont formulées du territoire de Saint-Brieuc Agglomération**. Saint-Brieuc est la ville centre du département et concentre beaucoup d'administrations auprès desquelles les ménages ont besoin de faire leurs démarches.

Toutefois on note que les **demandes d'hébergement sont proportionnellement moins concentrées sur l'Agglomération de Saint-Brieuc cette année (- 16 points), avec :**

- une part significativement plus importante des demandes sur **Guingamp Paimpol Agglomération** (+ 10,5 points : 5% des demandes en 2019 / **15,5% des demandes en 2020**)
- une augmentation également de la proportion de demandes sur **Dinan Agglomération (+4%)** et **Lannion Trégor Communauté (+2%)**.

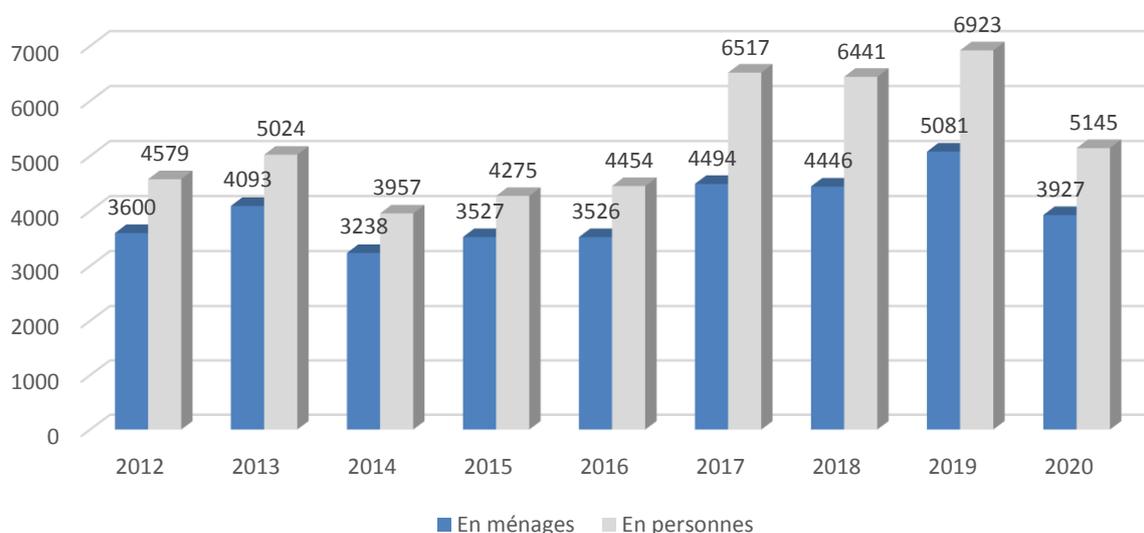
La part des demandes sur les autres territoires reste globalement stable.

En lien avec la crise sanitaire, les demandes de mises à l'abri se sont étalées dans des proportions inhabituelles sur l'ensemble du territoire.

Par ailleurs la continuité de séjour ayant entraîné moins de demandes d'hébergement (stabilisation des personnes sur les places d'urgence/moins de nouvelles demandes de mise à l'abri), Saint-Brieuc Agglomération a été d'autant plus impacté proportionnellement par cette baisse qu'il concentre une offre importante d'hébergement. A noter également, l'ouverture de la nouvelle structure

d'hébergement d'urgence de Guingamp passant de 7 à 10 places d'hébergement, d'où l'augmentation de l'activité sur ce territoire également.

Evolution des demandes d'hébergement 2012-2020



Lecture : En 2020, le SIAO urgence a enregistré 5145 demandes d'hébergement comptabilisées en personnes et 3927 demandes d'hébergement comptabilisées en ménages.

1356 ménages différents (composé de 1798 personnes) ont fait appel au 115 pour une demande d'hébergement d'urgence. 66.5% d'entre eux formulaient leur 1^{ère} demande en 2020 (72,3% en 2019).

Répartition des demandes d'hébergement par type de ménage

	Nombre de ménages	Nombre de demandes	Moyenne de demandes par type de ménage
Homme seul	751	2366	3.2
Femme seule	232	529	2.3
Personnes en famille	232	549	2.3
Couple sans enfant	39	106	2.7
Groupe d'adultes sans enfant	90	361	4
Mineur isolé	12	16	1.3
	1356	3927	2.9

Lecture : En 2020, 751 hommes seuls ont fait appel au SIAO urgence pour une demande d'hébergement pour un total de 2366 demandes. Un homme seul a formulé en moyenne 3.2 demandes d'hébergement.

Les ménages ayant formulé moins de demandes d'hébergement du fait du principe de continuité, le nombre de demandes moyen par ménage a baissé de près de 1 point en 2020.

La majorité des demandes émane d'hommes seuls.

La répartition entre les groupes est globalement similaire à 2019, cependant on constate un accroissement du nombre de demandes émanant de familles et groupes d'adultes sans enfant.

Cette tendance met en évidence l'impact de la crise sanitaire sur les familles fragiles, elles ont été plus nombreuses à faire appel au 115. Les couples et groupes d'adultes sans enfant, quant à eux, réitèrent toujours davantage leurs demandes d'hébergement, car les orientations restent plus difficiles avec la nécessité de trouver 2 places simultanément dans la même structure.

En 2020 les personnes en famille, **sont majoritairement d'origine française**, contrairement à 2019 où la majorité était en parcours migratoire.

La mise à l'abri des familles en parcours migratoire est soumise à la décision de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS 22). La prise en charge des femmes seules, enceintes ou avec enfant âgé de moins de 3 ans relève de la compétence du Conseil Départemental (CD) : le 115 peut parfois mettre à l'abri 1 à 2 nuits le temps de réorienter vers le CD.



1866 réponse positives



2061 réponses négatives

L'année 2020 affiche **un taux de réponse positive de 47.5%** (49,9% en 2019, 53% en 2018, 45% en 2017). Un peu moins d'une demande sur deux aboutit à une mise à l'abri.

Le taux moyen de mise à l'abri est globalement stable en 2020, mais comme indiqué en p.13, ce taux connaît de **grandes disparités sur l'année** en lien avec la crise sanitaire et **varie du simple au double** selon les mois de l'année **30% (juillet 2020) à 64.3% (mars 2020)**.

Plusieurs raisons peuvent expliquer que le taux de mise à l'abri n'est pas plus élevé en 2020 malgré la mise à l'abri systématique lors des confinements et période de couvre-feu :

- La fermeture de places d'hébergement d'urgence, notamment à Saint-Brieuc avec la fermeture de 9 places au Trait d'Union (seules 10 places sur 19 ont été délocalisées à l'hôtel).
- Un certain nombre de personnes n'ont pas pu se maintenir sur les hôtels ou les hébergements d'urgence (exclusions) et rappelaient régulièrement pour une mise à l'abri, sans solution.
- Des personnes arrivant d'autres départements qui n'étaient pas « prioritaires » pour une mise à l'abri, réorientées vers leur département.
- Face à « l'attractivité » de la réponse hôtelière, certaines demandes étaient différées pour mieux évaluer les situations. Certains ménages ne souhaitant pas être orientés vers une structure d'hébergement d'urgence.

65,2% des demandes d'hébergement font l'objet d'une proposition (65,3% en 2019, 63% en 2018, 60% en 2017). **47,5%** des demandes d'hébergement aboutissent à une mise à l'abri (49,9% en 2019, 53% en 2018).



3927 demandes d'hébergement
(Exprimées en ménages)

170 - le ménage ne relève pas du 115 dont 22 ayant besoin de soins médicaux

2560 propositions d'hébergement
(65.2% des demandes d'hébergement)

1197 absences de proposition
(30.5% des demandes d'hébergement)

1866 hébergements
(72.8% des propositions d'hébergement)

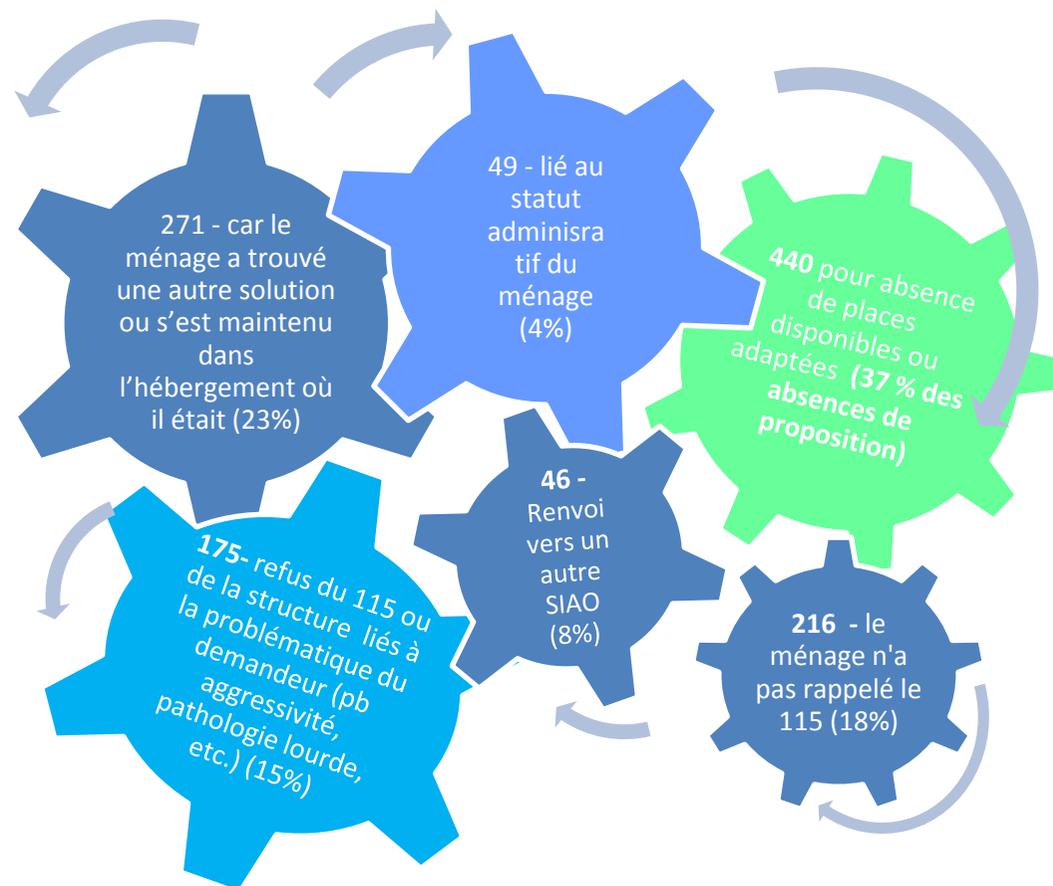
694 sans hébergement
(27.2% des propositions d'hébergement)

146 - la personne ne s'est pas présentée (5.7%)

384 refus usagers dont 120 liés à l'éloignement géographique / manque de transport
(15% des propositions d'hébergement)

143 - la personne a trouvé une solution (5.6%)

21 - Autres motifs



Les proportions sont relativement **stables entre 2019 et 2020 sur les propositions d'hébergement** :

- **72.8% des propositions aboutissent à une mise à l'abri effective** (76.3% en 2019).
- **27.2% n'aboutissent pas à une mise à l'abri** car la personne refuse la proposition, a trouvé une autre solution ou ne se présente pas (23.7% en 2019) : +3.5 points en 2020, lié probablement aux demandes de certaines personnes d'être orientées uniquement vers l'hôtel et pas vers les structures d'hébergement. L'éloignement géographique reste un frein aux orientations. Certaines personnes ne sont pas enclines à se délocaliser.

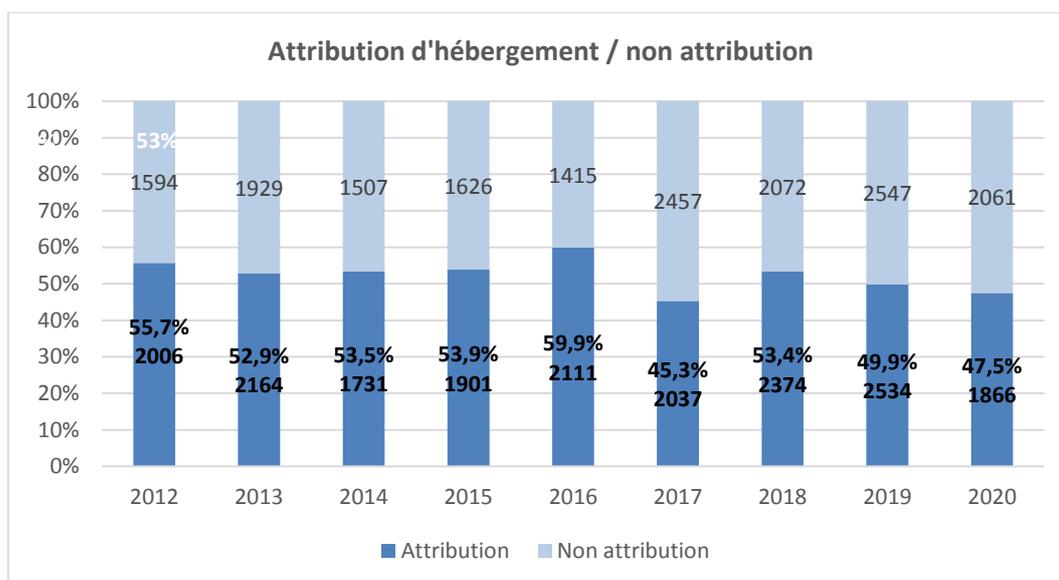
On constate une évolution principalement sur les motifs d'absence de proposition :

- **Une proportion moins importante de refus liés au « statut administratif du ménage ». 49 en 2020 contre 428 en 2019 (-22 points)** : due à la baisse des arrivées sur le territoire de familles en parcours migratoire, à la baisse de demandes en lien avec la continuité d'hébergement et donc à la baisse des sollicitations et refus DDCS.
- **Une proportion plus importante de refus liés à « le ménage a trouvé une autre solution ou s'est maintenu dans l'hébergement où il était » (+14 points)** : le faible turn-over a limité le nombre de places disponibles sur l'HU et pour éviter l'attractivité de la réponse hôtelière, les écoutants ont été amenés d'autant plus en 2020 à différer les mises à l'abri lorsque les personnes pouvaient se maintenir dans leurs réseaux.
- **Une proportion plus importante des « refus du 115 ou de la structure, liés à la problématique du demandeur : problème d'agressivité, dégradations, pathologie lourde, etc. » (+7 points).** Et une proportion plus importante de refus pour « absence de places disponibles ou adaptées » (+8 points) :
Un certain nombre de personnes ont été exclues des hébergements d'urgence et des hôtels. Les personnes exclues d'un hôtel n'ont plus de proposition de mise à l'abri sur le dispositif hôtelier pour ne pas mettre en difficulté nos partenaires hôteliers. Ces personnes peuvent être orientées sur des hébergements d'urgence, mais certaines en sont exclues également. Le faible turn-over sur les abris de nuits a nécessité d'être d'autant plus vigilants sur l'équilibre des groupes et certaines personnes ne pouvaient pas y être orientées au risque de déstabiliser ces équilibres souvent précaires.
- **8% des refus liés à un « renvoi vers le SIAO d'origine »** : le SIAO 22 ne prend pas en charge les personnes arrivant d'autres départements et les réoriente vers leur département d'origine, où la personne est susceptible d'avoir un historique de suivi social et administratif.
- **Une baisse des refus liés à la problématique du soin : 22 personnes** ayant besoin de soins médicaux en 2020 (38 en 2019) : en lien avec la mise à l'abri systématique sur les périodes de confinement et à l'intervention de l'EMPP qui a permis de faire un lien avec ces personnes.

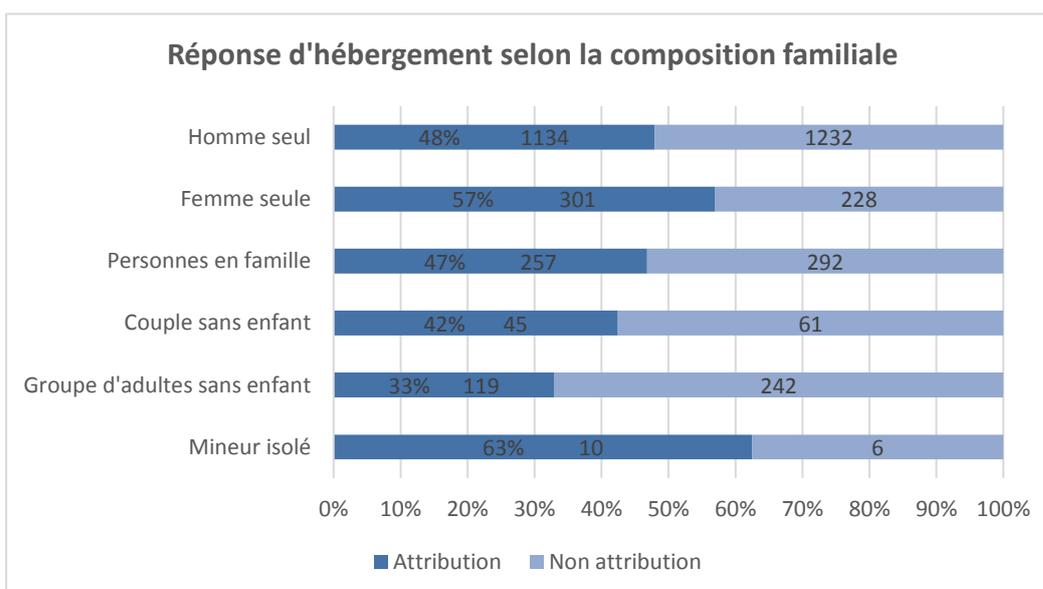
2.1.3 LES REPONSES D'HEBERGEMENT

857 ménages (contre 740 en 2019) **ont bénéficié au moins une fois d'une mise à l'abri, soit 63.2% des ménages** (55,3% en 2019, 60% en 2018, 59% en 2017).

En 2020 : 1866 attributions d'hébergement, 2534 en 2019, 2374 en 2018. Soit **668 mises à l'abri en moins par rapport à 2019**. Cette diminution est liée à **la continuité de séjour dans les structures d'hébergement**. Les personnes sont restées plus longtemps dans les structures d'hébergement sans avoir besoin de renouveler leur demande pour se voir proposer une nouvelle proposition d'hébergement. Ce qui génère moins d'enregistrements de demandes et de réponses dans le système d'information SI SIAO.



Lecture : En 2020, 47.5% des demandes d'hébergement ont abouti à une attribution d'hébergement (exprimé en ménages).

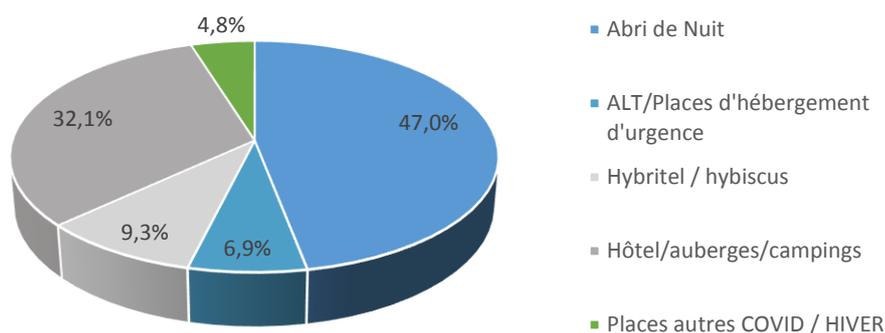


Lecture : En 2020, 48% des demandes d'hébergement des hommes seuls ont abouti à une attribution d'hébergement.

Par rapport à 2019, on observe **un taux d'attribution en augmentation** pour les personnes en famille, le taux d'attribution est de **47% en 2020** (31% en 2019, 38% en 2018, 37% en 2017, 68% en 2017). Cela s'explique par le fait qu'il y ait moins de familles issues de parcours migratoire.

A noter, sur la 1^{ère} période de confinement et depuis novembre 2020, les places de l'abri de nuit femme de Dinan ont été transformé en places hommes, au vue de du nombre important d'hommes seuls et du manque de réponse pour ce public sur le territoire.

Nature des mises à l'abri



***Lecture :** En 2020, 47% des mises à l'abri sont réalisées en abri de nuit. Les valeurs étant arrondies, la somme des pourcentages n'est pas toujours égale à cent.*

On compte 8 abris de nuit principaux sur le département (deux à Saint-Brieuc : Trait d'Union et Emmaüs, un à Lamballe : Penthièvre Actions, un à Guingamp : Maison de l'Argoat, un à Lannion : Saint-Vincent de Paul, deux à Dinan : CCAS, abris de nuit hommes et femmes).

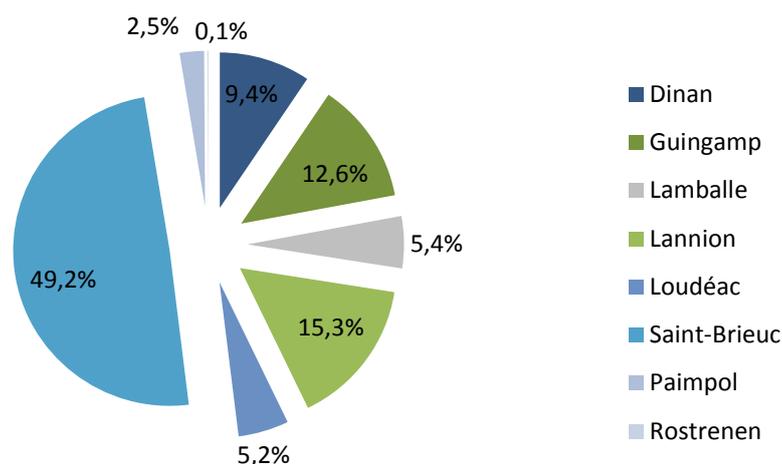
En 2020, la part des mises à l'abri à l'hôtel est en très nette progression en lien avec la situation sanitaire et la mise à l'abri systématique pendant les 2 confinements : **+26 points**.

La part des réponses **en abri de nuit diminue de 30 points**. Cette baisse est liée à la continuité de séjour dans les structures d'hébergement mais également à la fermeture de places pour permettre la distanciation physique, l'application des gestes barrières et faciliter cohabitation. Effectivement, le Covid 19 aura mis en lumière les limites de la configuration de certains abris de nuit et leur fonctionnement (promiscuité, chambre collective, fermeture en journée, etc.). Pour autant, les partenaires ont fait preuve de souplesse et d'adaptabilité pour répondre au mieux aux contraintes du confinement et aux besoins des personnes hébergées.

Les **places ouvertes dans le cadre de la crise sanitaire représentent près de 5%** des mises à l'abri.

L'année 2020 a été marquée également par l'ouverture d'Hybiscus, nouvelle structure d'hébergement d'urgence pour les femmes et les familles : les **premières orientations ont eu lieu en septembre 2020**. **Hybritel et Hybiscus représentent 9.3%** des mises à l'abri en 2020.

Répartition des réponses d'hébergement par territoire



Lecture : En 2020, 15.3% des mises à l'abri sont réalisées à Lannion. Les valeurs étant arrondies, la somme des pourcentages n'est pas toujours égale à

49.2% des mises à l'abri sont réalisées sur le territoire de Saint-Brieuc. Le territoire reste celui qui accueille le plus de mises à l'abri (il concentre aussi près de 53% des demandes d'hébergement). Cependant c'est **10 points de moins qu'en 2019** : cette évolution dans la répartition territoriale est à mettre en lien avec :

- La mise à l'hôtel sur l'ensemble des territoires au-delà des hébergements d'urgence habituels.
- Des durées d'accueil exceptionnellement longues sur l'urgence, pour éviter le turn-over et le brassage des personnes au vue de la veille sanitaire.
- Il est également important de noter qu'à partir de mars 2020, le Trait d'Union n'a accueilli que 10 personnes au lieu de 19.

On constate également une augmentation des réponses d'hébergement sur les territoires de **Guingamp (+9.6 points)**, Dinan (+ 4.4 points) et Paimpol (+1.5 points).

L'augmentation des réponses apportées sur Guingamp est liée à l'ouverture de la **nouvelle structure d'hébergement d'urgence de la Maison de l'Argoat en novembre 2019** et sur Dinan, à l'ouverture de places spécifiques gérées par le CCAS pour couvrir les besoins sur la période de crise sanitaire : places d'hommes à l'Espace Jean Haffen, ouvertes lors des 2 confinements de mars et novembre 2020, un appartement pour un couple, des places femmes dans les anciens locaux du CHRS Noz-Deiz et 2 appartements pour les femmes victimes de violences.

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.

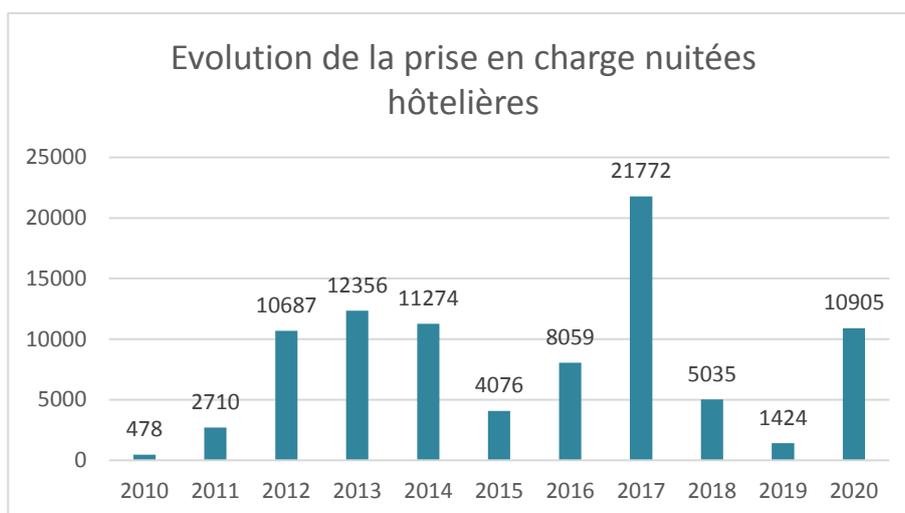
En 2020, la continuité de séjour ayant été retenue pour l'ensemble des structures d'hébergement pendant les périodes de confinement et même au-delà, le nombre de demandes d'hébergement est moins important ainsi que le nombre de mises à l'abri (réponse hébergement).

La réponse hôtelière

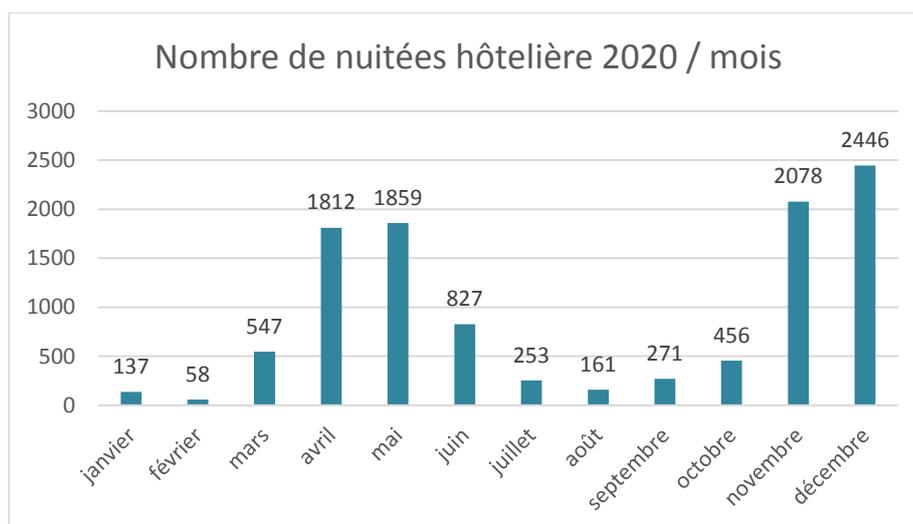
En fonctionnement classique, la réponse hôtelière est limitée aux personnes extrêmement vulnérables (sortie d'hospitalisation, femmes victimes de violences, familles avec enfant(s) de bas âge, etc.)

En 2020, la crise sanitaire a totalement perturbée le fonctionnement habituel sur la prise en charge hôtelière : pendant les 2 confinements et lors de la période de couvre-feu en fin d'année 2020, les personnes ont été mises à l'abri systématiquement avec une prise en charge hôtelière dès lors que les hébergements d'urgence étaient saturés.

10905 nuitées hôtelières ont été mobilisées en 2020, soit près de 8 fois plus qu'en 2019 (+ 9481 nuitées).



Lecture : En 2020, 10905 nuitées ont été réalisées à l'hôtel.



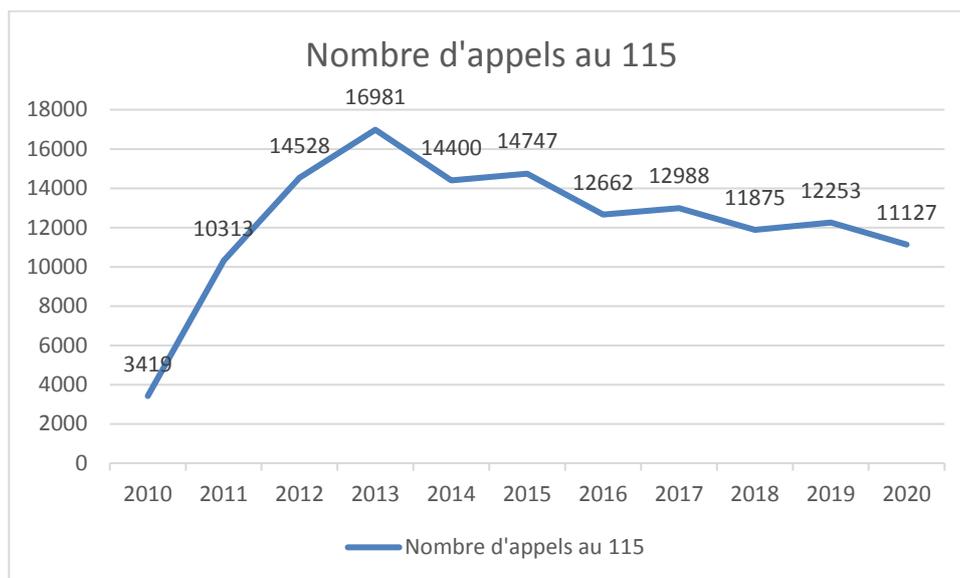
Lecture : En mai 2020, 1859 nuitées ont été réalisées à l'hôtel.

LES APPELS AU 115

En 2020, le 115 a traité **11127 appels téléphoniques** entrants, une activité en baisse par rapport à 2019 (-9.2%).

La baisse du nombre d'appels s'explique par la prolongation de certaines personnes mises à l'abri au vue des confinements et également par la fermeture de la restauration sociale du Trait d'Union à partir de mars 2020.

Le **nombre moyen est de 30 appels par jour** mais on constate cependant que **l'amplitude varie de 4 à 88 appels dans la journée**.



Lecture : En 2020, le 115 a enregistré 11127 appels.

Ces appels se répartissent ainsi :

- 7409 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 66,6% des appels).
- 1888 appels de partenaires (Maisons du Département, associations tutélaires, maraudes, structures d'hébergement d'urgence, etc.), soit 17% des appels. Ces appels sont en hausse par rapport à 2019 (+44%), ce qui signifie que les échanges avec les partenaires se sont intensifiés, probablement en raison de la crise sanitaire et de l'augmentation du nombre de situations prises en charge par le SIAO urgence qui nécessite une veille sociale.
- 1019 rappels d'usagers (9.2%). 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.
- Les 811 autres appels sont pour 26% des appels sortants (appel des écoutants vers des usagers, des partenaires etc.), 18% des alertes par des particuliers qui souhaitent signaler une situation de détresse ou proposer des services (en baisse par rapport à 2019, du fait de la mise à l'abri systématique pendant les confinements), et pour l'autre moitié des appels « polluants », comme par exemple les personnes qui cherchent à joindre le « 15 ».

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

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

Parmi les personnes ayant bénéficié d'un hébergement dans le cadre de l'urgence, le SIAO a enregistré les sorties suivantes en 2020 :

127 personnes ont accédé à un logement (78 ménages)

(88 personnes en 2019, 76 personnes en 2018, 39 en 2017, 58 en 2016)



80 personnes sont entrées en hébergement d'insertion (63 ménages)

(Stabilisation, CHRS, ALT) (55 personnes en 2018, 56 en 2017, 40 en 2016)



33 personnes ont intégré un dispositif de la demande d'asile (20 ménages)

(55 personnes en 2019, 105 en 2018, 47 en 2017, 84 en 2016)



14 personnes ont accédé à un logement accompagné (14 ménages)

(FJT, Pension de familles) (10 personnes en 2018, 8 en 2017, 2 en 2016)



3 ont été prises en charge en LHSS ou en ACT (3 ménages)

(8 personnes en 2019, 4 en 2018, 8 en 2017, 6 en 2016)



Nombre de sorties recensées hors fin de séjour automatique :

2020 : 1314 ; **2019** : 1097 sorties ; **2018** : 1132 sorties ; **2017** : 954 sorties ; **2016** : 1224 sorties

L'accès au logement est le 1er motif de sortie avant même l'entrée dans un hébergement d'insertion : 56 personnes ont accédé au logement privé (6 personnes de plus qu'en 2019), 71 au logement social (33 personnes de plus qu'en 2019).

Les sorties vers de l'hébergement d'insertion sont en nette augmentation : 22 ménages de plus ont accédé à un hébergement d'insertion en 2020 par rapport à 2019 et 4 personnes de plus ont accédé à un logement accompagné. Cette augmentation s'explique par la priorité donnée aux personnes hébergées sur l'urgence pour les attributions des offres d'insertion dans le contexte de crise sanitaire. Cette priorité permet de fluidifier l'urgence et l'insertion.

Les orientations vers un dispositif d'asile poursuivent leur diminution. Cette tendance est sans doute à mettre en relation avec la diminution des familles en parcours d'asile à hybridel.

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 2020, 13 situations ont fait l'objet d'une commission d'étude des situations préoccupantes (9 en 2019) :

- 5 situations à Saint-Brieuc
- 6 situations à Lannion
- 1 situation à Lamballe
- 1 situation à Dinan

15 autres situations préoccupantes ont fait l'objet d'échanges entre différents services et pour certaines des notes sociales ont été rédigées, afin de favoriser la prise en charge des situations repérées.

Comme en 2019, la plupart des personnes concernées souffrent de handicaps ou de pathologies psychiques non stabilisées. Celles-ci se caractérisent par différents troubles du comportement parfois multiples : errance, isolement, incurie, agressivité... qui accentuent l'exclusion et empêchent les personnes d'accéder à une prise en charge stable et construite. Pour certains, la difficulté à supporter les troubles amène à des conduites addictives qui renforcent encore l'incapacité à bénéficier des dispositifs mis en place dans le cadre de l'urgence, ou de l'insertion. Beaucoup d'hébergements sur l'urgence sont par ailleurs collectifs ou du moins nécessitent la capacité à gérer ses émotions et ses comportements dans la relation aux autres.

Ces personnes mettent à jour l'impossibilité des différents services, de par leur organisation et leur champ d'intervention délimité, à coordonner leurs actions en amont. Ces concertations arrivent lorsque tous les intervenants sont impuissants individuellement à agir. La personne se retrouve non plus au centre d'intervenants œuvrant à une prise en charge et un accompagnement qui répondent à l'ensemble de ses besoins mais au centre des constats de chacun de son incapacité à agir et à aider. Pour autant, ces concertations permettent une information partagée sur la situation de la personne, une évaluation de ses besoins et une réponse la plus satisfaisante possible dans les limites des interventions possibles de chacun.

Il reste néanmoins plusieurs obstacles qui font frein : la réactivité des services quand la situation de la personne se dégrade (le temps reste relativement long entre le repérage de la situation et les interventions auprès de la personne), l'adhésion de celle-ci à la démarche (elle est informée mais pas nécessairement impliquée dans ce qui lui est proposé), l'impossibilité de mettre en place les actions d'accompagnement nécessaires et adaptées faute de moyens.

Illustration : la situation de monsieur QUY

Monsieur a fait appel au 115 à sa sortie d'incarcération, dans le cadre du confinement. Une solution d'hébergement à l'hôtel est proposée. Il donne peu d'informations sur sa situation et ne contacte plus le service pour le renouvellement de son hébergement.

Du fait de cette absence de contact et de la non présence de monsieur à des rendez-vous proposés dans le cadre de l'évaluation SIAO, le 115 met fin à l'hébergement.

Cet arrêt de prise en charge conduit Monsieur à se présenter dans un accueil de jour, où il apparaît comme étant très en difficulté : il a du mal à communiquer, dit ne pas avoir mangé depuis plusieurs jours, ne pas savoir où aller. Monsieur nous informe avoir un suivi justice. Compte-tenu de ces éléments, une nouvelle prise en charge est proposée à Monsieur. Des contacts sont alors pris par le 115 auprès des services concernés pour avoir des éléments de compréhension de la situation de ce Monsieur, aucun des intervenants avait contacté le service 115 en amont pour préparer la sortie d'incarcération. Nous apprenons que Monsieur doit bénéficier d'un suivi médico-psychologique et

d'un traitement en lien avec une pathologie lourde. Monsieur refuse la prise de son traitement depuis sa sortie. Compte-tenu de ces différentes informations, une concertation est organisée afin d'améliorer la prise en charge et d'éviter si possible une dégradation de celle-ci. On peut légitimement penser que si celle-ci avait eu lieu en amont, un hébergement plus encadrant aurait pu être proposé à Monsieur afin d'éviter la rupture de soins et lui permettre peut-être d'accéder plus rapidement à un hébergement dédié en lien avec sa problématique.

Les champs d'intervention du secteur social, et ceux de la santé sont encore aujourd'hui très cloisonnés et ne permettent pas de donner des réponses satisfaisantes dès lors que les problématiques n'appartiennent pas de manière bien définie à l'un ou l'autre. Or, nous constatons chaque jour davantage l'augmentation de ce type de situations qui laissent les personnes en marge : au bord du social car trop envahies par leurs pathologies pour pouvoir évoluer dans le champ de l'insertion et en marge du soin car pas assez « malades » pour bénéficier d'une prise en charge hospitalière. Ces personnes font donc des allers-retours entre l'un et l'autre, sans que jamais leur situation n'évolue ni d'un côté, ni de l'autre. Elles restent des situations problématiques, dans cet entre-deux où leur exclusion se chronicise. Elles mettent à mal les institutions et les services qui interviennent auprès d'eux en mettant en avant cette incapacité à répondre à leurs besoins.

Là où la complexité et l'intensité des difficultés de tous n'ont pas permis jusqu'à maintenant que des moyens spécifiques soient déployés pour des prises en charge adaptées, l'augmentation du nombre de personnes concernées, conduira peut-être à l'émergence de nouvelles réponses.

2.2 LES STRUCTURES RELAIS DE SAINT-BRIEUC ET LOUDEAC

Présentation des structures relais

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

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

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

Adalea assure cette mission de structure relais SIAO sur les territoires de Saint-Brieuc et Loudéac. Ainsi, les personnes rencontrées et/ou orientées vers nos différents services, qu'elles relèvent de l'urgence, d'un dispositif d'insertion (CHRS, Stabilisation, ALT) ou d'un logement adapté (résidence accueil, maison relais, résidence habitat jeunes) sont orientées par les secrétariats et les travailleurs sociaux vers les structures relais de Loudéac ou de Saint-Brieuc.

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

Modalités d'organisation

Concernant le site de Loudéac, deux créneaux de rendez-vous par semaine sont dégagés pour pouvoir effectuer ces entretiens d'évaluation. De l'information a été réalisée sur ce secteur, notamment auprès de la structure d'urgence gérée par le CCAS mais aussi auprès des travailleurs sociaux. 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 et le Trait d'Union concernant les personnes hébergées sur ce lieu et demandeuses d'un hébergement d'insertion (en 2020, ce point a été compromis avec l'arrivée de la crise sanitaire puis la fermeture du site du Trait d'Union).
- Permanences à la Maison d'arrêt de Saint Brieuc une demi-journée par semaine, dans le cadre du DPSMA et recueil des demandes SIAO des personnes sortantes.

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

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

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

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

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

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

Quelques données quantitatives

Les rendez-vous

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

Mois 2020	Nombre de rendez-vous fixés		Nombre de rendez-vous honorés	
	Saint-Brieuc	Loudéac	Saint-Brieuc	Loudéac
Janvier	50	8	40	7
Février	71	9	51	6
Mars	31	4	21	3
Avril	0	0	0	0
Mai	30	1	25	1
Juin	71	10	57	7
Juillet	55	11	38	4
Août	62	11	39	6
Septembre	71	11	39	8
Octobre	67	12	46	6

Novembre	55	9	41	9
Décembre	90	14	63	9
TOTAL	653	100	460	66
TOTAL GENERAL	753		526	

Au cours de l'année 2020, 753 créneaux ont été planifiés. Nous notons donc une augmentation de 26 rendez-vous cette année et ce malgré un arrêt de l'activité lors du premier confinement et l'arrêt des entretiens au mois d'avril.

Nous pouvons remarquer sur les deux sites une nette augmentation lors du mois de Décembre 2020. Le nombre de rendez-vous honorés continue d'augmenter cette année avec près de 70% de présence. (66% à Loudéac et 70.4% à Saint-Brieuc). En 2019, 63% des rendez-vous étaient honorés et seulement 58% en 2018.

■ Composition des ménages demandeurs

	2019 Loudéac	2019 Saint-Brieuc	2020 Loudéac	2020 Saint-Brieuc
Hommes seuls	47%	51%	46%	52 %
Femmes seules	13%	21%	16%	21 %
Femmes avec enfants	24%	15%	24%	17 %
Hommes avec enfants	3%	4%	4%	4 %
Couples	4%	5%	2%	4 %
Couples avec enfants	9%	4%	8%	2 %
TOTAL	100%	100%	100%	100%

En moyenne, la composition des ménages sur les deux territoires restent sensiblement la même que les années précédentes avec une majorité d'hommes seuls en demande d'hébergement.

Cela interroge car la proportion de petits hébergements tous dispositifs confondus est faible notamment à Saint-Brieuc où la demande est forte.

A la marge, nous pouvons observer cette année une légère baisse des demandes de couples sans enfants sur Loudéac et des couples avec enfants sur Saint-Brieuc.

■ Origine de la demande de rendez-vous

	2019 Loudéac	2019 Saint-Brieuc	2020 Loudéac	2020 Saint-Brieuc
Personne elle-même	52%	43%	41%	33%
MDD	24%	13%	22%	14%
Centres Hospitaliers	0%	4%	0%	3%
Services de tutelle	0%	2%	0%	2%
CADA	0%	3%	0%	1%
CLAJJ et FJT	0%	0.25%	0%	0%
115	3%	1%	4%	5%
CCAS	1%	0.5%	0%	1%
CMP	4%	0.25%	9%	1%
Accueil Ecoute Femmes	0%	5.5%	1%	4%
Accueil de jour	0%	14%	0%	12%
Mission locale	6%	1%	6%	1%
SPIP	0%	1.5%	0%	2%

Associations caritatives et autres partenaires	2%	8.5%	1%	6%
Autres *	8%	2.5%	16%	15%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

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

*Autres : Famille, travail, tiers

La part des ménages effectuant seuls la démarche a diminué cette année sur les deux territoires.

Par ailleurs, la part de l'orientation par des tiers (item Autres) à Saint-Brieuc augmente de plus de 12 points et +8 points sur Loudéac.

Ces deux constats peuvent interroger sur l'information passée par les partenaires sur la prise de rendez-vous et/ou sur le nombre de personnes en absence de suivi social, lien avec des travailleurs sociaux, avant de faire une demande d'hébergement.

Nous constatons une augmentation du nombre d'orientations via le CMPS pour Loudéac, de 4% des rendez-vous orientés par leur service nous passons à 9% cette année.

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

Perspectives

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

■ Augmentation du nombre de rendez-vous sur à Saint-Brieuc

Le nombre de rendez-vous augmente d'année en année, augmentant les temps de délai sur certaines périodes de manière conséquente. Nous espérons pouvoir aller vers un temps dédié supplémentaire prochainement qui pourrait permettre davantage de temps de suivi des dossiers hors rendez-vous, relance des ménages et temps de concertation/transmissions avec les partenaires autour des situations.

■ Logiciel SI SIAO : une nouvelle version ?

Depuis le changement de logiciel national pour l'enregistrement des demandes, une mise à jour a été prévue suite aux remontées de nombreux « BUGS » ou pistes d'améliorations par les structures relais. Nos évaluateurs ont contribué aux remontées nationales.

Nous attendons pour l'année 2021 de nouvelles mises à jour et des formations physiques au logiciel, si le contexte sanitaire le permet.

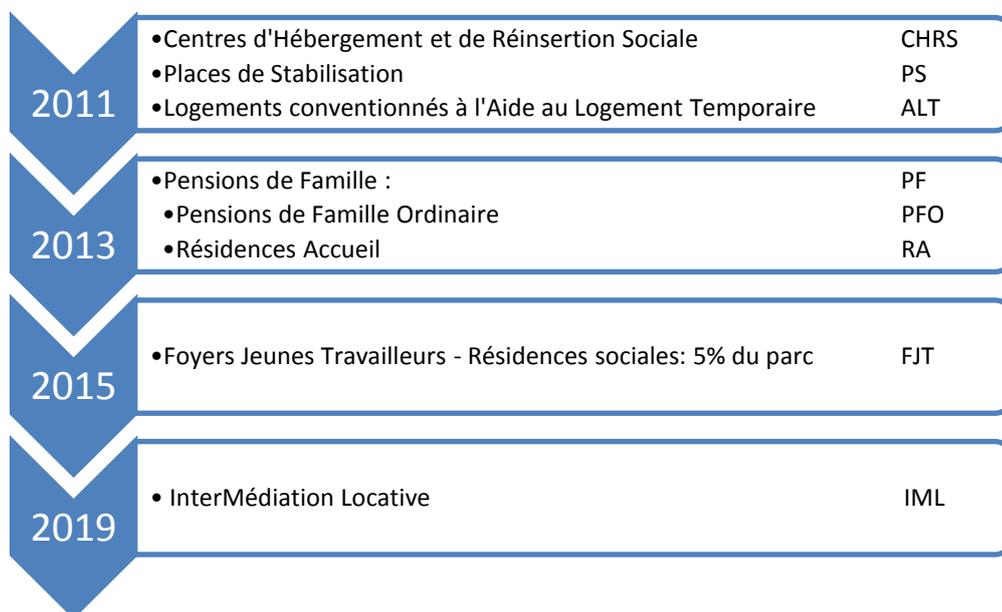


■ Répartition du champ de compétences/ Partenariat avec le Conseil Départemental

Un diagnostic partagé est actuellement en cours afin d'étudier les réalités des liens entre service de l'état et CD au niveau des différents publics que nous accueillons. Ce diagnostic et ses pistes d'améliorations, qui intéressent l'ensemble des structures du territoire, aura de forte incidence sur les orientations effectuées par les évaluateurs. Un/des temps d'appropriation de ce travail sera/seront à organiser après la finalisation de celui-ci.

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 2020, des dossiers de ménages demandeurs de six dispositifs différents :

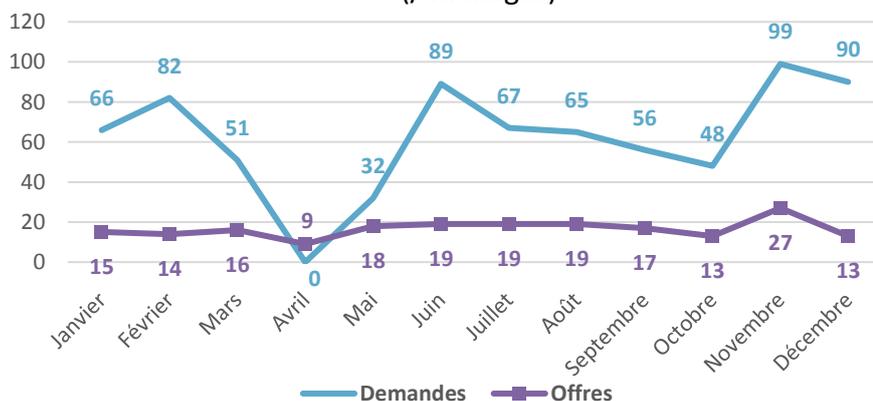


En 2020, le SIAO a enregistré **745 nouvelles demandes d'hébergement/logement** (870 en 2019, 828 en 2018, 852 en 2017, 898 en 2016, 923 en 2015), soit une baisse de 14,4% par rapport à 2019. Cette diminution est liée à la crise sanitaire Covid 19. L'instruction des nouvelles demandes SIAO a été suspendue sur la période du 1^{er} confinement, du 17 mars au 10 mai. Seuls les renouvellements ont été maintenus par téléphone.

En moyenne sur l'année, le SIAO a compté **325 demandes en attente** (CHRS : 168 ; ALT : 97 ; PS : 28 ; Pension de familles : 24 ; FJT : 8), un volume en légère augmentation par rapport à la liste d'attente de 2019 qui comptait 312 demandes en moyenne, 286 en 2018, 296 en 2017.

Parallèlement, en 2020, **199 offres d'hébergement/logement** ont été transmises par les structures gestionnaires, tous dispositifs confondus. Les périodes de confinement sont marquées par une baisse des demandes (suspension des nouvelles demandes) et des offres disponibles (moins de sorties d'hébergement enregistrées).

Demandes et offres d'hébergement par mois (/ ménages)



Lecture : En juin 2020, Le SIAO a enregistré 89 nouvelles demandes pour 19 offres.

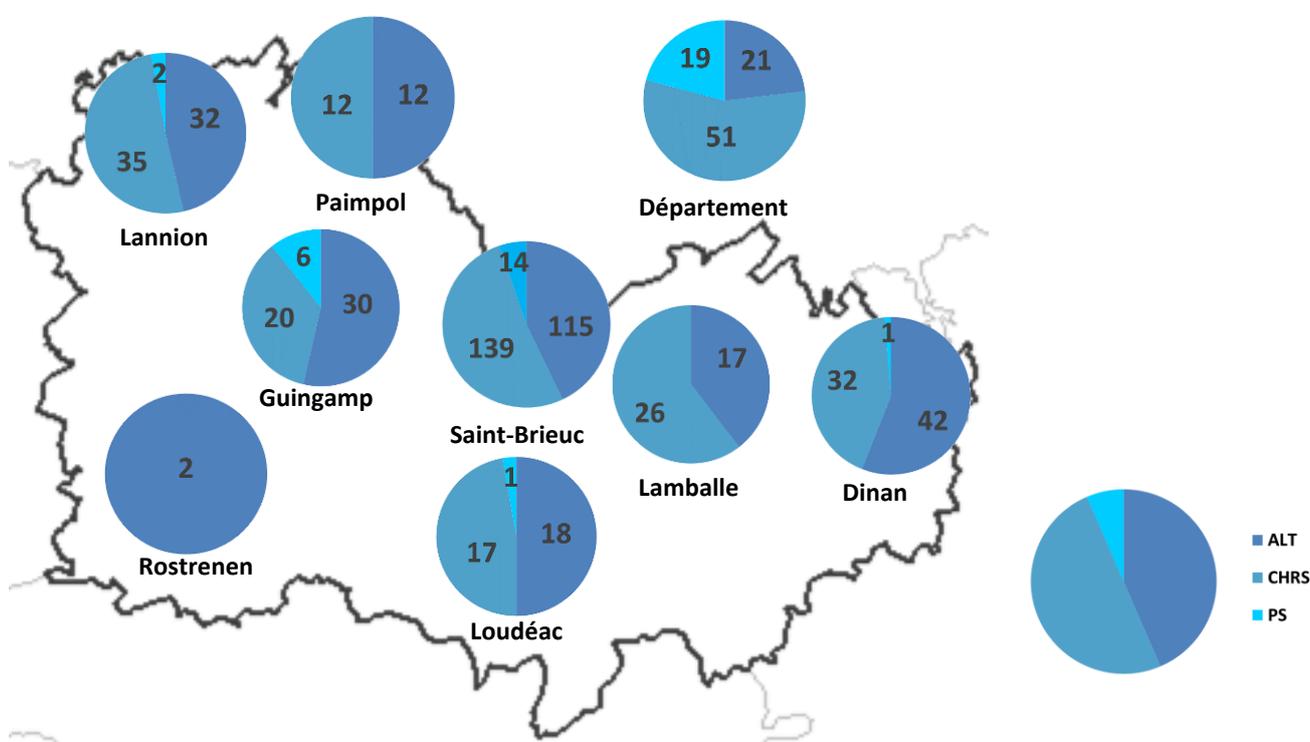
2.3.1 L'HEBERGEMENT D'INSERTION



LES DEMANDES D'HEBERGEMENT D'INSERTION

En 2020, 664 **demandes d'hébergement d'insertion (CHRS, ALT, PS)** ont été transmises par les structures relais à l'opérateur SIAO, soit **118 de moins qu'en 2019**.

Carte – Demandes d'hébergement par territoire et par dispositif



Lecture : En 2020, sur les 664 demandes d'hébergement transmises, celles concernant Lannion en premier choix de ville correspondent à 32 ALT, 35 CHRS et 2 PS. Les demandes concernant le département sont celles pour lesquelles le ménage n'a pas émis de souhait géographique particulier.

En 2020, le SIAO comptabilise 289 demandes d'ALT, 332 de CHRS et 43 de PS. Les dispositifs ALT et CHRS sont concernés par une baisse des demandes, on enregistrait en 2019 : 347 demandes ALT (-58), 397 demandes CHRS (-65), 38 demandes PS (+5).

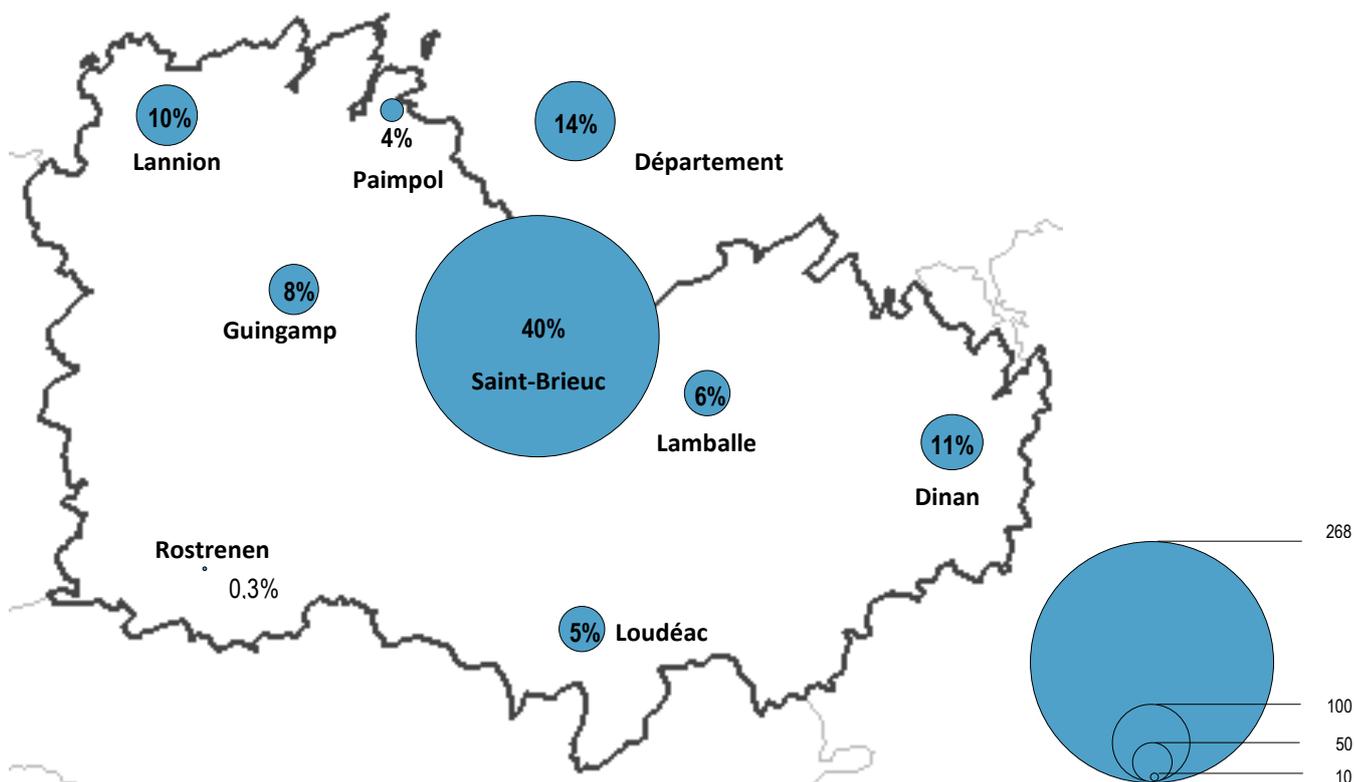
Le dispositif CHRS est le plus sollicité représentant 50% de l'ensemble des demandes d'hébergement d'insertion, contre 44% pour l'ALT et 6% pour les PS.

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

Si la répartition des demandes par territoire est sensiblement la même que les années précédentes, on constate, tout de même, une baisse de la demande de 4 points pour le territoire de Lannion, parallèlement, la demande augmente de 2 points pour le territoire de Guingamp.

Les demandes départementales sont en hausse et représentent 14% des demandes (10% en 2018). A noter que pour le dispositif place de stabilisation, les demandes départementales représentent 44% des demandes, 15% des demandes CHRS et 7% des demandes d'ALT. Devant la saturation des dispositifs et les délais d'attente, les professionnels peuvent inciter les ménages à élargir leur demande. Les personnes peuvent alors privilégier une demande départementale pour se voir attribuer plus rapidement une place d'hébergement. Mais il arrive très souvent qu'au moment de la proposition d'hébergement, les ménages précisent leur choix géographique.

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



Lecture : Le territoire de Dinan compte 11% des demandes d'hébergement d'insertion.

LES OFFRES D'HEBERGEMENT D'INSERTION

En 2020, 159 nouvelles offres d'hébergement d'insertion ont été transmises au SIAO.

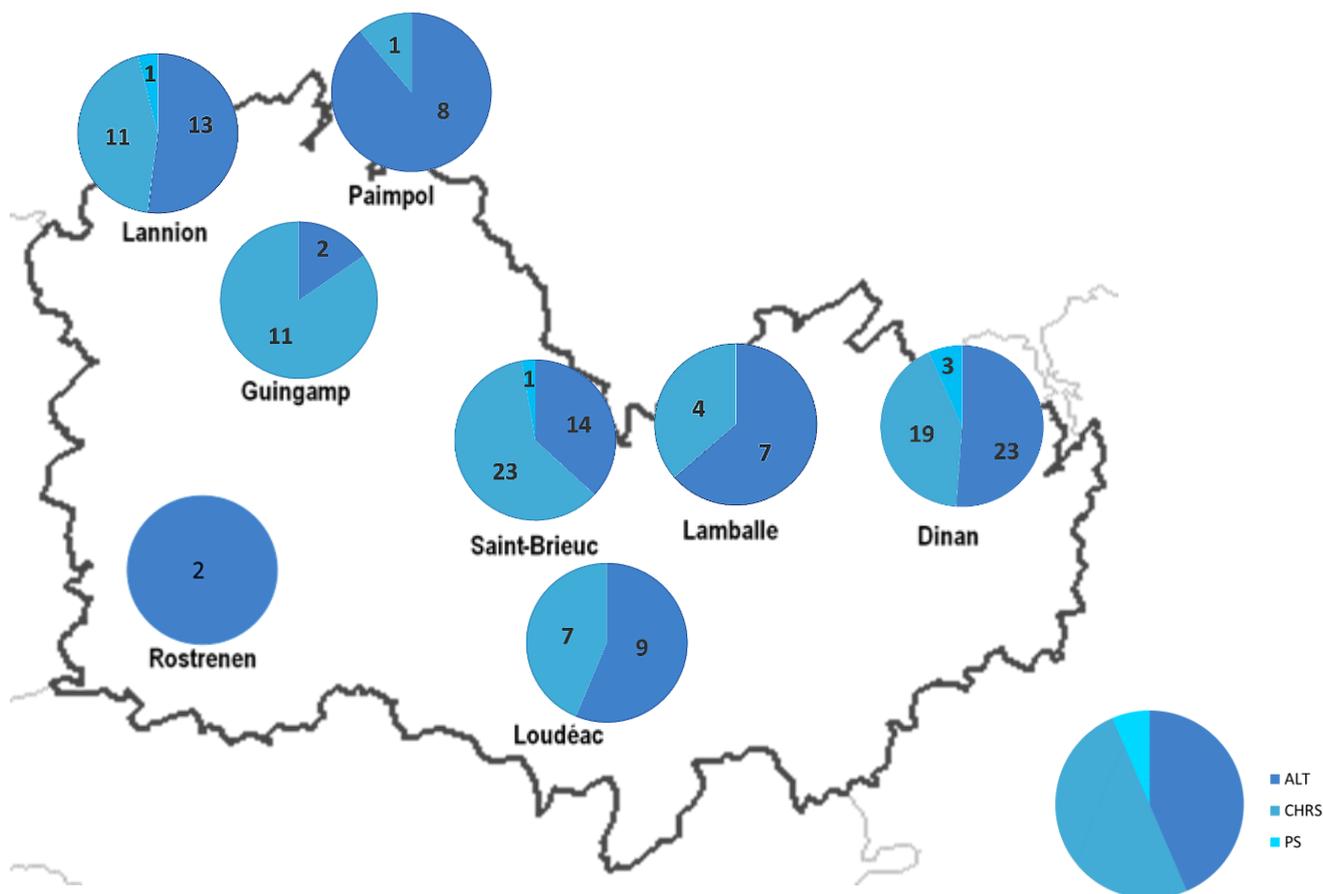
Cela représente une baisse de 9% par rapport à 2019, 175 offres avaient été présentées, soit 16 offres de moins. Depuis l'année 2012 où 292 offres étaient recensées, le nombre d'offres transmises est en diminution de 46%.

En 2020, le SIAO a recensé 78 offres d'ALT, 76 de CHRS et 5 de PS.

On constate une baisse du nombre d'offres sur les dispositifs ALT (-21) et PS (-4), soit respectivement une baisse de 21% et 44% par rapport à 2019. À Dinan, Guingamp et Lannion, on constate une baisse importante du nombre d'offres ALT (- 8 offres sur les deux premiers territoires et -5 sur celui de Lannion). Pour les offres en CHRS, la hausse est de 13% passant de 67 en 2019 à 76, soit 9 offres de plus.

Loudéac et Paimpol sont les seules villes où le nombre d'offres a augmenté entre 2019 et 2020 (avec respectivement +6 et +2 offres tous dispositifs confondus). À Saint-Brieuc et Lamballe, le nombre d'offres reste stable.

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



Lecture : En 2020, sur les 159 offres d'hébergement, celles transmises par les structures de Saint-Brieuc correspondent à 14 ALT, 23 CHRS et 1 PS.

Les offres se répartissent à 49% en ALT, 48% en CHRS et 3% en PS.

Les territoires de Dinan et de Saint-Brieuc concentrent plus de la moitié des nouvelles offres, avec respectivement 28% et 24% des offres.

LA COMMISSION UNIQUE D'ATTRIBUTION (CUA)

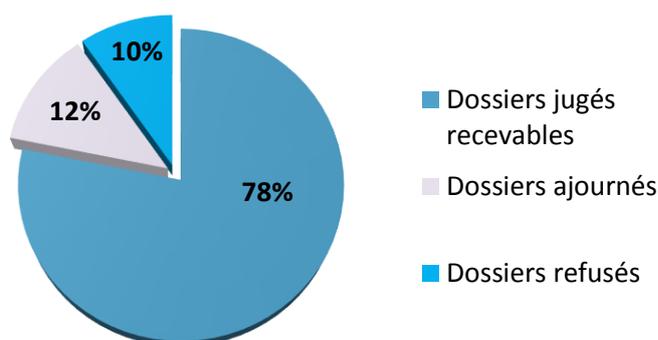
La Commission Unique d'Attribution a pour mission d'étudier la recevabilité des demandes d'hébergement transmises par les structures relais du département, et de procéder aux attributions des offres d'hébergement mises en disponibilité par les structures gestionnaires.

En 2020, la CUA s'est réunie 26 fois (tous les 15 jours). L'activité CUA s'est maintenue tout long des deux confinements, en visioconférence.

Les structures relais ont limité leur activité aux renouvellements des demandes SIAO, réalisés par téléphone lors du 1er confinement (mars/mai 2020). Ceci explique la baisse du nombre de dossiers étudiés en CUA : 674 dossiers d'évaluation sociale en 2020, soit une moyenne de 26 dossiers par CUA, alors qu'en 2019 ce sont 811 dossiers qui avaient été étudiés, avec une moyenne de 31 dossiers par CUA. A noter que pour 2 CUA en avril, aucun dossier n'a été étudié, en raison du confinement, seules les attributions d'hébergement ont été traitées.

La recevabilité des demandes

Etude des dossiers en CUA



Sur les 674 dossiers présentés en CUA :

- 527 ont été jugés recevables
- 82 ont été ajournés
- 65 ont été refusés

ont été jugés recevables.

Lecture : En 2020, 78% des dossiers étudiés en CUA

Etude des dossiers en CUA		% des dossiers étudiés
Dossiers ajournés par la CUA	58	8,5%
Ajournements DDCCS	24	3,5%
Non recevables par la CUA	45	7%
Refus DDCCS	20	3%
Total dossiers ajournés	82	12%
Total dossiers refusés	65	10%
Dossiers recevables	527	78%
Total dossiers étudiés	674	100%

Motifs d'ajournement

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.

Motifs d'ajournements	Nombre	% des dossiers ajournés
Nécessite un complément d'informations	32	55%
Orientation autre dispositif SIAO	7	12%
Préconisation CPPT / CESP	7	12%
En attente ouverture de droits	5	9%
Orientation ACT	4	7%
Sollicitation PTA / Plateforme handicap22	3	5%
Nombre total de dossiers ajournés par la CUA	58	100%

La DDCS peut également ajourner des dossiers en CUA, le temps d'éclaircir la situation administrative de dossiers complexes (24 dossiers en 2020). Parmi ces dossiers ajournés, certains seront refusés dans un second temps (cf. bas de page).

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

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 et relève d'une autre orientation (structure médico-sociale, structures 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 DDCS 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 2020, 45 dossiers ont été jugés non recevables par la CUA, dans certains cas, une autre orientation est préconisée.

Orientations préconisées	Nombre
Accès direct au logement	18
Orientation Centre Provisoire d'Hébergement	14
Autres orientations (dispositifs jeunes, secteur médico-social, handicap22,...)	5
Total orientations préconisées	37

Lecture : En 2020, parmi les 45 dossiers que la CUA a refusés, elle a orienté 14 ménages vers un Centre Provisoire d'Hébergement.

La DDCS a refusé 21 dossiers en CUA, 55% de ces refus concernaient des publics qui relèvent de la compétence du Conseil Départemental (femmes isolées avec enfant(s) de moins de 3 ans).

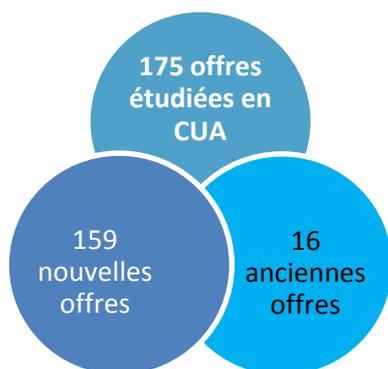
Au total, après étude des dossiers ajournés, ce sont 34 demandes qui ont été refusées par la DDCS en 2020.

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.

Les structures d'hébergement ont continué à mettre à disposition du SIAO les offres disponibles et ont assuré les accueils / entrées sur l'ensemble de la période du confinement (à quelques exceptions près).

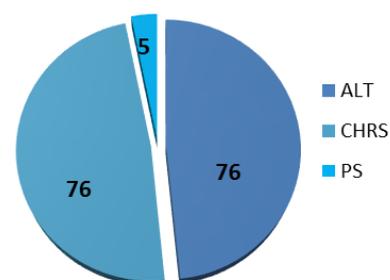
En 2020, 175 offres d'hébergement d'insertion ont été présentées : 159 nouvelles et 16 anciennes (réétudiées en CUA suite à une non attribution). Chaque CUA a étudié en moyenne 7 offres (9 en 2019).



Le **nombre d'offres présentées en CUA est en forte baisse** : 175 en 2020 contre 224 en 2019. Les gestionnaires d'hébergement ont transmis 159 nouvelles offres (175 en 2019 soit une baisse de 9%).

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

Entrées effectives par dispositif



Lecture : En 2020, 76 ménages sont entrés en CHRS dont 5 par glissement interne

Sur les 159 nouvelles offres reçues en 2020 : 149 attributions

- 7 glissements internes
- 1 offre retirée par la structure d'hébergement
- 2 offres non pourvues

Et 1 attribution enregistrée pour une offre de 2019

Soit 157 entrées effectives en hébergement d'insertion en 2020 (175 en 2019, soit 18 entrées de moins).

Le délai d'attente moyen en 2020 est de 19,1 semaines, (18,5 en 2019), soit plus de 4 mois d'attente.

Le mode de calcul exclut :

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

Dispositif	Délai d'attente
ALT	13,7
CHRS	24,3
PS	28,9
Moyenne	19,1

A noter qu'en 2020, le principe de fluidité hébergement d'urgence / hébergement d'insertion a été retenu sur les périodes d'état d'urgence sanitaire, soit du 17 mars au 10 juillet 2020 et de nouveau à partir du 1^{er} novembre 2020. Ce principe de fluidité fausse les délais d'attente en priorisant les ménages hébergés sur l'urgence quel que soit la date d'ancienneté de leur demande SIAO. Pour autant, les délais moyens d'attente pour l'année 2020 ne diminuent pas.

La tension sur les dispositifs d'hébergement d'insertion

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

La tension sur les dispositifs d'hébergement reste forte. Elle est particulièrement marquée pour les places de stabilisation, on compte plus de 8 demandes pour 1 offre. On constate une baisse de la tension sur le dispositif CHRS qui est due à une hausse des offres transmises en 2020.

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, **226 ménages ont fait l'objet d'une proposition d'hébergement en 2020** (330 en 2019, 419 en 2018, 487 en 2017). La baisse du nombre de ménages contactés signifie que les attributions se sont faites plus rapidement avec les ménages positionnés en 1^{ère} et 2^{nde} position sur les offres. Ceci peut être mis en relation avec le principe de fluidité (urgence/insertion) décrit précédemment : les offres d'hébergement ont été prioritairement proposées à des personnes hébergées sur l'urgence, d'où un nombre de refus de propositions en forte baisse.

81 propositions d'hébergement n'ont pas donné lieu à une admission en structure d'hébergement par la suite (177 en 2019, 219 en 2018, 266 en 2017).

▪ Les refus des ménages

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

Motifs de non hébergement	2020	% 2020	% 2019
Accès à un logement	14	18%	20%
<i>Du parc privé</i>	7	9%	8%
<i>Du parc public</i>	7	9%	12%
Impossible de joindre le ménage	12	16%	16%
Modification du choix géographique	9	12%	10%
N'est pas disponible au moment de la proposition	7	9%	6%
Délocalisation (dont due au DAHO)	6	8%	11%
N'a pas les ressources suffisantes	5	7%	5%
A trouvé une autre solution (<i>hébergé chez un tiers, foyer, camion,...</i>)	4	5%	4%

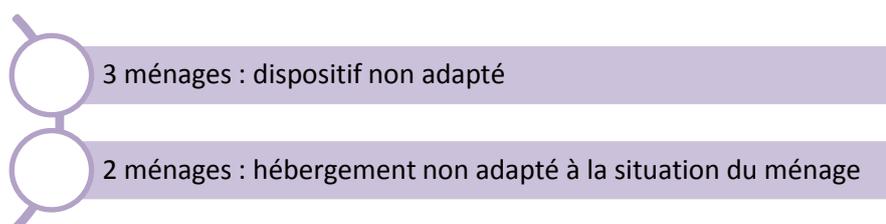
N'a pas repris contact avec la structure d'hébergement	3	4%	8%
A quitté le département	3	4%	3%
Refus d'une offre adaptée sans motif	3	4%	5%
Recherche un logement	3	4%	3%
Autres (refus du collectif, modification de la composition familiale, items absents en 2020 mais significatifs en 2019, ...)	7	9%	9%
Total	76	100,0%	100,0%

* Ont été regroupés dans « Autres motifs » tous les items représentant 2% ou moins des motifs de non attribution.

Près d'1 ménage sur 5 a accédé à un logement : c'est le principal motif de non hébergement suite à une attribution. Beaucoup de ménages recherchent parallèlement à leur demande SIAO un logement dans le parc public et/ou privé. Au vu des délais d'attente, il arrive fréquemment que le ménage accède à un logement avant qu'une proposition d'hébergement ne lui soit faite.

▪ Les refus des structures d'hébergement

Les structures d'hébergement ont refusé l'entrée de 5 ménages en 2020 (6 en 2019, 13 en 2018, 8 en 2017, 11 en 2016) 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



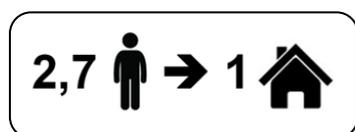
En 2020, le SIAO a recensé 81 demandes de logement en résidences sociales intégrées au SIAO pour 32 offres. En 2019, on comptabilisait 88 demandes pour 55 offres, 96 demandes pour 42 offres en 2018.

- 81 demandes → 48 Pensions de famille (31 PFO et 17 RA)
 → 33 Foyers Jeunes Travailleurs
- 32 offres → 18 Pensions de famille (17 PFO et 1 RA)
 → 14 Foyers Jeunes Travailleurs

Une baisse du nombre d'offres transmises par rapport à 2019 :

Pour les PF : 21 offres en moins (39 en 2019, soit une baisse de 54%)
Pour les FJT : 2 offres en moins

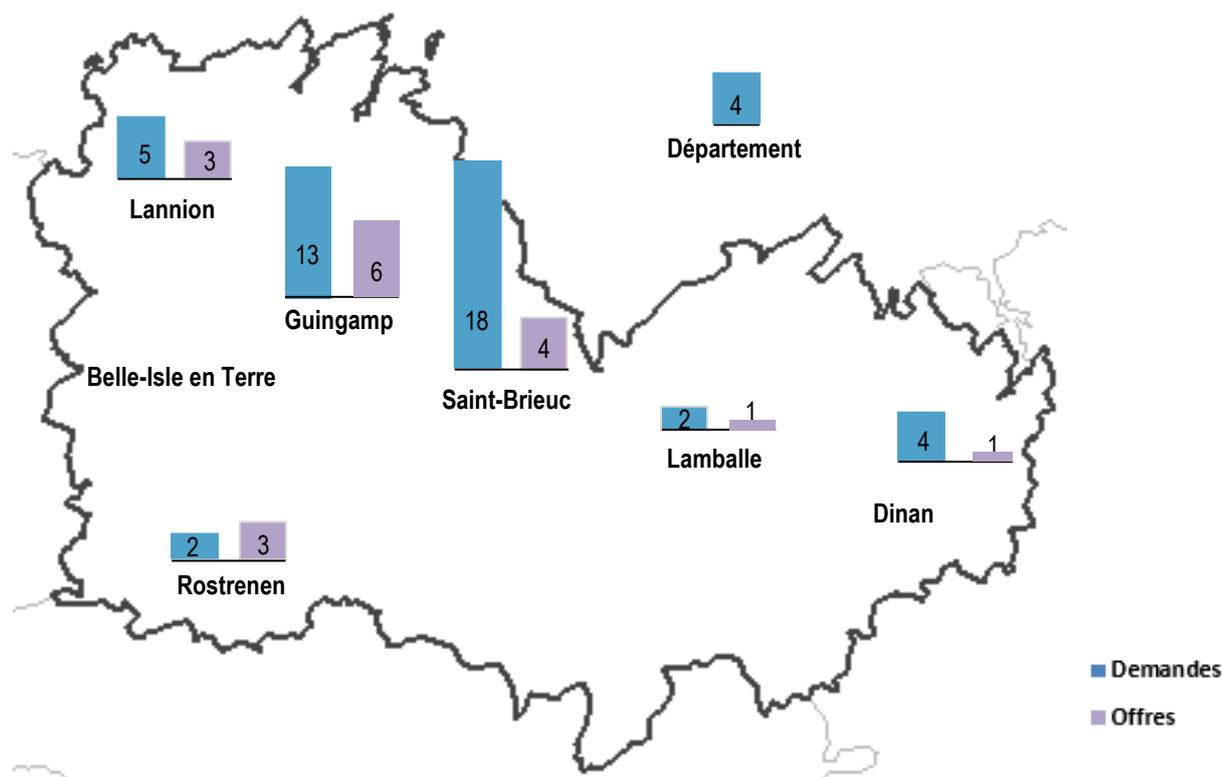
Les pensions de famille



Avec 48 demandes pour 18 offres, le ratio départemental Demandes/Offres pour 2020 s'établit à 2,7. En 2019, ce ratio était de 1,5 (2,8 en 2018, 3 en 2017).

C'est sur le territoire de Saint-Brieuc que la tension est la plus forte avec plus de 4 demandes pour 1 offre. Ce ratio est très disparate selon le dispositif : pour la pension de famille ordinaire de Saint-Brieuc, il est de 2,3, alors que pour la résidence accueil ont été comptabilisées 9 demandes pour aucune offre. Il est à noter qu'il n'y a pas eu d'offre sur le territoire de Belle-Isle en Terre en 2020.

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



Lecture : Le territoire de Saint-Brieuc centralise 18 demandes en pensions de famille pour 4 offres.

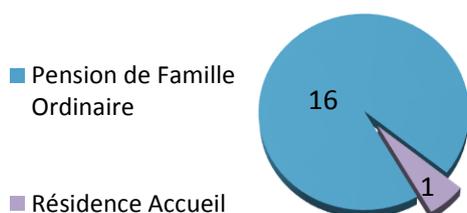
Les attributions

Les offres de pensions de famille font l'objet d'une attribution lors de concertations territoriales organisées par le gestionnaire. Lorsqu'une place se libère, le gestionnaire communique à l'opérateur SIAO l'offre et ses caractéristiques. L'opérateur SIAO procède à un positionnement de 4 ménages (selon leur date d'ancienneté) que la concertation territoriale va étudier. Le résultat des concertations territoriales est ensuite présenté en CUA. Le délai de validité des positionnements issus des concertations est valable 6 mois.

Territoire	Nombre de demandes	Nombre d'offres	Ratio	Nombre de concertations territoriales	Offres non pourvues	Attributions
Saint-Brieuc	18	4	4,5	2	/	4
Guingamp	13	6	2,2	2	/	6
Lannion	5	3	1,7	2	/	3
Dinan	4	1	4	/	1	/
Rostrenen	2	3	0,7	1	/	3
Lamballe	2	1	2	1	/	1
Belle-Isle en Terre	/	/	/	/	/	/
Département	48	18	2,7	8	1	17

En 2020, pour les 18 offres transmises (39 en 2019, 22 en 2018), 8 concertations territoriales ont été organisées sur les territoires (13 en 2019, 15 en 2018) qui ont donné lieu à 17 attributions (32 en 2019, 22 en 2018).

Entrées en pensions de famille



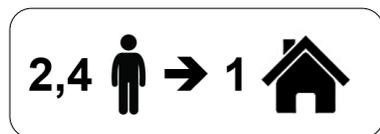
En moyenne, **les demandeurs ont attendu 33 semaines avant une attribution** (soit une augmentation de 4 semaines par rapport à 2019, 5 semaines par rapport à 2018) :

- **2 ans** : résidence accueil
- **7 mois** : pension de famille ordinaire

Lecture : En 2020, 16 ménages sont entrés en pension de famille ordinaire, 1 ménage en résidence accueil.

Le délai d'attente avant une attribution en résidence accueil est à mettre en relation avec le nombre d'offre transmise : 1 seule en 2020. Aucune offre n'a été enregistrée pour la résidence accueil de Saint-Brieuc, alors que 14 ménages étaient en attente d'une place.

Les Foyers Jeunes Travailleurs



Avec 33 demandes pour 14 offres, le ratio départemental demandes /offres est de 2,4 (1,8 en 2019 comme en 2018). Sur le territoire de Guingamp, où la tension est la plus élevée du département, le ratio est de 4 demandes pour une offre.

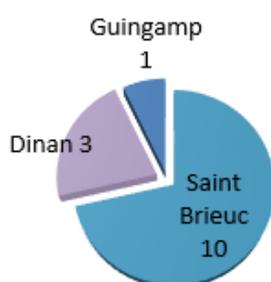
Sur le territoire de Saint-Brieuc, où la demande est la plus forte, la tension s'élève à 2,1 demandes pour 1 offre, comme l'an passé.

Sur les territoires de Lannion et Lamballe, les structures gestionnaires n'ont transmis aucune offre.

Territoire	Demandes	Offres	Attributions	Ratio demandes offres
Saint-Brieuc	21	10	10	2,1
Dinan	4	3	3	1,3
Guingamp	4	1	1	4
Lannion	2	/	/	/
Lamballe	1	/	/	/
Département	1			
Total	33	14	14	2,4

En 2020, une hausse des demandes est constatée (+4 par rapport à 2019), alors que le nombre d'offre est en baisse (-2).

Entrées en FJT par territoire



Lecture : En 2020, 14 ménages sont entrés en FJT, dont 10 à Saint-Brieuc.

En moyenne, **les demandeurs ont attendu 9 semaines avant une attribution** (4,3 en 2019, 4,7 en 2018).

2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS

En 2020, **745 demandes d'hébergement / logement accompagné**, tous dispositifs confondus, ont été transmises au SIAO (870 en 2019, 828 en 2018, 852 en 2017, 898 en 2016), cela concerne **1126 personnes** (1337 en 2019, 1223 en 2018, 1214 en 2017, 1352 en 2016).

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 (71.7%, 68,5% en 2019).



Les hommes restent majoritaires et représentent 63% des ménages comme en 2019.



La part des femmes est stable: 37% des demandeurs.

La part des femmes seules avec enfants continue d'augmenter passant de 12.4% en 2018 à 16.2% en 2020. Dans le même temps, la part des hommes avec enfant(s) a baissé, passant de 9.1% en 2018 à 5.8%.



107 femmes victimes de violences ont déposé une demande d'hébergement, soit 29 femmes de moins qu'en 2019. Alors que leur nombre avait fortement augmenté en 2019 (le Grenelle contre les violences conjugales lancé en septembre 2019 et le contexte général de libération de la parole pouvant expliquer en partie cette augmentation), on constate en 2020 une baisse de leur nombre, alors qu'elles ont été plus nombreuses à faire appel au 115 pour une mise à l'abri en urgence (142 femmes, + 36 par rapport à 2019). Les périodes de confinement ont pu rendre plus difficile l'accès aux structures relais qui instruisent les demandes.

En 2020, la tranche d'âge la plus représentée est celle des 25-34 ans avec 28% des ménages demandeurs d'hébergement, elle est en augmentation, 26% en 2019.

47% des demandeurs principaux ont moins de 35 ans. 9% sont âgés de 55 ans et plus.

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

En 2020, 77% des ménages sont de nationalité française (80% en 2019, 81% en 2018, 85% en 2017). Parallèlement, la part des demandeurs provenant de pays en dehors de l'UE augmente de 2 points à 19% (17% en 2019, 14% en 2018, 13% en 2017), et celle provenant de l'UE augmente d'un point à 4% (3% en 2019, 4% en 2018, 2% en 2017).

Plus d'un tiers des demandeurs se trouvent hébergés par un tiers ou un parent (35%).

32% 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 (32%), suivi des ménages déclarant que des violences sont à l'origine de leur demande d'hébergement (10%), motif en augmentation de 1,4 points. Alors que l'an passé les ménages en situation d'expulsion représentaient 12% des demandeurs, leur part s'établit en 2020 à 9%. Ces évolutions peuvent être en partie expliquées par les périodes de confinement et le prolongement de la trêve hivernale. (La DIHAL a relevé en 2020 une baisse de 79% des expulsions locatives sur le territoire national par rapport à 2019).

38 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO (70 en 2019, 71 en 2018).

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

61% sont reconnus prioritaires pour un hébergement sur le département (59% en 2019).

Sociotype du demandeur d'hébergement / logement d'insertion³

Homme 63% - 37 ans

Femme - 37%

18-24 ans : 19.0%
25-34 ans : 28.0%
 35-44 ans : 24.1%
 45-54 ans : 19.8%
 55-64 ans : 7.1%
 65 ans et plus : 1.9%

Français 77%

Hors UE - 19%
 UE - 4%

Vit seul 71.7 %

Homme seul : 54.6%
 Femme seule : 17%

Femme seule avec enfant(s) : 16.2%
 Homme seul avec enfant(s) : 5.8%
 En couple sans enfant : 3.6%
 En couple avec enfant(s) : 2.6%

Suite à une rupture familiale, conjugale, par des tiers 32%

Violences : 10%
 Dort dans la rue : 9%
 Expulsion ou perte du logement : 9%
 Absence de ressources : 6%
 Sortie dispositif asile : 5%
 Sortie d'hébergement : 5%
 Logement insalubre, inadapté : 4%
 Sortie de prison : 4%
 Départ département d'origine : 4%
 Sortie d'établissement de soins : 4%
 Fin de prise en charge ASE/CD : 2%

Est hébergé par des tiers 20%

Structure d'urgence : 20%
 Hébergé par la famille : 15%
 Domicile personnel : 13%
 Rue ou abri de fortune : 12%
 Etablissement de soins : 5%
 CADA : 5%
 Prison : 3%
 Hébergement d'insertion : 2%
 Hôtel (hors 115) : 2%

A des ressources <600€ 31%

Sans ressources : 23%
 Des ressources <600€ : 31%
 De 600 à 899€ : 12%
 De 900 à 1199€ : 20%
 1200 € ou plus : 14%

Est demandeur d'emploi 48%

Sans activité : 29%
 Retraité : 3%
 Etudiant : 2%
 En emploi : 13%
 En formation : 5%

107 femmes victimes de violences
 38 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO
 25 personnes sortant de prison
 335 enfants concernés

³Les valeurs de moins de 1% ne sont pas représentées ainsi que les informations non renseignées
 Les pourcentages sont arrondis à l'unité la plus proches.

2.3.4 LISTE D'ATTENTE ET ANNULATION DES DEMANDES

Au 31 décembre 2020, 310 demandes étaient en liste d'attente (287 au 31/12/2019) : 132 demandes CHRS, 103 demandes ALT, 31 demandes en stabilisation, 19 demandes en maison relais, 18 demandes en résidence accueil et 7 demandes FJT.

Renouvellement des demandes

Renouvellement des demandes : tous les mois, le ménage doit actualiser 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.

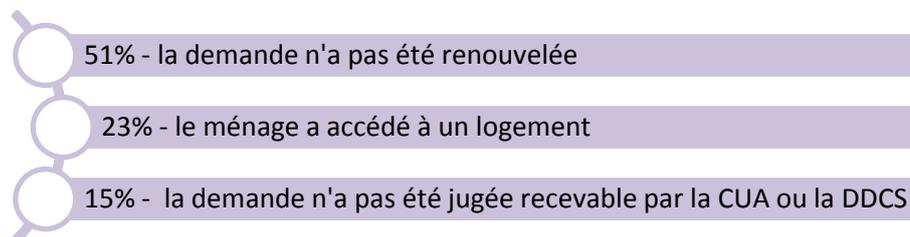
Au regard des délais d'attente, nous constatons que les renouvellements des demandes sont nécessaires et plus nombreux.

Les structures relais ont transmis 497 dossiers renouvelés en 2020 (488 en 2019, 381 en 2018), soit une augmentation de 30% par rapport à 2018. Cette augmentation peut être mise en parallèle avec l'augmentation des délais d'attente avant une attribution mais également avec un meilleur suivi des demandes par les structures relais.

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

1032 ménages ont eu une demande d'hébergement / logement accompagné en cours pendant l'année 2020 (1136 en 2019).

Hors attributions, 520 demandes ont été retirées de liste d'attente dont :



La part des motifs de retrait de liste d'attente est sensiblement la même qu'en 2019, on peut tout de même noter une hausse de 2 points de la part des ménages ayant accédé à un logement.

Faute de proposition d'hébergement, et au vu des délais d'attente, les ménages ont pu trouver une solution par leurs propres moyens ou se décourager et ne plus se manifester pour maintenir leur demande.

2.3.5 SIAO INSERTION-LOGEMENT

L'InterMédiation Locative (IML)

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

En 2020, **15 offres IML ont été transmises au SIAO** (9 en mandat de gestion sociale, 6 en sous-location), 17 offres en 2019 (13 en mandat de gestion sociale, 4 en sous-location).

Offres et attributions par typologie et par territoire

Territoire	Bourbriac	Guingamp	Lamballe	Lannion	Loudéac	Saint-Brieuc	Total Offres	Offres retirées	Attributions
Studio / T1	/	2	1	3	/	1	7	/	7
T2	1	2	/	/	1	2	6	1	5
T3 - T4	1	1	/	/	/	/	2	1	1
Total	2	5	1	3	1	3	15	2	13
Offres retirées	1	1	/	/	/	/	2		
Attributions	1	4	1	3	1	3	13		

Pour les 15 offres transmises, 13 ont été attribuées et 2 offres ont été retirées par les propriétaires. Les petits logements représentent plus de la moitié des offres attribuées. Pour rappel en effet, 71,7% des demandeurs sont des personnes isolées et une majorité vivent des minimas sociaux avec un reste à vivre limité.

Les doubles demandes : SIAO et logement social

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

- **Dans le parc public : 39% des ménages ont déclaré avoir également déposé une demande de logement social** (38.60% en 2019, 34.30% en 2018, 32.95% en 2017, 35.79% en 2016).

Elle varie en fonction des dispositifs d'orientation :

- 55% des demandeurs d'ALT ont déposé une demande de logement social en parallèle de la demande SIAO (52% en 2019),

- 33% des demandeurs de CHRS (32% en 2019),
- 21% des demandeurs de résidences sociales (23% en 2019),
- 16% des demandeurs de PS (21% en 2019).

En 2020, 63 ménages inscrits sur liste d'attente pour un dispositif intégré au SIAO ont accédé à un logement du parc public



- **Dans le parc privé : 20% des ménages** (15.70% en 2019, 15.94% en 2018, 12.98% en 2017, 13.92% en 2016) ont déclaré rechercher un logement dans le parc privé.

Cela concerne :

- 27% des demandeurs d'ALT (25% en 2019),
- 14% des demandeurs de PS (11% en 2019),
- 11 % des demandeurs de résidences sociales (6% en 2019),
- 10% des demandeurs de CHRS (11% en 2019).

En 2020, 57 ménages inscrits sur liste d'attente pour un dispositif intégré au SIAO ont accédé à un logement du parc privé



On a pu constater, en 2020, une augmentation de la part des ménages qui ont déclaré rechercher un logement dans le parc privé (+4 points) parallèlement à leur demande SIAO, alors que la part de ceux qui ont déposé une demande de logement social est stable.

L'application Imhoweb⁴ permet à l'opérateur SIAO de comparer et vérifier les informations recueillies dans le cadre du repérage des ménages éligibles à l'Accompagnement Social Renforcé dans le Logement (ASRL) qui ont effectué une double demande SIAO-Logement social.

A ce titre, 128 ménages ont été repérés et enregistrés sur une liste transmise chaque quinzaine aux bailleurs sociaux du département et aux gestionnaires d'hébergement (119 en 2019, 99 en 2018, 106 en 2017, 103 en 2016). Les ménages sont retirés de la liste dès lors qu'ils accèdent à un hébergement ou un logement social, ou qu'ils annulent leur demande SIAO.

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

Les outils partagés et le circuit d'accès au logement social pour les publics hébergés ont été mis en place en novembre 2015. Au cours de l'année 2020, l'opérateur SIAO a reçu 49 dossiers de ménages pour lesquels un « *contingement* » SIAO a été effectué sur Imhoweb²² (37 dossiers en 2019, 33 en 2018, 43 en 2017, 59 en 2016). Sur ces 49 ménages, 24 ont accédé à un logement social au cours de l'année 2020, soit 49% (40,5% en 2019 en 2019, 63,6% en 2018).

A partir de cette base de données, l'opérateur SIAO peut observer les délais d'attribution des ménages hébergés dès lors qu'ils sont en capacité à habiter en logement ordinaire. En moyenne, les ménages, recensés dans le tableau bimensuel « ménages en capacité à habiter », ont attendu 13.3 semaines

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

entre la transmission du dossier capacité à habiter aux bailleurs sociaux et l'accès au logement social (18.3 en 2019, 15.7 en 2018).

Territoire d'hébergement	Nombre de dossiers reçus	Attribution de logement social
Dinan	3	2
Lamballe	3	3
Loudéac	4	1
Lannion	9	3
Saint-Brieuc	30	15
<i>Total</i>	49	24

Les dossiers reçus sont en provenance des structures gestionnaires suivantes :

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

Les principales sorties d'hébergement / logement accompagné en 2020

Parmi les ménages ayant bénéficié d'un hébergement/logement accompagné dans le cadre de l'insertion, le SIAO a enregistré, en 2020, 166 sorties (228 personnes), (en 2019, 221 sorties concernaient 327 personnes) dont :

59 ménages ont accédé à un logement du parc public (96 personnes)
En 2019 : 48 ménages, 102 personnes



28 ménages ont accédé à un logement du parc privé (36 personnes)
En 2019 : 43 ménages, 62 personnes



8 ménages sont entrés en hébergement d'insertion (PS, CHRS, ALT) (10 personnes). Cela concerne des glissements internes ou inter-structures
En 2019 : 25 ménages, 37 personnes



4 ménages ont accédé à un logement accompagné (4 personnes)
En 2019 : 10 ménages, 10 personnes



L'accès au logement concerne plus de 54% des ménages sortant d'un hébergement/logement accompagné (45% en 2019). C'est le premier motif de sortie.

Le suivi de l'accord collectif départemental

Au titre de l'accord collectif départemental, 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* » :

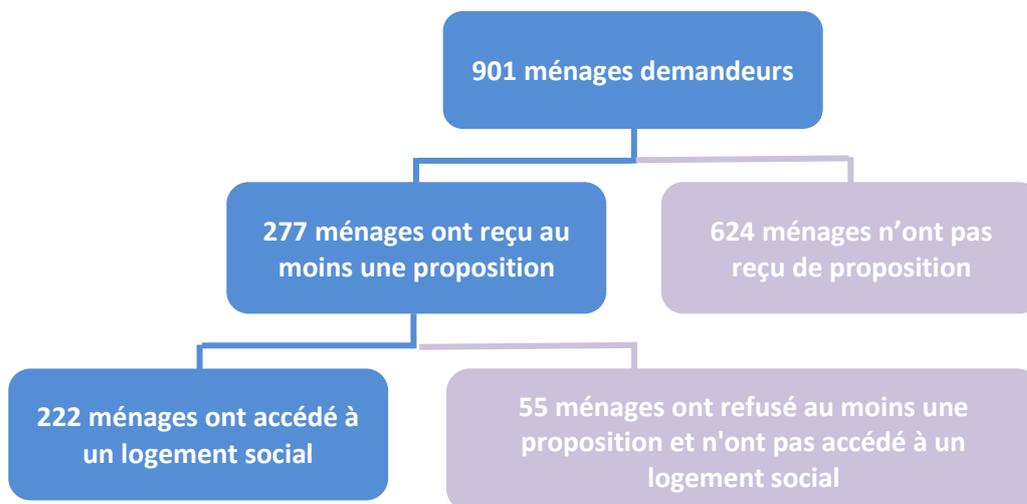
- Les demandes de logement social en cours,
- Les demandes de logement social satisfaites (= ayant abouties),
- Les refus des propositions de logement des bailleurs.



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 2020, sur les 901 ménages hébergés demandeurs d'un logement social, 222 ménages ont été attributaires, soit 24,6%, 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 277 ménages (262 en 2019, 288 en 2018, 273 en 2017, 270 en 2016), **les bailleurs sociaux dépassent 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 : 222, 194 ménages en 2019, 230 en 2018.

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

En 2020, 277 ménages ont reçu 333 propositions des bailleurs sociaux, soit 1,2 proposition en moyenne par ménage demandeur (1,14 en 2019).

L'observation porte sur 110 refus opposés par 76 ménages, soit 1,44 refus par ménage (1,37 en 2019, 1,44 en 2018, 1,64 en 2017) cumulant la double condition :

- ayant reçu au moins une proposition de logement (chiffres : entre 1 et 4 propositions)
- ayant refusé au moins une proposition de logement (chiffres : entre 1 et 3 refus).

Motifs de refus	Nombre	%
Non réponse	38	50%
Logement inadapté (dont taille)	13	18%
Raisons personnelles	5	7%
Quartier non souhaité	5	7%
Attribution par ailleurs	5	7%
Loyer et/ou charges trop élevé (es)	4	5%
Raisons professionnelles	2	3%
Refus sans motif	2	3%
Autres motifs*	2	2%
<i>Total</i>	76	100%

La moitié 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

L'impact du Covid 19 sur l'activité 115/SIAO et le public pris en charge

Comme pour de nombreux acteurs, la crise sanitaire liée à la Covid 19 a fortement impacté les services de l'urgence sociale.

Attentifs à l'évolution de l'épidémie sur d'autres régions plus impactées, des mesures, visant à faciliter une veille sanitaire et limiter la propagation, ont été prises en concertation avec les structures d'hébergement d'urgence dès le mois de février :

- Continuité de séjour pour limiter le turn-over dans les structures,
 - Fermeture de certaines places dans les abris de nuit pour permettre la distanciation physique.
- La Covid 19 est venue nous rappeler les limites de nos conditions d'accueil en abri de nuit avec une promiscuité importante entre les personnes hébergées.
- Ouverture de places supplémentaires pour répondre aux besoins d'hébergement et venir compenser certaines fermetures de places : ouverture de 6 places hivernales à Emmaüs Saint-Brieuc, aménagement de locaux provisoires à Dinan, etc.
 - Rapprochement des partenaires pour construire des solutions collectives.

Confinement : incidences sur les pratiques d'orientation

Le confinement a bouleversé nos pratiques par la soudaineté avec laquelle il s'est produit et sa durée. Même si nous avons quelque peu anticipé, il a fallu s'adapter à la diminution du nombre des places d'hébergement quand certaines structures du fait de la configuration de leurs locaux ont dû réduire le nombre des personnes hébergées pour respecter les règles sanitaires (Saint-Vincent de Paul à Lannion, l'accueil de nuit de Lamballe et de manière plus significative le Trait d'Union à Saint-Brieuc qui a réduit de moitié ses places délocalisées à l'hôtel).

En parallèle, les demandes de mises à l'abri se sont multipliées puisqu'il n'était pas possible pour les personnes de rester à la rue. Les personnes en hébergement précaires (camions, voitures squat ...) ou chez des tiers se sont manifestées auprès des services de veille sociale et ont été contraintes de faire appel au 115.

La création de nouvelles places d'hébergement a pu se faire notamment en mobilisant le parc hôtelier, grâce à des partenaires qui ont accepté, alors que pour certains ce n'était pas leur pratique, d'héberger des personnes orientées par le 115. Certains de nos partenaires habituels ont fermé leur établissement durant tout le confinement, ce qui nous a obligé à recherche d'autres hôtels partenaires.

Certaines structures d'hébergement ont fait preuve de souplesse et ont modifié leurs conditions d'accueil : Emmaüs a par exemple ouvert son chalet hivernal à hauteur de 6 places et a permis aux personnes hébergés de rester sur place en journée en prenant en charge tous les repas. Le CCAS de Dinan a modifié ses conditions d'accueil pour dédier l'hébergement des femmes isolées aux hommes et ainsi augmenter les capacités d'accueil pour les hommes seuls, majoritaires dans les demandes. Trois logements ont été ouverts pour accueillir les femmes.

Il a fallu ajuster, diversifier et augmenter nos capacités d'hébergement tout au long de ce confinement, car les demandes ont continué à affluer, notamment des fins de prise en charge chez des tiers et la mise à l'abri de femmes victimes de violences conjugales. Des solutions d'hébergement alternatives en

gîte ou en camping ont été développées pour répondre au mieux aux besoins. L'ensemble de l'équipe du SIAO/115 a été mobilisée dans la recherche continue de nouvelles solutions d'hébergement.

En parallèle à la mise à l'abri, le SIAO/115 s'est assuré, en lien avec les partenaires de veille sociale de chaque territoire, que les besoins de première nécessité étaient couverts. Différentes organisations ont été mises en place à partir des moyens existants ou improvisées sur les territoires : les maraudes de la Croix Rouge, l'équipe Asep, les points santé, les accueils de jour, les structures HU, etc. Une organisation sur chaque territoire a été définie pour permettre des passages réguliers dans les hôtels et rencontrer les personnes, distribuer des colis ou chèques alimentaires, faire de la médiation, etc. Ces pratiques « d'aller vers » mêlant les compétences (veille sociale, médicale, médico-sociale, etc.) ont été essentielles dans ce contexte inédit. Elles ont permis non seulement d'assurer une veille sanitaire et sociale auprès des publics mais également de soutenir les partenaires hôteliers qui se retrouvaient en première ligne parfois, pour informer et apaiser les personnes. Ces passages réguliers des équipes « mobiles » ont été une des pierres angulaires dans cette gestion de crise et ont favorisé la continuité de séjours, parfois longs, dans les hôtels et les structures d'hébergement d'urgence. Sur certains territoires, les équipes EMPP et CSAPA ont également contribué à l'accompagnement des personnes à l'hôtel.

Les passerelles urgence/insertion renforcées

Durant tout le confinement et la période d'urgence sanitaire, les personnes en hébergement d'urgence ou en hôtel ont été priorisées pour accéder à un hébergement d'insertion. Le travail en lien avec la Commission Unique d'Attribution a permis de favoriser les passerelles entre l'urgence et l'insertion en fonction des besoins spécifiques et des capacités des personnes en essayant de privilégier au maximum les situations des personnes les plus vulnérables.

Ces orientations se sont faites en concertation étroite avec les différentes structures gestionnaires d'hébergement d'urgence et les structures relais. Il était en effet nécessaire de favoriser au maximum le maintien des personnes pour éviter le retour à la rue tout en maintenant l'équilibre des structures. En effet, les accueils de nuit ont dû également s'adapter pour permettre l'accueil des personnes en journée, sans moyen spécifique dédié, sans personnel supplémentaire ; il était donc important d'entretenir des liens de proximité pour maintenir l'équilibre des collectifs des structures.

A la fin du 1^{er} confinement, près de 250 personnes étaient hébergées via le 115 dont près de 70 personnes à l'hôtel. La crise sanitaire, le confinement et le développement de nouvelles propositions d'hébergement ont fait émerger une demande chez des personnes qui n'avaient plus recours aux institutions, faute d'obtenir des réponses satisfaisantes. Quid de l'après, face à une offre en hébergement d'insertion ou en logement social insuffisante pour répondre à toutes ces demandes.

Des mesures spécifiques d'accompagnement dites ASRU (Accompagnement Social Renforcé des personnes en hébergement d'urgence – sortie crise sanitaire) ont été mobilisées pour certains ménages, ce qui a facilité pour certains la stabilisation de leur situation ou l'accès aux droits. Cependant, peu ont accédé directement à un logement faute d'offres de logements immédiates.

La durée de cette crise sanitaire a généré un certain nombre de difficultés, liées principalement à l'augmentation du nombre de personnes hébergées et à la durée plus longue des hébergements. Un certain nombre de personnes n'étant pas connues du dispositif et n'ayant aucun accompagnement, l'équipe 115/SIAO a dû mettre en place une veille renforcée et assurer à distance le suivi des orientations et des démarches engagées. Or le dispositif 115 n'offre actuellement aucun temps dédié en dehors du temps téléphonique, pour faire ce suivi.

Les écoutants ont également eu besoin davantage de temps de régulation entre eux et avec les différents partenaires gravitant autour des situations.

Les situations de tension au niveau des hôtels ont été récurrentes au cours des 2 confinements et ont nécessité la mise en place de passages des forces de police.

Les écoutants ont également renforcé leur vigilance auprès des personnes qui se mobilisaient peu ou pas et auprès des personnes pour qui le maintien dans les structures s'avérait régulièrement difficile. Certaines personnes, du fait de leurs problématiques (addictions, troubles du comportement...), ont été exclues à la fois du dispositif hôtelier et des abris de nuits, sans réponses d'hébergement adaptées pour répondre à l'obligation de ne pas circuler dans l'espace public. La solution hôtelière a ses limites et ne peut répondre à l'ensemble des publics.

A contrario, pour d'autres, cette période de confinement aura été l'occasion de se stabiliser, et en étant contraint à l'hébergement du fait du confinement, à finalement s'y maintenir et entrevoir d'autres possibilités : la prise en compte de sa santé et des démarches vers les soins, mais également l'émergence de demandes d'hébergement d'insertion ou de logement.

A la sortie du 1^{er} confinement, globalement, la continuité de l'hébergement a été à peu près respectée. Les personnes ont été réorientées au fil de l'eau, avec au moins une proposition d'hébergement vers des places en structures d'hébergement d'urgence ou d'insertion. Certaines personnes n'ont pas souhaité intégrer une structure d'hébergement d'urgence et sont retournés dans leur squat ou ont trouvé une autre solution de leur côté.

L'ouverture de la nouvelle structure d'hébergement d'urgence à Saint-Brieuc : Hybiscus

La structure d'hébergement d'urgence **Hybiscus** a ouvert ses portes en septembre 2020. Gérée par Adalea, cette nouvelle structure vient étoffer le parc d'hébergement d'urgence de **26 places avec un fonctionnement proche d'hybritel, structure alternative à l'hôtel.**



Hybiscus vise à accueillir prioritairement des femmes victimes de violence avec ou sans enfant, ainsi que des femmes isolées.

Le bâtiment comporte treize chambres réparties en six logements. Sa capacité d'accueil maximale est de 26 places.





Les travaux de l'évaluation interne ont été finalisés en décembre 2020 par la remise d'un rapport concernant le service Rond-Point auquel est rattaché le dispositif 115, numéro d'urgence sociale pour les sans-abris.

Ce rattachement est fondé sur la complémentarité de trois actions (la Boutique Solidarité, l'Action Sociale sur l'Espace Public et le 115, numéro d'urgence sociale pour les sans-abris) dans leur intervention auprès des publics en grande précarité. Cette histoire commune fonde des pratiques partenariales de proximité puisque les professionnels

interagissent quotidiennement auprès des mêmes usagers. Cela nous permet, entre autre, d'affiner notre évaluation des situations des personnes, de répondre au plus près de leur demande et à leurs besoins.

La volonté a été d'associer à la démarche d'évaluation interne un maximum d'acteurs : les professionnels, les partenaires et les personnes accueillies, par différents moyens : participation à des réunions collectives, présence au comité de pilotage, réponses aux enquêtes et questionnaires. Les structures d'hébergement d'urgence se sont fortement mobilisées afin de permettre au plus grand nombre de personnes accueillies de participer.

L'évaluation s'est construite autour de différents axes en s'appuyant sur le référentiel national des prestations et le référentiel 115+. Trois prestations principales ont été spécifiquement retenues et étudiées :

- La prestation « Mettre à l'abri et/ou offrir un chez soi »
- La prestation « Accueillir, informer, écouter et soutenir »
- La prestation « Evaluer et proposer/ orienter vers une solution immédiate » et « Diagnostiquer et proposer/orienter vers une solution adaptée ou procéder à une réorientation ».

Les points forts qui se dégagent de cette réflexion sont : un fort maillage partenarial sur les différents territoires et une bonne interconnaissance, des collaborations formalisées, mais il existe des écarts parfois importants entre les territoires.

Le territoire de Saint-Brieuc est doté d'une EMPP (Equipe Mobile Précarité Psychiatrie), d'un point santé, d'une ASEP (Action Sociale sur l'Espace Public), d'une structure relais SIAO, d'un accueil de jour ; alors que le territoire de Lamballe ne dispose que d'une structure relais. Une certaine expertise des équipes dans l'évaluation, l'orientation, et le suivi des situations, rendue possible par la petite échelle du département qui permet une connaissance précise et de proximité des situations et des structures. Nous avons connu par ailleurs ces dernières années, une amélioration tant quantitative que qualitative des places d'hébergement dédiées à l'hébergement d'urgence.

Mais les axes d'amélioration restent encore nombreux car les conditions d'accueil ne sont pas encore homogènes tant de par les conditions matérielles d'accueil (pas de chambres individuelles dans toutes les structures), que la durée de l'accueil qui est variable, ou de l'inconditionnalité qui ne peut pas être systématiquement mise en œuvre, notamment pour les personnes accompagnées d'animaux, les personnes avec des pathologies et des troubles du comportement importants, les personnes en parcours migratoires....

La mobilité contrainte et complexe d'un territoire à l'autre en fonction des disponibilités d'hébergement, une fluidité des parcours qui reste aléatoire et qui est davantage liée aux capacités des personnes à se mobiliser. Le manque d'accompagnement des personnes en hébergement d'urgence peut mettre en difficulté les personnes dans leurs parcours.

Il s'agit également d'homogénéiser les pratiques tant au niveau de l'équipe 115 que des structures d'accueil : cela passe notamment par une formalisation d'une formation des nouveaux écoutants, une réflexion sur les pratiques professionnelles des écoutants, l'actualisation et l'amélioration des outils de suivi (logiciels, fiches de transmissions internes et externes) mais également une réflexion plus poussée avec des partenaires essentiels comme les MDD et l'hôpital afin que nous puissions mieux répondre aux besoins des personnes et à leur évolution.

Il faudra pour ce faire dégager du temps pour travailler de manière plus approfondie sur les problématiques les plus complexes qui relèvent à la fois du sanitaire et du social, renforcer les passerelles entre l'urgence et l'insertion, l'hébergement et le logement, soutenir et accompagner les plus précaires qui n'arrivent plus à accéder aux dispositifs d'hébergement d'urgence, et enfin renforcer le repérage des personnes les plus éloignées des dispositifs qu'on peut qualifier d' « invisibles ».

Pour mieux assurer sa mission de coordination de la veille sociale, il conviendra de développer un temps dédié, en dehors de la réponse téléphonique immédiate¹¹⁵, pour permettre aux écoutants de travailler sur la continuité et la fluidité de parcours dans ces espaces « entre » : entre la rue et l'hébergement d'urgence, entre le sanitaire et le social, entre l'urgence et l'insertion. Ce suivi est la condition sine qua non pour élaborer une réponse adaptée, et coordonner les différents acteurs au profit d'une situation et éviter les ruptures de parcours.

Les axes d'amélioration vont faire l'objet d'un plan d'actions et vont nourrir le travail engagé par les équipes dans l'actualisation du projet de services en écho à l'évaluation.

La formation santé mentale et précarité

Action de formation inscrite dans le volet santé du SIAO dans l'axe 3.2 de ce plan « développement du réseau partenarial, de l'interconnaissance et des pratiques transdisciplinaires », et financée dans le cadre de la stratégie de la lutte contre la pauvreté. 3 sessions ont été programmées en 2020 sur les territoires impliquant les 3 hôpitaux spécialisés, la Fondation Bon Sauveur pour Lannion, la Fondation Saint-Jean de Dieu pour Lamballe et Dinan et l'Association Hospitalière de Bretagne pour les territoires de Rostrenen/Loudéac mais seule la session de Lannion a pu se tenir en 2020 du fait du contexte sanitaire.

Voici le retour d'un professionnel ayant participé à la formation :

Au début d'automne 2020, une formation croisée : santé mentale, précarité a été proposée aux acteurs du sanitaire, social et médico-social intervenant sur le territoire de Lannion.

Autour de la table, étaient présents des psychologues, des travailleurs sociaux, des infirmiers et des bénévoles intervenants sur différentes structures (CSAPA, CMP, DDCS, CCAS, MDD, 115, association caritative...).

Cette formation s'est déroulée sur 4 jours en 2 temps. Tout d'abord, 2 jours consacrés à une transmission d'informations sur les différentes problématiques de santé mentale des publics accompagnés par nos différents services. Ensuite, 2 jours pour réfléchir ensemble à la création d'un outil afin de faciliter les échanges entre les différents corps de métiers. Notamment, les travailleurs sociaux et les professionnels du médical.

Cette formation a permis aux différents acteurs du territoire de se rencontrer. Bien que la plupart aient déjà collaboré ponctuellement sur certaines situations, les échanges ont toujours été formalisés. La présentation préalable de chacune des personnes présentes autour de la table, de leur structure, de leur fonction au sein de la structure ainsi que les temps de pause ont favorisé un échange

autre que professionnel. Plusieurs personnes ont souligné au début de la formation un manque d'échange d'informations et de travail commun sur le suivi des situations. Bien que cela arrive ponctuellement comme dit précédemment, il est rare qu'une action soit construite collectivement par différentes structures sur du moyen-long terme. Ces échanges formels et informels durant ce temps de formation ont donc permis aux différents acteurs locaux de créer des liens, mais/et surtout, de mieux connaître les fonctions et compétences de chacun. Ce qui permettra à l'avenir à un professionnel de mobiliser les bons acteurs et les bonnes compétences des partenaires plus facilement par rapport à une situation.

La 1^{ère} partie de la formation fut donc consacrée à des apports théoriques sur le fonctionnement de différentes maladies de santé mentale. Nous avons notamment pu échanger concernant les comportements addictifs, les personnes atteintes de schizophrénie, psychopathie, sociopathie, les profils borderline...

D'après l'intervenant, nos services sociaux auront à accompagner dans les prochaines années de plus en plus de personnes présentant des maladies mentales. C'est une chose que nous avons déjà pu observer à Adalea sur nos différents services. Cela s'expliquerait notamment du fait que le secteur de la psychiatrie à l'avenir ne pourra plus ou moins accueillir dans ses murs. Il parlait notamment de prestations rendues sur l'extérieur. Ce qui demandera davantage de formation pour les travailleurs sociaux mais surtout une meilleure coordination entre les partenaires sociaux et médicaux. De ce que j'ai pu observer durant cette première session, certaines structures se sentent isolées sur le territoire de Lannion et démunies face à certaines problématiques. Ces structures déplorent un manque de communication entre les partenaires et un manque de soutien par rapport à certaines problématiques.

Aussi, nous avons pu observer des incompréhensions concernant les attentes de chacun lorsqu'ils faisaient appel à un partenaire extérieur. Notamment, entre les intervenants sociaux et médico-sociaux. Ces deux premiers jours ont donc permis outre l'apport d'éléments théoriques concernant les maladies mentales, de mettre en lumière les difficultés pour les acteurs de collaborer efficacement ensemble. Ce qui nous amène donc à la seconde session de formation où le temps d'échange sera consacré à trouver des méthodes ou des outils favorisant le travail partenarial.

Le but de la 2^{ème} partie de la formation étant de réfléchir ensemble sur la construction d'un outil permettant un meilleur échange d'information entre les partenaires locaux et de surcroît un meilleur suivi des personnes.

Tout d'abord, nous avons pu nous apercevoir qu'il n'y avait pas de temps d'échange programmé régulièrement entre les différents acteurs pour échanger sur les situations. Comme c'est le cas par exemple à Saint-Brieuc avec la veille sociale qui a lieu une fois par mois et qui mobilisent différentes structures du territoire (Police municipale, CCAS, Adalea, Croix rouge, CMP, EMPP...). Cette idée a beaucoup plu notamment aux bénévoles qui ont beaucoup d'observations sur leur temps de maraude ou sur l'abri de nuit à rapporter aux professionnels mais aussi des questions sur la posture à avoir sur certaines situations et où orienter les personnes ayant telle ou telle problématique.

De ce fait, le CCAS s'est proposé de travailler à l'organisation d'une réunion de veille sociale en y conviant les différents acteurs du territoire. Ils se sont donnés comme échéance une fois par trimestre pour commencer.

Ensuite, nous avons réfléchi ensemble à la création d'un outil commun accessible par l'ensemble des partenaires. Beaucoup de questions se sont alors posées, notamment concernant les intervenants du domaine médical qui remettaient en question un outil accessible aux travailleurs sociaux en rapport avec le secret professionnel. Bien que l'ensemble des travailleurs sociaux et bénévoles présents autour de la table soient tenus au secret professionnel de par leur fonction, les partenaires du médical se posaient la question de la pertinence de l'échange d'informations concernant les patients et surtout de la protection de ces informations. Aussi, certains professionnels semblaient réticents à l'idée de la création d'un nouvel outil qui pouvait faire doublon avec ceux déjà utilisés au sein de leur structure. Bien que la plupart des personnes présentes à cette formation mettaient en avant le fait de pas avoir

besoin d'informations sur la pathologie, la maladie ou certaines informations sensibles concernant la personne suivie, mais seulement des indications sur l'état psychologique général, voir des indications permettant une meilleure prise en charge (capacité à vivre en collectif, dépendances, rapport aux autres, rapport au règlement...), le débat a eu des difficultés à évoluer et à trouver une entente commune sur ce partage d'informations.

Cette formation a donc permis de mettre en lumière les difficultés pour les différents acteurs d'un même territoire, d'échanger et de construire des prises en charge communes dans l'intérêt des personnes. Outre déjà l'emploi du temps de chacun qui ne permet pas forcément de se dégager du temps pour contacter et rencontrer les partenaires, nous avons pu constater que les pratiques et les attentes du secteur médico-social, social et médical peuvent être différentes. Il sera cependant important de résoudre cette problématique de communication et de collaboration dans le futur pour permettre des espaces et des temps d'échange réguliers entre les professionnels et bénévoles des différents secteurs dans le but d'accompagner au mieux les personnes avec des pratiques cohérentes et coordonnées.

Lancement d'une réflexion sur l'évolution de la CUA

Validé lors du comité de pilotage SIAO du 27 septembre 2019, cette réflexion a pour objectifs :

- D'optimiser le temps de CUA, éviter une certaine lourdeur des CUA et se concentrer sur les situations complexes, apporter un appui technique aux évaluateurs SIAO et favoriser un étayage pour les parcours « complexes ».
- Définir une nouvelle configuration de la commission (objectifs, attributions, périmètre, composition, fréquence, etc.). Cette réflexion doit permettre de réinterroger le rôle de la commission, son périmètre (urgence / insertion), sa composition (associer des acteurs de la santé) et son fonctionnement, etc.

Le groupe de travail, composé de la DDCS, la Maison de l'Argoat, Adalea, Noz-Deiz, s'est réuni 3 fois en 2020 pour traiter le sujet et aboutir à une première hypothèse d'évolution :

- Les demandes, pour lesquelles les éléments de l'évaluation et d'orientation n'interrogent pas, seront validées par une lecture et validation croisée opérateur SIAO/structure relais. Ces demandes ne sont pas présentées en commission et seront validées en amont par la structure relais / opérateur SIAO.
- Les demandes dites « complexes » (critères à définir ; les situations pour lesquelles la structure relais et l'opérateur SIAO sont en difficulté dans 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'objectif étant de mettre en commun les compétences et connaissances des membres de la commission autour d'évaluations complexes dans l'idée d'une amélioration du parcours des personnes.

Cette hypothèse nécessite encore d'être étayée et la réflexion va se poursuivre en 2021 avec les structures relais.

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

La refonte du système d'information SI SIAO

Adopté en 2018, le système d'information SI SIAO a connu une refonte importante en septembre 2020 dans l'objectif de réunir dans une même application l'activité des volets urgence et insertion.

Cette refonte a entraîné de nombreux dysfonctionnements dans la nouvelle application et des perturbations importantes dans la gestion de l'activité du 115/SIAO et ce, pendant quelques mois.

Malgré des actions correctives et des mises à jour régulières, les difficultés persistent dans la gestion quotidienne de l'activité mais également dans le module statistique. Il reste encore des problèmes importants dans les exports de données brutes qui présentent de nombreuses incohérences et dans certaines fonctionnalités du logiciel. La proximité entre les acteurs du SIAO sur le département et leur patience a permis de maintenir le cap de l'activité malgré les difficultés du système d'information : gestion des demandes 115, entretiens SIAO, suivi et instruction des demandes, préparation des commissions, etc. Aucune tâche n'a été épargnée par ces dysfonctionnements. Pour toutes ces raisons, nous ne sommes pas en mesure de produire un rapport observatoire sur les données 2020.

Aussi, nous espérons que l'année 2021 permettra à l'équipe SI SIAO de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) de résoudre l'ensemble des dysfonctionnements pour mettre à disposition des SIAO un système d'information opérant.

Le 115, numéro d'urgence sociale pour les sans-abris à l'interstice des ruptures de parcours et du manque de réponses adaptées aux personnes

Cette année, marquée par la pandémie du COVID 19, a mis évidence plus fortement les situations de personnes pour lesquelles non seulement, la réponse en hébergement urgence ne répond pas aux besoins de la personne, mais rajoute des difficultés, à la fois aux personnes elles-mêmes mais également aux structures qui les accueillent.

Parmi ces situations dites « complexes », nous relevons différents types de profils de personnes :

- **Des personnes en errance depuis de nombreuses années et qui font régulièrement appel à l'hébergement urgence.** Ces personnes sont hébergées de manière ponctuelle car elles quittent d'elles-mêmes les hébergements au bout de quelques jours. Elles n'ont pas de droits ouverts ou ceux-ci sont interrompus faute d'actualisation, ou de non recours. Ces personnes ne font aucune demande ou exigent un traitement immédiat de leur demande, ce qui est le plus souvent incompatible avec le fonctionnement même des services.

« Monsieur Michel est connu du 115 depuis une dizaine d'années. Il circule entre les différents départements de la région et son département d'origine. Il est hébergé cinq ou six fois dans l'année, car même si ses demandes sont fréquentes et régulières, il n'y a pas forcément de disponibilité sur le territoire où ils se trouve au moment où il appelle. Il reste en moyenne deux à trois jours dans la structure puis repart sans explication. L'accompagnement social est souvent conflictuel et vécu par la personne comme inefficace car ne répondant pas à la demande immédiate, il est souvent considéré par la personne comme intrusif voire persécutant. »

- **Des personnes sous mesure de protection, pour lesquelles la gestion d'un logement est source de difficultés.** Ces personnes ne sont pas isolées puisqu'elles sont accompagnées par un service mandataire. Pour autant l'accompagnement est rarement global. La mesure de protection ne prend souvent en compte que l'aspect matériel et financier de la situation de la personne sans

pouvoir se mobiliser sur des aspects de santé et de vie sociale. Ces personnes font le plus souvent appel au 115 après une expulsion d'un logement : les problèmes principaux sont l'incurie et les troubles du voisinage, et /ou la dégradation de l'état de santé de la personne. Compte tenu de ces difficultés et des dettes parfois inhérentes à la remise en état du logement, le relogement s'avère souvent complexe.

« Madame Virginie fait appel au 115 depuis deux ans, sa première demande faisait suite à une expulsion locative d'un bailleur social. Depuis, Mme a été hébergée à plusieurs reprises en structure d'urgence ou en hôtel. Chaque hébergement s'est soldé par une exclusion plus ou moins rapide suite à des alcoolisations et les troubles qui en découlent. Mme finance la remise en état de son ancien logement et épisodiquement des nuitées d'hôtel. Elle n'a pas entamé de soins durables et demande des hospitalisations quand elle est trop angoissée d'être sans solution d'hébergement. »

- **Des personnes avec des pathologies lourdes et des hospitalisations longues** pour lesquelles une solution stable n'a pas été trouvée au moment de la sortie : soit parce que la sortie est intervenue de manière « imprévue », soit parce que la solution trouvée s'avère finalement inadaptée ou insatisfaisante pour la personne, soit parce que la personne a refusé la solution qui lui était proposée... Quoiqu'il en soit, après une hospitalisation longue, ces personnes, souvent isolées, sans étayage familial, ne sont pas en capacité d'assumer seules la gestion du quotidien.

« Monsieur Willy est hospitalisé régulièrement car son état psychique le conduit régulièrement à des arrêts de traitement qui génèrent des troubles du comportement et de la violence. Une nouvelle hospitalisation devient alors nécessaire pour stabiliser à nouveau le traitement et permettre une vie sociale acceptable. Ces hospitalisations durent en moyenne six mois afin de s'assurer que la stabilisation est bien en place. Lors de sa dernière hospitalisation, Monsieur Willy est sorti après seulement trois semaines. Sa famille déjà épuisée par sa prise en charge et inquiète d'une non stabilisation a refusé de l'accueillir. Sa sortie d'hospitalisation se fera via le 115 avec une orientation vers un abri de nuit, sans étayage, uniquement une ordonnance. Il y restera quelques nuits.

- **Des personnes qui relèvent du champ du handicap.** Ces situations de personnes sont diverses, des personnes dont le handicap est diagnostiqué avec des orientations vers des structures spécialisées, des personnes qui ont eu un parcours dans le champ du handicap (scolarité en IME) mais qui à leur majorité, sont sorties des réponses du secteur du handicap, des personnes dont les difficultés semblent relever de ce champ mais pour lesquelles aucune évaluation n'a été réalisée.

Ces personnes ont le plus souvent des difficultés de compréhension qui sont sources de nombreux conflits soit avec leur pairs, soit avec les structures qui les accueillent. Cela génère pour elles beaucoup d'angoisses qui amènent à des réactions impulsives et disproportionnées par rapport aux événements, s'y ajoute parfois des addictions. Toutes ces difficultés vont le plus souvent générer des exclusions nombreuses et l'impossibilité de trouver des solutions d'hébergement. La personne se retrouve dans une sorte de cercle vicieux où ses difficultés augmentent et donc ses angoisses, et les consommations pour les apaiser et les troubles qui en découlent...

« Monsieur Karl fait appel au 115 depuis plusieurs années, il a été exclu de plusieurs structures et même quand cela se passe bien, il a beaucoup de mal à s'y maintenir. M. est sous mesure de protection, il perçoit l'AHH, avec une orientation ESAT et SAVS. M. refuse catégoriquement ces orientations. »

- **Des personnes qui sont à la frange du social et du médico-social**, en errance depuis de nombreuses années et qui n'arrivent pas à se stabiliser dans aucun dispositif. Elles ont souvent un accompagnement social, mais qui a du mal à se mettre en place ou à s'inscrire dans la régularité. Elles font peu appel aux services ou de manière épisodique. Elles ne souffrent pas de pathologie particulière ou celle-ci n'est pas suffisamment prégnante pour qu'un diagnostic soit posé ; toutefois, elles ont souvent des problématiques d'addictions assez importantes et assez ancrées. Ces personnes font appel au 115 de manière récurrente, avec parfois des temps de stabilisation ou des prises en charge en structure d'insertion, parfois des incarcérations à la suite desquelles, elles sollicitent à nouveau l'hébergement d'urgence. Il semble que pour ces personnes, les prises en charge classiques ne fonctionnent pas et qu'il y ait lieu de construire des solutions atypiques alliant le sanitaire et le social. Parfois pour ces personnes, le vieillissement et des difficultés de santé plus présentes amènent à une stabilisation et un sevrage partiel qui permet l'orientation vers un dispositif plus classique de prise en charge.

Les délais d'attente pour accéder à un hébergement d'insertion ou à un logement

La question de la sortie se pose dès la mise à l'abri par le 115. L'écouter 115 dans le recueil d'information avec les appelants va essayer de repérer avec la personne les solutions de sortie et les leviers pour y accéder (accès aux droits en MDD, demande SIAO et/ou de logement social, besoin d'accompagnement, etc.). L'idée de ce diagnostic est de mettre les personnes en mouvement pour anticiper sur l'après. Mais les manques de solution de sortie pour les ménages en hébergement d'urgence sont criants. Les longs délais d'attente avant d'accéder à un hébergement d'insertion ou à un logement social peuvent amener un découragement des personnes.

Les ménages qui ont sollicité le 115 lors du confinement sont des ménages qui ont pu être hébergés chez des tiers dont l'hébergement n'a pas pu tenir ou bien suite à des expulsions locatives. Ces ménages sont pour la plupart suivis et accompagnés par un travailleur social, ils ont réalisé une demande SIAO (Service Intégré d'Accueil et de l'Orientation) ou bien une demande de logement social avant le confinement.

Il se trouve que les délais d'attribution restent importants et ralentis, en cause la crise sanitaire que nous traversons, les logements ne se libèrent pas, ces ménages n'ont outre le choix que de se maintenir sur le dispositif de l'urgence ou de trouver une solution dans leur réseau proche (famille, amis).

La précarité de ces personnes s'allonge, les ménages maintenus sur l'hébergement d'urgence craignent ne pas pouvoir trouver de solution d'hébergement si leur prise en charge venait à se terminer avant qu'une attribution n'est pu leur être proposée.

Les hommes seuls majoritaires dans les personnes faisant appel au 115 sont fortement impactés par ce manque de solutions à la sortie. Lors de la période de confinement, les places dans les structures d'hébergement ont très vite été remplies surtout du fait que ces structures aient dû adapter leurs

capacités d'accueil en revoyant à la baisse le nombre de places disponibles pour mettre en place le protocole sanitaire.

Nous avons pu constater le nombre d'appels au 115 d'hommes seuls avec différents profils :

- avec un parcours de rue important ne faisant en général pas appel au dispositif pour qui le confinement exigeait qu'ils trouvent une solution d'hébergement
- contraints de quitter le domicile familial ou conjugal suite à une séparation ou à des violences conjugales et familiales, accentuées lors de cette période de confinement.
- hébergés par des tiers contraints de quitter l'hébergement quand la configuration du logement n'est pas adaptée à une période de confinement

Ces hommes seuls ont été également mis à l'abri à l'hôtel faute de places disponibles dans les structures d'hébergement.

5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

Témoignages de personnes ayant vécu le confinement dans le cadre d'une orientation 115 :

Monsieur T :

Le confinement n'a pas changé beaucoup de choses pour moi au début. Je n'avais pas de travail avant donc les journées se ressemblaient. Avant, le confinement par contre, je n'avais pas de place au 115 et je dormais dehors. Le 115 me disait de rappeler tous les jours. Le confinement a permis que je sois hébergé à l'hôtel F1. Le 115 était très à l'écoute de mes besoins et problèmes et ont toujours tenté de me trouver des solutions.

Cependant, la fermeture de la préfecture et des associations d'aide aux droits des étrangers a fait que ma situation n'a pas évolué. Celle-ci est restée figée pendant longtemps.

D'un point de vue alimentaire, étant donné que je n'avais pas de ressources, la distribution à l'hôtel était d'une grande aide. Je n'ai pas eu à me plaindre de la nourriture. Pendant un moment, nous avions aussi des chèques alimentaires qui me permettaient de me faire plaisir.

Je tiens à remercier le 115 et la Croix-Rouge pour leur aide.

Monsieur Q :

Je me suis retrouvé sans solution d'hébergement à l'été 2020 donc je n'ai pas eu à faire appel au 115 au premier confinement. Je dormais dans une tente. Au second confinement, j'ai sollicité le 115 qui m'a trouvé tout de suite une place à l'hôtel. C'était très compliqué. Il y avait beaucoup de monde, beaucoup de tension, des difficultés à gérer la nourriture. Je me suis senti le besoin d'essayer de gérer tout cela mais ça m'a vite dépassé. De plus, les personnes ne respectaient pas les consignes sanitaires et il y avait beaucoup de consommation d'alcool et de stupéfiants. Mon hébergement à l'hôtel s'est avéré très insécurisant.

Heureusement, je ne suis pas resté longtemps à l'hôtel car on m'a proposé ensuite d'intégrer un ALT d'urgence géré par l'association Adalea. Cela m'a permis d'être plus serein.

Je n'ai pas de choses particulières à dire sur le 115.

M. R et Mme P :

Nous étions à la rue depuis de nombreux mois. Le 115 ne nous trouvait plus de solution car certains hébergements ne souhaitaient plus nous accueillir. Le confinement a permis que nous soyons hébergés à l'hôtel. Le premier confinement ne s'est pas très bien passé. Nous avons été exclus de l'hôtel pour consommation d'alcool puis nous sommes arrivés dans un autre hôtel mais de nouveau exclus car

nous fumions dans la chambre. Par la suite, nous sommes retournés à la rue car le 115 ne voulait plus nous héberger. Cela a été très difficile, notamment pour Mme. Nous avons appelé souvent le 115 mais sans succès suite à notre exclusion.

Au deuxième confinement, le 115 a accepté de nouveau de nous héberger à l'hôtel. Cela nous a fait beaucoup de bien. Nous n'avions pas dormi au chaud en hiver depuis longtemps. Le second confinement s'est bien passé. Nous avons fait attention en nous mettant à l'écart des autres pour ne pas nous créer de problèmes. Nous avons repris goût au confort. Mais de ce fait, nous avons peur de nous retrouver à la rue après l'hébergement à l'hôtel. Pour le moment, le 115 continue mais nous ne savons pas pour combien de temps. Nous avons le désir d'avoir notre appartement.

D'un point de vue alimentaire, c'était plus compliqué. La nourriture délivrée par la Croix-Rouge n'était pas suffisante ni bonne. Mais, il y a un supermarché à côté qui nous permet de faire des courses facilement.

Malgré le manque de place pendant l'année au 115, les professionnels sont à l'écoute et ont toujours fait le maximum pour nous aider.

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 2020, des objectifs attendus par l'ensemble des professionnels intervenant dans le champ de la prise en charge des personnes les plus démunies.
- Une supervision mensuelle est, à ce titre, mise en œuvre pour ces professionnels.
- Enrichir sa pratique professionnelle par le biais de formations ou de conférences est également important.

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

Intitulés	TOTAL
Plan de formation 2020	
Formation action croisée « santé mentale précarité	28h
DIU « santé mentale dans la communauté »	100h
Secret partagé	7h
TOTAL	135h

Missions et tâches :

De l'Opérateur SIAO

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

SIAO Urgence :

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

SIAO Insertion :

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

SIAO Logement :

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

SIAO Observatoire :

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

Des Structures Relais SIAO De Saint-Brieuc et Loudéac

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

Direction Départementale de la Cohésion Sociale DDCS

- Pilote le dispositif dans sa globalité
- Définit les modalités de mise en œuvre et de suivi
- Anime le comité de pilotage (de la préparation au compte-rendu)
- Conventione l'opérateur et les structures relais et s'assure du suivi des conventions
- Participe aux Commissions Unique d'Attribution

7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT

Le SIAO, de par sa mission de coordination départementale, de la mise en réseau des acteurs et des moyens, travaille inévitablement dans une logique de partenariat.

Celui-ci est très varié :

Partenariat institutionnel

- Préfecture
- Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- Direction Départementale des Territoires et de la Mer
- Conseil Départemental
- ADO Habitat
- Fédération des Acteurs de la Solidarité
- CIDERAL
- Saint-Brieuc Armor Agglomération
- EPCI
- ...

Partenariat opérationnel

- Gestionnaires des hébergements et logements (d'urgence et d'insertion)
- Structures relais SIAO
- Accueils de jour
- Bailleurs
- CCAS
- MDD
- Equipes mobiles / maraudes
- Et tous les acteurs locaux susceptibles de collaborer 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'utilisateur, relève-t-il de la mission locale ? Du CCAS ? D'un service de tutelles, du Conseil Départemental ?

Dans ce même souci de connaissance des partenaires, les professionnels du 115 peuvent être amenés à visiter des structures d'hébergement du département pour mieux connaître la spécificité de chaque structure (public accueilli, description des locaux, etc.).

Le 115 est un service d'urgence, les réponses apportées doivent être rapides, le rythme de l'urgence est en effet spécifique, et ne correspond pas forcément à la façon de travailler des autres services, d'où l'intérêt de bien connaître l'ensemble des partenaires pour savoir comment les solliciter en urgence.

Nous sommes parfois amenés à contacter les référents d'une personne (assistante sociale de MDD, ...) pour faire le point sur sa situation et savoir ce qui paraît le plus adapté à lui proposer. A force de faire du lien et de solliciter l'ensemble du réseau, certaines situations compliquées finissent par trouver un début de réponse.

Ces échanges permettent d'avoir une vision plus globale des problèmes que 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'horaire d'orientation dépassée.

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

Il est à noter qu'en 2020, du fait du contexte sanitaire, les réunions territoriales pour préparer le plan hiver et de faire le point sur les fonctionnements de chaque structure n'ont pas pu avoir lieu. Néanmoins des réunions en audio ont été régulièrement organisées pour partager les problématiques rencontrées, mieux gérer la crise, partager les informations, etc.

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

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

Pour **le volet insertion**, l'année 2020 a été marquée par la gestion de la crise sanitaire : évaluation des besoins des personnes mises à l'abri, lien urgence-insertion, remontées régulières aux services de l'Etat, recherche de solutions d'hébergement, etc.

8. PLAN D' ACTIONS

Notre projet associatif s'appuie sur 5 axes stratégiques qui guident notre action sur la période 2014-2020. Sur chacun de ces axes, l'association a défini ses engagements.

ACCOMPAGNER INNOVER COOPERER IMPLIQUER S'ENGAGER

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

	Rappel des perspectives pour 2020	Réalisations au 31 Décembre 2020	Perspectives pour 2021
Accompagner	Participer à la réflexion pour favoriser le développement de l'IML et l'ajuster aux besoins des personnes.	Le développement de l'offre IML s'est poursuivi en 2020 et a fait l'objet de deux réunions de concertation SIAO, AIVS et DDCS pour ajuster les circuits. Appui au développement et à la mise en œuvre d'une mesure d'accompagnement global pour les personnes en hébergement d'urgence (ASRU).	Etre force de propositions sur de nouvelles mesures facilitant le parcours logement des personnes faisant appel au SIAO.
Innover	Prise en main de la nouvelle version du SI SIAO, accompagnement des acteurs (écoutants 115, professionnels structures relais, etc.) dans son appropriation et adaptation des outils. Poursuivre et finaliser la démarche d'évaluation interne sur l'action 115	Les structures relais ont été formées à l'usage de nouvelle version du SI SIAO. Néanmoins, la refonte du SI SIAO a amené des dysfonctionnements importants et de fortes perturbations dans l'activité. La démarche d'évaluation interne a été finalisée en décembre 2020 par la remise d'un rapport à la DDCS et DRJSCS.	Travail d'appropriation de la nouvelle version du SI SIAO avec l'ensemble des acteurs (écoutants 115, évaluateurs, etc.) quand les dysfonctionnements auront été corrigés. Actualisation du projet de service du Rond-Point auquel est rattaché le 115.
Coopérer	Poursuivre la mise en œuvre de la feuille de route du volet santé. Engager le travail avec le Conseil Départemental sur les collaborations SIAO-115 / Services du Conseil Départemental.	Le volet santé a fait l'objet d'une réunion de travail avec les évaluateurs SIAO dans l'objectif de construire la co-évaluation et identifier les leviers/ressources sur le territoire. Le travail sur les articulations entre les services du CD et le SIAO a débuté en décembre 2020 par le recrutement d'une chargée de mission pour une mission de 6 mois. Contribution à la réponse de Loudéac Communauté à l'appel à manifestation (AMI) logement d'abord.	Poursuite de la mise en œuvre du volet santé : - avec la poursuite du travail avec les évaluateurs sur la construction de la co-évaluation dans une logique de parcours, - la finalisation des outils (fiche guide des évaluateurs, ressources du territoire, etc.). Poursuite du travail engagé sur les collaborations entre le CD et le SIAO (diagnostic, présentation des résultats et propositions).

<p>Impliquer</p>	<p>Poursuivre la dynamique de travail engagée avec les structures d'hébergement d'urgence en lien avec le volet santé et la formalisation d'outils.</p>	<p>La dynamique de travail engagée avec les structures d'hébergement d'urgence a donné lieu à un parcours de formation sur les collaborations entre les professionnels des secteurs sanitaire et social.</p> <p>Sur les 3 sessions de la formation action croisée « santé mentale et précarité » programmées, seule la session de Lannion a pu se tenir du fait de la crise sanitaire.</p>	<p>Poursuite de la mise en œuvre du volet santé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - avec le déploiement de la formation action croisée « santé mentale et précarité » sur l'ensemble des territoires.
-------------------------	---	--	---