

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



Bilan d'activité 2021
Mars 2022

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L’ACTION	3
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L’ACTION.....	6
2.1 SIAO URGENCE	7
2.1.1 LE PUBLIC	7
2.1.2 LES DEMANDES	13
2.1.3 LES REPONSES D’HEBERGEMENT	20
2.1.4 LA SORTIE DE L’URGENCE VERS L’INSERTION : DES PASSERELLES A RENFORCER.....	26
2.2 LES STRUCTURES RELAIS DE SAINT-BRIEUC ET LOUDEAC.....	30
2.3 SIAO INSERTION.....	35
2.3.1 L’HEBERGEMENT D’INSERTION.....	36
2.3.2 LE LOGEMENT ACCOMPAGNE.....	46
2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS.....	49
2.3.4 LISTE D’ATTENTE ET ANNULATION DES DEMANDES.....	53
2.3.5 SIAO INSERTION-LOGEMENT.....	54
3. EVENEMENTS MARQUANTS	58
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	64
5. PAROLES D’USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES	66
6. RESSOURCES HUMAINES	68
7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	71
8. DEMARCHE D’AMELIORATION CONTINUE ET PLAN D’ACTIONS	73

1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'ACTION

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

- ✓ Des femmes victimes de violences conjugales et familiales ainsi que de leurs enfants,
 - ✗ **ACCUEIL ECOUTE FEMMES** : Un service d'écoute téléphonique, un accompagnement psychosocial des femmes en individuel ou en collectif au sein d'un groupe de parole, une prise en compte des enfants qui vivent dans un climat de violence, des actions de sensibilisation et de formation pour les professionnel.le.s.
- ✓ Des publics en grande précarité au sein de différentes actions,
 - ✗ **L'ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ DES ALLOCATAIRES DU RSA** : accueil et accompagnement des allocataires du RSA marginalisés. Accompagnement pour une resocialisation et une autonomie financière.
 - ✗ Les **APPARTEMENTS DE COORDINATION THERAPEUTIQUE** : des appartements pour des personnes en situation de précarité souffrant de pathologies chroniques avec une équipe de 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 CONTINUITE DE LA PRISE EN CHARGE** : chaque personne et famille sans domicile fixe ou risquant de l'être, ayant besoin d'un hébergement, doit pouvoir y accéder, en urgence si nécessaire, et y demeurer jusqu'à son orientation vers une proposition adaptée.

- **L'ACCES AU SERVICE PUBLIC** : toute personne en ayant besoin doit pouvoir trouver un service de l'accueil et de l'orientation en tout point du territoire, sans discrimination, et apportant une réponse à ses besoins, si possible en prenant en compte la notion de proximité.

- **LE « LOGEMENT D'ABORD »** : l'hébergement ne doit pas être une étape indispensable, et lorsque la situation du ménage le permet, l'accès direct au logement doit être privilégié, avec un accompagnement si nécessaire.

- **LA COORDINATION** des interventions situées aux frontières départementales.

Sur le département, en référence à la Loi ALUR - Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové - **le 115 est intégré au SIAO** (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation), ce qui favorise la fluidité des parcours (le lien entre l'hébergement d'urgence et l'entrée dans un parcours d'insertion).

L'objectif essentiel du 115 dans le cadre du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation des Côtes d'Armor (SIAO 22), est de coordonner l'urgence et la veille sociale du département.

Les missions du



Ecouter, informer, orienter par téléphone les personnes en situation d'urgence sociale, majeures, seules, en couple ou en famille, mais aussi les collectivités, organismes qui appellent le 115. Trouver des solutions d'hébergement pour les personnes sans abri.

Evaluer l'urgence de la situation dans laquelle se trouve la famille ou la personne en difficulté, et cela par rapport aux domaines suivants : l'hébergement, la santé, l'alimentaire, le vestimentaire, l'accès aux droits.

Etre un lieu d'observation de la demande pour mieux connaître et suivre les demandes et favoriser une meilleure adaptation des réponses.

Coordonner, animer et développer le réseau des acteurs associatifs et institutionnels, intervenant dans le cadre de la prise en charge des populations sans abri. Tenir à jour l'état des disponibilités des places d'hébergement d'urgence. Réaliser des états statistiques des demandes afin de cerner les problématiques émergentes.

Le **115** est géré par :

- Des travailleurs sociaux qui se relaient en journée (de 9h à 20h),
- Les veilleurs du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) Clara ZETKIN d'ADALEA de 20h à 7h45, les week-ends et les jours fériés.

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

Avertissement : les données du volet urgence (activité 115) présentées dans ce rapport proviennent exclusivement de l'application SI SIAO développée par la Direction Générale de la Cohésion Sociale.

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. Si l'objectif était d'améliorer le suivi des parcours des ménages connus du 115 au niveau de leur demande d'hébergement/logement (par le biais d'une interface commune), la mise en œuvre de l'outil reste compliquée. Cette refonte a entraîné de nombreux dysfonctionnements et des perturbations importantes dans la gestion de l'activité du 115/SIAO. Malgré des actions correctives et des mises à jour régulières, il demeure des problèmes importants dans les exports de données brutes qui présentent des anomalies (des items qui n'apparaissent pas dans les extractions, des colonnes vides à l'extraction, des données en doublon, suppression d'item à la saisie en cours d'année, etc.). **Aussi, l'exploitation des données est limitée et leur interprétation doit faire l'objet de prudence.**

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

La Délégation Interministérielle de l'Hébergement et de l'Accès au Logement (DIHAL) a repris l'administration et le pilotage du SI SIAO. Un audit par un prestataire extérieur est en cours pour évaluer les dysfonctionnements et les évolutions possibles du SI SIAO. L'hypothèse d'un nouveau système d'information n'est pas écartée.

L'année 2021 est encore marquée par la crise sanitaire liée au Covid 19 et de nouvelles périodes de restriction (couvre-feu, fermeture des commerces non essentiels, etc.)

Les mesures adoptées en début de crise sanitaire se sont poursuivies. 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 dans les structures a eu un impact sur les données : les personnes n'ont pas eu 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. Nous pouvons qualifier l'année 2020 comme une année de « rupture » dans les données d'activité SIAO au regard des nouveaux modes d'orientation et de séjour dans les structures d'hébergement d'urgence et d'insertion, ce qui rend difficile la comparaison avec les années précédentes.

2.1 SIAO URGENCE

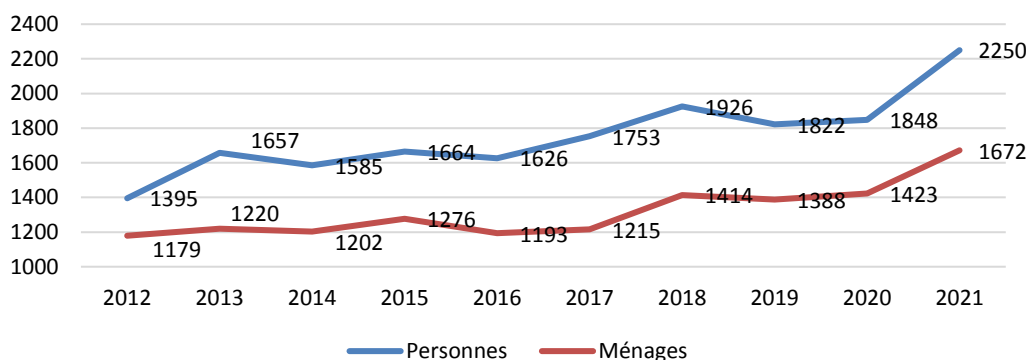
2.1.1 LE PUBLIC



Une forte augmentation du nombre de ménages sollicitant le SIAO urgence (+17,5%).

En 2021, **1672 ménages différents composés de 2250 personnes différentes** ont fait une demande d'hébergement ou de prestation auprès du SIAO, soit 249 ménages et 402 personnes de plus qu'en 2020.

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



Lecture : en 2021, 2250 personnes différentes ont fait une demande d'hébergement et/ou de prestation auprès du SIAO.

Cette augmentation des ménages devant recourir au 115 est un indicateur de la dégradation des situations résidentielle et économique des personnes, dégradation vraisemblablement due à la crise sanitaire, qui a touché plus durement les plus vulnérables.

En termes d'observation sociale, le 115 identifie l'apparition de nouveaux publics :

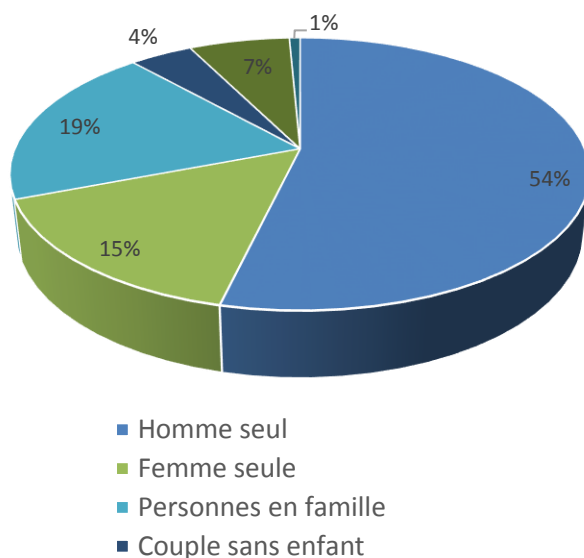
- Les personnes isolées (jusqu'alors pas systématiquement mises à l'abri),
- De nouveaux ménages ayant « basculé » dans la pauvreté (ne pouvant plus se loger suite à une perte de revenus),
- Des personnes précédemment hébergés chez des tiers de façon précaire (décohabitation « forcée » du fait de l'hébergeant).



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



Lecture : 15 % des ménages ayant sollicité le SIAO urgence sont des femmes seules.

 **Les hommes seuls restent majoritaires : 898 hommes** qui représentent 54% des ménages (55% en 2020 et 61% en 2019 et 60% en 2018).

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

 **Le nombre de familles est en diminution** par rapport à 2020 mais elles représentent une part plus importante des ménages : **220 familles, soit 22% des ménages** en 2021 (18% en 2020, 13% en 2019, 13% en 2018).

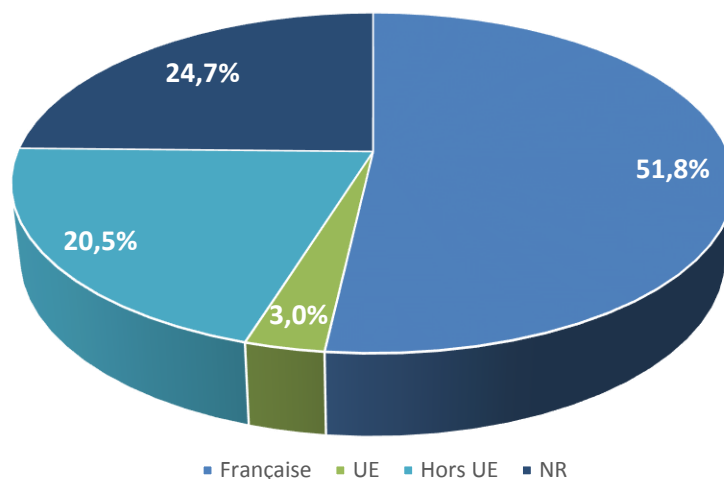
 **Le nombre de groupes d'adultes sans enfant est en augmentation : 155 en 2021** contre 96 en 2020. Ils représentent 9% des ménages. Cette augmentation s'explique en partie par plus de ruptures familiales (cohabitation plus complexe en période de confinement) et l'accessibilité de plus en plus difficile au logement pour les jeunes.

Répartition des ménages par nationalité

51% des ménages sont de nationalité française, 3% sont des ressortissants de l'Union Européenne et 20% sont extracommunautaires (-5% par rapport à 2020).

En 2021, la fermeture des frontières en lien avec la crise sanitaire a perduré plusieurs mois, limitant l'arrivée de ménages étrangers.

Cependant, le ralentissement dans le traitement des dossiers de régularisation administrative contraint des ménages qui étaient jusque là hébergés chez des tiers à faire appel au 115. L'hébergement chez les tiers demeure difficile dans la durée.



Lecture : 51.8% des ménages ayant sollicité le SIAO urgence sont de nationalité française.

Sociotype du demandeur principal¹

De nationalité française (51.8%) – 37 ans

20.5% - hors UE
3% - UE

Moins de 18 ans : 1.5%
18-24 ans : 16.9% (-3.3 points)
25-34 ans : 25.4%
35-44 ans : 27.2%
45-54 ans : 17.3%
55-64 ans : 8.7% (+2.4 points)
+ 65 ans : 2.9%
NR : 0.2%

Composition familiale

Homme seul (53.7%)

Femme seule : 15.4%

Femme seule avec enfant(s) : 10.3%
En couple avec enfant(s) : 3.9%
En couple : 4.2%
Groupe avec enfant(s) : 2.1%
Groupe d'adultes sans enfant(s) : 6.7%
Mineur isolé : 0.7%
Homme seul avec enfant(s) : 2.9%

Motif de la demande

Suite à une rupture familiale, conjugale, ou une fin d'hébergement par des tiers (27%) (+3.8 points)

Dort dans la rue : 24.8% (+11.8 points)

Arrivée en France : 1.9% (-2.3 points)

Violences familiales conjugales : 8%

Expulsion locative ou perte du logement : 1.6%

Sortie de détention : 0.5%

Fin de prise en charge CD : 0.1%

Absence de ressources : 5% (+2.8%)

Sortie d'hébergement ou dispositif d'asile : 0.3%
(- 3.7 points)

Fin d'hospitalisation : 2,8%

Autre : 6.6%

NR : 11.8%

Lieu où la personne a dormi la veille

Hébergé chez famille / amis - autre (33.6%) (+21.4 points)

Est à la rue : 14.5% (-29.7 points)

En structure d'hébergement d'urgence ou hôtel pris en charge par le 115 : 13.1%

Hôpital ou établissements de soins : 3.3%

Ne travaille pas (56.8%)

13% déclarent travailler

NR : 30.2%

A un suivi social en cours

57% ont un suivi social

Personnes vulnérables

400 enfants (mineurs en famille) (+19.4%)

16 femmes enceintes (20 en 2020)

141 femmes victimes de violences, contre 142 en 2020

25 personnes se déclarent « mineurs non accompagnés » (29 en 2021)

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

On ressent pourtant une augmentation de ces situations, qu'elles concernent un plan somatique ou psychique. Le 115 est régulièrement sollicité par la PASS de l'hôpital 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

Un sociotype en lien avec la crise sanitaire :

- **13,1% : le ménage était hébergé dans une structure d'hébergement d'urgence ou dans un hôtel pris en charge par le 115 la veille** : les demandes étant concentrées sur le territoire briochin, les personnes rappellent régulièrement pour renouveler leurs demandes d'hébergement. Elles peuvent être prolongées dans la même structure d'hébergement ou être orientées sur une autre structure selon les places disponibles.
- **33,6% : le ménage était hébergé chez de la famille, des amis ou des tiers la veille** : la crise sanitaire a engendré la prise en charge des personnes dans leur entourage. Mais la durée de cette crise a pu créer des tensions, et le maintien de l'hébergement chez des tiers s'est compliqué : les personnes ont donc fait appel au 115.
- **1,1% : le ménage a fait appel au SIAO en raison d'une arrivée en France** : diminution des arrivées dû à la fermeture des frontières sur les trois premiers trimestres.
- **3,3% : ont dormi dans un hôpital ou un établissement de soin la veille.**
- **0,3% : le ménage sort d'hébergement ou dispositif d'asile (diminution de 3,7 points par rapport à 2020)** : lorsque les personnes sont déboutées du droit d'asile et sans solution à la sortie de CADA, elles font appel au 115 pour un hébergement. Moins de familles étant arrivées sur le département et les délais de traitement de la demande d'asile étant plus longs durant la crise sanitaire, moins de ménages ont fait appel au 115.
- **8% : la sollicitation du SIAO urgence suite à des violences familiales conjugales.** La part reste relativement stable par rapport à 2020.



Le nombre des femmes victimes de violences reste stable :

En 2021, 141 femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales et 9 hommes ont fait appel au SIAO urgence. Le nombre de femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales est stable par rapport à 2020.

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

Ces femmes sont seules (41,3%) ou accompagnées d'enfant(s) (49%). A noter que la proportion des femmes accompagnées d'enfant est en augmentation, 49% en 2021 contre 27% en 2020.

40 d'entre elles vivent sur Saint-Brieuc au moment de leur demande (23,4%), 32 à Lannion (18,7%), 25 à Guingamp (14,6%), 21 à Dinan (12,2%), 13 à Lamballe (7,6%).

Les femmes victimes de violence ont fait **216 demandes d'hébergement** dont **148 ont abouti**.

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

La part des **réponses apportées à l'hôtel reste stable en 2021 avec 31,7% des mises à l'abri** (34,3% en 2020, 29% en 2019, 28% en 2018, 38% en 2017, 48% en 2016) : **46 séjours pour un total de 60 nuitées**, c'est moins de séjours qu'en 2020 (55 séjours / 76 nuitées en 2020).

Les femmes sont mises à l'abri à l'hôtel lorsque les structures d'hébergement ne sont plus accessibles notamment en soirée ou parfois faute de places disponibles dans les structures. Elles sont réorientées

dès que possible vers des structures d'hébergement d'urgence (ALT d'urgence dédiés aux femmes victimes de violences, Hybritel, Hybiscus, etc...) plus sécurisantes.

Hybritel et Hybiscus représentent 18.5% des réponses apportées aux femmes victimes de violence en 2021.

Sur les 68 demandes qui n'ont pas abouti :

- 32 demandes – le ménage a pu se maintenir dans l'hébergement où il était, ou a trouvé une autre solution
- 12 demandes – le ménage n'a pas rappelé le 115
- 4 demandes – le ménage a refusé la proposition
- 3 demandes – absence de places disponibles ou compatibles avec le ménage.

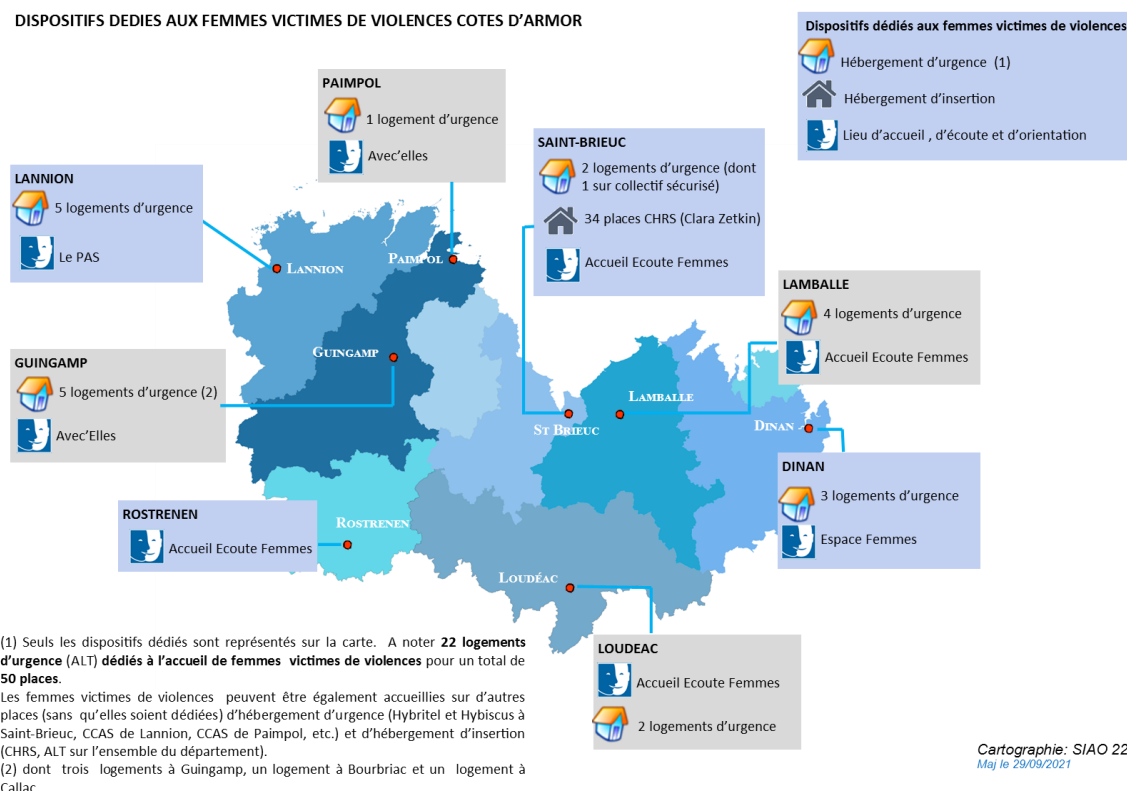
Depuis 2019, le SIAO urgence dispose d'une enveloppe budgétaire, financée par la Direction Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité (DRDFE), permettant l'utilisation de bons taxis pour faciliter le transport des femmes victimes de violences dans leurs démarches lorsqu'elles quittent le domicile.

En 2021, 42 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) (79 bons taxi en 2020). 16 de ces bons ont été émis par le service 115. Au total, **25 femmes ont bénéficié d'un bon taxi en 2021** (42 en 2020).

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

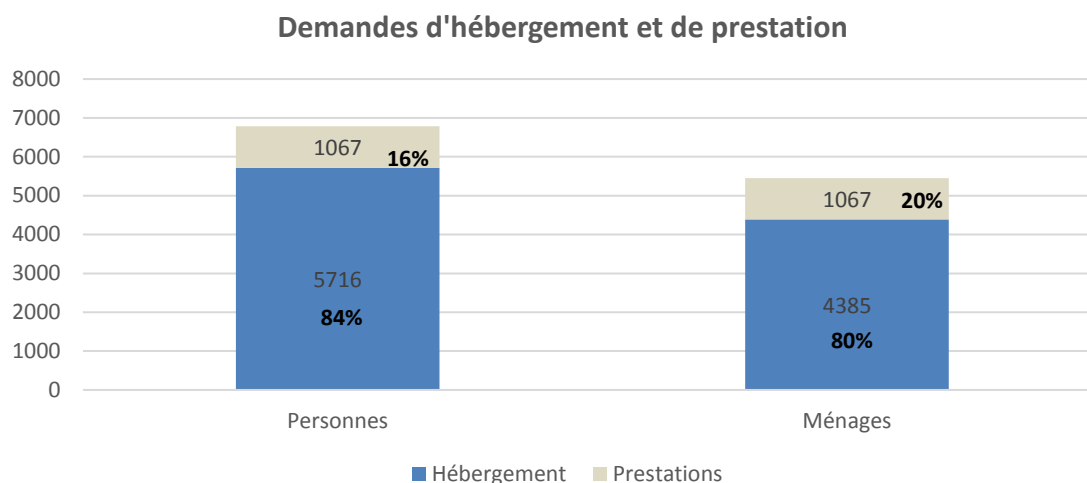
Les places en structure d'hébergement pour les femmes victimes de violences ont augmenté ces dernières années sur le département. A noter en 2020 et 2021, l'ouverture de 12 nouveaux logements d'urgence dédiés à l'accueil des femmes victimes de violences (1 à Saint Brieuc, 2 à Loudéac, 1 à Dinan, 2 à Lamballe, 2 à Lannion et 4 à Guingamp et son agglomération) pour atteindre 22 logements d'urgence (50 places) répartis sur le département.

DISPOSITIFS DEDIES AUX FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES COTES D'ARMOR



2.1.2 LES DEMANDES

Des demandes d'hébergement très largement majoritaires et des demandes de prestation en forte hausse



***Lecture :** En 2021, le SIAO urgence a enregistré 6783 demandes dont 5716 demandes d'hébergement comptabilisées en personnes.*

En 2021, le SIAO urgence a enregistré **6783 demandes d'hébergement ou de prestation** (/personnes) ou 5462 demandes (/ménages).

Les demandes d'hébergement restent largement majoritaires; elles représentent **près de 85% des demandes** (/personnes).

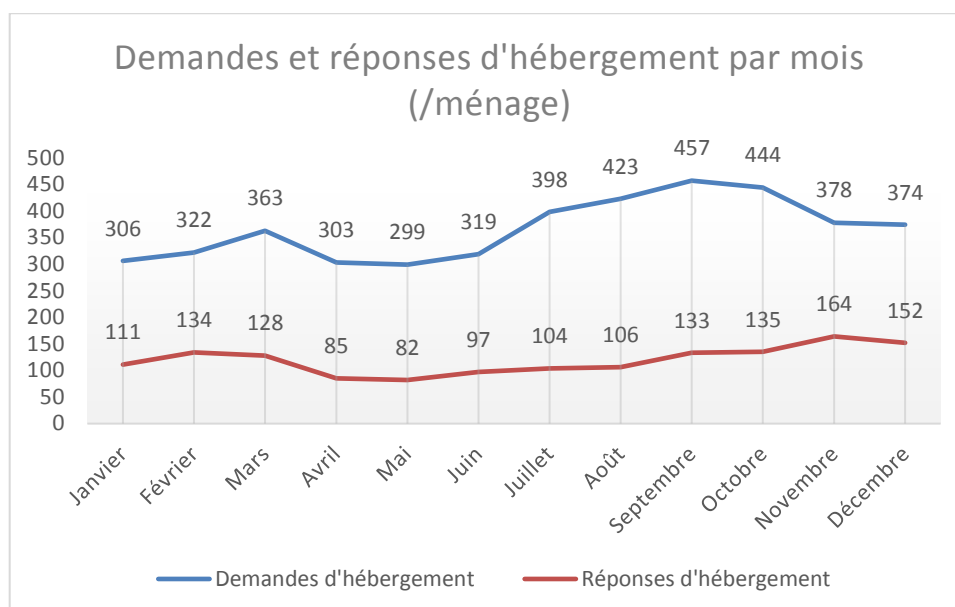
Les demandes de prestation représentent plus de **15% des demandes** et sont de différentes natures : aide alimentaire, intervention de la maraude, inscription à la restauration sociale du Trait d'Union, etc. C'est cette dernière prestation qui explique en partie l'augmentation de sollicitations du 115 à partir de fin juillet 2021, représentant environ 10 à 15 demandes par jour. Les personnes doivent s'inscrire quotidiennement à la restauration sociale en contactant le 115. Ce mode d'inscription a été modifié en 2022 pour faciliter les inscriptions auprès de la restauration sociale et limiter les appels au 115. Les personnes peuvent désormais se réinscrire d'un jour sur l'autre auprès de l'équipe du Trait d'Union sans avoir besoin de recontacter le 115.

Un volume de demandes d'hébergement en hausse au regard de la crise sanitaire et de la baisse du nombre de places en hébergement d'urgence

Le volume de demandes d'hébergement (en ménage) a augmenté en 2021 : 4385 demandes d'hébergement contre 3927 en 2020 (et 5081 en 2019).

Le nombre de ménages et le nombre de personnes composant ces ménages augmentent fortement (en 2021, **1474 ménages** qui représentaient **2052 personnes** ; en 2020, 1356 ménages qui représentaient 1798 personnes).

Les ménages ont formulé plus de demandes d'hébergement (2,97 en moyenne contre 2,76 en 2020). Les ménages ont plus fréquemment renouvelé leurs demandes en raison d'une baisse du nombre de places (notamment fermeture Trait d'Union à Saint-Brieuc, diminution du nombre de places à Lamballe pour cause de COVID puis de travaux).



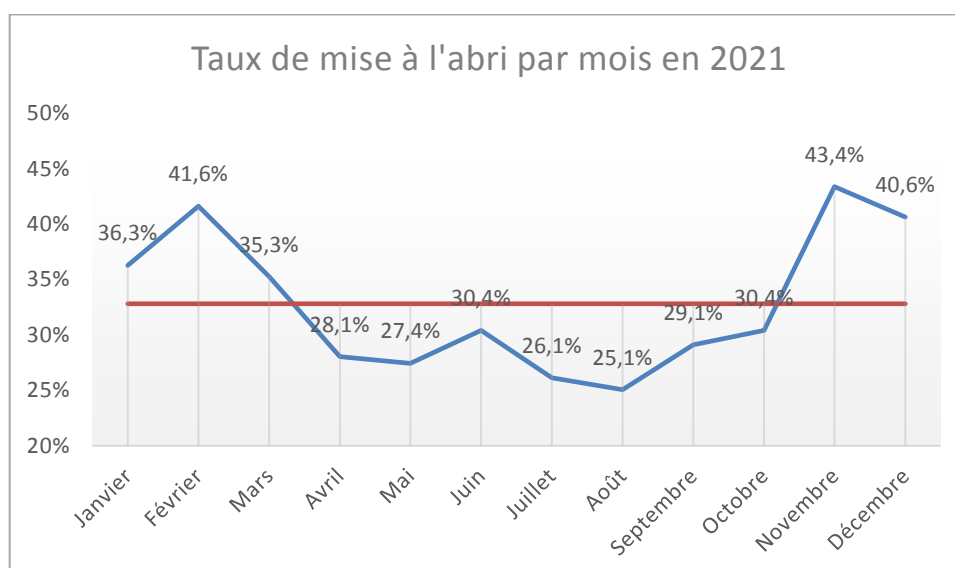
Lecture : En janvier 2021, le SIAO urgence a enregistré 306 demandes d'hébergement pour 111 mises à l'abri effectives.

En 2021, le SIAO enregistre une **moyenne de 365 demandes d'hébergement par mois**, soit une **hausse de 11,6 % par rapport à 2020** (327 en 2020, 423 en 2019, 370 en 2018, 375 en 2017).

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

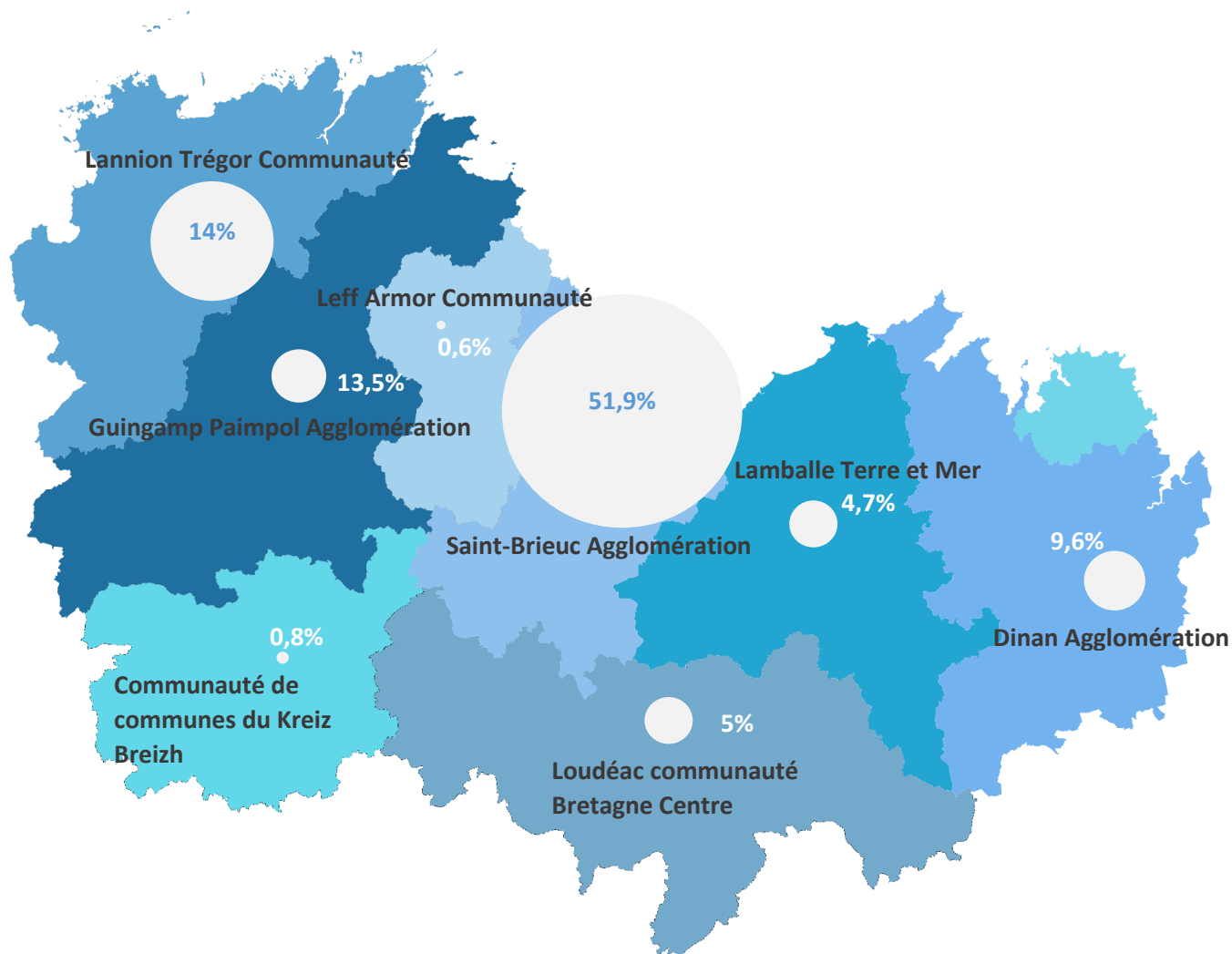
Les mois d'hiver (de novembre à mars) ont un taux de mise à l'abri plus important (entre 35 et 43,4%). En revanche, le taux de mise à l'abri chute à 26,1% en juillet et 25,1% en août (fermeture estivale de structures ou diminution du nombre de places).

A noter qu'en 2021, **44,1%** des demandes ont généré une **proposition de mise à l'abri** pour **32,6% de mise à l'abri effective** alors qu'en 2020, 65,2% des demandes ont généré une **proposition** pour **47,5% de mise à l'abri effective** (11,5% de refus en 2021 contre 17,7% en 2020).



Lecture : En 2021, le taux moyen de mises à l'abri a été de 32,6 %, avec un taux de 25,1% au mois d'août et de 43,4% en novembre.

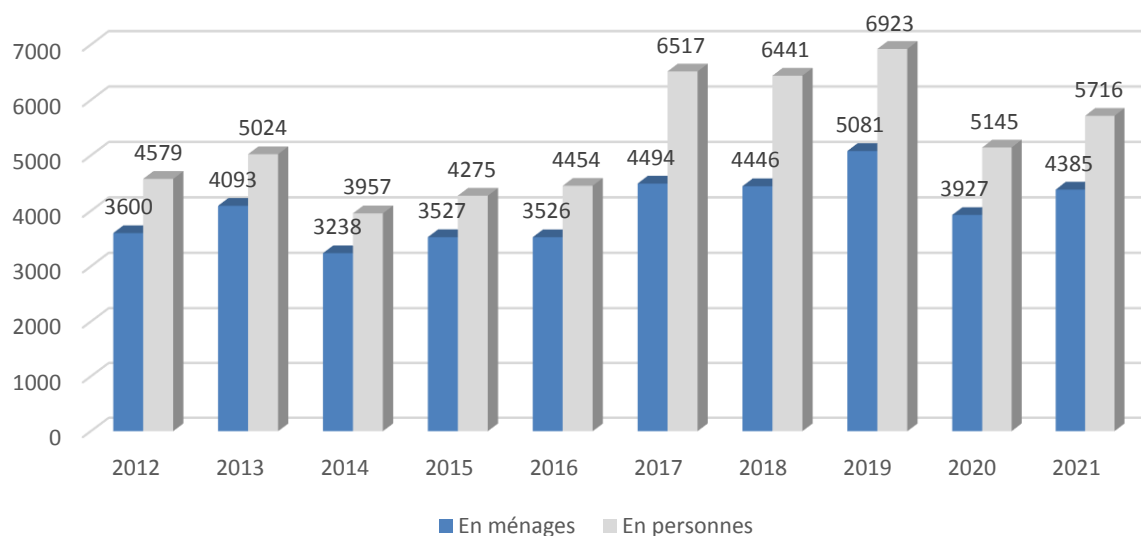
Répartition des demandes d'hébergement par territoire EPCI



Lecture : En 2021, 51,9% des demandes ont été formulées par des ménages localisés sur Saint-Brieuc Agglomération.

En 2021, **près de 52% 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. La répartition territoriale des demandes d'hébergement en 2021 est sensiblement la même qu'en 2020.

Evolution des demandes d'hébergement 2012-2021



Lecture : En 2021, le SIAO urgence a enregistré 5716 demandes d'hébergement comptabilisées en personnes et 4385 demandes d'hébergement comptabilisées en ménages.

1474 ménages différents (composé de 2250 personnes) ont fait appel au 115 pour une demande d'hébergement d'urgence. **49,6% d'entre eux formulaient leur 1^{ère} demande en 2021** (66,5% en 2020). Cette diminution des primo-demandeurs met en évidence une précarité qui s'installe et des ménages qui font appel à l'urgence sociale dans une temporalité qui s'allonge.

Répartition des demandes d'hébergement par type de ménage

	Nombre de ménages	Nombre de demandes	Moyenne de demandes par type de ménage
Homme seul	785	2641	3.4
Femme seule	234	540	2.3
Personnes en famille	291	662	2.3
Couple sans enfant	60	173	2.9
Groupe d'adultes sans enfant	93	342	3.7
Mineur isolé	11	27	2.4
	1474	4385	2.97

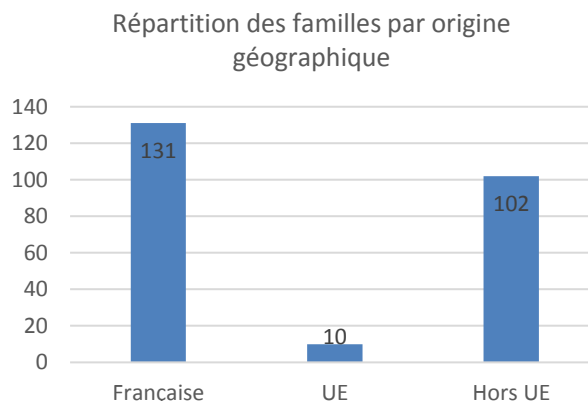
Lecture : En 2021, 785 hommes seuls ont fait appel au SIAO urgence pour une demande d'hébergement pour un total de 2641 demandes. Un homme seul a formulé en moyenne 3.4 demandes d'hébergement.

La grande majorité des demandes émane d'hommes seuls (60%). Par rapport à 2021, la répartition entre les groupes est restée similaire, mais on constate un fort accroissement du nombre de demandes émanant des couples sans enfants (+63,2%) mais aussi des hommes seuls (+11,6%) et des familles (+20,6%).

Les couples et groupes d'adultes sans enfant réitèrent toujours davantage leurs demandes d'hébergement. En effet, les orientations restent plus difficiles car la mise à l'abri nécessite qu'il y ait une vulnérabilité, ce qui n'est pas souvent le cas, et il est plus difficile de trouver 2 places simultanément dans la même structure.

Une crise sanitaire qui est venue impacter de nouveaux ménages

En 2021, les personnes en famille **sont majoritairement d'origine française**, contrairement aux années précédentes où la majorité des familles était en parcours migratoire (115 en parcours migratoire et 71 d'origine française en 2019). Cette tendance illustre de nouveau l'impact de la crise sanitaire sur les plus vulnérables, avec de nouveaux ménages ayant basculé dans la pauvreté, ne pouvant plus se loger.



Un taux de réponses positives (demandes pourvues) en recul

L'année 2021 affiche **un taux de réponse positive de 32,6%** (47,5% en 2020, 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 présente une forte baisse (-31,3%).



1431 réponses positives



2452 réponses négatives

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

- L'augmentation du nombre de ménages faisant appel au 115 (+17,5% en 2021) et l'apparition d'un nouveau public recourant au 115, du fait de la dégradation de leur situation résidentielle et économique à cause de la crise sanitaire.
- Une diminution de l'offre d'hébergement d'urgence avec notamment la fermeture du Trait d'Union sur la ville de Saint-Brieuc. L'offre hôtelière ne permet pas de compenser la fermeture des 19 places.
- L'application de principe de continuité dans l'hébergement amène moins de nouvelles disponibilités au quotidien donc moins de réponses d'hébergement à apporter lors des appels 115.
- Une fluidité insuffisante du 115 vers les dispositifs d'hébergement et d'insertion par le logement malgré une priorité donnée en Commission Unique d'Attribution. Un certain nombre de personnes sont en attente d'une attribution d'hébergement d'insertion ou de logement social. Les durées de séjour sur les hébergements d'urgence s'allongent amenant moins de turn-over pour répondre aux nouvelles demandes.
- Les consignes des services de l'Etat durant l'année 2020 étaient de ne laisser aucune personne en situation de détresse à la rue dès le premier confinement. En 2021, les mises à l'abri ont été moins systématiques et la mobilisation de nuitées hôtelières a été rendue plus difficile du fait de la perte de certains partenaires hôteliers ou du souhait de ces derniers de limiter les chambres occupées par les personnes orientées par le 115 afin de répondre également à leur clientèle habituelle.

44,1% des demandes d'hébergement font l'objet d'une proposition (65,2% en 2020, 65,3% en 2019, 63% en 2018, 60% en 2017). **32,6%** des demandes d'hébergement aboutissent à une mise à l'abri (47,5% en 2020, 49,9% en 2019, 53% en 2018).



4385 demandes d'hébergement (Exprimées en ménages)

1934 propositions d'hébergement
(44,1% des demandes d'hébergement)

2451 absences de proposition
(55,9% des demandes d'hébergement)

1431 ont abouti
(74% des propositions d'hébergement)

503 n'ont pas abouti
(26% des propositions d'hébergement)

MOTIF REFUS DE L'USAGER

- Refus de la proposition par l'utilisateur : 249 (49,5 %) dont 104 (20,7%) pour éloignement géographique et 12 pour refus de se séparer des animaux
- La personne a trouvé une autre solution : 94 (18,7 %)
- La personne ne s'est pas présentée : 66 (13,1%)
- La personne a raccroché : 32 (6,4%)
- Départ volontaire de la personne : 14
- Autres : 48

MOTIF REFUS DU 115

- Absence de places disponibles ou compatibles : 1299 (53 %)
- La personne a pu se maintenir dans l'hébergement où elle était : 456 (18,6 %)
- Refus du 115 ou de la structure d'hébergement lié à la problématique du demandeur : 203 (8,3 %)
- La personne n'a pas rappelé le 115 : 143 (5,8 %)
- Refus de prise en charge par la DDETS : 88
- Transfert vers un autre SIAO : 82
- Personne ne relevant pas du 115 : 54
- Personne ayant encore besoin de soins : 41
- Renvoi de la personne vers son réseau : 26
- Autres : 59

Les proportions sont relativement **stables entre 2020 et 2021 sur les propositions d'hébergement** :

- **74% des propositions aboutissent à une mise à l'abri effective** (72,8% en 2020).
- **26% n'aboutissent pas à une mise à l'abri** (27,2% en 2020).

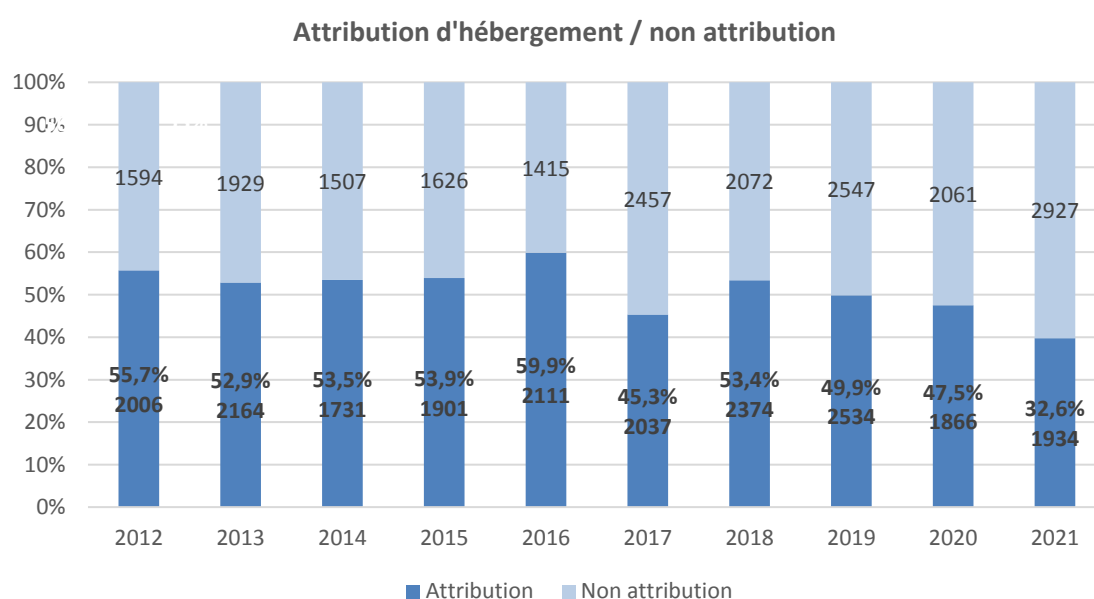
Outre l'absence de places disponibles, les principaux motifs d'absence de proposition sont :

- **18,6% : « Le ménage a trouvé une autre solution ou s'est maintenu dans l'hébergement où il était »** : comme en 2020, les réponses aux demandes ont été différées quand les personnes pouvaient se maintenir dans leur réseau car les possibilités de propositions sont limitées.
- **20,7% des refus liés à un « éloignement géographique ou manque de transports en commun »** : le SIAO 22 peut prendre en charge le déplacement des personnes pour rejoindre le lieu d'hébergement mais beaucoup de personnes ne souhaitent pas s'éloigner de leur zone géographique d'origine.
- **8,3 % de « refus du 115 ou de la structure, liés à la problématique du demandeur : problème d'agressivité, dégradations, pathologie lourde, etc. »** ; en légère baisse par rapport à 2020 (-9%).
- Le motif « le ménage ne relève pas du 115 » diminue de 58,1%.
Ce motif renvoie notamment à la répartition des compétences Etat et Conseil Départemental (CD) sur la prise en charge des femmes seules, enceintes ou avec enfant(s) âgé(s) de moins de 3 ans. Ces situations relèvent de la compétence du Conseil Départemental: le 115 peut parfois mettre à l'abri 1 à 2 nuits le temps de réorienter vers le CD.
- L'absence de proposition liée au statut administratif (refus DDETS) de la personne est en diminution. La mise à l'abri des familles en parcours migratoire est soumise à la décision de la Direction Départementale de l'Emploi du Travail et de la Solidarité (DDETS 22). Avec la crise sanitaire, il y a eu moins d'arrivée sur le département. A noter que l'item « statut administratif » a été supprimé du système d'information. Cet item recensait les refus d'hébergement par la DDETS. Aussi, ces refus devront être enregistré avec un autre motif.

2.1.3 LES REPONSES D'HEBERGEMENT

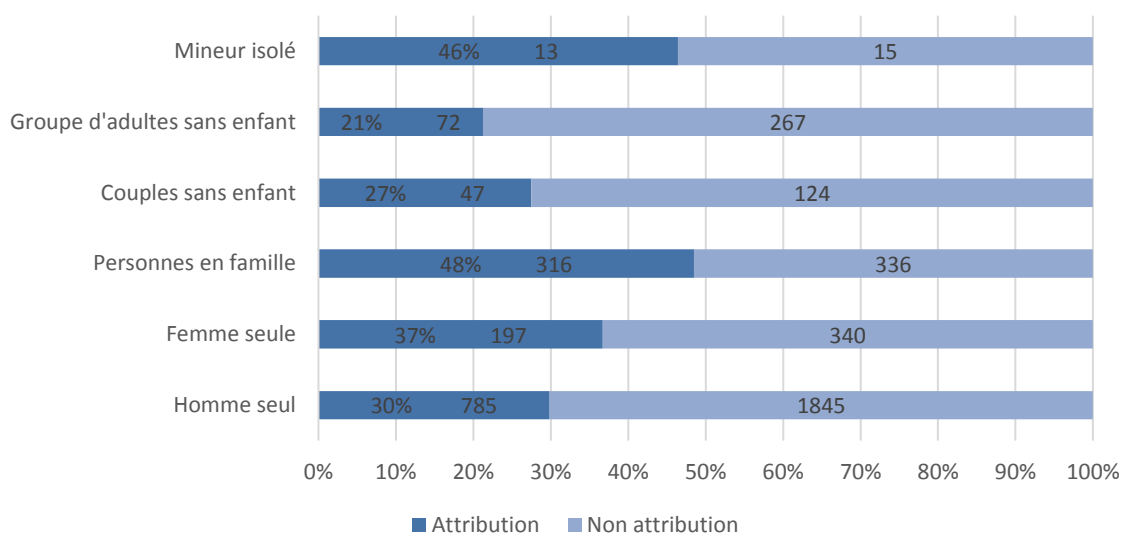
746 ménages (857 en 2020 et 740 en 2019) **ont bénéficié au moins une fois d'une mise à l'abri, soit 50,6% des ménages** (63,2% en 2020, 55,3% en 2019, 60% en 2018).

En 2021 : 1431 attributions d'hébergement, 1866 en 2020, 2534 en 2019. Soit **une diminution de 435 mises à l'abri par rapport à 2020 (- 23,3%)**. Cette diminution est à mettre en corrélation avec la diminution de l'offre d'hébergement sur Saint-Brieuc mais également avec l'application de la continuité de séjour. Les ménages sont stabilisés sur les structures d'hébergement et n'ont pas besoin de réitérer leurs demandes engendrant moins de nouvelles attributions. Il y a moins de turn-over sur les places d'hébergement, les places sont occupées plus longtemps par les mêmes ménages.



Lecture : En 2021, 32.6% des demandes d'hébergement ont abouti à une attribution d'hébergement (exprimé en ménages).

Réponse hébergement selon la composition familiale

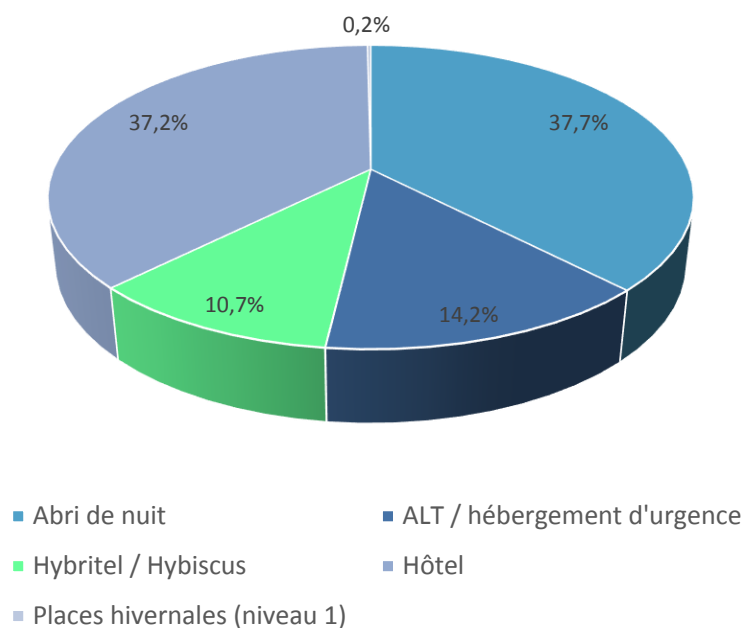


Lecture : En 2021, 30% des demandes d'hébergement des hommes seuls ont abouti à une attribution d'hébergement.

Par rapport à 2020, on observe **un taux d'attribution stable** pour les personnes en famille, le taux d'attribution est de **48% en 2021** (47% en 2020, 31% en 2019, 38% en 2018, 37% en 2017, 68% en 2017).

En revanche, le nombre de demandes d'homme seul est en augmentation : 2630 en 2021 (2366 en 2020), le taux d'attribution a diminué de 18%. En 2020, la mise à l'abri a été quasiment systématique sur les périodes de confinement et de couvre-feu en mobilisant des nuitées hôtelières. Ce qui a été moins le cas en 2021.

Nature des mises à l'abri



Lecture : En 2021, 37% des mises à l'abri sont réalisées en abri de nuit.

Après l'arrêt de l'hébergement au Trait d'Union (Saint Briec), on compte 7 abris de nuit principaux sur le département (un à Saint-Briec : 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).

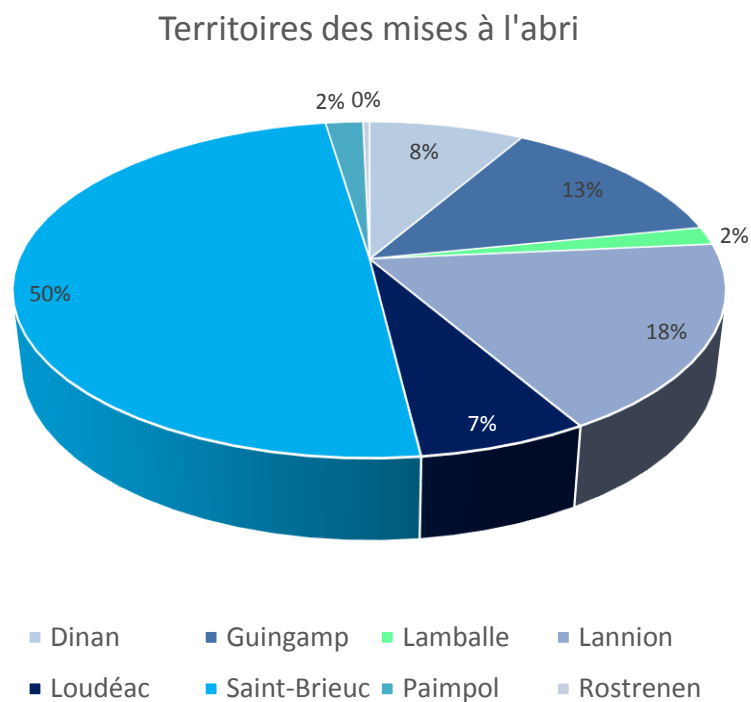
En 2021, la part des mises à l'abri à l'hôtel est en légère hausse +4,5%.

La part des réponses **en abri de nuit diminue de 9,3 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 la cohabitation.

La part des mises à l'abri en **ALT ou hébergement d'urgence est en augmentation de 7,3 points**. Dans cette catégorie, sont répertoriées les mises à l'abri dans les structures dans lesquelles les personnes peuvent rester sur place en journée contrairement aux abris de nuit. On y retrouve les ALT d'urgence notamment ceux fléchés pour l'accueil des femmes victimes de violences, les places du centre de Quintin ouvert initialement pour permettre l'isolement des cas covid et transformé en centre d'hébergement d'urgence de mars à juin 2021.

Les structures Hybritel et Hybiscus représentent 11,1% des mises à l'abri en 2021, soit 1,8% de plus qu'en 2020. La structure Hybiscus a ouvert ses portes à Saint-Briec en novembre 2020.

Répartition des réponses d'hébergement par territoire



Lecture : En 2021, 7% des mises à l'abri sont réalisées sur le territoire de Loudéac.

Près de 50% des mises à l'abri sont réalisées sur le territoire de Saint-Brieuc. Le territoire reste celui qui réalise le plus de mises à l'abri. Il concentre aussi près de 52% des demandes d'hébergement. Ce chiffre est stable par rapport à 2020, notamment par l'importance des nuitées hôtelières essentiellement concentrées sur Saint Brieuc depuis la crise sanitaire.

On constate une augmentation des réponses d'hébergement sur les territoires de Lannion (+2,8 %) et une diminution sur Lamballe (- 3,7 %). A noter en 2021, l'ouverture de nouvelles places à Saint-Vincent de Paul, 4 places supplémentaires dans des nouveaux locaux. ; mais aussi la réduction du nombre de places à Lamballe dû à des travaux qui ont duré plusieurs mois.

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.

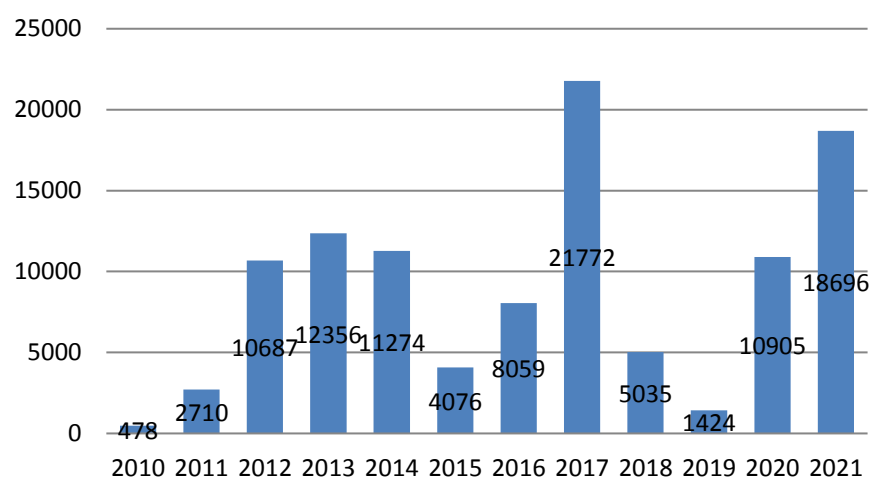
Depuis 2020, la continuité de séjour est privilégiée pour une majorité des structures d'hébergement, le nombre de demandes d'hébergement est moins important ainsi que le nombre de mises à l'abri (réponse hébergement).

La réponse hôtelière poursuit son augmentation : + 71% en 2021

En 2021, la réponse hôtelière a encore été mobilisée fortement pour répondre au besoin d'hébergement, en lien avec la crise sanitaire.

18 696 nuitées hôtelières ont été mobilisées en 2021, soit une augmentation de 71% par rapport à 2020.

Evolution de la prise en charge des nuitées hôtelières

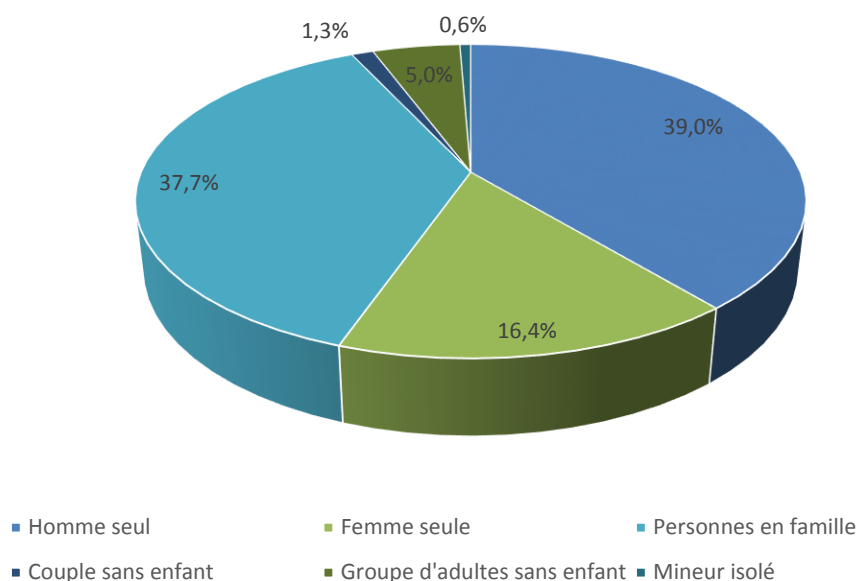


Lecture : En 2021, 18696 nuitées ont été réalisées à l'hôtel.

L'augmentation de la prise en charge hôtelière peut également s'expliquer en partie par l'augmentation de la demande d'Asile. Celle-ci a augmenté de 38% en Bretagne entre 2020 et 2021. En 2021, le département des Côtes d'Armor représente 10,4 % de la demande d'asile pour la Bretagne.

Prise en charge de type hôtelière par composition familiale

Composition familiale des mises à l'abri hôtelière 2021



***Lecture :** En 2021, les personnes en famille représentent 38.1% des mises à l'abri hôtelière.*

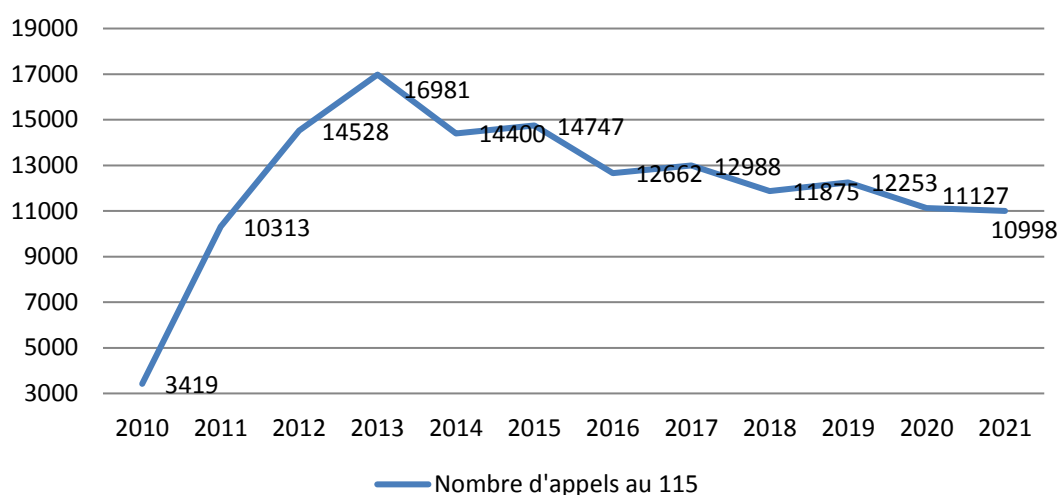
Avant la crise sanitaire, seules les personnes vulnérables (sorties d'hospitalisation, femmes victimes de violences, familles avec enfant(s) en bas âge, etc.) se voyaient proposer une solution hôtelière. En 2020 et 2021, les personnes isolées notamment les hommes ont également pu bénéficier de la réponse type hôtelière au regard du contexte sanitaire.

LES APPELS AU 115

En 2021, le 115 a traité **10 998 appels téléphoniques** entrants, une activité stable par rapport à 2020 (-1,2 %).

Avec une moyenne de **30 appels par jour**, on observe des journées plus chargées que d'autres. Notamment celles avec les renouvellements des demandes (par exemple le mercredi pour le renouvellement des prises en charge à Hybritel ou le vendredi pour les prises en charge hôtelières).

Nombre d'appels au 115



Lecture : En 2021, le 115 a enregistré 10998 appels.

Ces appels se répartissent ainsi :

- 6722 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 61% des appels).
- 1145 appels de partenaires (Maisons du Département, associations tutélaires, maraudes, structures d'hébergement d'urgence, etc.), soit 10% des appels. Ces appels sont en baisse par rapport à 2020 (-39%), mais retrouve le niveau de 2019 avant la crise sanitaire. L'année 2020 avait été particulière par la situation inédite nécessitant une coordination importante avec les partenaires.
- 719 rappels d'usagers (6,5%). 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.
- 106 appels sont des appels de particuliers pour signaler une situation ou proposer leur service.
- Enfin, il reste 302 appels « polluants » comme une erreur de numéro soit 2,7% des appels.

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 2021 :

149 personnes ont accédé à un logement (91 ménages)

(127 personnes en 2020, 88 personnes en 2019, 76 en 2018)



100 personnes sont entrées en hébergement d'insertion (71 ménages)

(Stabilisation, CHRS, ALT) (80 personnes en 2020, 88 en 2019, 55 en 2018)



18 personnes ont intégré un dispositif de la demande d'asile (10 ménages)

(33 personnes en 2020, 55 en 2019, 105 en 2018)



12 personnes ont accédé à un logement accompagné (12 ménages)

(FJT, Pension de familles) (14 personnes en 2020, 10 en 2019, 10 en 2018)



10 ont été prises en charge en LHSS ou en ACT (9 ménages)

(3 personnes en 2020, 8 en 2019, 4 en 2018)



Nombre de sorties recensées hors fin de séjour automatique :

2021: 2005 ; **2020** : 1314 ; **2019** : 1097 sorties ; **2018** : 1132 sorties.

L'accès au logement est le 1er motif de sortie avant même l'entrée dans un hébergement d'insertion : 68 personnes ont accédé au logement privé, 73 au logement social et 8 personnes ont accédé au logement dans le cadre du dispositif intermédiation locative porté par l'AIVS 22.

Les sorties vers de l'hébergement d'insertion sont en nette augmentation : 20 personnes de plus ont accédé à un hébergement d'insertion en 2021 par rapport à 2020. 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.

Sur les 12 personnes ayant accédé à un logement accompagné, 11 sont entrées en FJT, 1 en résidence accueil.

Les orientations vers un dispositif d'asile poursuivent leur diminution. Cette tendance est sans doute à mettre en relation avec une baisse des arrivées sur le département de familles en parcours migratoire et l'ouverture de nouvelles places dans les dispositifs d'asile du département (ouverture de 30 places hôtelières HUDA en 2021, 47 places CADA en 2021) qui permettent des orientations plus rapides sur places dédiées demandeurs d'asile sans à avoir besoin de recourir au 115 pour répondre au besoin d'hébergement.

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.

Dans la continuité de 2020, des mesures ASRU (Accompagnement Social Renforcé sur l'hébergement d'Urgence) ont pu être déployées pour 8 personnes orientées par le 115 sur l'hébergement d'urgence et ayant besoin d'un accompagnement soutenu dans l'accès ou le rétablissement de leurs droits, dans l'accès aux soins, à l'emploi et au logement. Cet accompagnement est un véritable levier pour les personnes dans leur projet d'insertion sociale et professionnel et leur permet d'avoir un soutien dans leurs démarches sans avoir à attendre l'entrée dans un dispositif d'hébergement insertion du SIAO.

LES COMMISSIONS D'ETUDE DES SITUATIONS PREOCCUPANTES (CESP)

En 2021, 35 situations préoccupantes ont été repérées sur le département.

Certaines ont nécessité l'organisation de rencontres partenariales pour évaluer ensemble les difficultés et la manière de les accompagner. Pour d'autres, des mises à l'abri accompagnées d'un étayage spécifique ont pu se construire directement et rapidement en partenariat avec différents services : des accueils de jour, des équipes mobiles, des travailleurs sociaux déjà en charge de mesures d'accompagnement, etc. Ce repérage a permis d'éviter que les situations ne se chronicisent et ont amené pour certaines, des évolutions positives. Toutefois, cette gestion « en amont » n'est pas toujours possible : il faut pour que cela puisse fonctionner une concordance entre l'hébergement et l'accompagnement. Or cela n'est pas toujours le cas : certaines personnes refusent tout accompagnement quel qu'il soit car il est vécu comme trop intrusif. Le maillage entre différents intervenants fonctionne pour permettre *a minima* une veille pour ne pas rompre complètement le lien ; la seule solution dont nous disposons alors sont des mises à l'abri ponctuelles de quelques jours ou de quelques semaines.

Onze situations ont fait l'objet d'une commission d'étude des situations préoccupantes (13 en 2020) : 2 situations à Saint-Brieuc, 1 situation à Lannion, 1 situation à Lamballe, 6 situations à Dinan, 1 réorientation vers une plateforme de coordination handicap.

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

Parmi ces situations complexes repérées, nous comptabilisons : 20 hommes seuls, 13 femmes seules et 1 couple.

A ce jour pour l'ensemble de ces situations : 4 sont toujours hébergées par le 115 en structure d'urgence ou à l'hôtel, 5 ont accédé à un logement, 5 sont en hébergement d'insertion ou de stabilisation, 2 sont décédées, 9 ne font plus appel au 115, 3 sont hospitalisées ou en structure de soins (LHSS, ACT...), 7 continuent de faire appel au 115 sans donner lieu forcément à une solution d'hébergement.

Comme en 2020, la plupart des personnes concernées souffrent de pathologies psychiques non identifiées ou non stabilisées et /ou de handicap.

Sur les 11 situations examinées lors des commissions, 6 ont accédé à une stabilité d'hébergement qui laisse entrevoir une évolution positive de leur situation.

Pour trois personnes, la complexité est liée à leur situation administrative : l'absence de titre de séjour ne permet pas entre autres, l'accès à des ressources et donc au logement. Ces personnes ayant par ailleurs des difficultés de santé importantes. Pour d'autres, la complexité peut résider dans la difficulté à construire une relation de confiance, préalable à un accompagnement adapté à leurs besoins mais également à leurs souhaits. Il y a souvent un écart entre la vision de la personne de ses capacités et l'évaluation qui en est faite par le travailleur social qui a ou aura en charge l'accompagnement de la personne. Pour ces situations, l'accès à un hébergement ou à un logement doit être simplifié, non pas en faisant fi de la problématique mais en étayant suffisamment celle-ci pour lui permettre d'évoluer et de trouver des voies de résolution. Citons pour exemple :

Situation de M. B. : M. est connu de différents services : MDD, Hôpital, CMP depuis plusieurs années, et bien que M. soit en demande d'aide et d'accompagnement, ceux-ci échouent régulièrement et M. se retrouve à la rue en souffrance psychique. Suite à une hospitalisation et après une concertation des différents intervenants, une mise à l'abri à l'hôtel est proposée à Monsieur. Cette mise à l'abri est renouvelée chaque semaine sous réserve du maintien de l'étayage posé au départ : lien avec le CMP, passages réguliers dans un point santé et un accueil de jour, passage de la maraude à l'hôtel, information de la part de l'hôtelier si Monsieur ne va pas bien ou ne respecte pas le cadre. Monsieur appelle le 115 chaque semaine pour faire le point sur sa situation et demander le renouvellement de sa prise en charge. Le renouvellement et les aménagements nécessaires sont soumis à l'avis de chacun et organisés dès que possible au plus près des besoins. Cette prise en charge a permis à monsieur de se stabiliser et d'envisager plus sereinement une marche supplémentaire dans son insertion qui s'est concrétisée par une entrée en CHRS.

Cet exemple a un double intérêt, celui de montrer qu'il n'y a pas une seule solution mais des solutions à trouver avec des aménagements particuliers, pour peu qu'ils ne demandent pas un temps trop important pour chaque structure et qu'ils rentrent dans leur champ d'intervention. D'autre part, il montre la nécessaire implication de la personne dans sa prise en charge, même dans le cadre d'une situation complexe.

C'est pourquoi, il semble important d'envisager le plus souvent possible la participation des personnes aux commissions d'étude des situations préoccupantes, afin que leur demande et leur engagement soit central dans l'accompagnement particulier qui va être réfléchi. Il faut que la personne puisse être en situation de réfléchir à ce dont elle a besoin et puisse participer directement à l'évolution de sa situation. Cela nécessite sans doute qu'elle puisse avoir un interlocuteur privilégié (dans l'exemple ci-dessus, il s'agissait de l'accueil de jour) afin de préparer sa réflexion en amont et pour soutenir ensuite la participation de la personne. Cela rejoint également l'accompagnement préconisé dans le cadre du référent parcours (cf. Guide d'appui à la mise en œuvre de la démarche du référent de parcours, édité par la DGCS) qui met en avant quatre axes principaux :

- La place centrale occupée par la personne accompagnée ;
- La valorisation des potentiels de la personne accompagnée et la reconnaissance de ses savoirs ;
- Le travail en réseau entre les différentes institutions ;
- La cohérence et l'efficacité des actions menées afin d'assurer la continuité du parcours de la personne.

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 (Depuis 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 d'une demi-journée par semaine, dans le cadre du DPSMA et recueil des demandes SIAO des personnes sortantes.

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

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

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

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

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

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

Quelques données quantitatives

Les rendez-vous

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

Mois en 2021	Nombre de rendez-vous fixés		Nombre de rendez-vous honorés	
	Saint-Brieuc	Loudéac	Saint-Brieuc	Loudéac
Janvier	60	6	38	5
Février	49	12	32	10
Mars	52	10	34	9
Avril	33	5	18	2
Mai	85	9	51	4
Juin	37	8	26	3

Juillet	65	12	44	6
Août	76	9	57	7
Septembre	49	11	38	8
Octobre	73	11	50	3
Novembre	64	5	35	4
Décembre	53	9	32	8
TOTAL	696	107	455	69
TOTAL GENERAL	803		524	

Nous notons 50 rendez-vous de moins de fixés en 2021 par rapport à 2020 sur le secteur de Saint-Brieuc.

A contrario, sur le secteur de Loudéac, il est à noter une augmentation de 7 rendez-vous fixés.

Nous constatons une stabilité dans le nombre de rendez-vous honorés : 455 en 2021 contre 460 en 2020 sur le secteur de Saint Brieuc.

Concernant le secteur de Loudéac nous observons une stabilité du nombre de rendez-vous honorés : 69 en 2021 et 66 en 2020.

Pour les deux secteurs 65% des rendez-vous fixés sont honorés. Ce taux est légèrement inférieur à celui de 2020 (- 4 points).

■ Composition des ménages demandeurs

	2020 Loudéac	2020 Saint-Brieuc	2021 Loudéac	2021 Saint-Brieuc
Hommes seuls	46%	52 %	43 %	53 %
Femmes seules	16%	21 %	22 %	17 %
Femmes avec enfants	24 %	17 %	22 %	16 %
Hommes avec enfants	4 %	4 %	4 %	4 %
Couples	2 %	4 %	3 %	4 %
Couples avec enfants	8 %	2 %	5 %	6 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Comme les années précédentes, les ménages reçus sur les deux territoires restent majoritairement des hommes seuls en demande d'hébergement.

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

Nous pouvons constater, sur le territoire de Loudéac, une légère augmentation des femmes seules reçues en entretien (+6 points en 2021 par rapport à 2020).

■ Origine de la demande de rendez-vous

	2020 Loudéac	2020 Saint-Brieuc	2021 Loudéac	2021 Saint-Brieuc
Personne elle-même	41 %	33 %	32 %	29 %
MDD	22 %	14 %	29 %	12 %
Centres Hospitaliers	0 %	3 %	0 %	1 %
Services tutelle	0 %	2 %	1 %	1 %
CADA	0 %	1 %	0 %	0 %
CLAJJ et FJT	0 %	0 %	1 %	0 %
115	4 %	5 %	4 %	4 %
CCAS	0 %	1 %	0 %	1 %
CMP/CMPS	9 %	1 %	11 %	1 %
Accueil Ecoute Femmes	1 %	4 %	0 %	3 %
Accueil de jour	0 %	12 %	0 %	11 %
Mission locale	6 %	1 %	10 %	1 %
SPIP	0 %	2 %	0 %	3 %
Associations caritatives et autres partenaires	1 %	6 %	0 %	4 %
Autres *	16 %	15 %	12 %	29 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %

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

**Autres : Famille, travail, tiers*

A nouveau en 2021, la part des ménages effectuant seuls la démarche a diminué sur les deux territoires. Nous remarquons, d'années en années une augmentation d'orientation par des tiers ce qui nous amène à penser que la structure relais SIAO est de mieux en mieux identifiée. Cela permet également aux évaluateurs, avec l'accord de la personne reçue, de faire le lien avec le référent de l'accompagnement social existant.

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

Perspectives

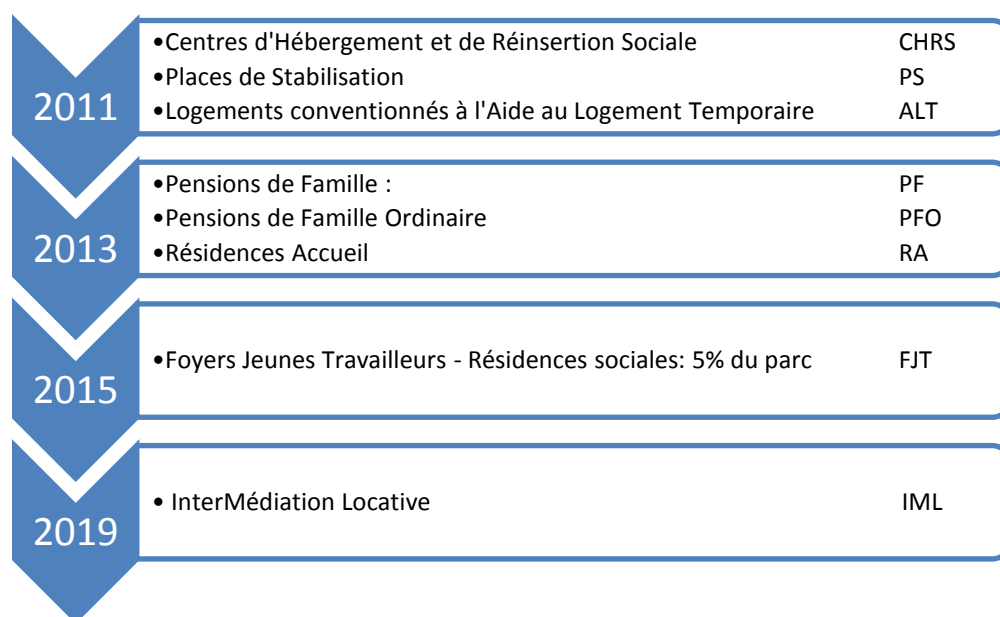
- **Participer aux temps d'interconnaissance organisés avec les équipes MDD sur les territoires d'intervention des structures relais.** Ces temps d'échanges s'inscrivent dans le plan d'actions issu du diagnostic réalisé sur les collaborations SIAO / Conseil Départemental, et ont pour objectif de mieux se connaître et permettre une évaluation partagée des besoins personnes accueillies et de la réponse à apporter.

- **Poursuivre notre participation aux journées évaluateurs SIAO**, ces temps d'informations et d'échanges permettent aux évaluateurs d'échanger sur leurs pratiques, de travailler sur une cohérence départementale et d'être en veille sur l'évolution des dispositifs et sur les nouvelles réponses pour les publics. Trois journées sont programmées en 2022.
- **Etre en veille sur la répartition du champ de compétences/ Partenariat avec le Conseil Départemental**

Suite au diagnostic partagé réalisé en 2021 sur les liens entre services de l'Etat et Conseil Départemental au niveau des différents publics que nous accueillons et notamment pour le public des Femmes Victimes de Violences Conjugales et Hommes ou Femmes avec enfants de – 3 ans, il a été acté que cela restait une compétence de l'Etat avec la possibilité d'une mise à l'abri sur l'Urgence via le 115 sur l'offre dédiée aux femmes victimes de violences (logements ALT d'urgence fléchés FVV) et via le SIAO sur l'offre spécifique CHRS Clara Zetkin à Saint-Brieuc. Cette réouverture des orientations vers les dispositifs spécifiques permet une équité de traitement et de réponse pour l'ensemble des publics quel que soit l'âge des enfants. Cette thématique sera travaillée dans le prochain Plan Départemental d'Action pour l'Hébergement et le Logement des Personnes Défavorisées (PDAHLPD).

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 2021, des dossiers de ménages demandeurs de six dispositifs différents :



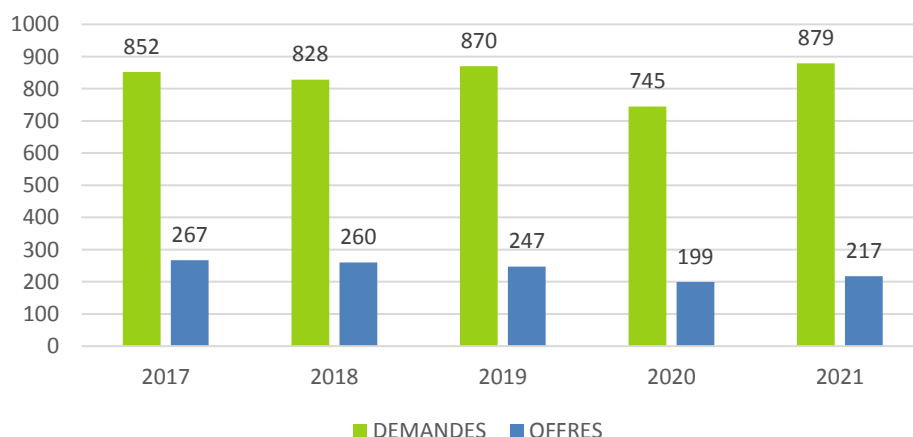
En 2021, le SIAO a enregistré **879 nouvelles demandes d'hébergement/logement** (745 en 2020, 870 en 2019, 828 en 2018, 852 en 2017), soit une hausse de 18% par rapport à 2020 pour revenir au niveau de 2019. Cette hausse est liée à la crise sanitaire Covid 19. En effet, en 2020, l'instruction des nouvelles demandes SIAO a été suspendue sur la période du 1^{er} confinement, du 17 mars au 10 mai.

En moyenne sur l'année, le SIAO a compté **364 demandes en attente** (CHRS : 148 ; ALT : 141 ; PS : 29 ; Pension de familles : 23 ; FJT : 9), un volume en nette augmentation par rapport à la liste d'attente de 2020 qui comptait 325 demandes en moyenne, 312 en 2019, 286 en 2018, 296 en 2017.

Parallèlement, en 2021, **217 offres d'hébergement/logement** ont été transmises par les structures gestionnaires, tous dispositifs confondus (199 en 2020, 247 en 2019, 260 en 2018, 267 en 2017).

Depuis 2017, la tendance est à une hausse des demandes de 3% alors que les offres baissent de près de 19%, avec un ratio de **4 demandes pour 1 offre en 2021**. En raison de la crise sanitaire, l'année 2020 aura été particulière avec une baisse simultanée et conséquente des demandes et des offres.

Evolution des demandes/offres d'hébergement-logement



Lecture : En 2021, le SIAO a comptabilisé 879 demandes d'hébergement/logement pour 217 offres.

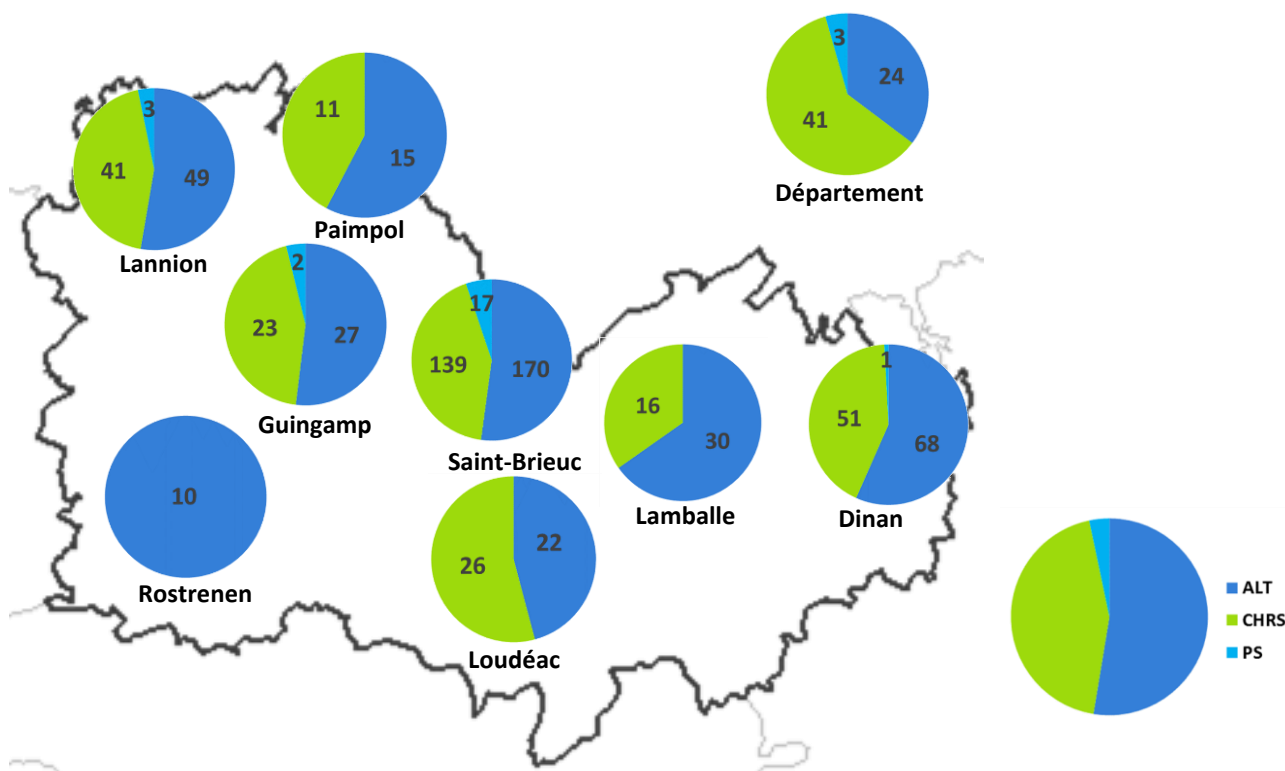
2.3.1 L'HEBERGEMENT D'INSERTION

LES DEMANDES D'HEBERGEMENT D'INSERTION



En 2021, **789 demandes d'hébergement d'insertion (CHRS, ALT, PS)** ont été transmises par les structures relais à l'opérateur SIAO, **soit 125 de plus qu'en 2020**.

Carte – Demandes d'hébergement par territoire et par dispositif



Lecture : En 2021, sur les 789 demandes d'hébergement transmises, celles concernant Dinan en premier choix de ville correspondent à 68 demandes en ALT, 51 CHRS et 1 PS. Les demandes concernant le département sont celles pour lesquelles le ménage n'a pas émis de souhait géographique particulier.

En 2021, le SIAO comptabilise 415 demandes d'ALT, 348 de CHRS et 26 de PS. On enregistrait en 2020 289 demandes ALT (+126), 332 demandes CHRS (+16), 43 demandes PS (-17).

Le dispositif ALT est celui qui connaît la plus forte hausse des demandes. **Il représente 53% de l'ensemble des demandes d'hébergement d'insertion** (44% en 2020), contre 44% pour le CHRS et 3% pour les PS.

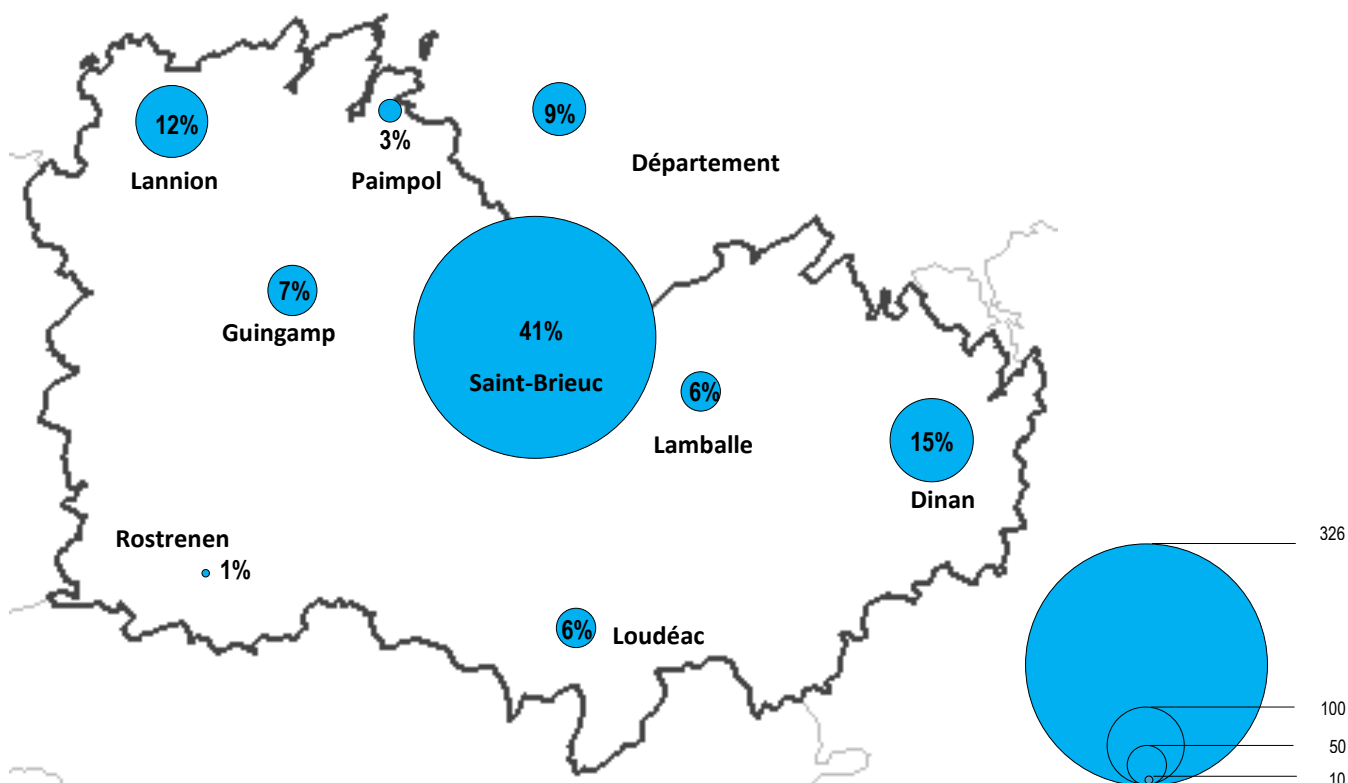
Le territoire de Saint-Brieuc concentre 2 demandes d'hébergement d'insertion sur 5.

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

Les demandes départementales sont en baisse et représentent 9% des demandes (14% en 2020). A noter que pour le dispositif CHRS, les demandes départementales représentent 12% des demandes, 11,5% des demandes places de stabilisation et 6% 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 demandé (les % sont arrondis à l'unité la plus proche)



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

LES OFFRES D'HEBERGEMENT D'INSERTION

En 2021, 175 nouvelles offres d'hébergement d'insertion ont été transmises au SIAO, pour 159 en 2020 (soit 16 offres de plus). En 2020, on avait constaté une baisse des offres transmises de 9% que l'on pouvait expliquer par la crise sanitaire qui avait freiné les sorties d'hébergement.

En 2021, on retrouve le même nombre d'offres qu'en 2019.

En 2021, le SIAO a recensé 83 offres d'ALT, 79 de CHRS et 13 de PS.

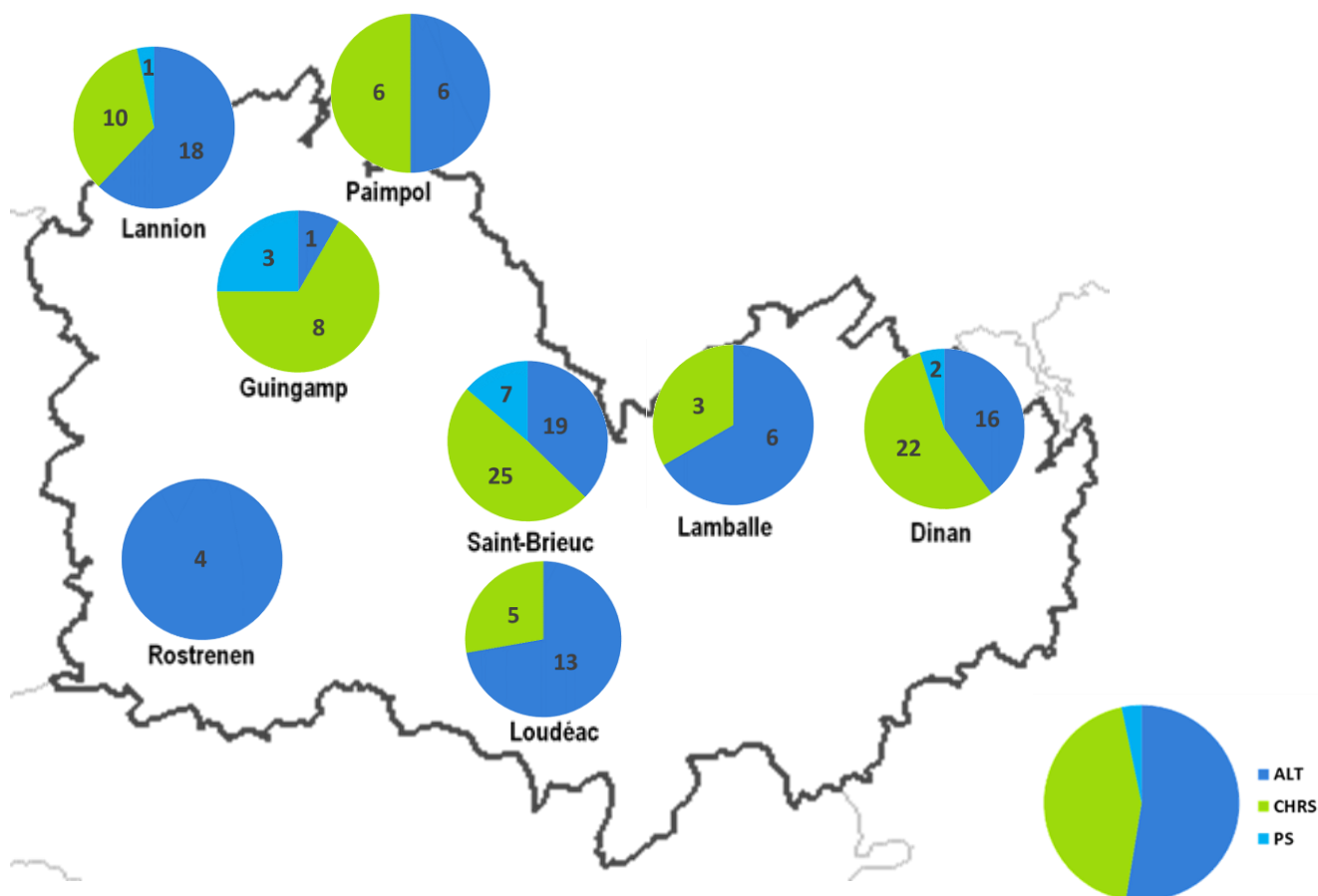
En 2020, le SIAO avait recensé 78 offres d'ALT, 76 de CHRS et 5 de PS.

La hausse du nombre d'offres est visible sur tous les dispositifs, ALT (+5), CHRS (+3) et PS (+8).

Par territoire, cette tendance se vérifie particulièrement à Saint-Brieuc avec 13 offres de plus qu'en 2020, de manière plus nuancée sur les territoires de Lannion (+4 offres), Paimpol (+3 offres), Rostrenen et Loudéac (+2 offres). En revanche, on constate une baisse des offres transmises à Dinan (-5 offres), à Lamballe (-2 offres) et à Guingamp (-1 offre).

La plus forte hausse concerne les offres de places de stabilisation sur le territoire de Saint-Brieuc avec 6 offres de plus qu'en 2020, alors que pour le dispositif ALT, on a comptabilisé une baisse de 7 offres à Lannion.

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



Lecture : En 2021, sur les 175 offres d'hébergement, celles transmises par les structures de Saint-Brieuc correspondent à 19 ALT, 25 CHRS et 7 PS.

Les offres se répartissent à 47% en ALT, 45% en CHRS et 7% en PS.

Les territoires de Dinan et de Saint-Brieuc concentrent plus de la moitié des nouvelles offres, avec respectivement 29% et 23% des offres.

LA COMMISSION UNIQUE D'ATTRIBUTION (CUA)

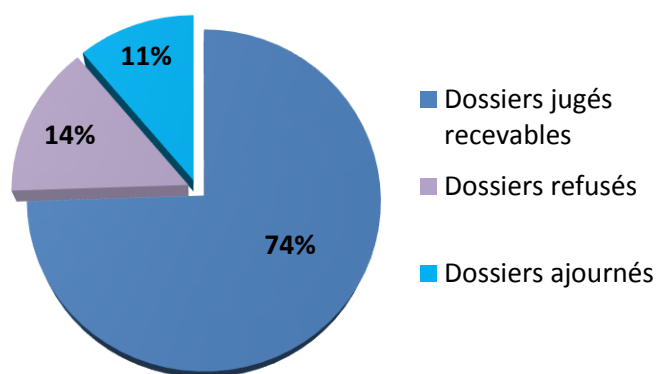
La Commission Unique d'Attribution a pour mission d'étudier la recevabilité des demandes d'hébergement transmises par les structures relais du département, et de procéder aux attributions des offres d'hébergement mises en disponibilité par les structures gestionnaires.

En 2021, la CUA s'est réunie 26 fois (tous les 15 jours). L'activité CUA s'est maintenue en visioconférence.

En 2021, **846 dossiers ont été étudiés en CUA soit une moyenne de plus de 32 dossiers par CUA** (26 en 2020, 31 en 2019).

La recevabilité des demandes

Etude des dossiers en CUA



Sur les 846 dossiers présentés en CUA :

- 630 ont été jugés recevables
- 122 ont été refusés
- 94 ont été ajournés

Lecture : En 2021, 74% des dossiers étudiés en CUA ont été jugés recevables.

Etude des dossiers en CUA		% des dossiers étudiés
Dossiers ajournés par la CUA	83	10%
Ajournements DDETS	11	1%
Non recevables par la CUA	58	7%
Refus DDETS	64	8%
Total dossiers ajournés	94	11%
Total dossiers refusés	122	14%
Dossiers recevables	630	74%
Total dossiers étudiés	846	100%

En 2021, on constate une augmentation de 4 points des dossiers refusés en CUA par rapport à 2020.

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

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

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

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

Orientations préconisées	Nombre 2021	Nombre 2020
Orientation Conseil Départemental	21	10
Orientation Centre Provisoire d'Hébergement	21	14
Accès direct au logement	16	18
Autres orientations (dispositifs jeunes, secteur médico-social, handicap22,...)	14	5
Total orientations préconisées	61	37

Lecture : En 2021, parmi les 122 dossiers refusés en CUA, 21 ménages ont été orientés vers le Conseil Départemental.

La DDETS a refusé 64 dossiers en CUA : 32% de ces refus concernaient des publics qui relèvent de la compétence du Conseil Départemental (femmes isolées avec enfant(s) de moins de 3 ans), 32% concernaient des ménages relevant d'un centre provisoire d'hébergement, dispositif d'hébergement et de réinsertion sociale pour les personnes bénéficiaires d'une protection internationale.

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

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
Orientation autre dispositif SIAO	16	19%
Nécessite un complément d'informations	14	17%
Relève d'un accès direct au logement	9	11%
Relève d'un parcours jeunes	9	11%
En attente ouverture de droits	9	11%
Sollicitation PTA / Plateforme handicap22	7	8%
Orientation ACT / LHSS	5	6%
Autres motifs (ancrage territorial, logement d'évaluation, préconisation concertation, ...)	14	17%
Nombre total de dossiers ajournés par la CUA	83	100%

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

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

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

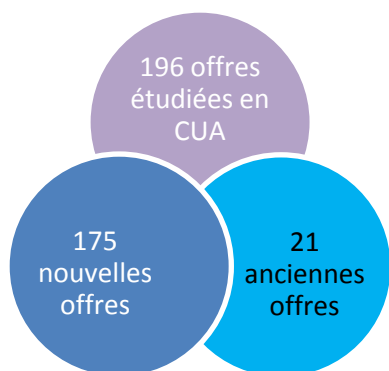
En 2021, cela a concerné 123 dossiers :

Motifs d'ajournements	Nombre	% des dossiers ajournés
Confirmer l'orientation	33	27%
En attente ouverture de droits	14	11%
Nécessite un complément d'informations	12	10%
Autre orientation préconisée	12	10%
Relève d'un parcours jeunes	11	9%
Manque l'autorisation de transmission signée par le ménage	11	9%
Orientation ACT / LHSS	9	7%
Relève d'un accès direct au logement	7	6%
Pas de réponse sur le territoire demandé	4	3%
Autres motifs	10	8%
Nombre total de dossiers ajournés par l'opérateur	123	100%

Les attributions

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

En 2021, 196 offres d'hébergement d'insertion ont été présentées : 175 nouvelles et 21 anciennes (réétudiées en CUA suite à une non attribution). Chaque CUA a étudié en moyenne 7 offres (7 en 2020).



Avec 175 offres d'hébergement transmises en 2021, on comptabilise 16 offres supplémentaires par rapport à 2020, revenant au même nombre qu'en 2019.

Sur les 175 nouvelles offres reçues en 2021 : 160 attributions

- 12 glissements internes
- 3 offres retirées par la structure d'hébergement

Et 2 attributions enregistrées pour 2 offres de 2020

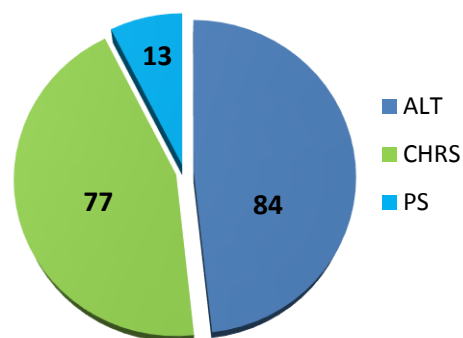
Soit 174 entrées effectives en hébergement d'insertion en 2021 (157 en 2020, 175 en 2019).

Le délai d'attente moyen en 2021 est de 24,3 semaines, (19,1 en 2020, 18,5 en 2019), soit plus de 5 mois d'attente.

Le mode de calcul exclut :

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

Entrées effectives par dispositif

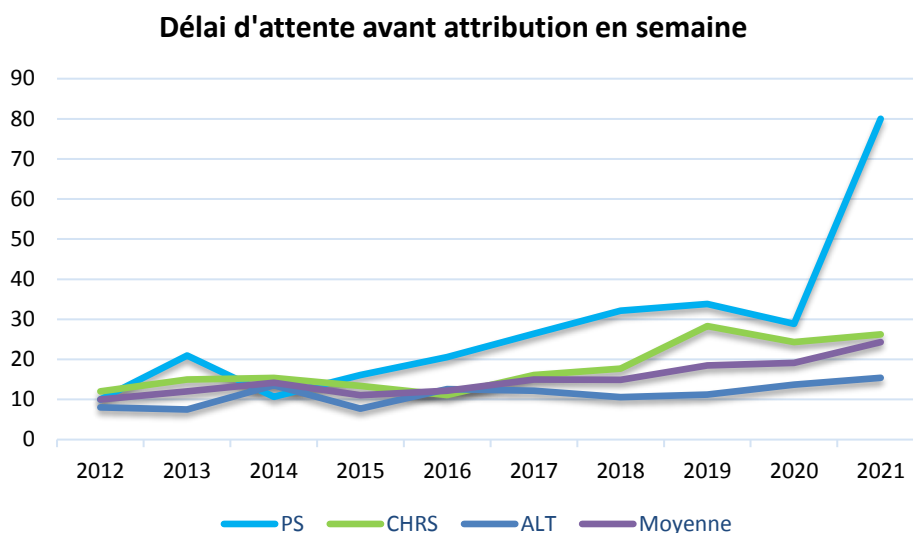


Lecture : En 2021, 84 ménages sont entrés en ALT dont 4 par glissement interne

Dispositif	Délai d'attente (semaines)	Délai d'attente (semaines)
	2021	2020
ALT	15,4	13,7
CHRS	26,2	24,3
PS	80	28,9
Moyenne	24,3	19,1

On constate une hausse importante du délai d'attente avant une attribution, **+5 semaines** en moyenne. **Les demandeurs de places de stabilisation ont attendu en moyenne 18 mois avant une entrée en hébergement** (11 mois de plus par rapport à 2020).

A noter qu'en 2021 comme en 2020, le principe de fluidité hébergement d'urgence / hébergement d'insertion a été retenu. Ce principe de fluidité fausse les délais d'attente en priorisant les ménages hébergés sur l'urgence quelle que soit la date d'ancienneté de leur demande SIAO. Pour autant, les délais moyens d'attente pour l'année 2021 sont en forte augmentation.



Lecture : En 2021, les ménages ont attendu en moyenne 24,3 semaines avant une attribution d'hébergement.

La tension sur les dispositifs d'hébergement d'insertion

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

La tension sur les dispositifs d'hébergement est forte et retrouve le même niveau qu'en 2019. Elle est particulièrement marquée pour le dispositif ALT avec 5 demandes pour une offre. Sur le territoire de Saint-Brieuc, on compte ainsi près de 9 demandes ALT pour une offre.

Concernant les places CHRS, la tension est identique à celle de 2020.

On constate une forte baisse de la tension sur les places de stabilisation due à une forte baisse des demandes (-17 par rapport à 2020) concomitante à une hausse du nombre d'offres (+8), avec 2 demandes pour une offre.

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, **258 ménages ont fait l'objet d'une proposition d'hébergement en 2021** (226 en 2020, 330 en 2019, 419 en 2018, 487 en 2017). Depuis 2017, la baisse du nombre de ménages contactés signifie que les attributions se font 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, ce qui peut expliquer la baisse importante des refus de propositions par les ménages depuis 2020.

97 propositions d'hébergement n'ont pas donné lieu à une admission en structure d'hébergement par la suite (81 en 2020, 177 en 2019, 219 en 2018, 266 en 2017).

■ **Les refus des ménages**

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

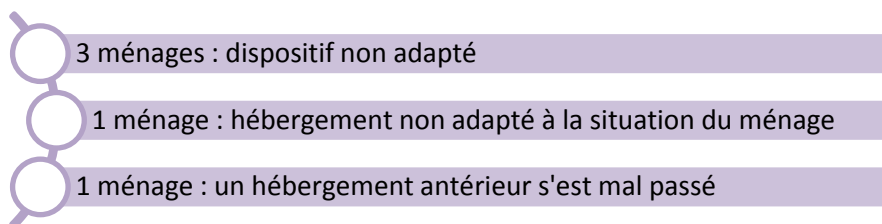
Motifs de non hébergement	2021	% 2021	% 2020
Modification du choix géographique	18	20%	12%
Accès à un logement	16	17%	18%
<i>Du parc privé</i>	11	12%	9%
<i>Du parc public</i>	5	5%	9%
N'est pas disponible au moment de la proposition	10	11%	9%
Impossible de joindre le ménage	8	9%	16%
Hébergement non adapté	8	9%	/
N'a pas repris contact avec la structure d'hébergement	6	7%	4%
Refus d'une offre adaptée sans motif	6	7%	4%
Modification de la composition familiale	4	4%	/
Délocalisation (dont due au DAHO)	4	4%	8%
N'a pas les ressources suffisantes	2	2%	7%
A trouvé une autre solution (hébergé chez un tiers, foyer, camion,...)	2	2%	5%
A quitté le département	2	2%	4%
Recherche un logement autonome	2	2%	4%
Autres (refus du collectif, séparation de l'animal, items absents en 2021 mais significatifs en 2020, ...)	4	4%	9%
Total	92	100%	100%

* Ont été regroupés dans « Autres motifs » tous les items représentant 1% ou moins des motifs de non attribution.

1 ménage sur 5 a refusé une proposition d'hébergement demandant une modification de leur choix géographique : c'est le principal motif de non hébergement suite à une attribution. Les ménages peuvent au moment de leur demande d'hébergement élargir leurs choix géographiques au département, une fois l'offre proposée, le ménage n'est plus enclin à se délocaliser, des démarches ayant pu être engagées sur un territoire précis.

▪ Les refus des structures d'hébergement

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



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

2.3.2 LE LOGEMENT ACCOMPAGNE



En 2021, le SIAO a recensé 90 demandes de logement en résidences sociales intégrées au SIAO pour 28 offres. En 2020, on comptabilisait 81 demandes pour 32 offres, 88 demandes pour 55 offres en 2019.

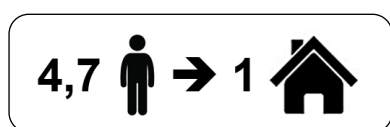
90 demandes → 61 Pensions de famille (45 PFO et 16 RA)
→ 29 Foyers Jeunes Travailleurs

28 offres → 13 Pensions de famille (10 PFO et 3 RA)
→ 15 Foyers Jeunes Travailleurs

Pour les pensions de famille : une augmentation de la demande et une baisse du nombre d'offres par rapport à 2020 :

Demandes : + 13
Offres : - 5

Les pensions de famille

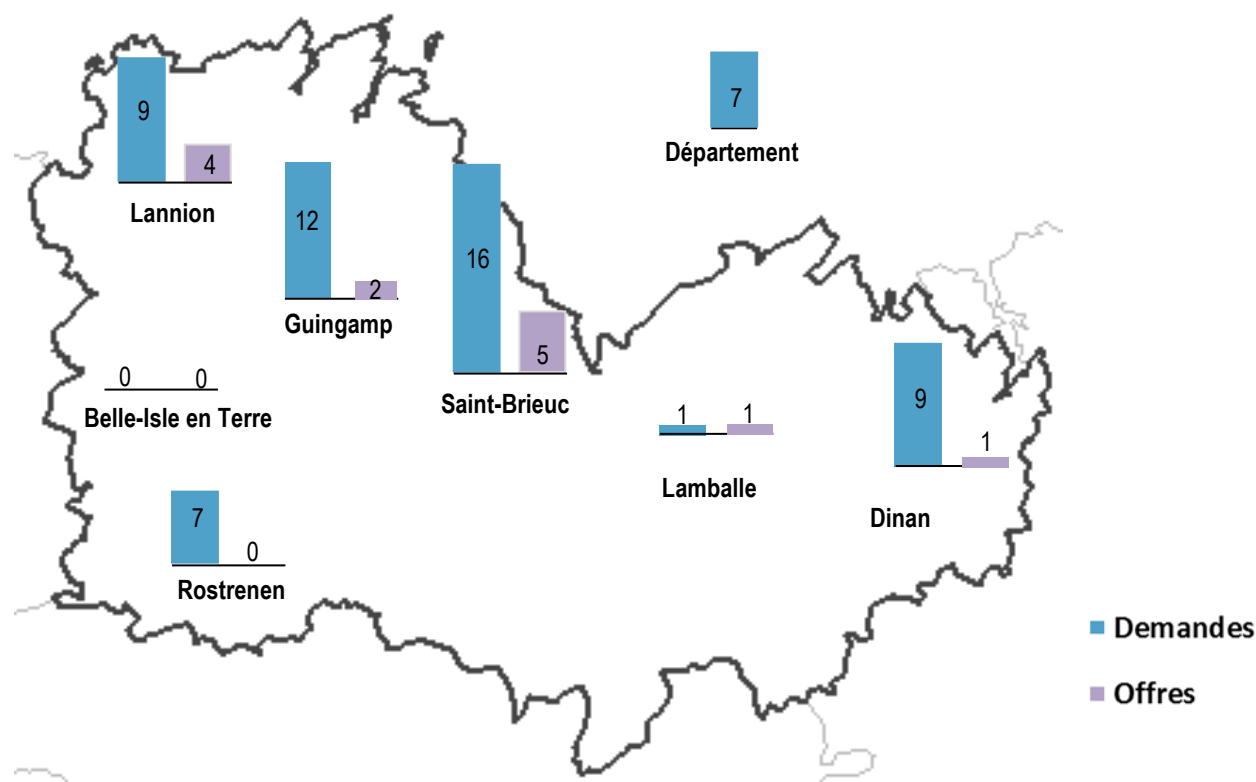


Avec 61 demandes pour 13 offres, le ratio départemental Demandes/Offres pour 2020 s'établit à 4,7. En 2020, ce ratio était de 2,7 (1,5 en 2019, 2,8 en 2018, 3 en 2017).

C'est sur le territoire de Rostrenen que la tension est la plus forte avec plus de 7 demandes pour aucune offre. Ce ratio est très disparate selon les territoires, il est de 6 à Guingamp alors que pour Lamballe, il est de 1. Selon le dispositif, on constate pour une pension de famille ordinaire un ratio de 4,5 alors que pour une place en résidence accueil il est de 5,3.

Il est à noter qu'il n'y a pas eu d'offre sur les territoires de Belle-Isle en Terre et Rostrenen en 2021.

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



Lecture : Le territoire de Saint-Brieuc centralise 16 demandes en pensions de famille pour 5 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 6 ménages (selon leur date d'ancienneté) que la concertation territoriale va étudier. Le résultat des concertations territoriales est ensuite présenté en CUA. Le délai de validité des positionnements issus des concertations est valable 6 mois.

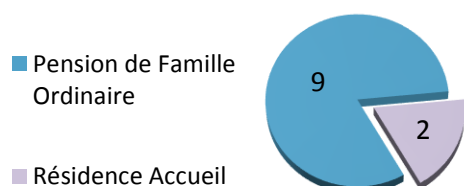
Territoire	Nombre de demandes	Nombre d'offres	Ratio	Nombre de concertations territoriales	Offres non pourvues ou retirées*	Attributions
Saint-Brieuc	16	5	3,2	2	1	4
Guingamp	12	2	6	1	/	2
Lannion	9	4	2,3	3	/	4
Dinan	9	1	9	1	1	1**
Rostrenen	7	0	/	/	/	/
Lamballe	1	1	1	/	1	/
Belle-Isle en Terre	/	/	/	/	/	/
Département	7					
Total	61	13	4,7	7	3	11

* Dans les offres non pourvues, 2 concernent des offres dont la concertation territoriale se déroulera en 2022

** L'attribution à Dinan correspond à une offre qui avait été transmise en 2020.

En 2021, pour les 13 offres transmises (18 en 2020, 39 en 2019, 22 en 2018), 7 concertations territoriales ont été organisées sur les territoires (8 en 2020, 13 en 2019, 15 en 2018) qui ont donné lieu à 11 attributions (17 en 2020, 32 en 2019, 22 en 2018).

Entrées en pensions de famille



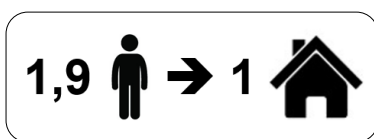
Lecture : En 2021, 9 ménages sont entrés en pension de famille ordinaire, 2 ménages en résidence accueil.

En moyenne, les demandeurs ont attendu **38 semaines avant une attribution** (soit une augmentation de 5 semaines par rapport à 2020, 9 semaines par rapport à 2019, 10 semaines par rapport à 2018) :

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

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

Les Foyers Jeunes Travailleurs



Avec 29 demandes pour 15 offres, le ratio départemental demandes /offres est de 1,9 (2,4 en 2020, 1,8 en 2019 comme en 2018). Sur le territoire de Saint-Brieuc où la demande est la plus forte, la tension est la plus élevée du département : le ratio est de 4 demandes pour une offre.

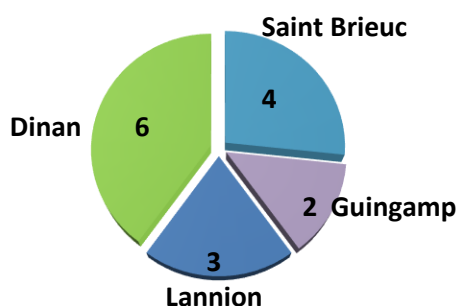
Pour le territoire de Lamballe, nous n'avons enregistré aucune demande et la structure gestionnaire n'a transmis aucune offre en 2021.

Territoire	Demandes	Offres	Attributions	Ratio demandes offres
Saint-Brieuc	15	4	4	3,8
Dinan	7	6	6	1,2
Guingamp	5	2	2	2,5
Lannion	2	3	3	0,7
Lamballe	/	/	/	/
Total	29	15	15	1,9

On constate en 2021 une forte baisse des offres transmises sur le secteur de Saint-Brieuc, 10 offres en 2020, 4 en 2021.

En moyenne, **les demandeurs ont attendu 15 semaines avant une attribution** (9 semaines en 2020, 4,3 en 2019, 4,7 en 2018). Le délai d'attente est en forte augmentation depuis 2018. Cette augmentation s'explique cette année par des situations particulières de demandeurs qui ont pu artificiellement augmenter les délais (ex : demandeurs ayant initialement été positionnés sur orientation CHRS).

Entrées en FJT par territoire



Lecture : En 2021, 15 ménages sont entrés en FJT, dont 6 à Dinan.

Sorties de FJT

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

6 ménages ont accédé à un logement :

- 4 vers le parc privé
- 1 vers le parc public
- 1 en sous location



7 ménages - autres sorties :

(Hébergé par un tiers, exclusion, sortie non connue, ...)

2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS

En 2021, **879 demandes d'hébergement / logement accompagné**, tous dispositifs confondus, ont été transmises au SIAO (745 en 2020, 870 en 2019, 828 en 2018, 852 en 2017, 898 en 2016), cela concerne **1359 personnes** (1126 en 2020, 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 (72%, 71.7% en 2020, 68.5% en 2019).



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



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



84 femmes victimes de violences ont déposé une demande d'hébergement, soit 23 femmes de moins qu'en 2020. 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 2021 la poursuite de la baisse initiée en 2020.

En 2021, la tranche d'âge la plus représentée est celle des 35-44 ans avec 28% des ménages demandeurs d'hébergement.

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

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

La baisse de la part des demandeurs de nationalité française se poursuit, 76% des ménages en 2021 (77% en 2020, 80% en 2019, 81% en 2018, 85% en 2017). Parallèlement, la part des demandeurs provenant de pays en dehors de l'UE est de 21%, et augmente de 2 points par rapport à 2020 (19% en 2020, 17% en 2019, 14% en 2018, 13% en 2017), et celle provenant de l'UE est à 3% (4% en 2020, 3% en 2019, 4% en 2018, 2% en 2017). A noter une augmentation de la demande d'asile en Bretagne entre 2020 et 2021 : +38%.

Plus d'un tiers des demandeurs se trouvent hébergés par un tiers ou un parent (36%).

29% 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 (38%, +6 points par rapport à 2020), suivi des ménages en situation d'expulsion locative (11%), motif en augmentation de 2 points par rapport à 2020. Ces évolutions peuvent être en partie expliquées par un retour à une situation pré-covid ; alors qu'en 2020, les périodes de confinement, le prolongement de la trêve hivernale et la solidarité amicale/familiale avaient pu permettre à des ménages de se maintenir en logement ou chez des tiers.

48 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO (38 en 2020, 70 en 2019, 71 en 2018).

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

35% sont reconnus prioritaires pour une proposition d'hébergement sur l'ensemble du département (61% en 2020, 59% en 2019). La commission de médiation se prononce sur la nature du caractère prioritaire (hébergement, logement de transition et logement) et le périmètre géographique (département, un ou territoire, etc.).

37 ménages ont reçu une proposition d'hébergement, 25 ménages ont accédé à un hébergement/logement d'insertion.

Sociotype du demandeur d'hébergement / logement d'insertion²

Homme 67% - 38 ans

Femme - 33%

18-24 ans : 16%
25-34 ans : 26%
35-44 ans : 28%
45-54 ans : 19%
55-64 ans : 10%
65 ans et plus : 1%

Français 76%

Hors UE - 21%
UE - 3%

Vit seul 72 %

Homme seul : 56%
Femme seule : 16%

Femme seule avec enfant(s) : 13%
Homme seul avec enfant(s) : 7%
En couple sans enfant : 4%
En couple avec enfant(s) : 4%

Suite à une rupture familiale, conjugale, par des tiers 38%

Expulsion ou perte du logement : 11%
Sortie dispositif asile : 9%
Dort dans la rue : 6%
Violences : 6%
Logement insalubre, inadapté : 6%
Sortie d'établissement de soins : 5%
Absence de ressources : 5%
Sortie de prison : 4%
Départ département d'origine : 3%
Sortie d'hébergement : 2%
Arrivée en France : 2%

Est hébergé par des tiers 21%

Structure d'urgence : 16%
Hébergé par la famille : 15%
Domicile personnel : 13%
Rue ou abri de fortune : 13%
Dispositif demandeur d'asile : 8%
Etablissement de soins : 6%
Prison : 3%
Hébergement d'insertion : 2%

Vit ou est domicilié à Saint-Brieuc Armor Agglomération 42%

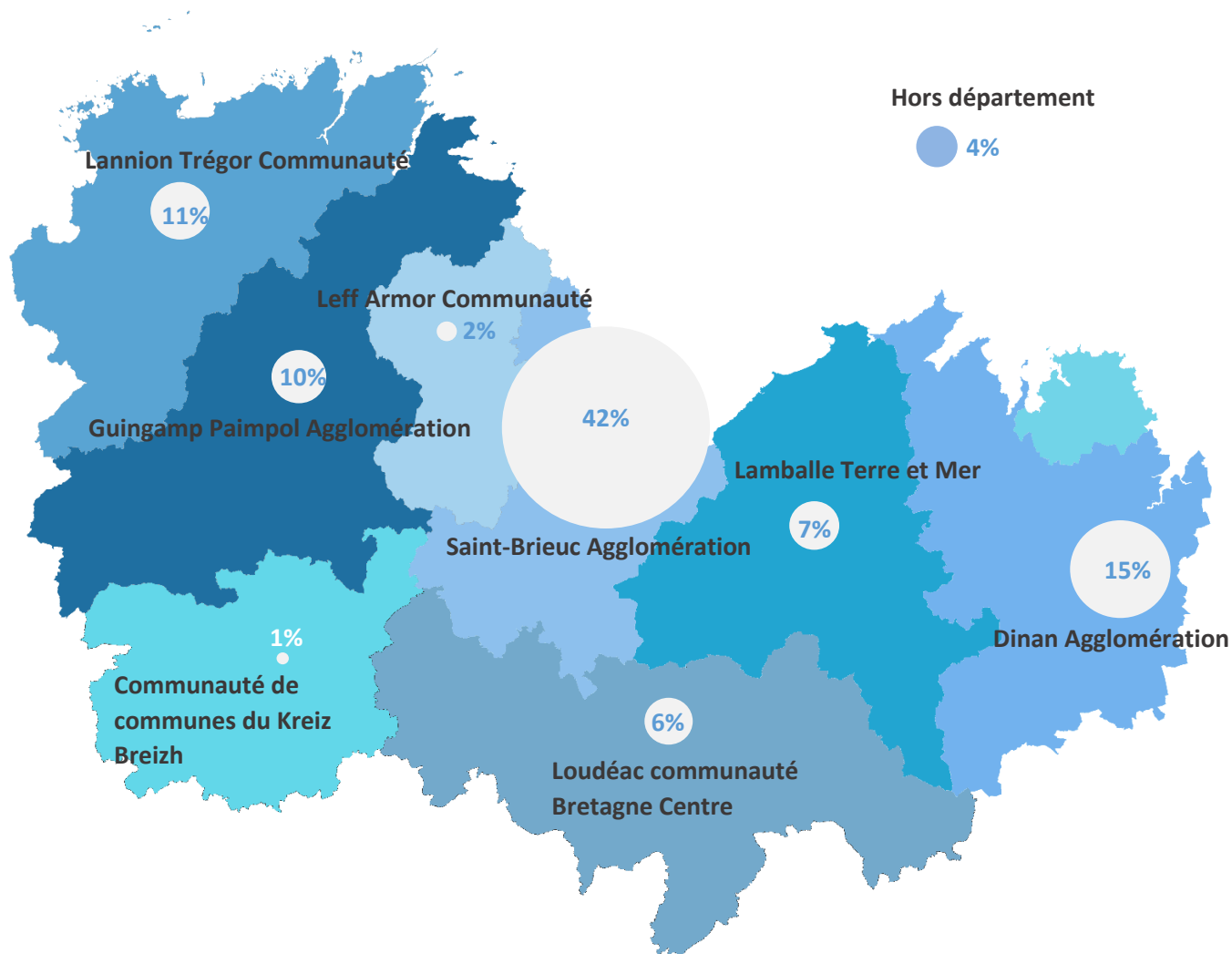
Est sans activité 70%

Retraité : 2% En emploi : 20%
Etudiant : 1% En formation : 7%

84 femmes victimes de violences
48 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO
41 personnes sortant de prison
407 enfants concernés

²Les valeurs de moins de 1% ne sont pas représentées ainsi que les informations non renseignées
Les pourcentages sont arrondis à l'unité la plus proche.

Origine géographique des demandeurs SIAO par territoire EPCI



Lecture : En 2021, 42% des demandes ont été formulées par des ménages domiciliés sur Saint-Brieuc Agglomération.

2.3.4 LISTE D'ATTENTE ET ANNULATION DES DEMANDES

Au 31 décembre 2021, 356 demandes étaient en liste d'attente (310 en 2020, 287 au 31/12/2019) : 134 demandes CHRS, 139 demandes ALT, 22 demandes en stabilisation, 33 demandes en maison relais, 20 demandes en résidence accueil et 8 demandes FJT.

■ Renouvellement des demandes

Renouvellement des demandes : tous les 3 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.

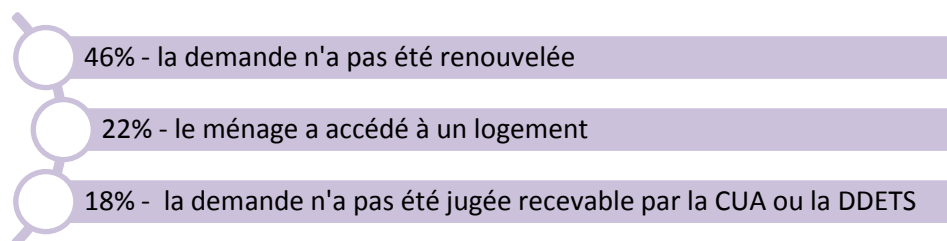
Au regard des délais d'attente avant une attribution, les renouvellements des demandes sont nécessaires et plus nombreux.

Les structures relais ont transmis 593 dossiers renouvelés en 2021 (497 en 2020, 488 en 2019, 381 en 2018), soit une augmentation de 56% par rapport à 2018. Cette augmentation peut être mise en parallèle avec l'augmentation des délais d'attente avant une attribution, un meilleur suivi des demandes par les structures relais mais également avec la difficulté pour les ménages de trouver une autre solution de logement ou d'hébergement. Sans proposition du SIAO et sans autre solution par ailleurs, les ménages sont contraints de renouveler leur demande auprès du SIAO.

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

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

Hors attributions, 631 demandes ont été retirées de liste d'attente dont :



On peut remarquer, en 2021, une baisse de 6 points de la part des demandes retirées faute de renouvellement, ce que l'on peut mettre en relation avec la hausse importante de l'activité des structures relais qui actualisent les demandes faute de réponses. D'autre part, on constate une hausse de 3 points des dossiers refusés par la CUA ou la DDETS.

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



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



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 la location du mandat de gestion (le ménage est locataire) ou sous le régime de la sous-location (le ménage est sous-locataire). Ce dispositif s'adresse aux personnes sans domicile, notamment aux demandeurs SIAO en liste d'attente et aux ménages sortant d'hébergement. Les ménages doivent bénéficier d'un minimum de ressources pérennes, pour s'acquitter du résiduel de loyer et faire preuve d'une certaine autonomie. Les ménages ne doivent pas présenter des difficultés trop importantes car l'accompagnement proposé dans le cadre de l'IML n'est pas un accompagnement social global type CHRS mais un accompagnement destiné aux ménages dont la problématique majeure est l'accès au logement de droit commun.

En 2021, **15 offres IML ont été transmises au SIAO** (9 en mandat de gestion sociale, 6 en sous-location), 15 offres en 2020 (9 en mandat de gestion sociale, 6 en sous-location).

Offres et attributions par typologie et par territoire

Territoire	Bourbriac	Guingamp	Louargat	Lannion	Tonquédec	Saint-Brieuc	Total Offres	Offres retirées	Attributions
Studio / T1	/	/	/	1	/	2	3	/	3
T2	1	1	/	/	/	4	6	/	6
T3 - T4 - T5	1	/	1	/	1	3	6	2	4
Total	2	1	1	1	1	9	15	2	13
Offres retirées	1	/	1	/	/	/	2		
Attributions	1	1	/	1	1	9	13		

Pour les 15 offres transmises, 13 ont été attribuées et 2 offres ont été retirées par les propriétaires. Les petits logements (T1/T2) représentent près de 70% des offres attribuées. Pour rappel, 72% des demandeurs sont des personnes isolées et une majorité vivent des minimas sociaux avec un reste à vivre limité.

En 2021, 10 ménages sont sortis de logements en intermédiation locative : 5 d'entre eux ont accédé à un logement du parc public. 4 ménages n'ont pu se maintenir dans le logement et ont été hébergés par des tiers.

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 :

- **51% des ménages ont déclaré avoir déposé une demande de logement social** (39 % en 2020, 38.60% en 2019, 34.30% en 2018, 32.95% en 2017, 35.79% en 2016).

Elle varie en fonction des dispositifs d'orientation :

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



L'application Imhoweb³ permet à l'opérateur SIAO de vérifier les informations recueillies dans le cadre de l'évaluation sociale SIAO. La part des ménages ayant une demande de logement social en cours et reçus en entretien SIAO augmente de 12 points par rapport à 2020. Cette augmentation peut être mise en parallèle avec l'augmentation des demandes ALT. Dans l'attente d'une proposition de logement social, les ménages sont plus nombreux à solliciter le SIAO pour une solution de logement temporaire.

L'accès au logement social des publics hébergés dans les dispositifs SIAO

Les outils partagés et le circuit d'accès au logement social pour les publics hébergés ont été mis en place en novembre 2015. Au cours de l'année 2021, l'opérateur SIAO a reçu **47 dossiers de ménages pour lesquels une « identification » SIAO a été effectuée sur Imhoweb** (49 dossiers en 2020, 37 dossiers en 2019, 33 en 2018, 43 en 2017, 59 en 2016). Sur ces 47 ménages, 21 ont accédé à un logement social au cours de l'année 2021, soit 45% (49% en 2020, 40,5% 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 **17.8 semaines entre la transmission du dossier capacité à habiter aux bailleurs sociaux et l'accès au logement social** (13.3 en 2020, 18.3 en 2019, 15.7 en 2018).

Territoire d'hébergement	Nombre de dossiers reçus	Attribution de logement social
Dinan	4	2
Guingamp	3	/
Lamballe	1	1
Loudéac	3	1
Lannion	12	6
Saint-Brieuc	24	11
<i>Total</i>	47	21

Les dossiers reçus sont en provenance des structures gestionnaires suivantes :

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

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

Les principales sorties d'hébergement / logement accompagné en 2021

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

60 ménages ont accédé à un logement du parc public (107 personnes)

En 2020 : 59 ménages, 96 personnes

En 2019 : 48 ménages, 102 personnes



25 ménages ont accédé à un logement du parc privé (30 personnes)

En 2020 : 28 ménages, 36 personnes

En 2019 : 43 ménages, 62 personnes



14 ménages sont entrés en hébergement d'insertion (PS, CHRS, ALT) (23 personnes). Cela concerne des glissements internes ou inter-structures

En 2020 : 8 ménages, 10 personnes

En 2019 : 25 ménages, 37 personnes



9 ménages ont accédé à un logement accompagné (9 personnes)

En 2020 : 4 ménages, 4 personnes

En 2019 : 10 ménages, 10 personnes



L'accès au logement concerne plus de 51% des ménages sortant d'un hébergement/logement accompagné (54% en 2020). C'est le premier motif de sortie.

Le suivi de l'accord collectif départemental

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

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

Précision : Provenance des données

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

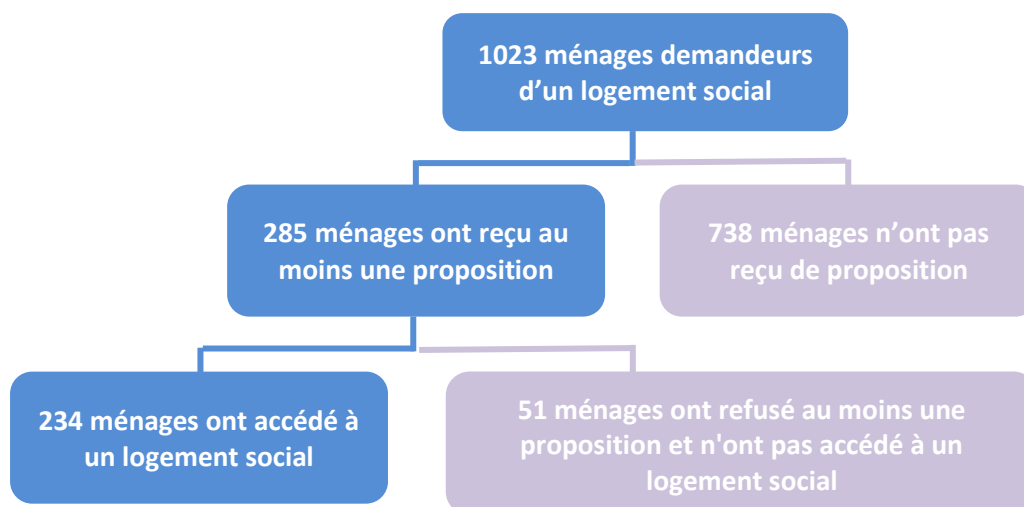
- Les demandes de logement social en cours,
- Les demandes de logement social satisfaites (= ayant abouties),
- Les refus des propositions de logement des bailleurs.



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

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

En 2021, sur les 1023 ménages hébergés demandeurs d'un logement social, 234 ménages ont été attributaires d'un logement social, soit 22,9%, 24,6% en 2020, 23% en 2019.



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

Avec au moins une proposition de relogement auprès de 285 ménages (277 en 2020, 262 en 2019, 288 en 2018), 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 : 234 ménages en 2021, 222 en 2020, 194 en 2019, 230 en 2018.

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

En 2021, 334 propositions par les bailleurs sociaux ont été faites auprès de 285 ménages, soit 1,2 proposition en moyenne par ménage demandeur (1,2 en 2020, 1,14 en 2019).

L'observation porte sur 86 refus opposés par 71 ménages, soit 1,2 refus par ménage (1,44 en 2020, 1,37 en 2019, 1,44 en 2018) cumulant la double condition :

- ayant reçu au moins une proposition de logement (chiffres : entre 1 et 3 propositions)
- ayant refusé au moins une proposition de logement (chiffres : entre 1 et 2 refus).

Motifs de refus	Nombre	%
Non réponse	30	42%
Logement inadapté (dont taille)	13	18%
Raisons personnelles	6	8%
Commune ou quartier non souhaité	6	8%
Attribution par ailleurs	4	6%
Loyer et/ou charges trop élevé (es)	4	6%
Autres motifs*	8	12%
<i>Total</i>	71	100%

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

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

3. EVENEMENTS MARQUANTS

L'expérimentation en milieu rural du programme « Un chez soi d'abord », de l'idée à l'action

Depuis quelques années déjà, le SIAO pointe, dans le cadre de sa commission observatoire, un manque de réponse pour les personnes ayant des troubles psychiatriques avec de longs parcours d'errance. Il est constaté que les personnes à la rue ou sans domicile stable, éloignées des dispositifs d'accès à la santé et au logement, et pour lesquelles les problématiques de santé mentale sont importantes, connaissent d'importantes ruptures dans leur parcours avec des allers-retours entre les structures d'hébergement, la psychiatrie et la rue. Elles ne se retrouvent pas dans les propositions d'accueil et d'accompagnement des dispositifs traditionnels. Dès 2017, les partenaires du SIAO s'intéressent à l'expérimentation en cours du programme « Un Chez Soi d'Abord » déployée sur les métropoles de Marseille, Toulouse, Lille et Paris. La DIHAL (Délégation Interministérielle de l'Accès au Logement et à l'Hébergement) est invitée à présenter les premiers résultats scientifiques de cette expérimentation lors de la commission observatoire SIAO en mai 2017.

Le programme « Un chez soi d'abord » permet de proposer des solutions stables et adaptées aux personnes à la rue et souffrant de troubles psychiques sévères. En garantissant l'accès à un logement aux personnes avec un accompagnement soutenu et pluridisciplinaire au domicile, il est possible d'améliorer le parcours des personnes en grande précarité et souffrant de troubles psychiques.

Le dispositif s'appuie sur 8 grands principes fondateurs de la philosophie du chez soi d'abord:

- Le logement est un droit fondamental
- L'accès rapide à un logement comme tout à chacun
- Le respect du choix de la personne
- Un engagement à accompagner la personne autant que nécessaire
- Un accompagnement centré sur la notion de rétablissement en santé mentale
- Le développement d'une stratégie de réduction des risques
- Un engagement soutenu et non coercitif
- L'accompagnement se poursuit même si la personne n'est pas dans son logement.

Les modalités d'accompagnement :

- Une équipe pluridisciplinaire composée de travailleurs sociaux, médecins, psychologues, infirmiers, qui intègre également des médiateurs de santé pairs ou travailleurs pairs.
- Une rencontre au moins une fois par semaine en binôme selon le souhait de la personne.
- La multi-référence : tous les professionnels accompagnent tous les locataires.
- La permanence téléphonique : l'équipe est joignable 24h/24 pour une écoute et un soutien face à une situation difficile à gérer.
- L'équipe accompagne les locataires avec la philosophie du rétablissement. Elle propose aux personnes accompagnées une boîte à outils pour aller mieux dans tous les domaines de la vie et pour réaliser leurs projets.

En 2018, est initié le travail de diagnostic en vue d'élaborer la feuille de route du projet territorial en santé mentale du département. Le SIAO s'associe à la réflexion et participe à quelques groupes de travail dont celui ayant pour objectif de « favoriser l'accès aux soins des personnes en situation de précarité » qui va donner lieu à une fiche action inscrite dans la feuille de route 2021 – 2024 du PTSM « Développer l'expérimentation un chez soi d'abord » en milieu rural. Jusqu'ici le cahier des charges

national « ACT un chez soi d'abord » cible uniquement les grandes métropoles, mais les acteurs de la santé mentale et de l'insertion des Côtes-d'Armor souhaitent se saisir de ce dispositif innovant.

Sept acteurs issus des secteurs sociaux, médico-sociaux et de la psychiatrie s'engagent dans la réflexion amenant à s'interroger sur la réponse à apporter aux personnes à la rue et souffrant de troubles psychiques et s'organisent en octobre 2020, pour répondre à l'appel à projets « stratégie nationale de la lutte contre la pauvreté » avec un portage du SIAO 22 et le soutien de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et de la Solidarité (DDETS). Cette réponse à l'appel à projets est l'opportunité d'obtenir une enveloppe financière pour permettre aux 7 partenaires⁴ d'engager une mise en œuvre concrète d'une réponse proche du dispositif « un chez soi d'abord ». L'enjeu est d'adapter la réponse du dispositif national aux spécificités du territoire semi rural costarmoricain et aux besoins des publics.

En décembre 2020, le Haut-Commissaire à la lutte contre la pauvreté en Bretagne et la DRETS donnent un avis favorable au projet costarmoricain « Expérimentation en milieu rural du programme un chez soi d'abord » avec un pilotage confié au SIAO 22. Cette expérimentation s'inscrit dans la plupart des politiques et programmations du moment :

- Le plan quinquennal de l'hébergement et de l'accès au logement 2018-2022
- Le Projet Territorial de Santé Mentale (PTSM) 2021-2025
- Le Programme Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)
- La stratégie nationale de lutte contre la pauvreté

L'objectif de l'expérimentation :

- Créer une nouvelle offre d'accompagnement sur le département et offrir une nouvelle réponse pour les personnes en errance et souffrant de troubles psychiques en s'inspirant du programme « un chez soi d'abord »
- Penser et définir les modalités d'un modèle proche du chez soi d'abord, adapté en milieu rural, avec des conditions duplicables sur l'ensemble du département.
- Travailler ensemble, partenaires du social, de la psychiatrie et du médico-social, sur de nouveaux modes d'accompagnement ciblés rétablissement en santé mentale, principe de base du chez soi d'abord.

Les grands principes du programme « un chez soi d'abord » sont retenus pour l'expérimentation en Côtes d'Armor et guideront les pratiques des équipes de proximité sur 3 territoires pilotes (Loudéac, Lannion et Saint-Brieuc) dans l'accompagnement de 6 personnes (2 par territoire) orientées dans le cadre d'une commission départementale.

Sur chacun des 3 territoires, des professionnels, issus de différents services, sociaux, médicaux et médico-sociaux (CHRS/Stabilisation, équipe d'intervention de rue, SAVS, EMPP, ACT, CMPS, CAARUD, etc.), vont intervenir en binôme sur le principe de la multi-référence auprès des personnes.

L'équipe pluridisciplinaire est constituée de profils différents : un travailleur pair, des infirmiers (compétences santé mentale, somatique et addictologie), des travailleurs sociaux, deux coordinateurs en charge de l'expérimentation, un médecin psychiatre référent par territoire.

A ce stade de l'expérimentation :

⁴ Fondation Bon Sauveur, Fondation Saint-Jean de Dieu, Association Hospitalière de Bretagne, Association Addictions France, Adapei Nouëlles 22, Amisep et Adalea

- Cinq personnes ont intégré le dispositif, la 6ème est en attente, l'accompagnement n'a pas été mis en œuvre sur la préconisation de l'équipe soignante, l'intégration se fera quand des perspectives d'accès au logement seront identifiées.
- Trois personnes ont accédé au logement sur un quartier ou ville de leur choix et ont bénéficié d'un soutien financier de 1000 euros pour l'équipement de leur logement grâce à une subvention de la Fondation Abbé-Pierre.

Le SIAO participe au groupe de travail national de la DIHAL pour adapter le cahier des charges ACT « Un chez soi d'abord » en milieu rural.

L'ouverture d'un poste de travailleur social interface / veille sociale sur les structures d'hébergement d'urgence briochine et partenaires hôteliers du 115

Au mois de novembre 2021 un poste d'éducateur spécialisé s'est ouvert, destiné à assurer une médiation sociale auprès des personnes hébergées par le 115 dans les hôtels partenaires et les centres d'hébergement d'urgence de St Briec Armor Agglomération (Hybiscus, Hybritel, Emmaüs).

Dans une dynamique « d'aller vers » le public accueilli, ce poste offre la possibilité de rencontrer les personnes directement sur leur lieu d'hébergement. Le travailleur social réalise une évaluation de la situation et peut les orienter en fonction de leurs demandes et de leurs besoins vers les différents dispositifs sociaux et caritatifs existants.

Lors du premier contact la nécessité de combler les besoins primaires (alimentaire et vestimentaire) est abordée. Au cours des rencontres suivantes les orientations se font en fonction des besoins. Suivant les situations, il est nécessaire de revoir les personnes à plusieurs reprises. Une veille sociale et sanitaire est alors mise en place avec des rencontres régulières.

Plusieurs situations sont également un peu « à l'arrêt », du fait d'une démobilitation des personnes ou des difficultés rencontrées. Ces temps de rencontres et d'échanges permettent d'inciter les personnes à reprendre leurs démarches et aussi d'accélérer la sortie vers une attribution SIAO ou un logement.

Le travail avec les différents partenaires a lui aussi son importance pour débloquer les situations. Un lien régulier se fait avec la Maison Du Département, les organismes de mesures de protection, l'hôpital Yves Le Foll, les associations caritatives. Ce travail se fait également en lien étroit avec le 115, permettant ainsi un échange et un retour sur les situations. Le travailleur social se déplaçant et rencontrant les personnes hébergées via le 115, il peut évaluer et alerter de façon plus précise en cas de fragilité.

Il arrive aussi que les hôteliers se retrouvent face à des situations complexes (nuisances sonores, altercations entre personnes hébergées, comportements inadaptés avec la clientèle et/ou le personnel de l'hôtel...). Une médiation peut alors être réalisée et c'est un outil très important pour maintenir un climat calme et respectueux et pérenniser les partenariats hôteliers.

Les acteurs rencontrés à la suite de la création de ce poste sont satisfaits de sa mise en place ; elle permet un échange rapide en cas de besoin et une continuité dans le suivi des situations.

Amélioration des conditions d'accueil et d'hébergement à Lamballe

L'abri de nuit de Lamballe géré par Penthievre Actions s'est agrandi en 2021.

Suite à la crise sanitaire, la structure avait dû réduire sa capacité d'accueil ; l'hébergement pouvait avant la crise accueillir 5 personnes plus une supplémentaire si un déclenchement « grand froid » était déclaré.

Auparavant, les personnes disposaient d'un espace commun incluant le partage d'un coin cuisine dans le même espace que le couchage. Les restrictions et barrières sanitaires en vigueur avaient amené la suppression d'une place, réduisant à quatre la capacité d'accueil de l'hébergement d'urgence depuis le début de la crise sanitaire.

Le déménagement de l'association caritative Secours populaire qui occupait un local attenant à l'abri de nuit a permis à Penthievre Actions d'agrandir l'hébergement d'urgence et ainsi rouvrir la cinquième place.

Une sixième place était initialement prévue à l'agrandissement, la structure est toujours dans l'attente de financement pour y parvenir.

L'abri de nuit dispose maintenant de 3 chambres :

- 1 chambre avec un lit dit « chambre d'isolement » pouvant permettre à un usager ayant des problèmes de santé ou qui rencontre une difficulté à vivre en collectif, de bénéficier d'une chambre individuelle
- 2 chambres de deux personnes.
- 1 coin collectif incluant le coin cuisine et le coin TV ; les repas sont préparés par les personnes accueillies ; l'agent d'accueil de l'abri se rend régulièrement à la banque alimentaire pour récupérer des dons alimentaires.
- 1 partage de l'espace sanitaire.

L'abri de nuit est accessible toute la journée par la remise d'une clé individuelle. C'est le seul abri de nuit fonctionnant de cette manière sur le territoire des Côtes d'Armor, habituellement les abris de nuit ouvre le soir et ferme le matin.

Les agents d'accueil sont présents le matin de 10h à 11h et de 17h à 18h.

La création de places d'hébergement d'urgence pour les femmes en pré ou post maternité, sans solution de logement ou d'hébergement

L'offre d'hébergement du 115 s'est étoffée cette année de places d'hébergement d'urgence pour les femmes en pré ou post maternité, sans solution de logement ou d'hébergement.

Ce sont trois logements adossés à des structures d'hébergement existantes et disposant déjà de places dédiées à l'urgence : un géré par le CCAS de Lannion, un autre par la Maison de l'Argoat à Guingamp et le dernier par Adalea à Saint-Brieuc. Ces places dédiées s'adressent aux femmes enceintes ou aux femmes avec nourrisson ne bénéficiant pas de prise en charge, les conjoints et les fratries peuvent également être hébergés si la configuration du logement le permet. Pour ces hébergements, l'objectif est la mise à l'abri immédiate par le biais du 115, un accompagnement sanitaire et social adapté et un accès au logement pérenne.

Les trois structures gestionnaires de ces places se sont rencontrées en février afin de travailler ensemble à l'organisation de ces prises en charge et ont co-construit leur règlement de fonctionnement afin d'homogénéiser ces prises en charges dans le département.

L'accueil est possible à partir du 3ème ou du 4ème mois de grossesse et jusqu'au 4ème mois du bébé. Le CCAS de Lannion pourra prendre également en charge le conjoint ; pour les logements de Guingamp et Saint-Brieuc, seules les femmes isolées seront accueillies.

L'orientation est faite *via* le 115 qui fera le lien entre les différents intervenants.

L'accompagnement sera construit en fonction des besoins et des capacités de la maman : liens avec les services de soins : PMI, maternité, etc. et prise en charge sociale globale : ouverture de droits, dossiers de demande de logement, demande SIAO.

Ces trois logements ont ouvert progressivement en 2021 et sont actuellement tous occupés.

Evolution de la Commission Unique d'Attribution (CUA) : 1ère étape

Validé lors du comité de pilotage SIAO du 27 septembre 2019, l'évolution de la CUA a pour objectifs :

- 1/ D'optimiser le temps de CUA, éviter une certaine lourdeur des commissions et se concentrer sur les situations complexes, apporter un appui technique aux évaluateurs SIAO et favoriser un étayage pour les parcours dits « complexes ».
- 2/ Ouvrir la CUA à de nouvelles compétences notamment sanitaires et médico-sociales. L'idée étant de 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.

Suite à la constitution d'un groupe de travail composé de la DDETS, la Maison de l'Argoat, Adalea, Noz-Deiz, pour traiter le sujet et aboutir à une première hypothèse d'évolution, la première étape est mise en œuvre :

- Les demandes pour lesquelles les éléments de l'évaluation et d'orientation n'interrogent pas, sont validées par une lecture et analyse croisée opérateur SIAO/structure relais. Ces demandes ne sont pas présentées en commission et sont validées en amont par la structure relais / opérateur SIAO.
- Les demandes dites « complexes » : les situations pour lesquelles la structure relais et l'opérateur SIAO sont en difficultés dans l'orientation/la réponse à apporter, la situation administrative est peu compatible avec la temporalité des dispositifs SIAO, le parcours SIAO ne paraît pas le circuit à privilégier, etc. 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 validation en amont de la CUA d'un certain nombre de dossiers permet de se concentrer davantage sur les situations qui nécessitent de croiser les regards et de mobiliser l'expertise des membres de la CUA. Il s'agit de la première étape dans l'évolution de la CUA. Dans une 2nde étape sera défini le nouveau périmètre de la CUA et sa nouvelle composition.

La reprise des journées des évaluateurs SIAO

En standby depuis janvier 2020, les journées de travail avec les évaluateurs ont pu reprendre en juin 2020 et les sujets de manquaient pas.

Ces temps de travail ont pour objectifs :

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

Trois journées de travail ont été organisées avec en moyenne entre 20 et 25 professionnels évaluateurs présents. Trois thèmes ont été privilégiés en 2021 : l'évolution de la CUA et la notion de parcours intégré, les personnes en parcours migratoire (information sur les titres de séjour, partenaires et ressources sur le territoire) et la présentation de la plate-forme handicap 22.

Ces temps permettent aux évaluateurs d'échanger sur leurs pratiques et de rester en veille sur les réponses et dispositifs disponibles sur le département.

4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

Un manque d'offre face à des besoins croissants

En 2021, le SIAO enregistre une moyenne de 365 demandes d'hébergement d'urgence par mois, soit une hausse de 11.6 % par rapport à 2020 (327 en 2020, 423 en 2019, 370 en 2018, 375 en 2017).

44.1% des demandes d'hébergement font l'objet d'une proposition (65.2% en 2020, 65,3% en 2019, 63% en 2018, 60% en 2017). En 2021, le taux moyen de mise à l'abri est de 32.6% (47.5% en 2020, 49,9% en 2019, 53% en 2018). 49,6% des ménages formulent une première demande en 2021 (66,20% en 2020).

Sur le volet insertion, les tendances ne sont pas plus encourageantes ; 789 demandes d'hébergement pour 175 offres, soit un ratio de 4,5 demandeurs pour une offre ; une liste d'attente qui s'allonge avec en moyenne 365 demandes en attente en 2021 (314 en 2020), et des délais d'attente avant une attribution qui augmentent également : en moyenne, 24,3 semaines en 2021 (19,1 semaines en 2020, 18 semaines en 2018).

Ces différentes données nous laissent penser que le nombre des personnes en grande précarité s'accroît, d'une part, par l'arrivée de nouveaux ménages et d'autre part, par les difficultés croissantes de ceux-ci à sortir des dispositifs d'urgence. Différents facteurs peuvent venir expliquer cette tendance :

- « L'effet Covid » qui a sans aucun doute généré des nouvelles situations de mise à la rue : l'absence de travail et donc de ressources qui ne permet plus de se maintenir dans un logement (les personnes choisissent de quitter leur logement plutôt que de s'endetter).
- L'augmentation des ruptures familiales et des fins d'hébergement par des tiers : les difficultés financières du ménage qui héberge s'accroissent et ne permettent plus de « garder » les jeunes adultes isolés ou en couple, ou les compatriotes dans le logement ; phénomène sans doute accentué par l'obligation des confinements répétés. La présence constante des personnes au logement générant trop de promiscuité, des problèmes de voisinage, une augmentation des charges (eau, électricité).
- La diminution de l'offre de logement : l'insuffisance de logements sociaux, le peu de turn-over et la difficulté voire l'impossibilité pour certains ménages d'accéder à des logements dans le parc privé (coûts trop élevés, absence de garanties suffisantes, stigmatisation des ménages). Ceux-ci se maintiennent plusieurs mois sur des dispositifs d'urgence sans autre problématique que l'absence de logement.
- Une offre de logements accompagnés insuffisante pour les ménages en difficultés sociales : les dispositifs d'hébergement se trouvent eux-mêmes saturés par la difficulté pour les ménages accompagnés à accéder rapidement à un logement autonome.
- Le manque de place pour les publics ayant des difficultés de santé importantes ou qui ont besoin d'accompagnement spécifique sur des durées plus longues : pensions de familles, résidences accueil, logements de stabilisation... S'ajoute à cela la complexité pour certains dispositifs comme le « chez soi d'abord » à se mettre en place à grand échelle et qui reste encore pour le moment expérimental et ne permet pas encore de « soulager » les dispositifs existants.
- La situation particulière des personnes en migration qui n'obtiennent que des titres séjours temporaires de 3 à 6 mois et qui ne permettent pas aux ménages d'accéder à des solutions de

logements durables et qui, à défaut, restent sur des dispositifs d'urgence.

D'autre part, le phénomène de ruptures de droits du fait des difficultés d'accès aux services sociaux ou aux services publics (liées au covid, à la politique de dématérialisation, ...) s'amplifie ; des personnes perdent leurs droits et n'arrivent plus à accéder aux dispositifs de droit commun susceptibles de les accompagner pour éviter une dégradation de leur situation. Ces publics sont d'autant plus fragilisés lorsque s'ajoutent aux difficultés sociales des problématiques de santé : difficultés psychiques, rupture de soins, addictions... Le maintien ou l'accès dans le logement pour ces personnes devient de plus en plus complexe.

Quelques situations qui illustrent ces propos :

Mme M. a été accueillie à l'hôtel avec son compagnon et son bébé en juillet 2021. Mme a de faibles ressources, son compagnon est en situation non régularisée. Mme a repris une activité professionnelle en intérim avec des temps de rupture ; ses ressources sont faibles et irrégulières. Mme est maintenue à l'hôtel depuis sept mois faute de proposition de logement.

Mme B. et ses quatre enfants ont été accueillis en structure d'urgence en mars 2021, mis à la porte par des tiers. Mme travaille régulièrement en intérim mais ne peut prétendre à un CDI car son titre de séjour est renouvelé tous les trois mois avec des temps de rupture entre les renouvellements. Mme doit attendre d'avoir un titre de séjour d'un an pour avoir une attribution de logement social.

M. R. a été accueilli à l'hôtel en février 2021, suite à une incarcération longue. M. souffre d'une pathologie psychique lourde qui freine son insertion sociale et professionnelle. Malgré un accompagnement social, M. n'a accédé à un logement autonome qu'en mars 2022.

Cet extrait de l'étude nationale « Maraudes et Samu sociaux sur le sans abris » pilotée par la FNSS⁵ et la FAS⁶ reflète les besoins dont découlent la saturation de l'hébergement d'urgence :

« Les résultats de l'étude montrent un décrochage des personnes sans-abri après une certaine période à la rue pendant laquelle les difficultés se multiplient. Plus le temps d'errance est long, plus les personnes sont découragées par les manquements des dispositifs tant en nombre qu'en qualité. Dans le cadre de la stratégie de programmation pluriannuelle, il importe de proposer un parc d'hébergement calibré à la hauteur des besoins, en prenant en compte la tension entre offre et demande sur chaque territoire. Il est aussi essentiel d'engager une hausse de la production de logements très sociaux, et de faciliter des solutions d'accès direct au logement, avec un accompagnement. »

⁵ Fédération Nationale des Samu Sociaux

⁶ Fédération des Acteurs de la Solidarité

5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

Le 115, une fonction d'écoute essentielle - témoignage d'un écoutant 115 intervenant en soirée, nuit et week-end

Si les appels sont moins nombreux en soirée ou la nuit, ceux pour une écoute sont fréquents. Il n'est pas rare pendant les nuits de veille et d'écoute 115 d'être confronté à des personnes « déprimées » avec des idées noires qui contactent le 115 avec des propos inquiétants. En voici une illustration :

Dès le début de l'appel, la personne au bout du fil est très discrète, voire même a du mal à parler. Lorsque je lui demande si elle va bien, elle me répond que rien ne va, qu'elle n'en peut plus et qu'il lui arrive de penser que mettre fin à ses jours serait une délivrance tant la douleur est insupportable.

C'est alors que je lui demande si elle désire me parler de ce qui peut lui donner envie d'arriver à de tels extrêmes :

Elle me parle dans un premier temps de ses enfants qui ne veulent plus lui parler vis-à-vis de son problème d'alcool, du fait que là où elle habite, ses voisins ne la respectent pas car ils font sans arrêt du bruit et qu'elle aimerait avoir du calme. Je remarque très vite que cette personne voit tous les détails et je commence par lui demander si elle ressent de l'ennui. Elle me répond que c'est exactement le cas, car étant en situation de handicap et ne travaillant plus, ses activités sont très restreintes.

Nous entamons alors une discussion sur les diverses activités possibles et ce qu'elle aime ou n'aime pas faire. Et ensemble, nous trouvons diverses solutions pour répondre au mieux à l'ennui. Je ressens alors que la personne commence à se livrer plus facilement, une confiance s'installe et nous dérivons sur plusieurs thèmes, que ce soit l'histoire, la science et bien d'autres.

C'est à la fin de cette discussion et pendant que la personne retrouve une humeur positive que j'en profite pour lui parler des différentes aides et numéros existants spécialisés d'écoute et d'aide aux personnes en détresse psychologique. La personne s'engage alors à contacter ces numéros. Nous raccrochons et elle me promet de contacter le dit numéro.

Trente minutes plus tard, cette personne me rappelle, me disant que l'accueil par l'écoutant de l'association spécialisée n'a pas été des plus chaleureux. Nous discutons alors encore un peu avant qu'elle ne décide d'aller dormir.

Je tente alors de contacter l'association spécialisée, car j'étais assez perplexe quant à ce que la personne me rapportait de son échange avec le service. Je retrouve au bout du fil une personne qui visiblement n'est pas ouverte à l'échange mais m'explique que la personne l'ayant appelé était visiblement un peu alcoolisée, aussi l'échange et la prise en charge était difficile. Je pense que la dépression sévère et l'alcool sont malheureusement liés d'une façon ou d'une autre, j'ai préféré raccrocher.

S'en suivirent plusieurs appels avec cette personne sur plusieurs nuits différentes, et un moment, cette dernière m'a demandé mon numéro personnel ou même mon prénom et nom. J'ai alors expliqué à cette personne qu'il était important pour nous au 115 de conserver notre anonymat mais que cela n'empêchait en rien d'être présent pour l'aider ou l'écouter.

Et puis une nuit, cette personne appelle avec une voix enjouée, disant qu'elle a enfin trouvé les solutions pour ses soucis, à savoir des occupations. Elle me dit être devenue bénévole au sein d'une association et qu'elle a diminué sa consommation d'alcool. Elle remercie le 115 pour ce que l'on a fait pour elle.

Je pourrais dire que les appels de ce type sont très déroutants et on peut parfois être face à un sentiment d'impuissance, mais des valeurs humaines et une écoute active peuvent s'avérer la solution. L'avantage est qu'en soirée et la nuit, on peut prendre le temps d'écouter, de rassurer et d'aiguiller la personne. Toutefois, ces appels peuvent être sources de stress dans l'évaluation des situations avec toujours la crainte du passage à l'acte. Une formation « gestion de la crise suicidaire » serait à prévoir prochainement pour venir conforter nos pratiques.

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 2021, 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 2021	
Ecoute active	21h
SST Recyclage	21h
Mieux comprendre les addictions	42h
TOTAL	84h

Missions et tâches :

De l'Opérateur SIAO

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

SIAO Urgence :

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

SIAO Insertion :

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

SIAO Logement :

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

SIAO Observatoire :

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

Des Structures Relais SIAO De Saint-Brieuc et Loudéac

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

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

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

7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT

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

Celui-ci est très varié :

Partenariat institutionnel

- Préfecture
- Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et des solidarités
- 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
- Les hôpitaux
- Et tous les acteurs locaux susceptibles de collaborer à l'insertion des personnes vers l'hébergement et/ou le logement

Au niveau du **volet urgence du SIAO**, dans le cadre des missions qui sont confiées au 115, la connaissance des partenaires est essentielle pour :

- Assurer une bonne orientation des appelants,
- Connaître nos interlocuteurs, leurs missions et leurs façons de travailler de manière à offrir aux usagers une cohérence dans les réponses que nous leur apportons.

En journée, nous orientons beaucoup vers les services sociaux, il est donc indispensable de savoir quel service peut prendre en charge l'utilisateur, relève-t-il de la mission locale ? Du CCAS ? D'un service de tutelles, du Conseil Départemental ?

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

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

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

Ces échanges permettent d'avoir une vision plus globale des problèmes que rencontre l'usager et ce, toujours dans l'optique de lui proposer une orientation la plus adaptée possible.

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

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

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

Il est à noter qu'en 2021 comme en 2020, du fait du contexte sanitaire, les réunions territoriales pour préparer le plan hiver et pour 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.

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

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

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

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

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



Axes de progrès identifié en 2020	Correspond à un axe de progrès identifié dans l'évaluation interne (O/N)	Réalisations au 31 décembre 2021	Perspectives pour 2022
Etre force de propositions sur de nouvelles mesures facilitant le parcours logement des personnes faisant appel au SIAO.	Oui	Poursuite du repérage pour la mise en œuvre d'une mesure d'accompagnement global pour les personnes en hébergement d'urgence (ASRU). Lancement et pilotage de l'expérimentation en milieu rural du programme « Un chez soi d'abord » dans le cadre du PTSM et de la stratégie pauvreté.	Poursuite de l'expérimentation en milieu rural du programme « un chez soi d'abord » Participation au groupe de travail de la DIHAL pour l'adaptation du cahier des charges national du programme « un chez soi d'abord » pour les zones rurales.
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.	Oui	Malgré les dysfonctionnements qui persistent, les écoutant 115 et les évaluateurs se sont familiarisés avec la nouvelle version du SI SIAO. Le projet de service du Rond-Point est actualisé et finalisé.	Poursuite du travail engagé dans l'évolution de la Commission Unique d'Attribution (CUA) en lien avec le travail à réaliser sur les commissions de veille sociale sur les territoires. Relancer un travail d'harmonisation de saisie dans le SI SIAO avec les écoutants 115 et réactualiser le guide de saisie.
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	Oui	Relance des réunions de travail avec les évaluateurs sur les thèmes du parcours intégré, le dispositif d'intermédiation locative, la plate-forme handicap 22 et sur les titres de séjour, ressources et réponses pour les personnes en parcours migratoire. 3 journées de travail en 2021. Finalisation de l'état des lieux des collaborations CD/SIAO avec présentation des résultats et mise en évidence des sujets à	Poursuite de la session des journées évaluateurs, 3 journées programmées en 2022. Mise en œuvre du plan d'actions issu de l'état des lieux des collaborations CD/SIAO (Poursuivre les temps d'échanges avec les équipes de MDD) et du volet santé.

(diagnostic, présentation des résultats et propositions).		travailler avec un plan d'actions. Organisation de temps d'échanges avec 4 équipes de MDD.	
Poursuite de la mise en œuvre du volet santé : - avec le déploiement de la formation action croisée « santé mentale et précarité » sur l'ensemble des territoires.	Oui	Les sessions de la formation action croisée « santé mentale et précarité » ont pu se tenir à Dinan/Lamballe et Rostrenen/Loudéac. Finalisation des outils : fiche pratique guide des évaluateurs « comment aborder la santé », répertoire sur ressources en santé sur chacun des territoire.	Poursuite des formations Demeter « santé mentale et précarité » et travail collaboratif à mener pour instaurer ou structurer des commissions de veille sociale sur chaque territoire (veille et analyse de situations, interconnaissance partenaires, évolutions des réponses, etc.).