

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



---

**Bilan d'activité 2023**  
**Mars 2024**

# SOMMAIRE

<b>1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'ACTION .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 SIAO URGENCE .....</b>	<b>7</b>
2.1.1 LE PUBLIC.....	7
2.1.2 LES DEMANDES.....	14
2.1.3 LES REPONSES D'HEBERGEMENT .....	19
2.1.4 LA SORTIE DE L'URGENCE VERS L'INSERTION : DES PASSERELLES A RENFORCER.....	27
<b>2.2 LES STRUCTURES RELAIS DE SAINT-BRIEUC ET LOUDEAC.....</b>	<b>30</b>
<b>2.3 SIAO INSERTION.....</b>	<b>34</b>
2.3.1 L'HEBERGEMENT D'INSERTION.....	38
2.3.2 LE LOGEMENT ACCOMPAGNE.....	52
2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS.....	60
2.3.4 LISTE D'ATTENTE, ANCIENNETE ET ANNULATION DES DEMANDES.....	69
2.3.5 SIAO INSERTION-LOGEMENT.....	71
<b>3. EVENEMENTS MARQUANTS .....</b>	<b>76</b>
<b>4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES .....</b>	<b>80</b>
<b>5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES .....</b>	<b>81</b>
<b>6. RESSOURCES HUMAINES.....</b>	<b>83</b>
<b>7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT .....</b>	<b>86</b>
<b>8. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE ET PLAN D' ACTIONS.....</b>	<b>88</b>

## 1. PRESENTATION DU POLE ET DE L'ACTION

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

- ✓ Des femmes victimes de violences conjugales et familiales ainsi que de leurs enfants,
  - ✗ **ACCUEIL ECOUTE FEMMES** : Un service d'écoute téléphonique, un accompagnement psychosocial des femmes en individuel ou en collectif au sein d'un groupe de parole, une prise en compte des enfants qui vivent dans un climat de violence, des actions de sensibilisation et de formation pour les professionnel.le.s.
  
- ✓ Des publics en grande précarité au sein de différentes actions,
  - ✗ **L'ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ DES ALLOCATAIRES DU RSA** : accueil et accompagnement des allocataires du RSA marginalisés. Accompagnement pour une resocialisation et une autonomie financière.
  - ✗ Les **APPARTEMENTS DE COORDINATION THERAPEUTIQUE** : des appartements pour des personnes en situation de précarité souffrant de pathologies chroniques avec une équipe de professionnelles (infirmière – psychologue – médecin – travailleuse sociale) qui coordonnent le parcours de soins et d'insertion des personnes hébergées.
  - ✗ Les **POINTS SANTÉ** : animés par des infirmières et des psychologues, proposent un accueil, une écoute et un accompagnement aux personnes rencontrant des difficultés liées à la santé. Le service gère aussi une **PHARMACIE HUMANITAIRE** en partenariat avec une pharmacienne bénévole et des médecins bénévoles.
  - ✗ **L'EQUIPE MOBILE SANTE PRECARITE** : une équipe pluri-professionnelle qui accompagne au plus près de leur lieu de vie les personnes les plus éloignées du soin ou sans droits de santé ouverts dans une démarche d'aller vers.
  - ✗ Le **ROND-POINT** : dispositif sur le champ de l'urgence sociale qui comprend trois dimensions :
    - Le **115** : dispositif départemental de veille sociale, de mise à l'abri et d'orientation des personnes sans domicile
    - **L'ASEP** : Action Sociale sur l'Espace Public, équipe mobile intervenant sur l'agglomération briochine
    - La **BOUTIQUE SOLIDARITÉ** : pour faire le point, aider les personnes à retisser des liens sociaux. Accueil humanitaire pour se laver, déposer un sac, laver son linge, se reposer, obtenir une adresse...
  
- ✓ Des ménages en recherche d'hébergement ou de logement,
  - ✗ Le **SIAO** : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation du département des Côtes d'Armor

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

*« Afin d'assurer le meilleur traitement de l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement formulées par les personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en*

*raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant et d'améliorer la fluidité entre ces deux secteurs, une convention est conclue dans chaque département entre l'Etat et une personne morale pour assurer un service intégré d'accueil et d'orientation qui a pour missions, sur le territoire départemental :*

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

## **Les 4 principes fondamentaux du SIAO**

- **L'INCONDITIONNALITE DE L'ACCUEIL ET LA CONTINUITÉ DE LA PRISE EN CHARGE** : chaque personne et famille sans domicile fixe ou risquant de l'être, ayant besoin d'un hébergement, doit pouvoir y accéder, en urgence si nécessaire, et y demeurer jusqu'à son orientation vers une proposition adaptée.

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

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

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

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

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

## Les missions du



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

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

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

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

## Le 115 est géré par :

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

## 2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

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

*Aussi, l'interprétation des données doit faire l'objet de prudence.*

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

Après 3 années de bouleversements dus à la crise sanitaire COVID puis à la guerre en Ukraine, l'année 2023 a encore été marquée par plusieurs évolutions notables, en lien avec la poursuite de l'application de l'instruction du 31 mars 2022 relative aux missions du SIAO pour la mise en œuvre du Service Public de la rue au logement (évolution des CESP, mise en œuvre des plans d'actions, consolidation de l'organisation du comité stratégique partenarial, volet jeunes en rupture...), mais aussi avec des évolutions concernant la mise à l'abri des personnes sans domicile ou risquant de l'être.

Si le rapport d'activités 2022 s'ouvrait sur le « plan urgence enfants à la rue », qui visait à proposer une solution d'hébergement à tous ménages avec enfants mineurs, la sortie de la période hivernale 2023 a été un moment complexe qui a pu entraîner des ruptures de prise en charge pour les ménages bénéficiaires.

## 2.1 SIAO URGENCE

### 2.1.1 LE PUBLIC



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

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

*Note 2023 : si le nombre de personnes semble pertinent, le nombre de ménages est sous-estimé. Le logiciel, lors d'une de ses dernières mises à jour, a regroupé en ménage des personnes isolées ou aujourd'hui séparées ; sans possibilité de les identifier comme un nouveau ménage au risque de perdre les informations relatives à chacune des personnes.*

Alors que le nombre de personnes ayant sollicité le 115 avait déjà grimpé de 12% en 2022, **il a encore augmenté en 2023 de 18,2%, et le nombre de ménages a également augmenté de 17,9%**.

Ainsi en 2023, **1 929 ménages différents composés de 3 031 personnes différentes** ont fait une demande d'hébergement ou de prestation auprès du SIAO ; soit 293 ménages de plus et 466 personnes de plus qu'en 2022.

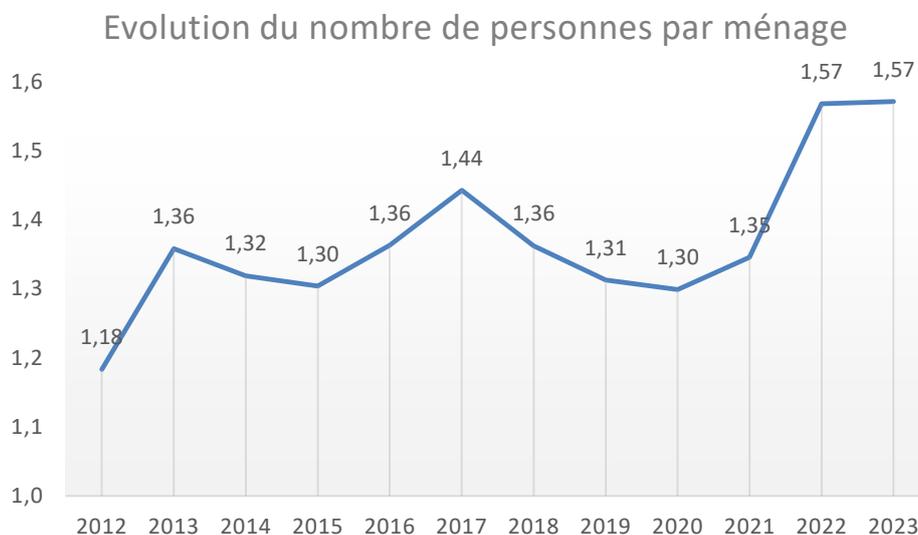
Ménages / Personnes ayant sollicité le SIAO urgence pour une demande d'hébergement et/ou de prestation



**Lecture :** en 2023, 3 031 personnes différentes ont fait une demande d'hébergement et/ou de prestation auprès du SIAO.

Le 115 en 2023 a connu une activité inédite en termes de nombres d'appels et de nombre de personnes différentes.

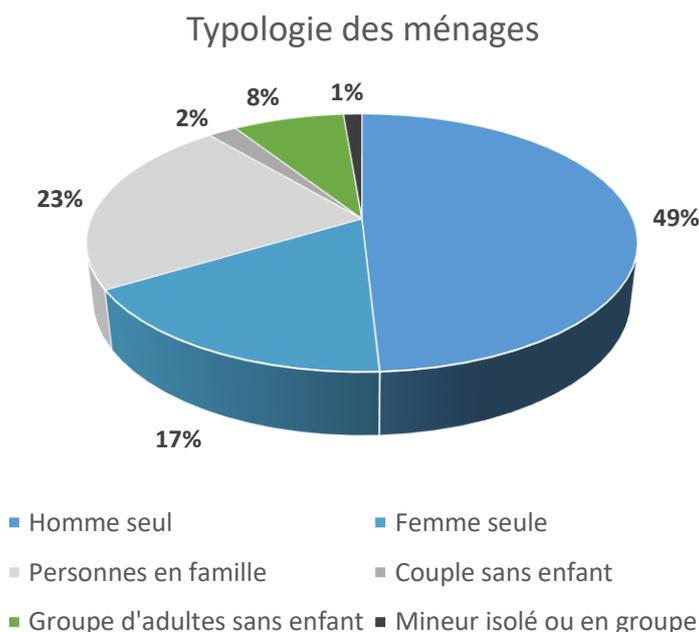
Cela est en partie dû à un flux migratoire important avec des nouvelles modalités d'arrivée en Bretagne ; là où les personnes arrivaient auparavant dans la métropole de Rennes et s'y installaient pour déposer leur demande d'asile, elles arrivent maintenant directement à Saint Brieuc et y entament leurs démarches, qu'elles soient seules ou en famille.



**Lecture :** en 2023, 1 ménage était composé en moyenne de 1.57 personnes.

Après une forte augmentation en 2022, le nombre de personnes par ménage est stable par rapport à 2022.

### Répartition des ménages par composition familiale ayant fait appel au 115



**Lecture :** En 2023, 17% des ménages ayant sollicité le SIAO urgence sont des femmes seules.

 **Les hommes seuls sont majoritaires : 948 hommes (contre 796 en 2022 et 898 en 2021) qui représentent 49% des ménages (49% en 2022, 54% en 2021, 55% en 2020 et 61% en 2019).**

 En 2023, **le nombre de femmes seules augmente** mais leur part reste stable : **332 femmes** ont fait appel à l'urgence (272 en 2022) ; elles représentent 17% des ménages (17% en 2022, 18% en 2021, 17% en 2020 et 19% en 2019).

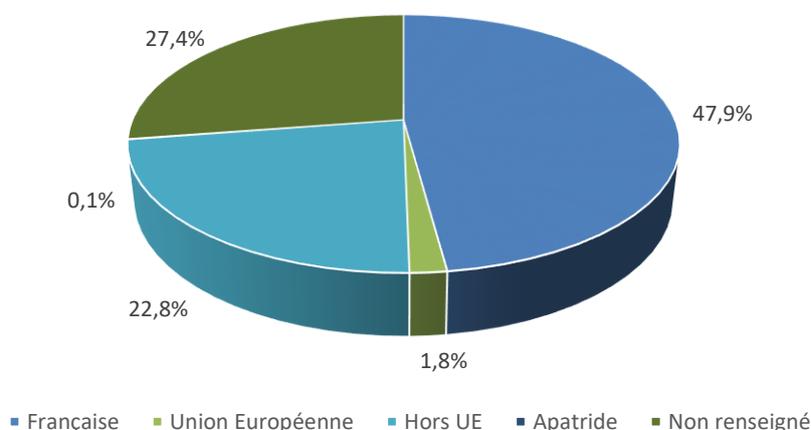
 **Le nombre de familles est en augmentation** depuis plusieurs années : **435 en 2023 soit 23% des ménages** (351 familles soit 21% des ménages en 2022, 322 familles soit 22% en 2021, 255 familles soit 18% en 2020, 13% en 2019).

 **Le nombre de groupes d'adultes sans enfant est en légère augmentation mais leur part reste stable** : 150 en 2023 (144 en 2022, 155 en 2021 et 96 en 2020). Ils représentent 8% des ménages, part stable depuis 3 ans.

### Répartition des ménages par nationalité

**47,9% des ménages ayant sollicité le SIAO urgence en 2023 sont de nationalité française**, 1,8% sont des ressortissants de l'Union Européenne et 22,8% sont extracommunautaires ; répartition relativement stable d'une année sur l'autre.

Origine géographique des ménages



*LECTURE : 47,9% des ménages ayant sollicité le SIAO urgence en 2023 sont de nationalité française.*

La part des informations non renseignées sur cette question de l'origine géographique est, tous les ans, importante car il est parfois délicat pour les écoutants d'obtenir une réponse auprès des personnes. A cela plusieurs raisons : barrière de la langue, information donnée de manière volontairement erronée, crainte d'une réponse qui serait différente selon la nationalité.

Toutefois, la tendance qu'on lit ici est confirmée par recoupement avec les associations du Dispositif National d'Asile, car en effet depuis 2022, la demande d'asile a très fortement augmenté dans les Côtes d'Armor. Alors qu'auparavant les primo-arrivants effectuaient leur demande directement à Rennes et restaient dans l'agglomération dans l'attente d'une réponse, elles sont aujourd'hui plus mobiles et notamment vers Saint-Brieuc du fait de la saturation de la région rennaise.

La part des personnes d'origine française ayant fait appel au 115 a baissé en 2023 (-3.5 points).

## Sociotype du demandeur principal

### De nationalité française (47.9%) – 44,7 ans

22% - hors UE  
1.8% - UE

Moins de 18 ans : 1.1%  
18-24 ans : 16.6%  
25-34 ans : 25.9%  
**35-44 ans : 26.5%**  
45-54 ans : 18.5% (+2.7 points)  
55-64 ans : 7.5%  
+ 65 ans : 3.7%

### Composition familiale

### Homme seul (49.1%)

**Femme seule : 17.2%**  
Femme seule avec enfant(s) : 10.5%  
Homme seul avec enfant(s) : 2.6%  
En couple : 2%  
En couple avec enfant(s) : 3.3%  
Groupe avec enfant(s) : 6.1% (+1.6 points)  
Groupe d'adultes sans enfant(s) : 7.8%  
Mineur isolé : 1.3%

### Motif de la demande

### Absence de ressources (24.4%)

(+6 points)

### Dort à la rue : 22.7% (-3 points)

Fin d'hébergement chez des tiers : 10.2%  
Violences familiales conjugales : 8.2%  
Séparation ou rupture des liens familiaux : 7.7%  
(+1.9 point)  
Arrivée en France : 5%  
Départ du département d'origine : 4.8%  
Expulsion locative : 2.1%  
Fin d'hospitalisation : 1.9%  
Sortie d'hébergement : 1.6%  
Sortie de dispositif d'asile : 0.8% (- 3.7 points)  
Autre : 6.9%

### Lieu où la personne a dormi la veille

### A dormi à la rue ou en squat

(23.9%) (+0.4 point)

### Chez des tiers : 21.3%

En structure d'hébergement d'urgence  
ou hôtel pris en charge par le 115 :  
13.4% (+2 points)  
Domicile personnel ou conjugal : 10.3%  
Hébergement mobile ou de fortune :  
8.3%  
Hôpital ou établissements de soins :  
3.5%

### A un suivi social en cours

31.4% déclarent avoir un suivi social

### Ne travaille pas (40.7%)

10% déclarent travailler  
NR : 49.4%

### Personnes vulnérables

667 enfants (mineurs en famille) (+18,3%, déjà en hausse de 41% en 2022)

18 femmes enceintes (16 en 2022)

147 femmes victimes de violences, contre 125 en 2022

25 personnes se déclarent « mineurs non accompagnés » (14 en 2022)

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

*On ressent pourtant une augmentation de ces situations, qu'elles concernent un plan somatique ou psychique. Le 115 est régulièrement sollicité par les services sociaux des hôpitaux généraux et psychiatriques pour mettre à l'abri des personnes avec des problèmes de santé.*

- En 2023, la principale raison de l'appel au 115 était l'absence de ressources (24.4%) alors que depuis plusieurs années, le premier motif était de dormir à la rue.
- 22.7% des ménages appellent le 115 car ils dorment à la rue et 21.5% indiquent y avoir dormi la veille de leur appel.
- 21.3% des ménages indiquent avoir dormi chez des tiers la veille (famille, amis, connaissances, collègues...). C'est bien souvent une solution temporaire qui permet aux personnes de gagner quelques nuits à l'abri mais ce sont aussi bien souvent des solutions non pérennes. Au regard des faibles disponibilités et de la saturation du parc, les personnes qui peuvent maintenir la solution d'hébergement chez des tiers sont invitées à privilégier cette solution.
- 5% des ménages déclarent être arrivés en France récemment ; c'est 1 point de moins qu'en 2022 qui avait vu une forte augmentation due à la réouverture des frontières en fin d'état de crise sanitaire.
- 1.9% des personnes appellent car elles sont sortantes d'hospitalisation sans qu'une solution ait été trouvée pour l'hébergement (-0.7 point). La principale difficulté pour ces personnes est le besoin d'un endroit stable, propre et reposant dans lequel elles peuvent recevoir les soins adaptés à leur pathologie ; cela n'est pas forcément le cas dans les solutions proposées par le 115, notamment les abris de nuit qui sont fermés en journée. Les délais d'attente importants pour accéder aux dispositifs médico-sociaux demeurent une problématique majeure.
- 8.2% : la sollicitation du SIAO urgence suite à des violences intra-familiales. La part diminue très légèrement (-0.5 point) par rapport à 2022.
- L'âge moyen des personnes faisant appel au 115 a augmenté en 2023, passant de 37,5 ans en 2022 à 44,7 ans en 2023
- On note également une légère hausse des personnes déclarant appeler le 115 car elles subissent une expulsion locative.

### Le nombre des femmes victimes de violences en augmentation



En 2023, 147 femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales et 6 hommes ont fait appel au SIAO urgence. Le nombre de femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales ayant fait appel au 115 a ainsi augmenté de 28%.

Les femmes étaient au nombre de 125 en 2022, 141 en 2021, 142 en 2020, 106 en 2019. Les hommes étaient au nombre de 4 en 2022, 9 en 2021 et 3 en 2020 et 2019.

- Les femmes victimes de violences sont seules à 49,7% ; mais aussi de plus en plus souvent seules accompagnées d'enfant(s) à 40% ; elles déclarent faire partie d'un groupe d'adultes sans enfant à 2,8% et d'un groupe d'adultes avec enfant(s) à 6,2%.  
La proportion des femmes accompagnées d'enfant(s) (seule ou en groupe) est en augmentation de près de 5 points, représentant 47.6% des demandes (42,8% en 2022, 49% en 2021, 27% en 2020).
- 62 d'entre elles vivent dans l'agglomération de Saint-Brieuc au moment de leur demande (42,8% soit presque 11 points de plus qu'en 2022), 26 dans l'agglomération de Guingamp-Paimpol (17,9%), 21 dans l'agglomération de Lannion (14,5%), 14 dans l'agglomération de Dinan (9,7%), 11 dans l'agglomération de Loudéac (7,6%) et 5 dans l'agglomération Lamballe Terre et Mer (4,8%). Notons une baisse des demandes sur le secteur de Dinan Agglomération de près de 5 points, certainement due à la mise en place du dispositif Protège-Toit, qui offre une solution locale d'hébergement et d'accompagnement aux femmes victimes de violences.

- Les femmes victimes de violence ont fait **357 demandes d'hébergement** dont **158 ont abouti**. Cette donnée est cependant à préciser : en effet la valeur médiane du nombre de demandes d'hébergement par femmes est de 1, ce qui signifie que la majorité des femmes n'ont fait appel au 115 qu'une fois au cours de l'année. Mais la problématique des violences engendre souvent un nombre important d'aller-retours au domicile, et certaines femmes ont pu formuler un grand nombre de demandes d'hébergement. Certaines femmes refusent parfois la proposition (trop éloignée du domicile pour l'accès à l'emploi ou du lieu de scolarisation des enfants, solution hôtelière non satisfaisante pour la vie quotidienne...) et trouvent des solutions chez des tiers. A noter qu'il existe à l'heure actuelle des problématiques de mise à l'abri sur les territoires : ouverture des réceptions d'hôtels en soirée et nuit, absence d'hôtels partenaires (par exemple sur le territoire de Lamballe...) qui peuvent rendre complexe la recherche d'une solution.

En 2023, **38.6%** des réponses proposées étaient une **prise en charge hôtelière** (30.8% en 2022, 31.7% en 2021, 34.3% en 2020) : **61 séjours pour un total de 620 nuitées** en très forte augmentation (33 séjours / 182 nuitées l'an passé) par rapport à 2022.

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

**Les ALT d'urgence dédiés FVV représentent 32,3% des réponses** apportées aux femmes victimes de violence en 2023.

**Hybritel et Hybiscus représentent 22,2% des prises en charge.**

Le 115 met tout en place pour que la femme appelant dans le cadre de violences conjugales puisse être pris en charge dans les meilleurs délais et conditions ; au-delà de la mise à l'abri, le rôle du 115 est également d'apporter un premier niveau d'écoute spécialisée, et une orientation vers les associations locales ou les forces de l'ordre.

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

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

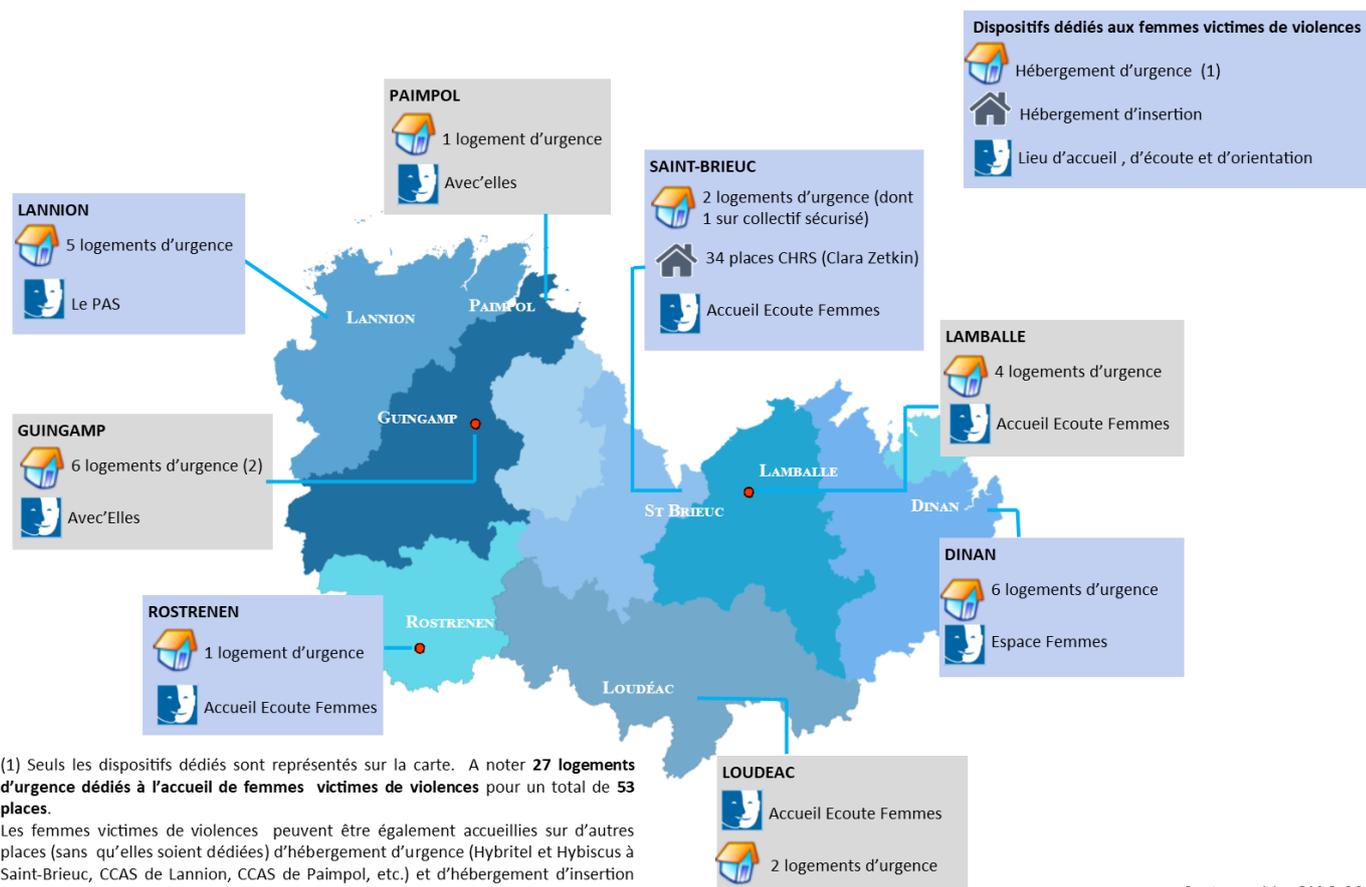
**En 2023, 53 bons taxis** ont été réalisés par l'ensemble des partenaires du département (115, accueils de jour pour les femmes victimes de violences, gestionnaires d'ALT d'urgence dédiés) (40 bons en 2022, 42 en 2021 et 79 en 2020). 40 de ces bons ont été émis par le service 115 pour accéder à un lieu d'hébergement. Au total, **37 femmes ont bénéficié d'un bon taxi en 2023** (23 en 2022, 25 femmes en 2021 et 42 en 2020).

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

Le nombre de femmes victimes de violence ayant fait appel au 115 ne serait être le reflet du nombre de ces violences. En effet, les chiffres présentés ne sont que ceux des femmes ayant fait appel au 115 pour trouver une solution d'hébergement d'urgence.

De nombreuses alternatives existent pour ces femmes, notamment dans le secteur associatif et dans la sphère personnelle.

#### DISPOSITIFS DEDIES AUX FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES EN COTES D'ARMOR



Cartographie: SIAO 22  
Maj le 15/12/2023

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

## 2.1.2 LES DEMANDES



Les personnes peuvent s'adresser au SIAO urgence pour une demande d'**hébergement** ; elles peuvent également appeler pour une demande d'**informations** : horaires de maraude, adresse des accueils de jour, etc.



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



**Les demandes d'hébergement ont connu en 2023 une très forte augmentation** ; les demandes d'informations sont peu nombreuses car bien souvent associées à une demande d'hébergement.

En 2023, le SIAO urgence a en effet enregistré **9 858 demandes d'hébergement** (/personnes) ou 6544 demandes (/ménages).

**Les demandes d'hébergement** représentent **98% des demandes** (/personnes).

**Les demandes d'informations** représentent à peine **2% des demandes**. En effet, les personnes qui demandent des renseignements concernant les maraudes, les accueils de jour ou autres le font au moment de la demande d'hébergement.

### Un volume de demandes d'hébergement en forte hausse

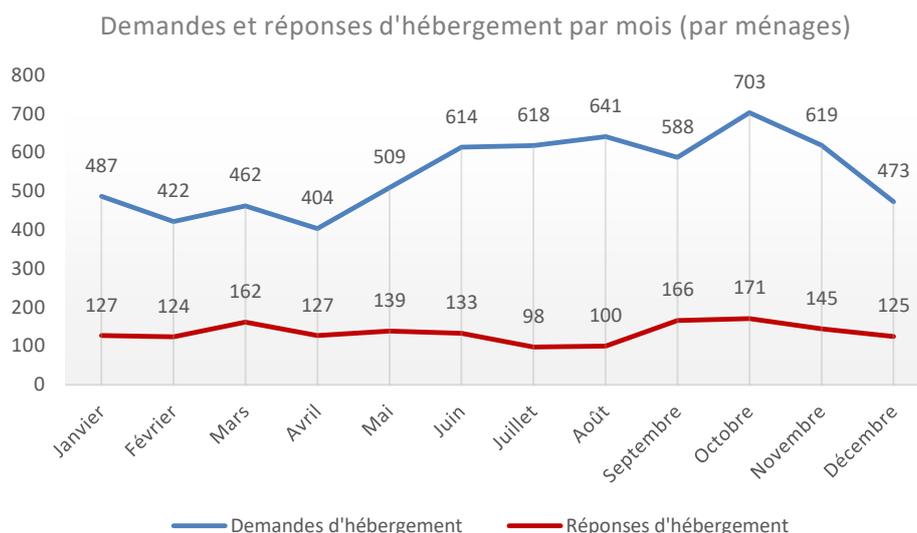
**Le volume de demandes d'hébergement (en ménage) a augmenté en 2023 : 6 544 demandes d'hébergement** contre 4 718 en 2022 soit + **38,7%** (4 385 en 2021 et 3 927 en 2020) et dépassent assez largement les niveaux d'avant crise sanitaire (5081 demandes d'hébergement en 2019).

**Le nombre de ménages et le nombre de personnes composant ces ménages en demande d'hébergement augmentent encore fortement en 2023 :**

- **3 031 personnes (+ 18,2%) pour 1 929 ménages (+17,9%) en 2023**
- 2 565 personnes pour 1 636 ménages en 2022
- 2 052 personnes pour 1 474 ménages en 2021.

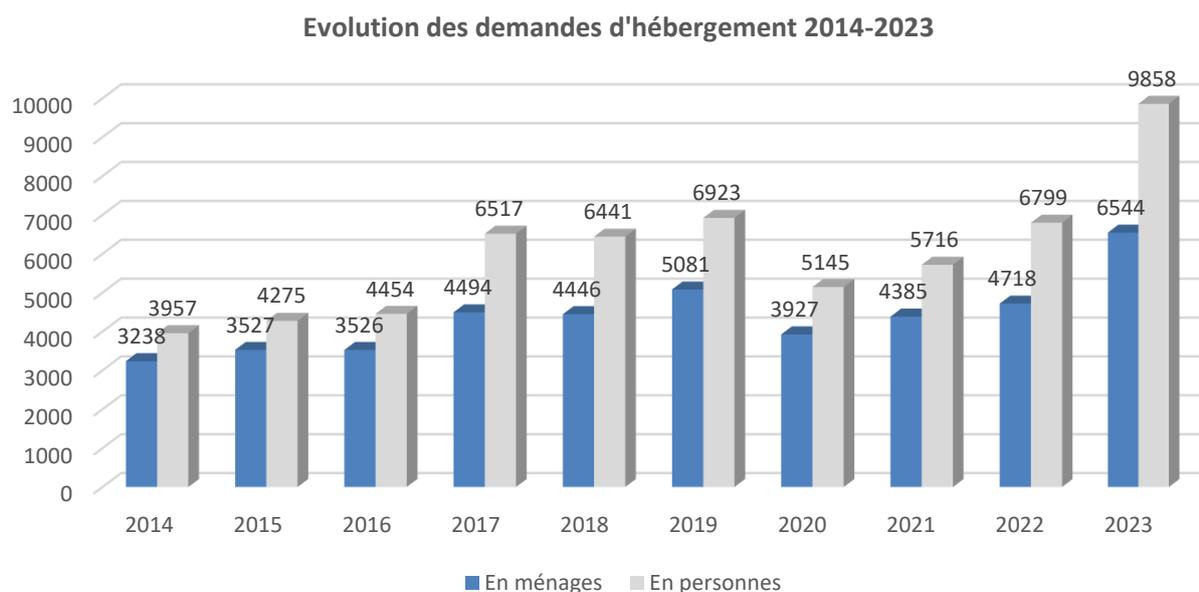
En 2023, le SIAO enregistre une **moyenne de 545 demandes d'hébergement par mois**, soit une **hausse de 38,7% par rapport à 2022** (393 en 2022, 365 en 2021, 327 en 2020, 423 en 2019).

Au premier semestre cette moyenne mensuelle s'élevait à 483 appels/mois contre 607 appels/mois au second semestre. Cela est certainement dû à la fin du plan urgence enfants à la rue (hiver 2022-2023) et donc à la fin de la prise en charge automatique des familles. Ces familles ont alors appelé, parfois plusieurs fois par jour, le 115 pour tenter de trouver une solution, dans un climat de détresse sociale.



**Lecture :** En janvier 2023, le SIAO urgence a enregistré 487 demandes d'hébergement pour 127 mises à l'abri effectives

### Evolution des demandes d'hébergement sur 10 ans

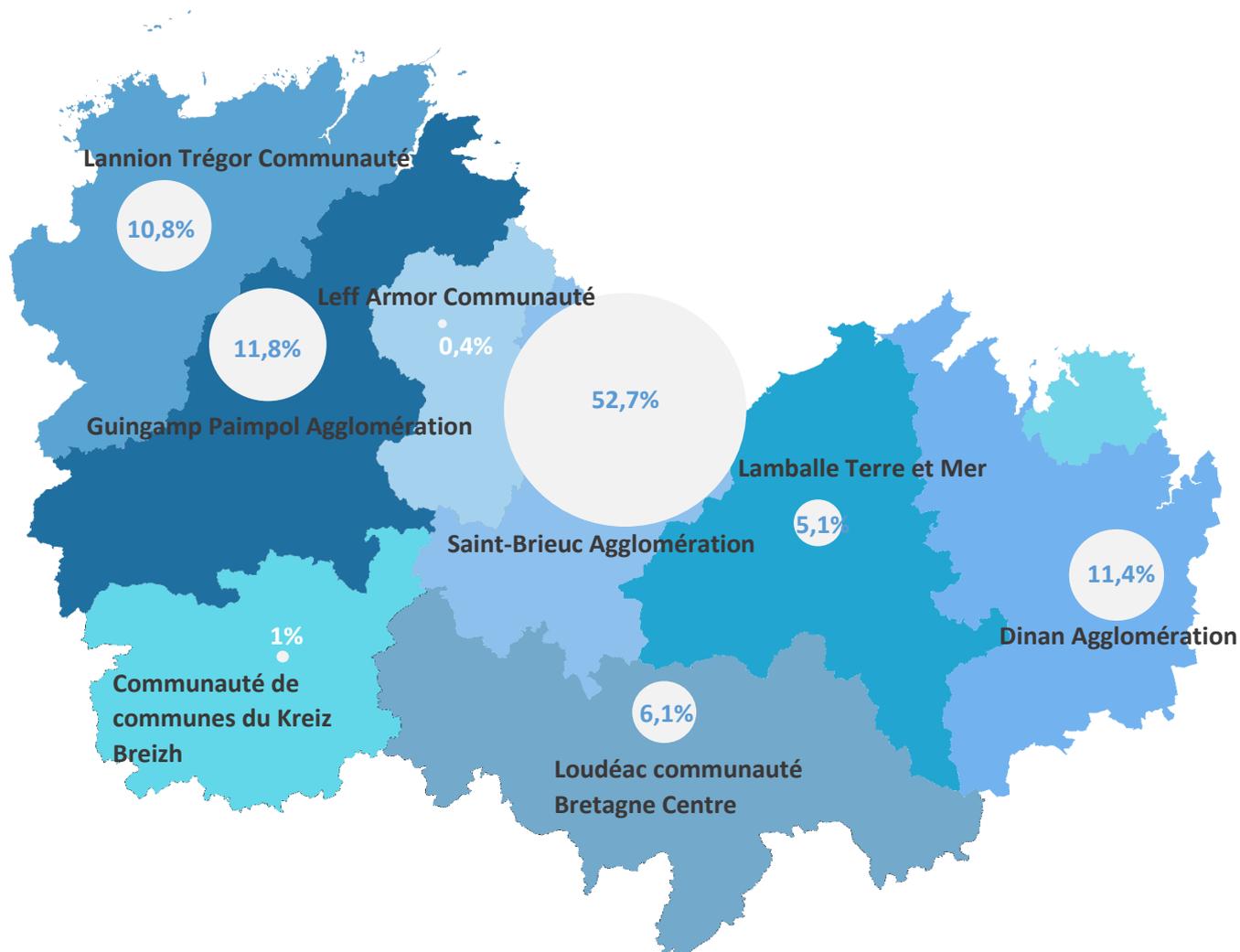


**Lecture :** En 2023, le SIAO urgence a enregistré 9858 demandes d'hébergement comptabilisées en nombre de personnes et 6544 demandes d'hébergement comptabilisées en nombre de ménages.

**1 929 ménages** différents ont formulé, en 2023, **6 544 demandes d'hébergement d'urgence**. En nombre de personnes, puisqu'une demande est comptée pour chaque membre du ménage, ce sont **3 031 personnes qui ont effectué 9 858 demandes**.

**65.6% d'entre eux** formulaient leur **1<sup>ère</sup> demande en 2023** (64% en 2022, 49.6% en 2021 et 66.5% en 2020).

### Répartition des demandes d'hébergement par territoire



*Lecture : En 2023, 52,7% des demandes ont été formulées par des ménages localisés sur Saint-Brieuc Agglomération.*

En 2023, les demandes d'hébergement sont majoritairement formulées du territoire de Saint-Brieuc Agglomération (52,7%), en légère augmentation par rapport à 2022 (50,2%). Le reste de la demande se répartit de manière équitable entre les agglomérations de Lannion, Guingamp-Paimpol et Dinan où il y a des villes importantes et des possibilités d'hébergement.

### Répartition des demandes d'hébergement par type de ménage

	Nombre de ménages	Nombre de demandes	Moyenne de demandes par type de ménage
Homme seul	948	3 417	3.6
Femme seule	332	942	2.8
Personnes en famille	435	1 297	2.98
Couple sans enfant	39	197	5.05
Groupe d'adultes sans enfant	150	658	4.39

Mineur isolé	25	33	1.32
<b>Total</b>	<b>1 929</b>	<b>6 544</b>	<b>3.39</b>

*Lecture : En 2023, 948 hommes seuls ont fait 3 417 demandes d'hébergement d'urgence.  
Un homme seul a formulé en moyenne 3.6 demandes.*

Une majorité des demandes émanent d'**hommes seuls (52,2%)** et en 2023, ils ont effectué 3,6 demandes en moyenne soit **15% de plus** qu'en 2022 ; un effort particulier avait été fait par les structures de veille sociale pour les enjoindre à continuer d'appeler le 115 et ne pas laisser le non-recours s'installer. De même que pour les personnes en couple ou groupe sans enfant, pour lesquelles peu de solutions sont disponibles ; ceux-ci ont effectué respectivement 5,05 et 4,39 demandes en moyenne, en très forte augmentation par rapport à 2022.

Les **femmes seules** et les **personnes en famille** effectuent moins de demande avant une mise à l'abri car leur situation de vulnérabilité implique plus souvent une prise en charge. Malgré tout, les chiffres sont en forte augmentation ; pour les femmes seules, c'est 2,8 demandes en 2023 contre 2,4 en 2022 et pour les personnes en familles c'est quasiment 3 demandes en 2023 contre 2,3 en 2022.

## LES APPELS AU 115

En 2023, le 115 a traité **22 926 appels téléphoniques** entrants, une activité en très forte hausse (+65,7%) par rapport à 2022, déjà en hausse de 25% par rapport à 2021.

Evolution du nombre d'appels annuels



*Lecture : En 2023, le 115 a enregistré 22 926 appels.*

Le 115 reçoit donc en moyenne **63 appels par jour** (38 appels en 2022). Ce calcul comprend les week-end où les appels sont beaucoup moins nombreux.

## Nombre d'appels mensuels 2022 et 2023



**Lecture :** En décembre 2023, le 115 a enregistré 1 582 appels.

En 2022, on avait pu observer une très forte augmentation des appels à partir du mois d'août ; ce volume important d'appels s'est maintenu tout au long de l'année 2023 demandant une attention particulière des écoutants pour chaque situation.

Fort heureusement en 2022, l'équipe des écoutants s'était étoffée d'une quatrième personne, ce qui a permis un relai sur la ligne dans la journée.

A noter que cette comptabilité ne comporte que les appels décrochés et non pas les appels qui n'ont pas abouti notamment en raison du temps d'attente trop long (qu'on peut estimer selon les jours entre 30 et 50%).

### Répartition des appels

Les appels qui ont pu être classifiés se répartissent ainsi :

- **13 306 appels de personnes sans abri**, que ce soit pour **une demande d'hébergement d'urgence, d'informations** ou un renouvellement de prise en charge, pour de **l'écoute**, pour **obtenir un renseignement**, etc. (soit 58% des appels).
- **6 660 appels de partenaires** (Maisons du Département, associations tutélaires, maraudes, structures d'hébergement d'urgence, etc.), soit 29% des appels. Ces appels sont en hausse par rapport à 2022 (+310%).
- **517 appels de particuliers** pour signaler une situation ou proposer leur service (contre 222 en 2022).
- 932 appels « polluants » comme une erreur de numéro soit 4,1% des appels.

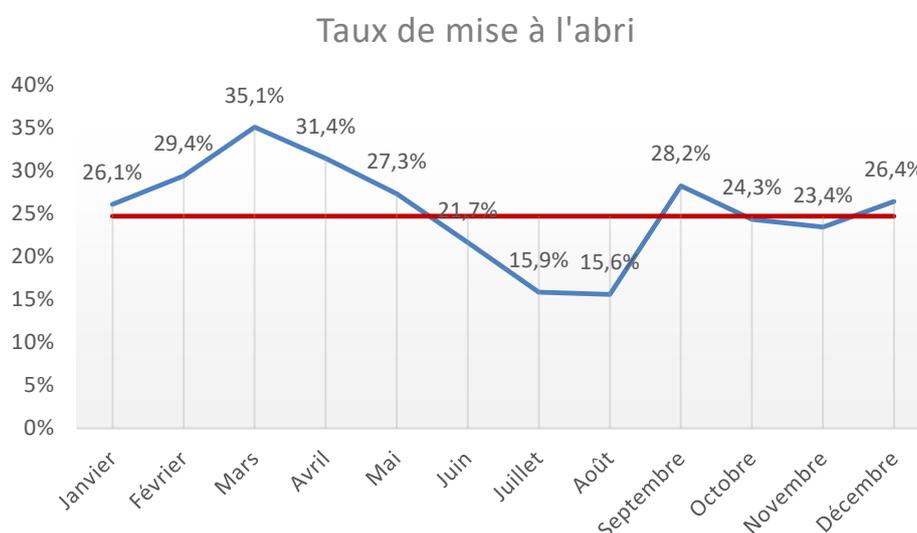
En 2023, le nombre d'appels important est en partie dû aux ménages qui ont renouvelé, parfois plusieurs fois par jour, leur demande d'hébergement. On note également un accroissement important du nombre de contacts avec les partenaires, soucieux de trouver des solutions pour les personnes qu'ils accompagnent. Enfin, on observe un accroissement important du nombre d'appels de particuliers, appelant pour des personnes à la rue.

### 2.1.3 LES REPONSES D'HEBERGEMENT

**832 ménages** (589 en 2022, 746 en 2021 et 857 en 2020) **ont bénéficié, au moins une fois, d'une mise à l'abri, soit 43% des ménages** (36% en 2022, 50,6% en 2021, 63,2% en 2020) ; ce qui représentent la mise à l'abri de **1 617 personnes, soit 53,3% des personnes** ayant fait une demande.

**En 2023, il y a eu 1 696 attributions d'hébergement**, contre 1 344 en 2022, 1 431 en 2021 et 1 866 en 2020. Soit une augmentation 26 % et 352 mises à l'abri supplémentaires par rapport à 2022.

Cependant, cette augmentation en valeur absolue est à corrélérer avec l'augmentation du nombre de demandes ; **ainsi, en 2023 le taux moyen de mise à l'abri en nombre de demandes est de 24,7%** (28,8% en 2022, 32,6% en 2021, 47.5% en 2020) ; ce taux est en chute continue depuis plusieurs années. **2**

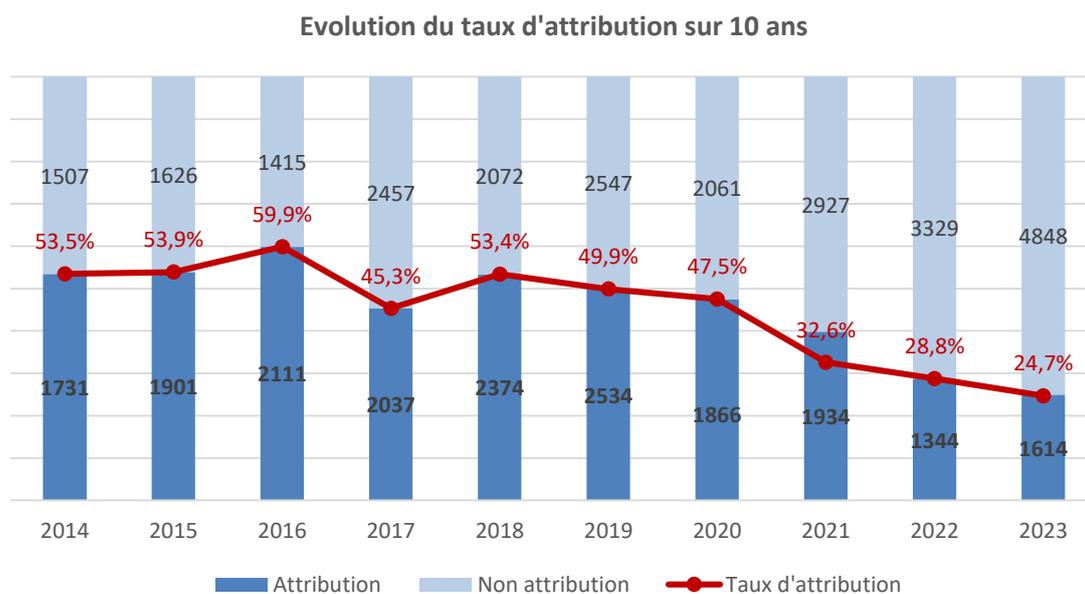


**Lecture :** En 2023, le taux moyen de mises à l'abri a été de 24,7%, avec une variation mensuelle du taux de mise à l'abri allant de 15,6% au mois d'août à 35,1% en mars.

On peut rapidement identifier la chute importante de mise à l'abri au début de l'été 2023 avec la fin du « plan urgence zéro enfants à la rue ». Les hébergements d'urgence étant généralement saturés et pas toujours adaptés aux personnes en famille, et la prise en charge hôtelière ayant dû diminuer de manière importante au cours de l'été, les taux de mise à l'abri ont été très faibles au cours de l'été.

A noter qu'en 2023, **42,1%** des demandes ont généré une **proposition de mise à l'abri** pour **24,7% de mise à l'abri effective** alors qu'en 2022, 44,3% des demandes ont généré une **proposition** pour **28,8% de mise à l'abri effective**.

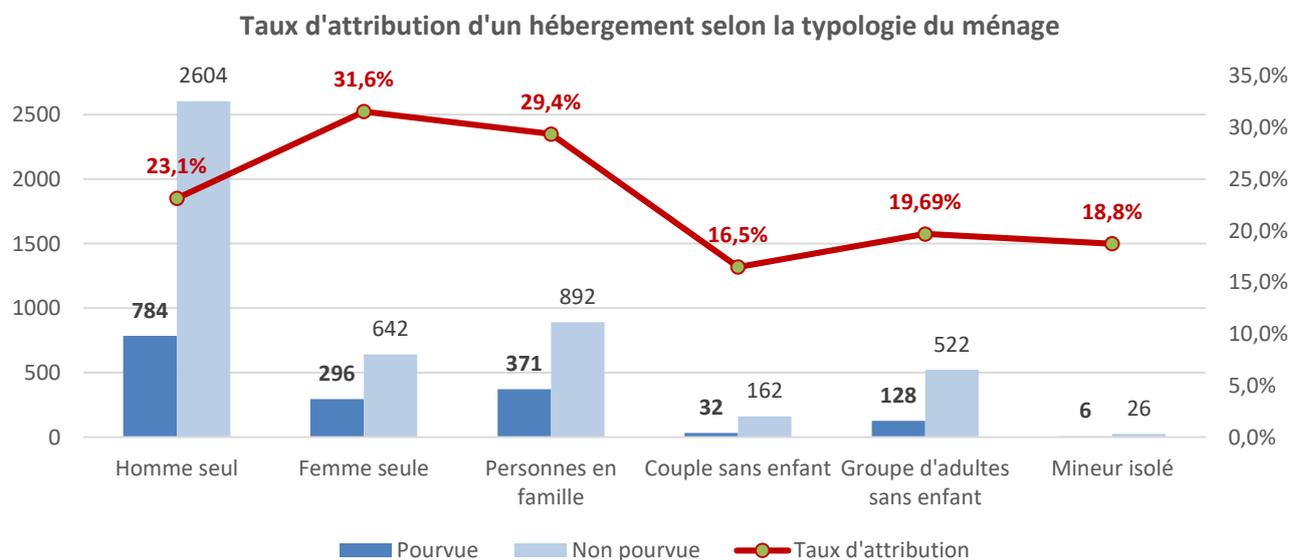
## Evolution des taux de prise en charge sur 10 ans



**Lecture :** En 2023, 24,7% des demandes d'hébergement ont abouti à une attribution (exprimé en ménages).

En 2023, le taux de mise à l'abri chute encore, le nombre de places de mises à l'abri étant relativement stable et les demandes en forte augmentation depuis plusieurs années. La réitération des appels en est une autre conséquence.

## Réponse d'hébergement selon la composition familiale



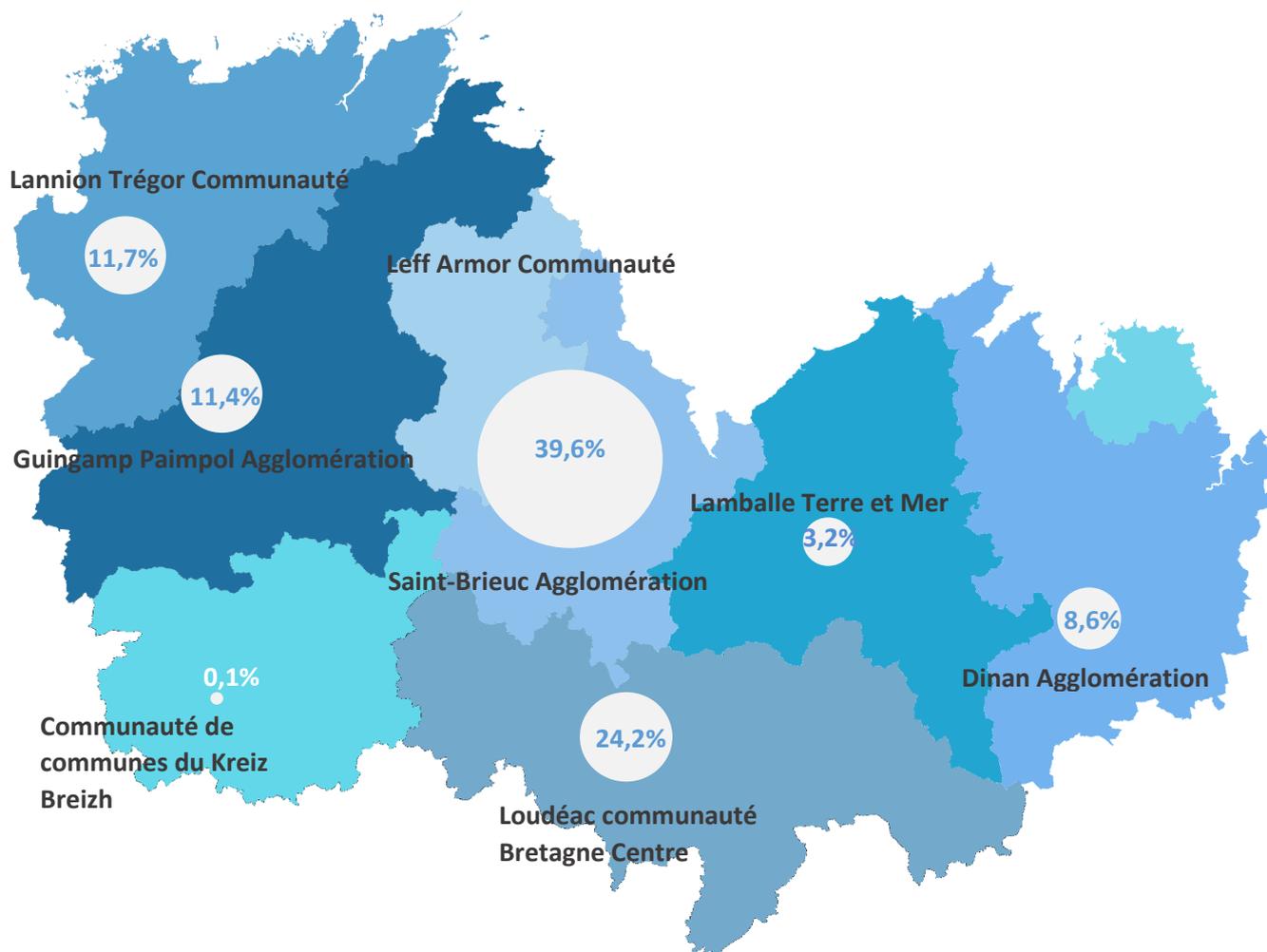
**Lecture :** En 2023, 23,1% des demandes d'hébergement des hommes seuls ont abouti à une attribution d'hébergement.

Le taux d'attribution est différent selon la composition du ménage qui fait une demande d'hébergement. Cela dépend en effet des types de structures disponibles sur les territoires.

En 2023 comme les années précédentes, on observe **un taux d’attribution plus faible** pour les hommes seuls qui bénéficient de moins de places disponibles sur le département et très peu sur Saint Brieuc où ils font principalement leur demande.

On peut également observer que le niveau de prise en charge des personnes en famille est en baisse : **29,4%** contre 39.8% en 2022 et 48% en 2021.

### Répartition des réponses d’hébergement par territoire



*Lecture : En 2023, 11,4% des mises à l’abri sont réalisées sur le territoire de Guingamp-Paimpol.*

**39,6% des mises à l’abri ont eu lieu le territoire de Saint-Brieuc** (quasi stable par rapport à 2022 qui avait connu une forte baisse, de 11.2 points de moins qu’en 2021). La demande reste forte sur ce territoire qui concentre les services publics et un grand nombre d’acteurs du secteur associatif. En revanche, les possibilités de mise à l’abri ne peuvent pas absorber cette forte demande. En particulier, la réponse pour les personnes seules reste déficitaire.

Les réponses proposées sont donc reportées sur Guingamp-Paimpol, Dinan et Lannion dans des proportions assez similaires.

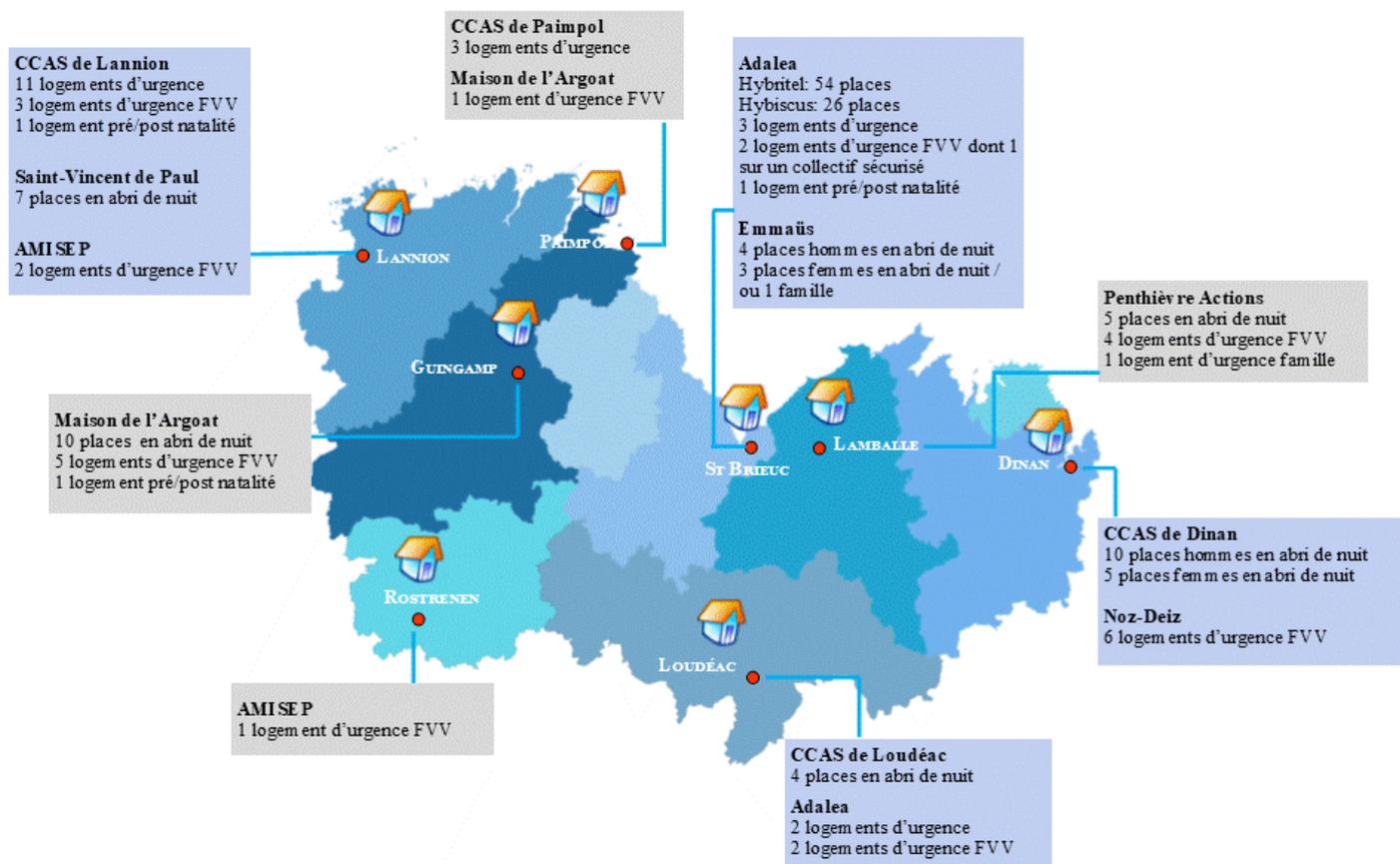
La forte proportion de réponses à Loudéac est induite par le fait que le séjour est limité à 2 jours par mois, aussi, il y a un important roulement de personnes orientées vers l’abri de nuit.

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.

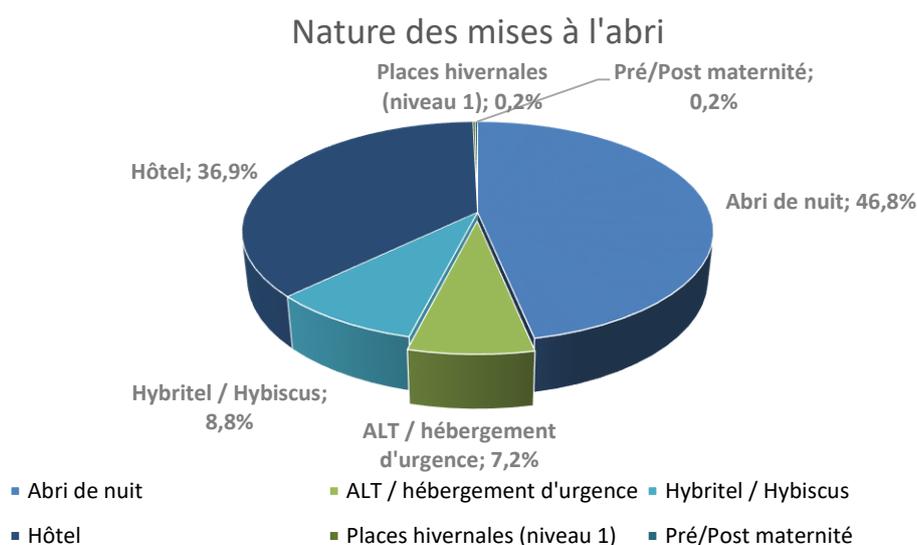
Les structures d’hébergement n’ont pas les mêmes pratiques sur le département. Certaines accueillent les personnes pour des durées limitées (2 ou 3 nuits maximum dans le mois) générant automatiquement un turnover important sur les places et augmentant d’autant plus le nombre de mises à l’abri.

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.



Carte 2023 des hébergements d’urgence sur le département des Côtes d’Armor (hors plan hiver et hôtels).

## Nature des mises à l'abri



*Lecture : En 2023, 36.9% des mises à l'abri sont réalisées à l'hôtel*

En 2023, la part des réponses **en abri de nuit / hébergement d'urgence reste stable**, après une augmentation notable en 2022 (reprise du fonctionnement d'avant-COVID).

**La part des mises à l'abri à l'hôtel connaît une très légère baisse** (-0.9 point), et est marquée par une différence entre les deux semestres.

**Les structures Hybritel et Hybiscus représentent 8,8%** des mises à l'abri en 2023, soit 1.5 point de plus qu'en 2022. En nombre brut de mises à l'abri, le chiffre a augmenté, 141 mises à l'abri en 2023 contre 97 en 2022 ; de nouvelles orientations ont pu être réalisées avec le concours de l'hébergeur pour permettre aux familles d'intégrer les structures d'hébergement.

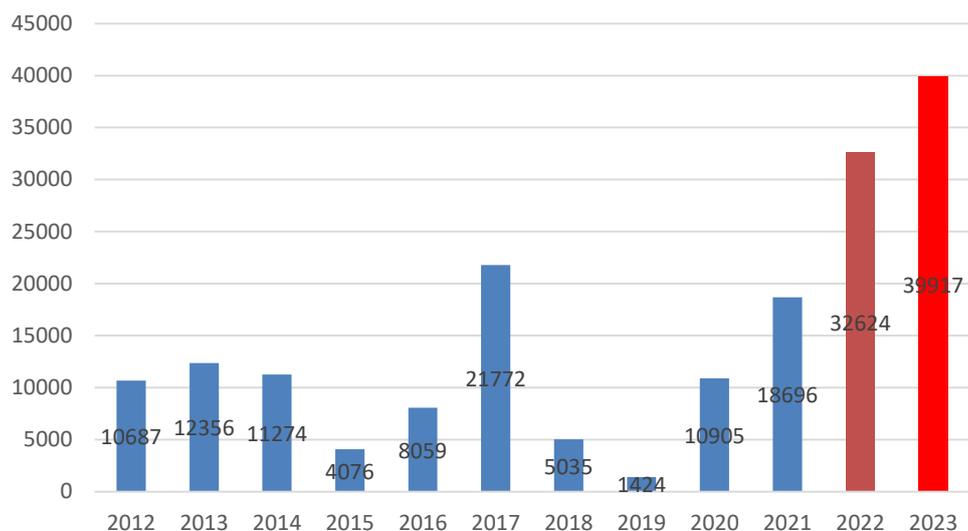
## La réponse hôtelière

En 2022, la réponse hôtelière avait été très largement mobilisée pour répondre aux besoins d'hébergement, principalement des familles et cela s'est poursuivi au premier trimestre 2023, dans l'application de la directive « plan urgence zéro enfants à la rue ». Les hébergements d'urgence ne pouvaient pas répondre à la demande, aussi de nombreuses familles ont été orientées dans différents hôtels du département.

En 2023, la part des hébergements en hôtel a, sur l'année, peu varié car si elle a été très haute en début d'année, elle s'est ensuite réduite de manière importante à l'été puis a connu en second pic à la rentrée sous l'influence de différents facteurs : l'arrivée de personnes dans le cadre des opérations de desserrement de Rennes ou de Paris, hébergées en première intention sur l'hôtel ; un accroissement des demandes de mises à l'abri dès septembre pour des familles ou des personnes seules présentant des problématiques de santé importantes ; une mise à l'abri systématique sur une période de fin octobre à début novembre à la suite d'intempéries.

**En tout en 2023, 39 917 nuitées hôtelières ont été mobilisées**, contre 32 624 en 2022 soit une augmentation de 22.3%.

## Evolution de la prise en charge nuitées hôtelières



**Lecture :** En 2023, la prise en charge hôtelière représente 39 917 nuitées.

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

L'année 2023 affiche **un taux de réponse positive de 24,7%** (28,8 % en 2022, 32,6% en 2021, 47,5% en 2020 et 49,9% en 2019) ; plus clairement, **moins d'1 demande d'hébergement sur 4 aboutit à une mise à l'abri.**



**2 756 réponses positives**  
(Acceptées par l'appelant)

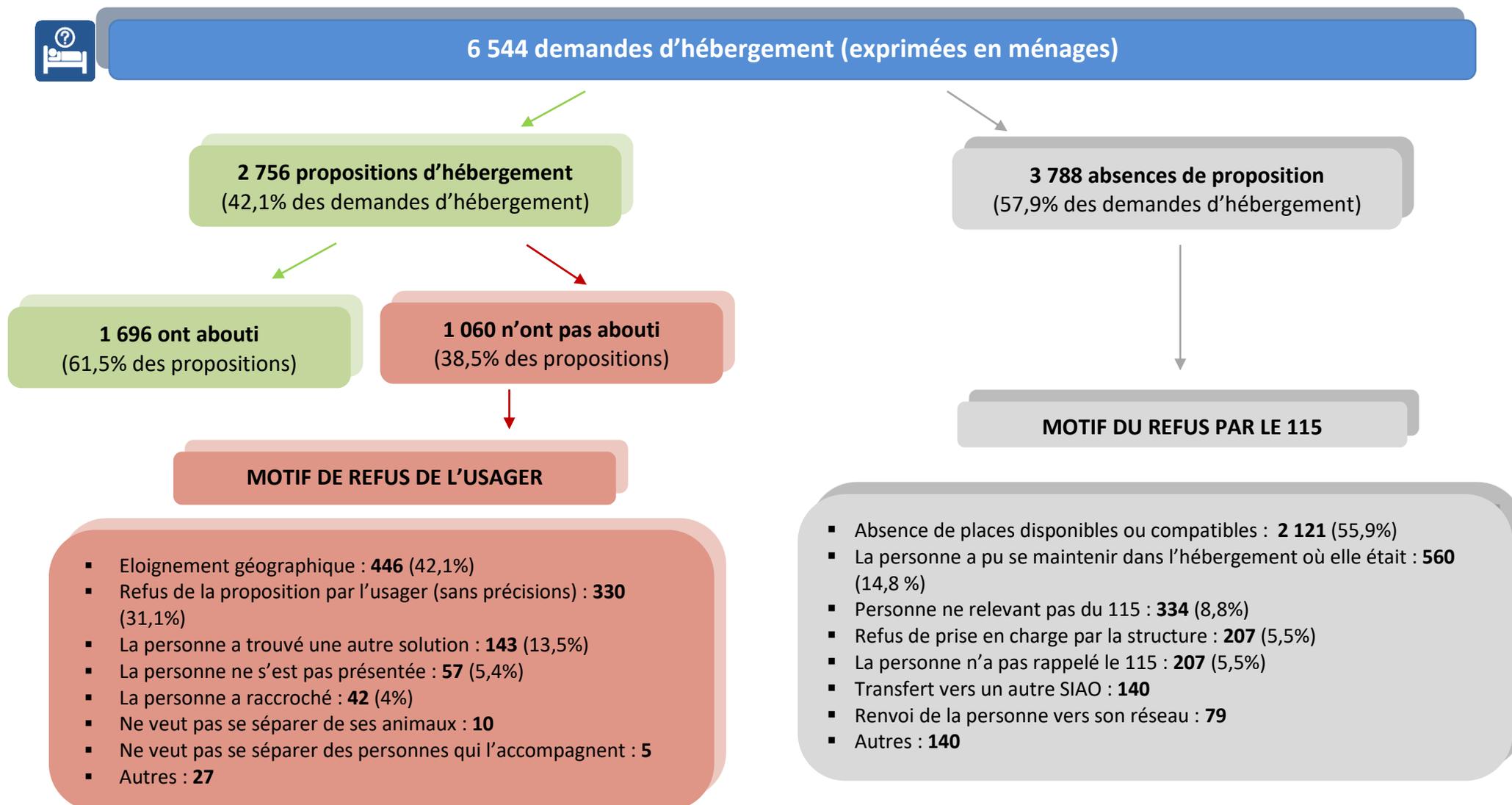


**3 788 réponses négatives**

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

- L'augmentation du nombre de ménages faisant appel au 115 (+7,5% par rapport à 2022) et particulièrement des familles nombreuses et un nombre de places qui stagne.
- La limitation à partir de juin du recours à la prise en charge à l'hôtel qui a très fortement impacté les possibilités de mises à l'abri.

**42,1% des demandes d'hébergement font l'objet d'une proposition par le 115** (44,3% en 2022, 44,1% en 2021 et 65,2% en 2020).  
**24,7% des demandes d'hébergement aboutissent à une mise à l'abri** (28,5% en 2022, 32,6% en 2021 et 47,5% en 2020).



En 2023, **61,5% des propositions du 115 aboutissent à une mise à l'abri effective** contre 64,3% en 2022 et 74% en 2021.

Les trois principaux motifs d'absence de proposition de la part du 115 sont :

- **L'absence de places disponibles pour 46,3 %** des demandes ou **l'absence de places compatibles avec la composition du ménage** (pas assez de lits pour une famille par exemple) à **9,6%**.
- **14,8% : « Le ménage a trouvé une autre solution ou s'est maintenu dans l'hébergement où il était »** : les écoutants tentent d'aider les personnes à se maintenir là où elles sont pour quelques jours supplémentaires, parfois en attendant qu'une place se libère en structure.
- Le motif « le ménage ne relève pas du 115 » renvoie notamment à la répartition des compétences Etat et Conseil Départemental (CD) sur la prise en charge des femmes seules, enceintes ou avec enfant(s) âgé(s) de moins de 3 ans. Ces situations relèvent de la compétence du Conseil Départemental : le 115 peut parfois mettre à l'abri 1 à 2 nuits sur les temps d'astreinte, le temps de réorienter vers le CD.

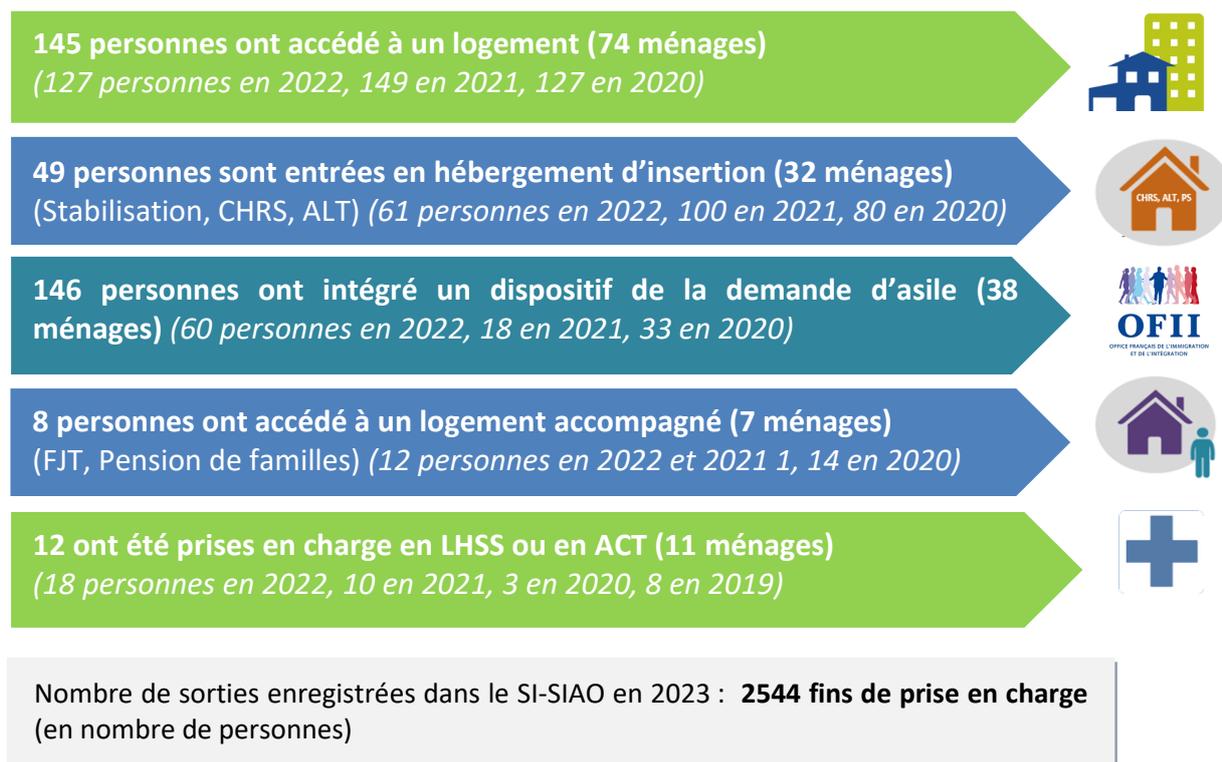
Quant aux usagers, les principaux motifs de refus de la proposition qui leur est faite sont :

- **42,1% des refus liés à un « éloignement géographique ou manque de transports en commun »** : selon l'heure à laquelle la personne appelle, il est probable qu'il ne lui soit pas possible de rejoindre le lieu d'hébergement durant les heures d'accueil ; les personnes sont aussi assez réticentes à s'éloigner du lieu de leur demande d'hébergement.
- **Dans 13,5% des refus, la personne a pu trouver une autre solution** : en effet, il faut souvent du temps aux écoutants pour trouver une place en structure ou à l'hôtel et parfois dans cet intervalle, la personne a elle-même pu trouver une autre solution.

## 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, lorsque leur situation administrative est compatible, 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 2023 :



**L'accès au logement est le 1er motif de sortie** avant même l'entrée dans un hébergement d'insertion : 44 personnes ont accédé au logement privé, 101 au logement social (en hausse de 16%) et 3 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 encore en diminution** : 12 personnes de moins ont accédé à un hébergement d'insertion en 2023 par rapport à 2022 ; c'était déjà 39 de moins entre 2022 et 2021. Cette diminution s'explique par la baisse des offres transmises au SIAO en 2022 et l'arrêt de la priorisation des personnes hébergées sur l'urgence. Cette pratique, adoptée pendant la période de crise sanitaire, permettait de fluidifier l'urgence et l'insertion.

Sur les 8 personnes ayant accédé à un logement accompagné, 4 sont entrées en FJT, 1 en résidence accueil.

Les orientations vers un dispositif d'asile sont en nette augmentation.

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 a appelé le 115 pour indiquer sa fin de prise en charge.

## LES COMMISSIONS D'ETUDE DES SITUATIONS PREOCCUPANTES (CESP)

Le cadre de la Commission d'Etude des Situations Préoccupantes (CESP), qui avait été mis en place lors la création SIAO, a évolué en 2023 suite à un travail de réécriture important pour répondre aux attendus issus des sessions de formation Demeter « santé mentale précarité » et de l'instruction du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO, à savoir :

- Permettre une évaluation approfondie en mobilisant le réseau (construction de réponses / accompagnement à plusieurs partenaires) et accentuer l'accompagnement pluridisciplinaire.
- Développer une logique de prévention plutôt que de gestion de crise. Anticiper les parcours des personnes accompagnées et les risques de ruptures et donner de la cohérence aux parcours (*ex : recueil d'infos utiles auprès des personnes, objectifs communs d'accompagnement en multi référence, etc.*)
- Instaurer une régularité dans les échanges, la mise en commun entre partenaires, la construction/analyse collective.
- Permettre un espace d'échanges partenarial autour des parcours des personnes et garantir une couverture territoriale et un cadre commun/ harmonisé au niveau départemental.

Cette nouvelle organisation des CESP s'inscrit dans un travail partenarial avec la mobilisation de membres permanents et de membres invités, acteurs de la santé, du médico-social et du social, pouvant apporter leur connaissance des situations étudiées ou l'expertise de leurs fonctions.

Au cours de l'année, un calendrier départemental a pu être fixé. Ainsi, sous cette nouvelle forme, les commissions ont pu se mettre en place à partir du second semestre et se poursuivront en 2024, pour concerner tous les territoires.

Ce travail se renforcera l'année prochaine avec une action de formation à destination des animateurs afin de les outiller et de les conforter dans leur rôle. Encore trop récent, le nouveau cadre de la CESP fera l'objet d'une analyse plus détaillée dans le prochain rapport d'activité.

En 2023, **28 situations préoccupantes** ont été repérées par les structures relais, le 115 ou les structures d'hébergement, 20 en 2022. Parmi ces situations complexes repérées, nous comptabilisons : 19 hommes seuls, 7 femmes seules, 1 couple et 1 femme avec un enfant majeur. Comme en 2022, la plupart des personnes concernées souffrent de pathologies psychiques non identifiées ou non stabilisées et /ou de handicap.

Sur ces 28 situations repérées, 21 ont fait l'objet d'une commission d'étude des situations préoccupantes (20 en 2022, 11 en 2021, 13 en 2020) : 8 situations à Lannion, 4 à Guingamp, 3 situations à Saint-Brieuc et à Dinan, 1 à Loudéac, Rostrenen et Paimpol. Parmi celles qui n'ont pas donné lieu à une CESP, 5 ont été réorientées vers d'autres espaces de concertation (CPPT, organisme de tutelle ou DAC), et 2 autres ont été reportées.

A ce jour pour l'ensemble de ces situations :

- 8 personnes ne font plus appel au 115,
- 6 sont en attente d'une place d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné,
- 4 personnes continuent de faire appel au 115 sans donner lieu forcément à une solution d'hébergement,
- 3 sont en hébergement d'insertion ou de stabilisation,
- 2 ont accédé à un logement du parc public
- 2 personnes sont toujours hébergées par le 115 en structure d'urgence ou à l'hôtel
- 1 est en cours d'expulsion, 1 hébergé par des tiers, 1 est entré en Famille d'accueil thérapeutique.

Sur les 21 situations examinées lors des commissions, 3 ont accédé à une stabilité d'hébergement qui laisse entrevoir une évolution positive de leur situation.

## 2.2 LES STRUCTURES RELAIS DE SAINT-BRIEUC ET LOUDEAC

### Présentation des structures relais

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

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

L'évaluation SIAO est réalisée à partir du dossier numérique du système d'informations SI SIAO, commun pour l'ensemble des structures évaluatrices, qui sert de cadre pour la réalisation et la transmission des éléments recueillis au SIAO 22.

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

Par ailleurs, dans le cadre d'un conventionnement avec le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP), nous intervenons jusqu'au 30 Juin 2023 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. A la demande du SPIP, ce dispositif a pris fin en juin 2023.

### Modalités d'organisation

**Concernant le site de Loudéac**, deux créneaux de rendez-vous par semaine sont dégagés afin d'effectuer ces entretiens d'évaluation. De l'information a été réalisée sur ce secteur notamment auprès de la structure d'urgence gérée par le CCAS mais aussi auprès des travailleurs sociaux. Le lien avec les partenaires est bien établi et l'articulation entre les acteurs est fluide.

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

- Permanences (deux créneaux de rendez-vous par semaine) sur le site de Rochard afin de recueillir les demandes des femmes victimes de violences conjugales et les recevoir si besoin en lien avec un travailleur social de la structure plus spécifiquement formé à cette problématique.
- Permanences sur l'ensemble de la semaine sur le site de la Corderie pour recevoir les demandes des personnes qui sollicitent un rendez-vous.
- Point régulier avec l'accueil de jour concernant les personnes accueillies sur ce lieu et demandeuses d'un hébergement d'insertion.
- Permanences à la Maison d'arrêt de Saint Brieuc une demi-journée par semaine, dans le cadre du DPSMA et recueil des demandes SIAO des personnes sortantes jusqu'au 30 Juin 2023.

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**, les personnes qui n'ont pas intégré le dispositif sur lequel elles étaient positionnées, doivent contacter la structure relais afin de maintenir leur demande. Ce contact doit être renouvelé tous les mois par le demandeur.
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 à l'opérateur SIAO.

## Quelques données quantitatives

### Les rendez-vous

Le tableau ci-dessous résume l'activité des deux structures relais mensuellement gérées par Adalea : Loudéac et Saint-Brieuc. 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 2023	Nombre de rendez-vous fixés		Nombre de rendez-vous honorés	
	Saint-Brieuc	Loudéac	Saint-Brieuc	Loudéac
Janvier	67	8	42	6
Février	55	7	34	5
Mars	66	7	45	3
Avril	54	6	34	2
Mai	53	15	31	9
Juin	38	6	20	5
Juillet	89	11	48	6

Août	57	5	42	2
Septembre	49	7	34	4
Octobre	74	10	42	4
Novembre	74	8	39	1
Décembre	54	11	25	4
<b>TOTAL</b>	<b>730</b>	<b>101</b>	<b>436</b>	<b>51</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>831</b>		<b>487</b>	

Nous notons 31 rendez-vous de plus de fixés en 2023 par rapport à 2022 et 36 rendez-vous de plus honorés.

41% des rendez-vous ne sont pas honorés. Il s'agit d'une difficulté repérée du public en grande précarité qui peut être aux prises avec d'autres priorités : changement de lieu d'hébergement via des tiers ou le 115 par exemple. Ce contexte embolise les créneaux disponibles et rallonge les délais de rendez-vous. Il s'agit d'un « cercle vicieux » car nous observons également que plus les délais de rendez-vous sont longs, moins les personnes ne les honorent.

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

#### ■ Composition des ménages demandeurs

	Loudéac 2022	Saint Briec 2022	Loudéac 2023	Saint-Briec 2023
Hommes seuls	48%	54%	52%	54%
Femmes Seules	17%	18%	22%	19%
Femmes avec enfants	21%	16%	17%	13%
Hommes avec enfants	3%	4%	4%	3%
Couples	6%	4%	3%	5%
Couples avec enfants	5%	4%	2%	6%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

Aussi bien sur le territoire de Loudéac que celui de Saint Briec, ce sont majoritairement des hommes seuls qui sont reçus en entretien d'évaluation SIAO. C'est un constat qui avait déjà été fait les années précédentes. Nous notons un manque d'offres d'hébergements (de petites typologie) face à ces demandes.

#### ■ Origine de la demande de rendez-vous

	2022 - Loudéac	2022 Saint-Briec	2023 - Loudéac	2023 Saint-Briec
Personne elle-même	44%	31%	43%	32%
MDD	19%	11%	14%	12%

Centres Hospitaliers	0%	1%	0%	-
Services tutelle	-	1%	-	1%
CADA	-	1%	-	-
CLAJJ et FJT	-	-	-	-
115	4%	4%	7%	2%
CCAS	1%	1%	-	-
CMP/CMPS	13%	-	7%	-
Accueil Ecoute Femmes	-	3%	2%	3%
Accueil de jour Adalea	-	13%	-	16%
Mission locale	10%	1%	11%	-
SPIP	-	4%	-	6%
Associations caritatives et autres partenaires	-	3%	-	1%
Autre *	9%	7%	16%	26%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

*\*Autres : Famille, travail, tiers*

Nous observons sur cette année 2023 une relative stabilité de l'origine de la demande de rendez-vous par rapport à 2022.

Ce sont principalement les personnes elles-mêmes qui font la démarche, ce qui nous amène à penser que les structures relais SIAO sont de mieux en mieux identifiées.

En accord avec les personnes reçues en entretien, il est fréquent que l'évaluateur.trice SIAO prenne ensuite contact avec un partenaire pour étayer la demande et affiner l'orientation.

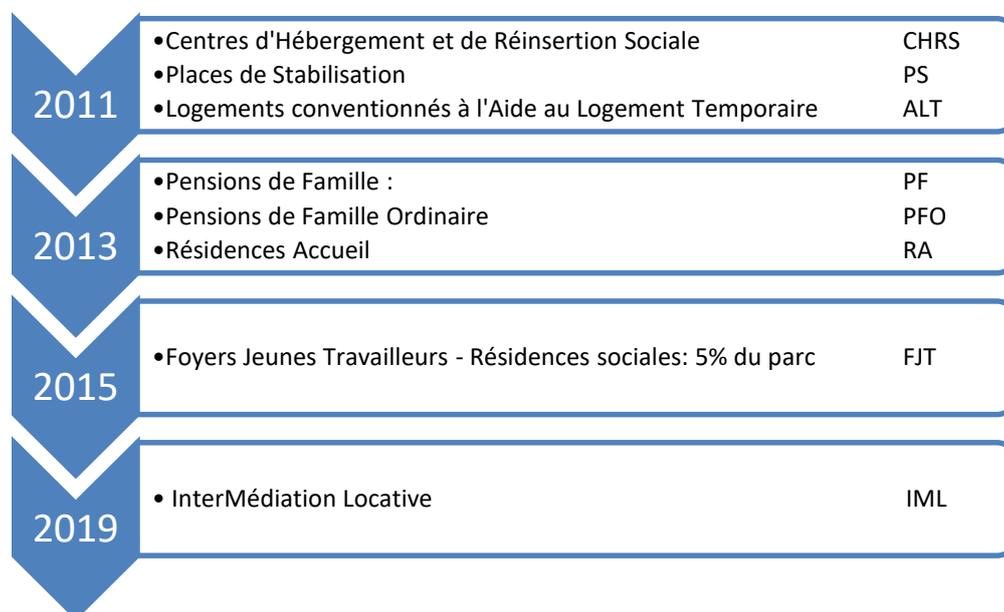
## Perspectives

**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.

Ainsi, l'année 2024 sera axée sur la transition du rôle de l'évaluateur social vers la mission de référent du parcours logement de la personne. En 2023, 2 professionnelles de la structure relais ont participé à une formation-action avec le CREAL afin de " Traduire la logique de parcours logement et les attendus de l'instruction du 31 mars 2022 dans La pratique d'évaluateur SIAO". Ainsi, dans la continuité de la formation-action, les prochaines journées évaluateurs auront pour objectifs de décliner le plan d'actions et approfondir certaines notions en lien avec la stratégie évaluative et le guide des évaluateurs.

## 2.3 SIAO INSERTION

Cette partie du rapport est consacrée à l'activité insertion du SIAO dont le périmètre a évolué depuis 2011 pour compter, en 2023, six dispositifs différents :



En 2023, le SIAO a enregistré **875 nouvelles demandes d'hébergement/logement accompagné** (937 en 2022, soit une baisse de 7%). Après de 2 années de hausse de la demande, le nombre de demandes retrouve le niveau des années 2019 et 2021, avec respectivement 870 et 879 demandes ; l'année 2020 ayant été une année particulière en raison de la crise sanitaire Covid 19, avec 745 demandes.

Parallèlement, en 2023, **202 offres d'hébergement/logement** ont été transmises par les structures gestionnaires, tous dispositifs confondus (208 en 2022). Le volume d'offres transmises au SIAO poursuit sa diminution et s'explique notamment par :

- Une tension locative qui s'accroît dans le parc public avec une hausse des demandes de logements sociaux (9 940 demandes HLM en 2020, 12 660 demandes au 1er juillet 2022, 13 976 demandes au 20 février 2024 – source IMHOWEB) et une diminution du turn-over dans le parc.
- Un accès au logement social qui prend plus de temps, induisant une baisse des sorties d'hébergement d'insertion / logement accompagné avec des durées de séjour plus longues, d'où une baisse des offres hébergement / logement accompagné.
- Un travail d'accompagnement pouvant s'allonger dans la durée et l'intensité dès lors qu'une entrée est effective : en effet dans l'attente de l'accès à un dispositif SIAO, les situations économiques et sociales des ménages peuvent se détériorer, induisant un travail d'accompagnement plus long et plus intense avant de permettre aux ménages de recouvrer une certaine autonomie.

### Evolution des demandes/offres d'hébergement-logement



**Lecture :** En 2023, le SIAO a comptabilisé 875 demandes d'hébergement/logement pour 202 offres.

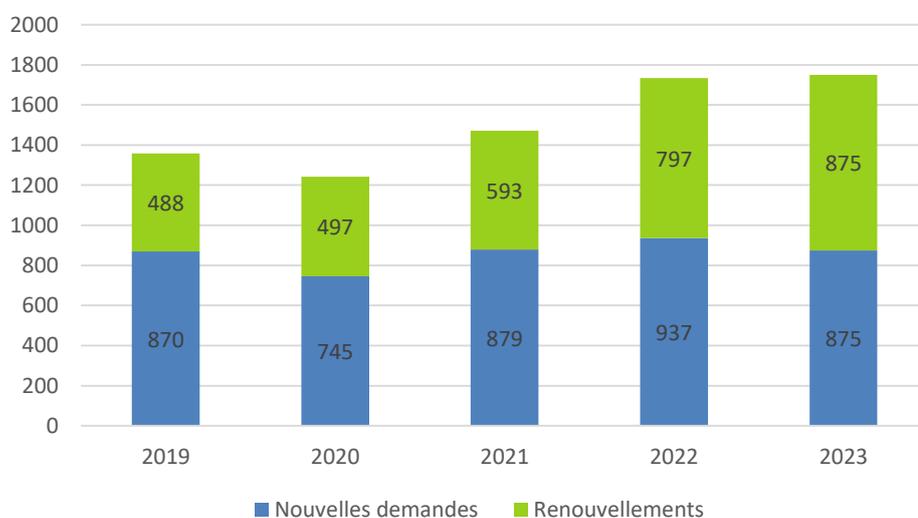
Depuis 2017, la tendance est à une baisse des offres, -24% entre 2017 et 2023 (65 offres en moins). Cette baisse se poursuit malgré l'intégration des offres en intermédiation locative et leur nombre croissant.

Avec 875 demandes en 2023, le niveau reste élevé, avec un ratio de **4,3 demandes pour 1 offre** contre 3,2 en 2017.

En moyenne sur l'année, le SIAO a compté **485 demandes en attente** (CHRS : 193 ; ALT : 199 ; PS : 30 ; Pension de familles : 53 ; FJT : 10), alors qu'en 2022, on dénombrait en moyenne 445 demandes en attente, 364 en 2021, 325 en 2020, 312 en 2019, 286 en 2018.

Le volume de la liste d'attente, qui ne cesse d'augmenter, peut être mis en lien avec des délais d'attribution qui s'étirent et des demandeurs qui se voient contraints de renouveler leurs demandes à plusieurs reprises avant une attribution ou de trouver une solution de logement par leurs propres moyens. On peut visualiser ci-dessous la hausse du nombre des demandes renouvelées, passant de 488 en 2019 à 875 (+79%) **pour atteindre le même niveau que le nombre des nouvelles demandes en 2023.**

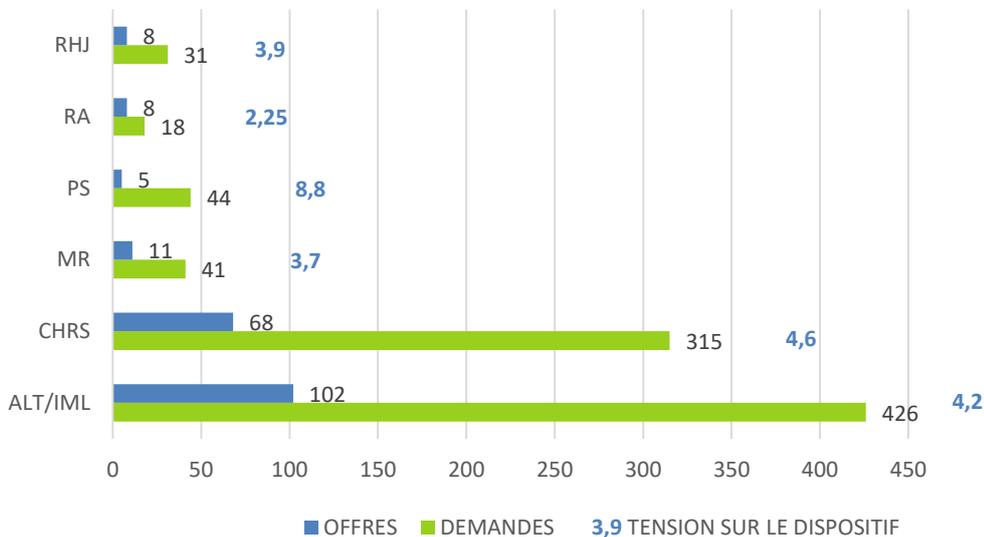
### Evolution des demandes et des renouvellements 2019-2023



**Lecture :** En 2023, le SIAO a comptabilisé 875 nouvelles demandes d'hébergement/logement et 875 renouvellements de demandes.

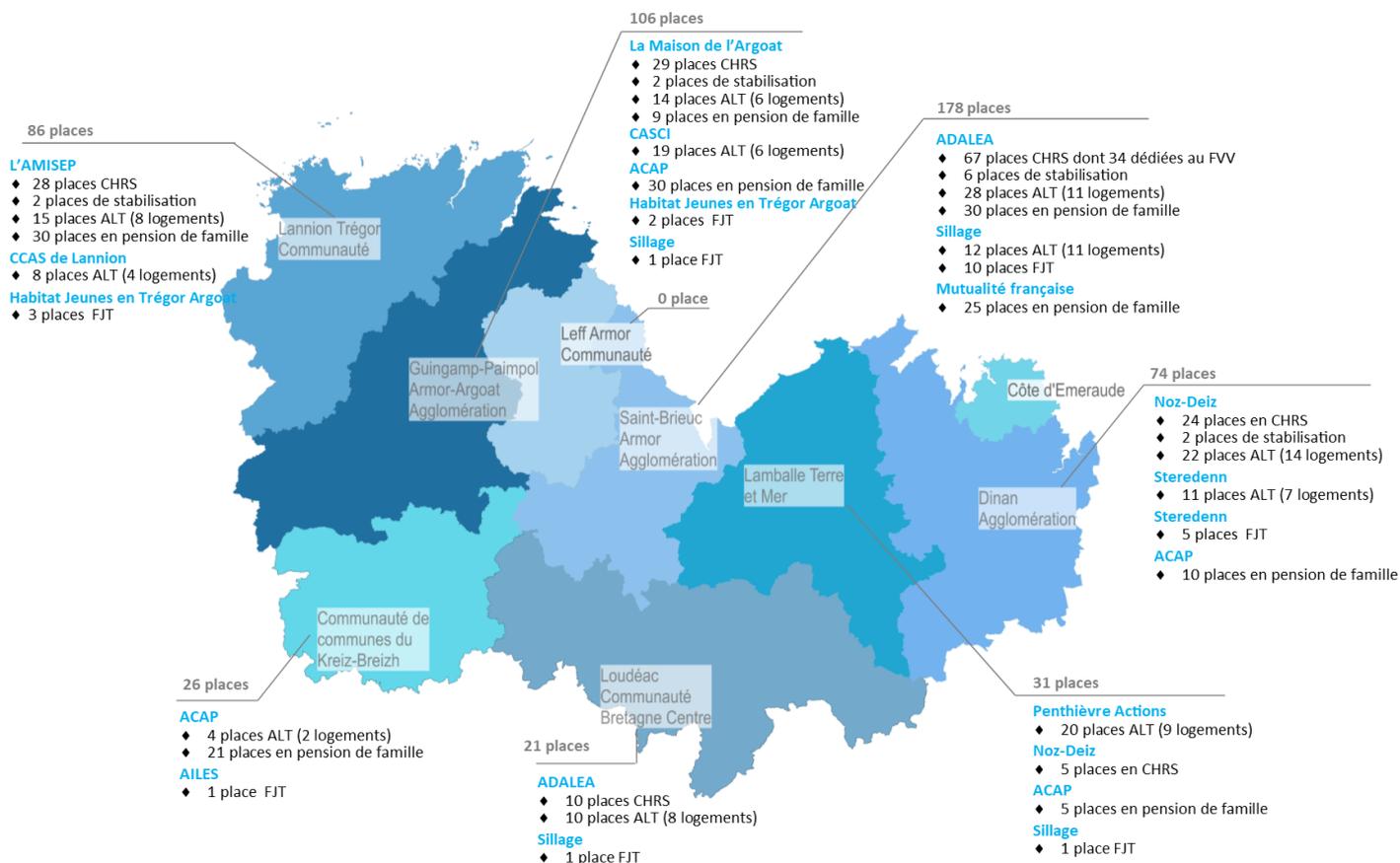
La tension est variable selon les dispositifs, elle est particulièrement marquée en 2023 pour les places de stabilisation avec près de 9 demandes pour une offre.

Nombre de demandes et d'offres d'hébergement/logement par dispositif reçues en 2023 - Tension par dispositif



**Lecture :** En 2023, le SIAO a comptabilisé 315 demandes d'hébergement en CHRS pour 68 offres, soit une tension de 4,6 demandes pour une offre.

## Cartographie du parc hébergement / logement accompagné



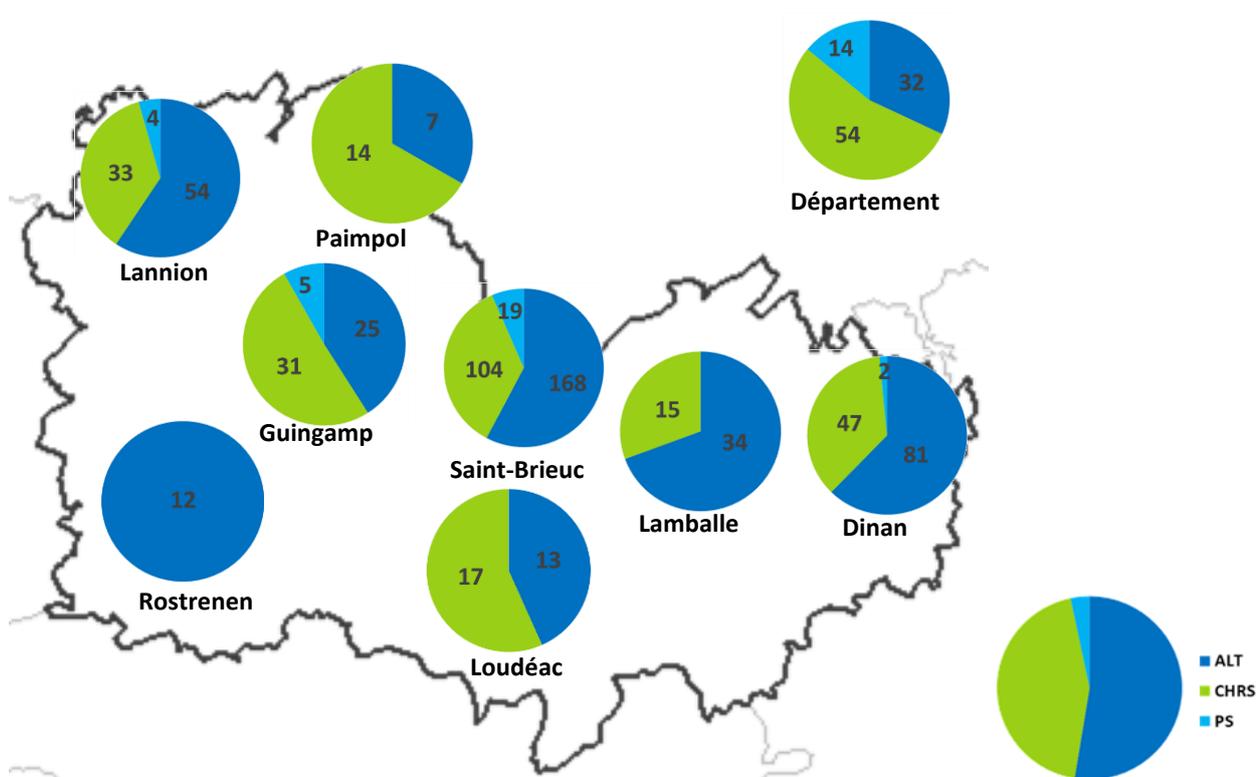
## 2.3.1 L'HEBERGEMENT D'INSERTION

### LES DEMANDES D'HEBERGEMENT D'INSERTION



En 2023, **785 demandes d'hébergement d'insertion (CHRS, ALT, PS)** ont été transmises par les structures relais à l'opérateur SIAO, soit **62 de moins qu'en 2022**.

#### Carte – Demandes d'hébergement par territoire et par dispositif



**Lecture :** En 2023, sur les 785 demandes d'hébergement transmises, celles concernant Lannion en premier choix de ville correspondent à 54 demandes en ALT, 33 CHRS et 4 PS. Les demandes concernant le département sont celles pour lesquelles le ménage n'a pas émis de souhait géographique particulier.

**En 2023, le SIAO comptabilise 426 demandes d'ALT, 315 de CHRS et 44 de PS.** On enregistre en 2022 441 demandes ALT (-15), 379 demandes CHRS (-64), 27 demandes PS (+17).

Le dispositif ALT **représente 54% de l'ensemble des demandes d'hébergement d'insertion** (52% en 2022), contre 40% pour le CHRS (45% en 2022) et 6% pour les PS (3% en 2022).

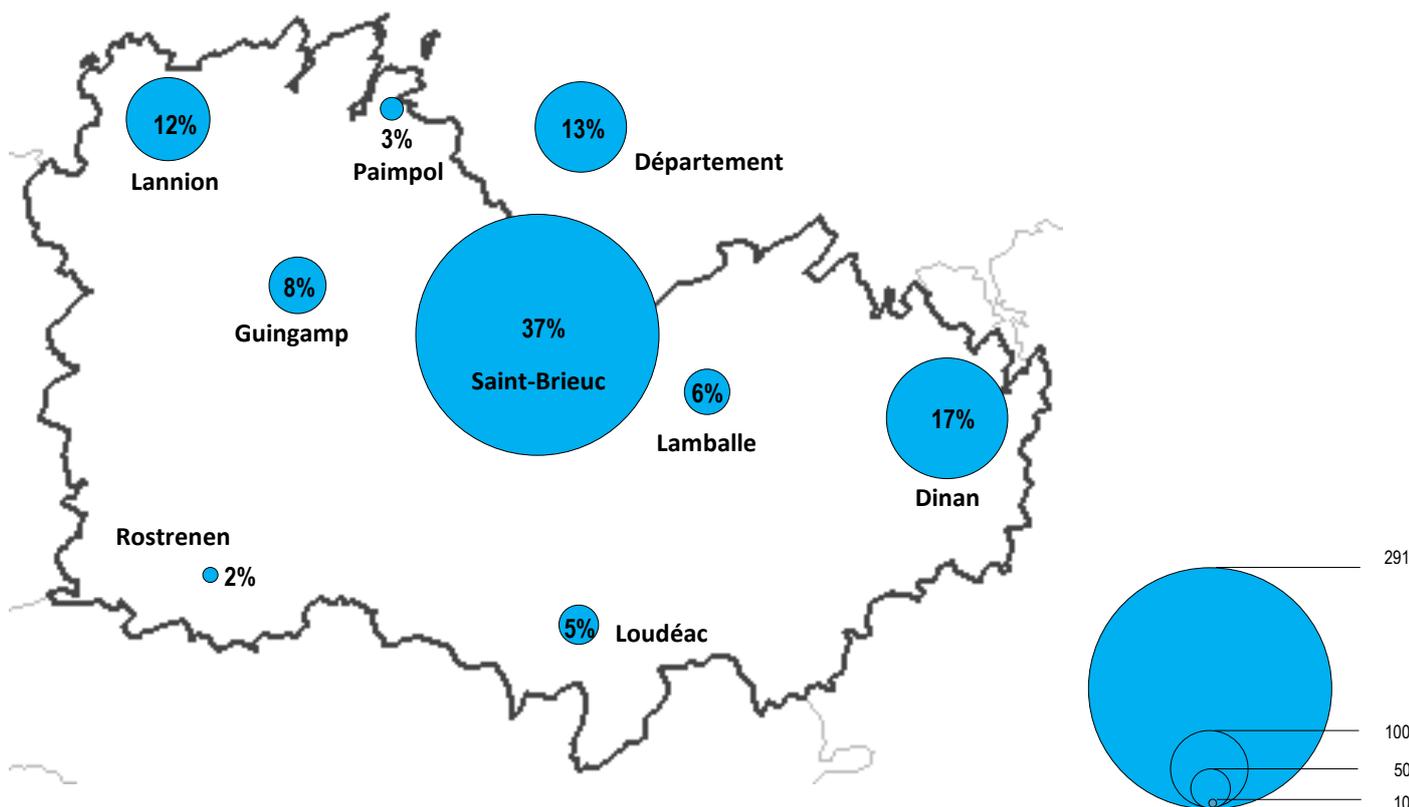
La part des demandes ALT est en hausse constante depuis 2017 où le dispositif représentait 41% des demandes contre 54% en 2023. Cette augmentation peut être mise en relation avec la tension locative que l'on connaît dans le département.

Parallèlement, la part des demandes CHRS est passée de 51% en 2017 à 40% en 2023.

Les demandes départementales représentent 13% des demandes, comme en 2022. La part des demandes départementales varie selon le dispositif préconisé, elles représentent 32% des demandes en places de stabilisation, 17% des demandes CHRS et 8% des demandes d'ALT.

Devant la saturation des dispositifs et les délais d'attente toujours plus longs, les professionnels peuvent inciter les ménages à élargir leur demande. Les personnes peuvent alors privilégier une demande départementale pour se voir attribuer plus rapidement une place d'hébergement. Mais il arrive très souvent qu'au moment de la proposition d'hébergement, les ménages reprécisent leur choix géographique.

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



**Lecture :** Le territoire de Dinan comptabilise 17% des demandes d'hébergement d'insertion.

**Le territoire de Saint-Brieuc concentre plus d'un tiers des demandes d'hébergement d'insertion.**

Par rapport aux années précédentes, on constate une légère augmentation de la part des demandes pour les territoires de Dinan (+3 points) et Guingamp (+2 points) ; sur les autres territoires, leur part est sensiblement identique.

La part des demandes départementales se stabilise à 13%.

## LES OFFRES D'HEBERGEMENT D'INSERTION

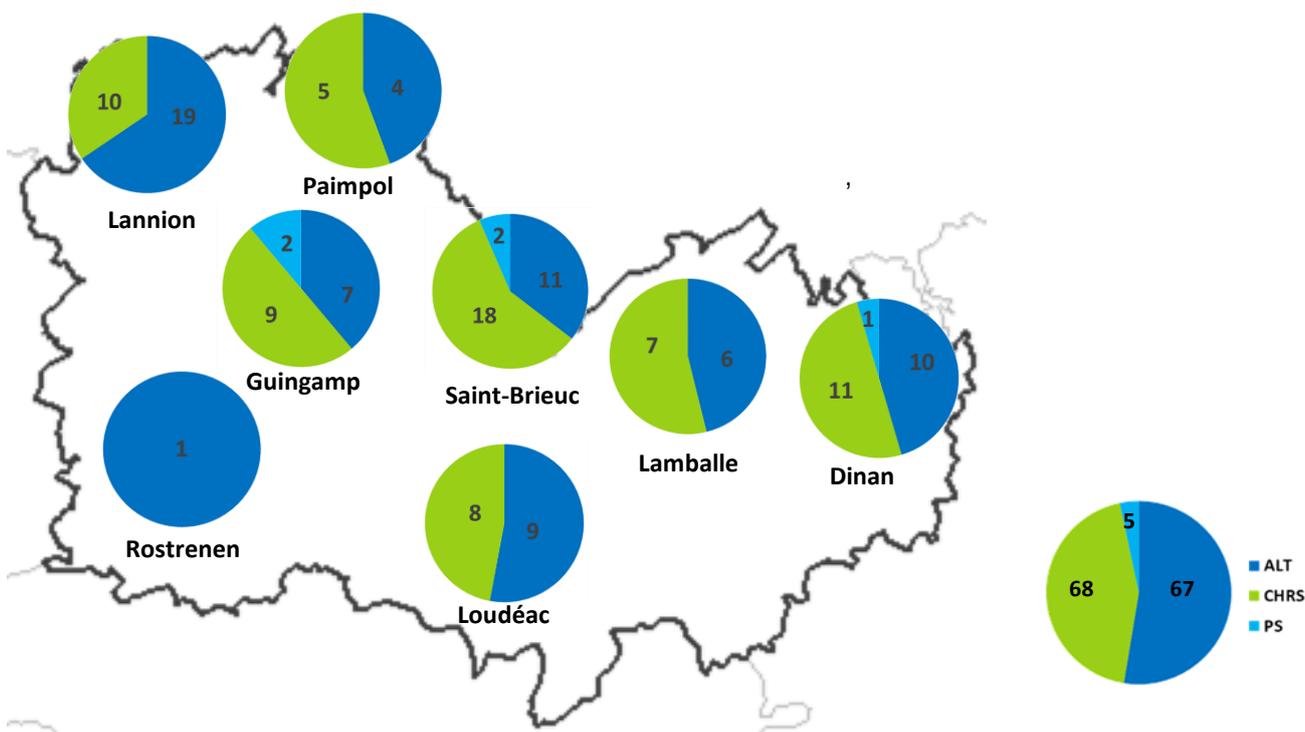
En 2023, 140 nouvelles offres d'hébergement d'insertion ont été transmises au SIAO, contre 154 en 2022 (soit 14 offres de moins). Depuis 2017, on constate une baisse de 42,1% du nombre d'offres transmises.

En 2023, le SIAO a recensé 67 offres d'ALT, 68 de CHRS et 5 de PS.

En 2022, le SIAO avait recensé 75 offres d'ALT, 71 de CHRS et 8 de PS. La baisse du nombre d'offres est visible sur tous les dispositifs, ALT (-8), CHRS (-3) et PS (-3).

Le territoire de Dinan se démarque particulièrement avec une baisse de 57% des offres transmises (- 29 offres). Parallèlement, on constate une hausse des offres transmises sur les territoires de Guingamp, Paimpol et Saint-Brieuc (+4 offres sur chacun des territoires).

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



**Lecture :** En 2023, sur les 140 offres d'hébergement, celles transmises par les structures de Saint-Brieuc correspondent à 11 ALT, 18 CHRS et 2 PS.

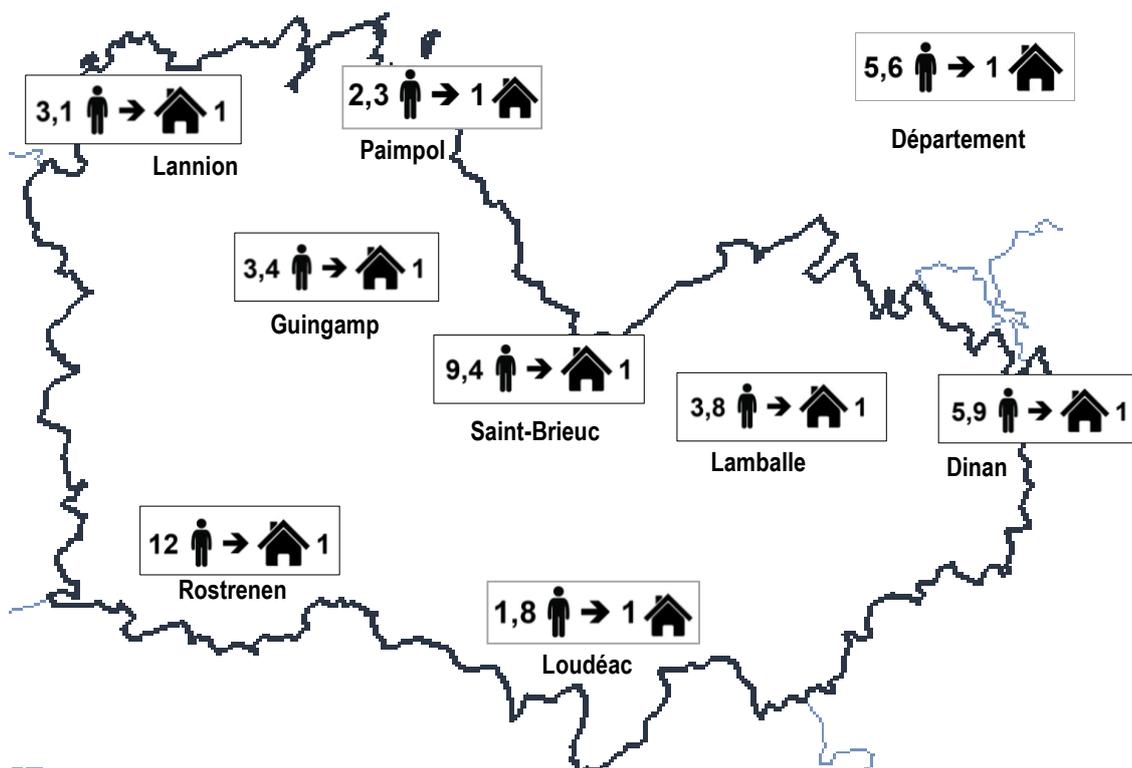
Les offres se répartissent à 48% en ALT, 48,5% en CHRS et 3,5% en PS.

Le territoire de Saint-Brieuc concentre 22% des nouvelles offres, celui de Lannion 21% et Dinan 16%.

## La tension sur les dispositifs d'hébergement d'insertion

Avec 5,6 demandes pour 1 offre d'hébergement d'insertion (785 demandes pour 140 offres), l'offre est insuffisante sur le département, en particulier sur les territoires de Rostrenen avec 12 demandes pour une seule offre et Saint-Brieuc où l'on comptabilise plus de 9 demandes pour 1 offre. La tension est variable selon les territoires et les dispositifs comme on peut le constater ci-dessous, elle est en légère augmentation par rapport par rapport à 2022 où l'on recensait pour le département 5,5 demandes pour 1 offre.

Carte – Tension sur les dispositifs d'hébergement par territoire



*Lecture : En 2023, on comptabilise 9,4 demandes pour une offre sur le territoire de Saint-Brieuc.*

### Tension sur les dispositifs d'hébergement d'insertion :

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

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

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

### Détail par dispositif :

Dispositif	Ratio (Demandes / offres)						
	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
ALT	6,4	5,9	5	3,7	3,5	3	3
CHRS	4,6	5,3	4,4	4,4	5,9	3,9	3,2
PS	8,8	3,4	2	8,6	4,2	2,3	5
Moyenne	5,6	5,5	4,5	4,2	4,5	3,4	3,2

*Lecture : En 2023, on comptabilise 6,4 demandes en ALT pour une offre.*

En 2023, le ratio augmente sur les dispositifs ALT et PS.

La tension est particulièrement marquée pour le dispositif PS avec près de 9 demandes pour une offre.

#### Ratio (demandes / offres) par ville

Dispositif	Dinan	Guingamp	Loudéac	Lamballe	Lannion	Paimpol	Rostrenen	Saint Brieuc
ALT	8,1	3,6	1,4	5,7	2,8	1,8	12	15,3
CHRS	4,3	3,4	2,1	2,1	3,5	2,8	/**	5,8
PS	2	2,5	/**	/**	/*	/**	/**	9,5
<b>Moyenne</b>	<b>5,9</b>	<b>3,4</b>	<b>1,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,1</b>	<b>2,3</b>	<b>12</b>	<b>9,4</b>

\*aucune offre transmise sur le territoire

\*\*dispositif inexistant sur le territoire

La tension est très disparate selon le territoire : ainsi, sur le territoire de Saint-Brieuc, on compte 15 demandes ALT pour une offre. C'est également à Saint-Brieuc que la tension est la plus forte pour le dispositif PS avec plus de 9 demandes pour une offre.

Les tensions peuvent être amoindries sur certains dispositifs par territoire parce que des demandeurs ne ciblent pas un territoire en particulier, et se disent prêts à accepter une offre sur tout le département.

Au vu de la baisse du nombre d'offres transmises sur le territoire Dinan (-29), les ratios ont fortement augmenté par rapport à 2022 avec 5,9 demandes pour 1 offre contre 2,4 en 2022.

#### Une inadéquation de l'offre par rapport à la demande

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

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

**Du fait de l'absence de réponse sur un territoire, la demande n'est pas formulée.**

## 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 2023, la CUA s'est réunie 26 fois (tous les 15 jours). Les CUA se sont principalement tenues en visioconférence (19) contre 7 en présentiel.

En 2023, **865 dossiers ont été inscrits à l'ordre du jour CUA soit, en moyenne, plus de 33 dossiers par CUA** (35 en 2022, 32 en 2021, 26 en 2020, 31 en 2019).

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

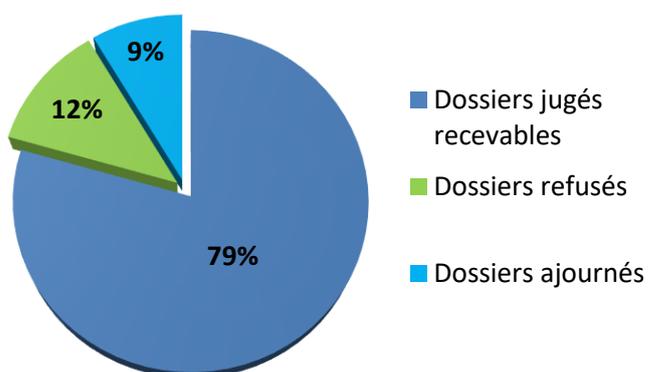
- L'évaluation sociale et médicale amène des interrogations et nécessite l'intervention de multiples compétences,
- L'évaluateur est en difficulté pour poser une orientation,
- Divergence entre la structure relais et l'opérateur SIAO sur la préconisation,
- La situation administrative est peu compatible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

**En 2023, plus de 27% des demandes ont fait l'objet d'une lecture en CUA** (32% en 2022). L'objectif étant de mettre en commun les compétences et connaissances des membres de la commission autour d'évaluations plus complexes dans l'idée d'une amélioration du parcours des personnes.

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

### La recevabilité des demandes

Etude des dossiers en CUA



Sur les 865 dossiers inscrits à l'ordre du jour des CUA :

- 687 ont été jugés recevables
- 104 ont été refusés
- 74 ont été ajournés.

**Lecture** : En 2023, 79% des dossiers étudiés en CUA ont été jugés recevables.

Etude des dossiers en 2023			% des dossiers étudiés en 2022	% des dossiers étudiés en 2021
	Nombre	%		
Dossiers ajournés par la CUA	71	8,2%	11%	10%
Ajournements DDETS	3	0,3%	2%	1%
Non recevables par la CUA	76	8,8%	8%	7%
Refus DDETS	28	3%	5%	8%
<b>Total dossiers ajournés</b>	<b>74</b>	<b>9%</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>
<b>Total dossiers refusés</b>	<b>104</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>	<b>14%</b>
<b>Dossiers recevables</b>	<b>687</b>	<b>79%</b>	<b>74%</b>	<b>74%</b>
<b>Total dossiers étudiés</b>	<b>865</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

La part des dossiers recevables est en hausse de 4 points par rapport à 2022. On peut constater une baisse des dossiers ajournés, alors que la part des dossiers refusés est quasiment identique.

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

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

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

**En 2023, 104 dossiers ont été refusés** : 76 dossiers ont été jugés non recevables par la CUA (77 en 2022, 58 en 2021, 45 en 2020) et 28 ont été refusés par la DDETS (47 en 2022, 64 en 2021, 20 en 2020). Dans certains cas, une autre orientation est préconisée.

Détail des orientations préconisées	Nombre 2023	Nombre 2022	Nombre 2021	Nombre 2020
Accès direct au logement	32	24	16	18
Orientation Conseil Départemental	14	19	21	10
Orientation vers un logement adapté, secteur du handicap	8	12	8	3
Orientation Centre Provisoire d'Hébergement	4	8	21	14
Autres orientations (accompagnement médico-social, dispositifs personnes âgées,...)	12	14	6	2
Dont préconisation d'une concertation	4			
<b>Total orientations préconisées</b>	<b>70</b>	<b>77</b>	<b>61</b>	<b>37</b>

**Lecture** : En 2023, parmi les 104 dossiers refusés, 14 ménages ont été orientés vers le Conseil Départemental.

La DDETS a refusé 28 dossiers en CUA : 50% de ces refus concernaient des publics qui relèvent de la compétence du Conseil Départemental (femmes isolées avec enfant(s) de moins de 3 ans – 40% en 2022), 14% 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 (17% en 2022).

Au total, après étude des dossiers ajournés, ce sont 29 demandes qui ont été refusées par la DDETS en 2023, 51 en 2022, 66 en 2021, 34 en 2020.

### **Motifs d'ajournement en CUA**

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

En 2023, 71 dossiers ont été ajournés en CUA (27 dossiers de moins qu'en 2022). Au vu de la complexité de certains dossiers, les membres de la CUA ont davantage préconisé l'organisation de concertations partenariales dans le but d'identifier les freins à lever, les étayages à mettre en place et de définir l'orientation la mieux adaptée ou la réponse à construire pour la personne.

<b>Motifs d'ajournements</b>	<b>Nombre 2023</b>
Nécessite un complément d'informations	18
Sollicitation d'une concertation	9
Orientation autre dispositif SIAO	6
En attente ouverture de droits	6
Nécessite une évaluation santé	6
Relève d'un accès direct au logement	5
Relève d'un parcours jeunes	5
Orientation vers un logement adapté, secteur du handicap	4
Préconisation ASRU	3
Ancrage territorial	3
Orientation ACT / LHSS	2
Autres motifs (orientation CLIC, ...)	3
<b>Nombre total de dossiers ajournés par la CUA</b>	<b>71</b>

La DDETS peut également ajourner des dossiers en CUA, le temps d'éclaircir la situation administrative de certains ménages : cela a concerné 3 dossiers en 2023. Parmi ces dossiers ajournés, certains seront refusés dans un second temps.

### **En amont des CUA, l'opérateur SIAO peut également ajourner des dossiers (tous dispositifs confondus)**

- 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 2023, cela a concerné 120 dossiers (134 en 2022, 123 en 2021) :

Motifs d'ajournements par l'opérateur	Nombre 2023	% 2023	% 2022
Confirmer l'orientation / affiner l'évaluation	29	24%	33%
Manque l'autorisation de transmission signée par le ménage	15	13%	9%
Nécessite un complément d'informations	14	12%	15%
Autre préconisation, divergence sur l'orientation	14	12%	9%
Orientation ACT / LHSS	11	9%	6%
En attente ouverture de droits, accès aux ressources	10	8%	10%
Relève d'un parcours jeunes	9	8%	9%
Nécessite une évaluation santé	6	5%	
Relève d'une autre réponse (logement, handicap...)	6	5%	4%
Autres motifs	6	5%	5%
<b>Nombre total de dossiers ajournés par l'opérateur</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## La prescription de mesures d'accompagnement

### L'ASRU, Accompagnement Social Renforcé en Hébergement d'Urgence :

Cette mesure permet de proposer aux personnes en hébergement d'urgence un accompagnement soutenu sans attendre une entrée sur un dispositif d'insertion. Ce soutien leur permet d'amorcer au plus tôt des démarches ou de les poursuivre sur différents besoins tels que l'accès aux droits, aux soins, etc. L'objectif est de mobiliser la personne dans ses objectifs et l'évolution de sa situation dès l'hébergement d'urgence et ainsi préparer un accès vers le logement.

En CUA, 18 mesures ASRU ont été préconisées. Sur ces 18 mesures, 10 ont pu être mises en œuvre. 3 ménages ont pu accéder à un logement du parc public, 1 à un hébergement en ALT.

### L'AVDL, Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) :

L'Accompagnement Vers et Dans le Logement vise à accorder à des publics éloignés du logement ou en passe d'en être exclu un accompagnement social spécifique dans le logement avec 3 objectifs : la recherche de logement, l'accès au logement et le maintien dans le logement. En CUA, lors du positionnement des ménages sur les offres ALT, des mesures AVDL peuvent être prescrites pour accompagner le ménage lors de l'entrée en ALT.

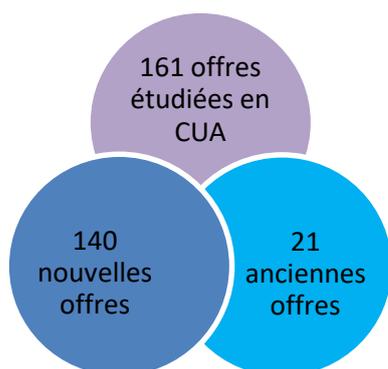
Sur les 64 entrées en ALT enregistrées en 2023, 52 mesures AVDL ont été préconisées.

## 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 2023, 161 offres d'hébergement d'insertion ont été présentées** (comme en 2022) : **140 nouvelles et 21 anciennes** (réétudiées en CUA suite à une non attribution). Chaque CUA a étudié en moyenne 6 offres (6 en 2022).

21 anciennes offres ont été représentées en CUA en 2023 (7 en 2022, 21 en 2021), cela a concerné 14 offres qui n'ont pas été pourvues dès le premier passage en CUA, et qui ont nécessité plusieurs présentations avant attribution.



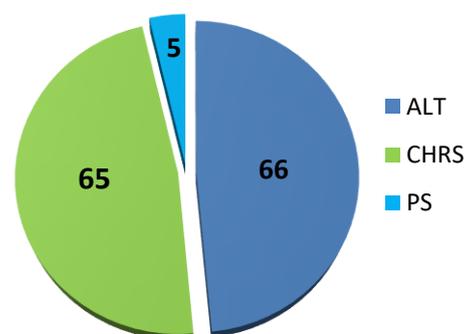
Avec 140 offres d'hébergement transmises en 2023, on comptabilise **14 offres de moins qu'en 2022**.

**Sur les 140 nouvelles offres reçues en 2023 :**

- **133 attributions**
- 3 glissements internes
- 2 offres retirées par la structure d'hébergement
- 2 offres nons pourvues en 2023, attribuées en 2024

**Soit 136 entrées effectives en hébergement d'insertion en 2023** (149 en 2022, 174 en 2021, 157 en 2020, 175 en 2019).

### Entrées effectives par dispositif



**Lecture :** En 2023, 66 ménages sont entrés en ALT dont 2 par glissement interne

Sur ces 140 nouvelles offres, 136 ont abouti à une entrée effective dans un hébergement :

- 120 attributions sans délai (offre qui fait l'objet d'une attribution et admission dès la CUA dès la CUA qui a suivi sa mise à disposition)
- 8 attributions après 2 passages en CUA
- 2 attributions après 3 passages en CUA
- 3 attributions après 4 passages en CUA

Les offres attribuées dans un délai long, supérieur à 2 passages en CUA, concernent 3 offres CHRS et 2 offres ALT (1 hébergement T2 et 4 hébergement T3/T4). Les grands hébergements sont plus difficiles à attribuer au regard du public, 72% des demandeurs étant des personnes isolées.

## Les délais d'attente

Le délai d'attente moyen en 2023 est de **32,8 semaines** (29,9 en 2022, 24,3 en 2021, 19,1 en 2020, 18,5 en 2019), soit **7 mois et demi d'attente** (7 mois d'attente en 2022).

Le mode de calcul exclut :

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

Délai d'attente (en semaines)				
Dispositif	2023	2022	2021	2020
ALT	27	25,6	15,4	13,7
CHRS	36	30,8	26,2	24,3
PS	62,7	63,3	80	28,9
<b>Moyenne</b>	<b>32,8</b>	<b>29,9</b>	<b>24,3</b>	<b>19,1</b>

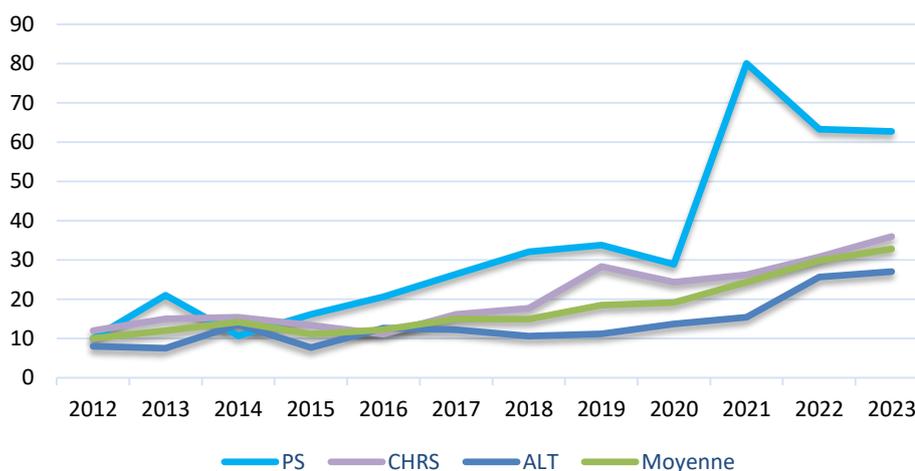
On constate à nouveau une hausse du délai moyen d'attente avant une attribution, **de + 3 semaines** en moyenne par rapport à 2022. C'est pour les places en CHRS que la hausse du délai d'attente est la plus forte (+ 5 semaines).

**Les demandeurs de places de stabilisation ont attendu en moyenne 14 mois avant une entrée en hébergement.**

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

- ALT : + 19 semaines
- CHRS : + 24 semaines
- PS : + 1 an

### Délai d'attente avant attribution en semaine



**Lecture :** En 2023 les ménages ont attendu en moyenne 32,8 semaines avant une attribution d'hébergement.

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

Ville d'attribution	ALT	ALT personnes seules	CHRS	CHRS personnes seules	PS*	Moyenne (tous dispositifs)	Moyenne personnes seules
Dinan	25,3	25,3	32,6	36,1	21,4	28,7	30,1
Guingamp	31,5	26,7	33	29	<b>63,9</b>	36,9	36,6
Lamballe	24,6	24,6	32	54,2	/	27,5	32
Lannion	27,4	26,9	57	51,7	/	36,5	33,4
Loudéac	20,9	20,9	31,5	28,5	/	26,2	23,2
Paimpol	15,9	21,3	35,6	<b>67,9</b>	/	29,8	36,9
Rostrenen	29,1	29,1	/	/	/	29,1	29,1
Saint-Brieuc	34,5	34,4	32,2	<b>62,3</b>	<b>82,1</b>	36,6	<b>51,2</b>
Offres 18-30 ans	31,9	31,8					
Offres tout public	38,6	<b>50</b>					
<b>Moyenne</b>	27	26,3	36	43,9	<b>62,7</b>	32,8	<b>35,2</b>

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

En 2023, les personnes isolées ont en moyenne attendu plus de 35 semaines, 32 semaines en 2022 (plus de 8 mois) avant une attribution, avec des écarts importants allant de 23 semaines d'attente pour une attribution à Loudéac à 51 semaines à Saint-Brieuc.

A noter qu'à Saint-Brieuc, il existe 2 types d'offres CHRS, celles spécifiques pour les femmes victimes de violences et celles tout public. Seulement 4 personnes isolées sont entrées en CHRS (tout public) avec une attente d'en moyenne 71 semaines, soit près de 16 mois. Ces 4 personnes étaient reconnues prioritaires DAHO.

## 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<sup>ère</sup> position ne soit pas, au final, le ménage qui intègre l'hébergement.

Suite aux Commissions Uniques d'Attribution, **269 ménages ont fait l'objet d'une proposition d'hébergement en 2023** (239 en 2022, 258 en en 2021, 226 en 2020, 330 en 2019, 419 en 2018, 487 en 2017). Malgré un léger rebond en 2023, la tendance depuis 2017 est la baisse du nombre de ménages contactés qui est liée à la diminution des offres mais signifie également que les attributions se font plus rapidement avec les ménages positionnés en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup> position sur les offres.

**127 propositions d'hébergement n'ont pas donné lieu à une admission en structure d'hébergement par la suite** (110 en 2022, 97 en 2021, 81 en 2020, 177 en 2019, 219 en 2018, 266 en 2017), en raison du refus du ménage ou de la structure d'hébergement.

### ▪ Les refus des ménages

118 ménages n'ont pas donné suite à une proposition d'hébergement (102 en 2022, 92 en 2021, 76 en 2020, 171 en 2019, 206 en 2018, 258 en 2017).

Motifs de non hébergement	Nombre 2023	% 2023	% 2022	% 2021	% 2020
Impossible de joindre le ménage	18	15%	15,7%	9%	16%
Modification du choix géographique	18	15%	8,8%	20%	12%
Accès à un logement	17	14%	17,7%	18%	19%
<i>Du parc privé</i>	10	8%	6,9%	12%	9%
<i>Du parc public</i>	6	5%	6,9%	5%	9%
<i>A un logement de transition</i>	1	1%	3,9%	1%	1%
N'est pas disponible au moment de la proposition	12	10%	3,9%	11%	9%
Délocalisation (dont due au DAHO)	11	9%	13,7%	4%	8%
N'a pas repris contact avec la structure d'hébergement	8	7%	5,9%	7%	4%
Séparation de l'animal	7	6%	5,9%	1%	3%
Hébergement non adapté	6	5%	7,8%	9%	/
Refus d'une offre adaptée sans motif	4	3,5%	7,8%	7%	4%
Le ménage a trouvé une autre solution	4	3,5%	1%	2%	5%
A quitté le département	4	3,5%	5,9%	2%	4%
Recherche un logement autonome	3	2,5%	2%	2%	4%
Le ménage n'a pas les ressources suffisantes	3	2,5%	/	2%	7%
Retour au domicile	3	2,5%	/	/	1%
Modification de la composition familiale	/	/	2,9%	4%	3%
Autres <i>(refus du collectif, items absents en 2023 mais significatifs en 2022...)</i>	/	/	1%	2%	10%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	100%	100%	100%

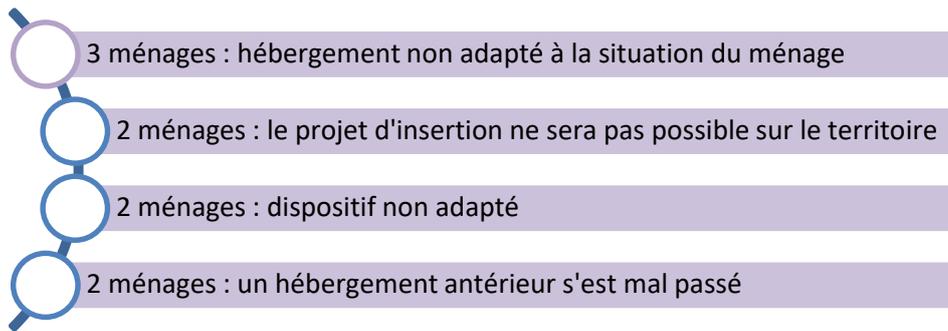
\* Ont été regroupés dans « Autres motifs » tous les items représentant 1% ou moins des motifs de non attribution. Les pourcentages étant arrondies à l'unité supérieure, la somme des pourcentages n'est pas égale à 100.

Les principaux motifs de non hébergement sont l'impossibilité de joindre le ménage pour lui faire la proposition, la modification du choix géographique et l'accès au logement, au regard des délais d'attente.

La part des ménages ayant accédé à un logement avant la proposition d'hébergement est en baisse de près de 4 points.

#### ▪ Les refus des structures d'hébergement

Les structures d'hébergement ont refusé l'entrée de 9 ménages en 2023 (8 en 2022, 5 en 2021, 5 en 2020, 6 en 2019, 13 en 2018, 8 en 2017) pour motifs :



Le refus de la structure invoquant un dispositif non adapté concerne des situations pour lesquelles le dispositif retenu lors de l'évaluation sociale ne peut répondre aux besoins du ménage. Ce sont des situations 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 2023, le SIAO a recensé 90 demandes de logement en résidences sociales intégrées au SIAO pour 27 offres.

En 2022, on comptabilisait 90 demandes pour 29 offres, 81 demandes pour 32 offres en 2020, 88 demandes pour 55 offres en 2019.

### 90 demandes

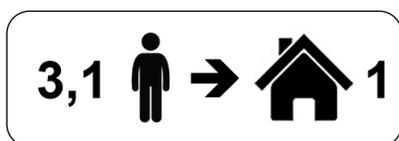
- 59 Pensions de famille ↗ 12 (41 PFO et 18 RA)
- 31 Foyers Jeunes Travailleurs ↘ 12

### 27 offres

- 19 Pensions de famille ↗ 1 (11 PFO et 8 RA)
- 8 Foyers Jeunes Travailleurs ↘ 3

(↗↘ évolution en nombre des demandes/offres par rapport à 2022)

### Les pensions de famille



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

Avec 59 demandes pour 19 offres, le ratio départemental demandes/offres pour 2023 s'établit à 3,1. En 2022, ce ratio était de 2,6 (2,7 en 2020, 1,5 en 2019, 2,8 en 2018, 3 en 2017).

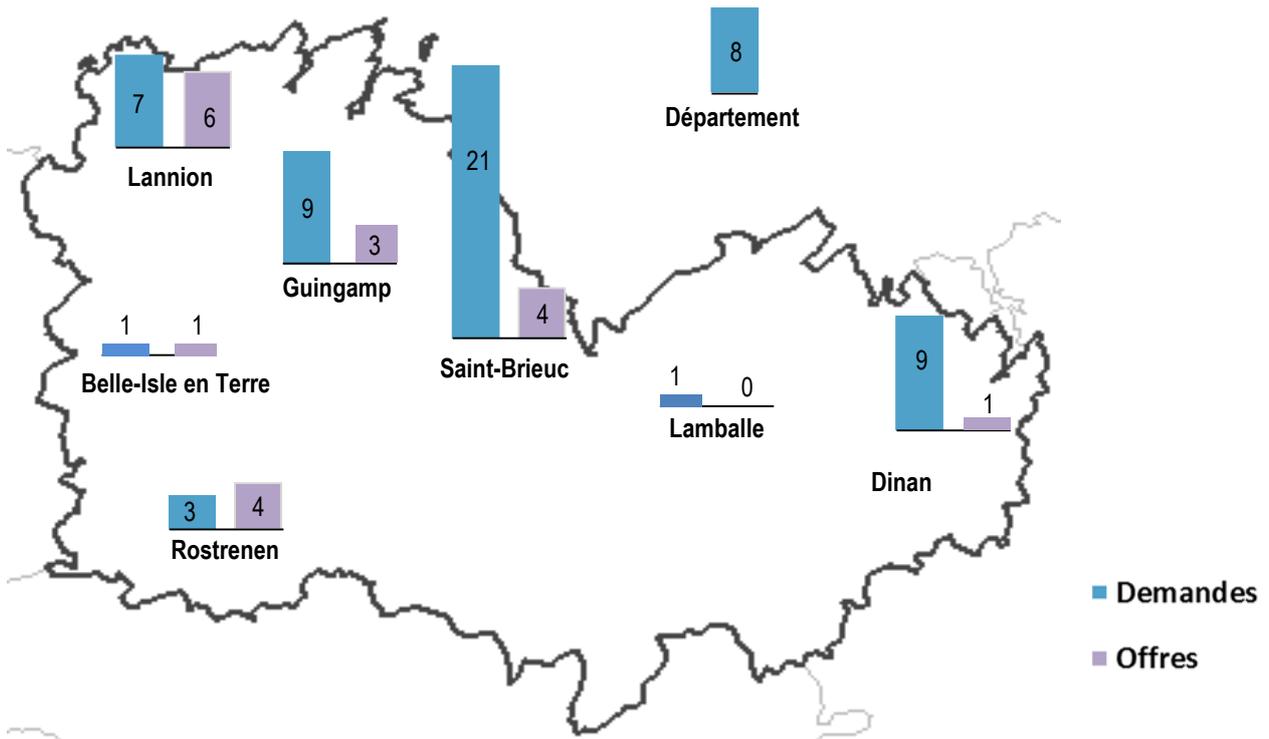
Ce ratio est très disparate selon les territoires. C'est sur le territoire de Dinan que la tension est la plus forte avec 9 demandes pour 1 offre. Le ratio est de 1,2 demandes pour une offre à Lannion, il est de 5,3 à Saint-Brieuc.

Le ratio varie également selon la nature du dispositif, avec un ratio de 3,7 pour une place en pension de famille ordinaire et de 2,25 en résidence accueil. En 2022, le ratio pour la résidence accueil était de 10,5, année où seulement 2 offres en résidence accueil avait été transmises contre 8 en 2023.

A Saint-Brieuc, le ratio pour la résidence accueil est de 4.

Il est à noter qu'il n'y a pas eu d'offre sur le territoire de Lamballe ni en 2023, ni en 2022.

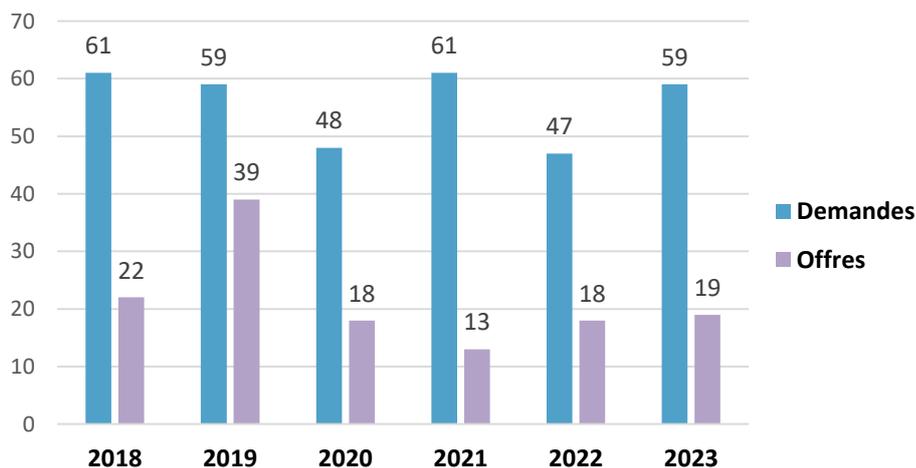
## Carte – Répartition des demandes et des offres en pensions de famille par territoire



**Lecture :** Le territoire de Saint-Brieuc centralise 21 demandes en pension de famille pour 3 offres.

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

## Evolution des demandes / offres en pension de famille



**Lecture :** En 2023, le SIAO comptabilisait 59 demandes pour 19 offres.

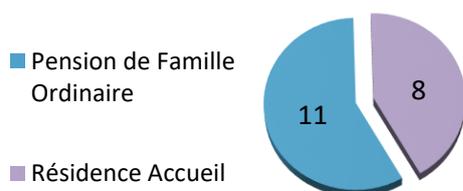
## Les attributions et délais d'attente

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

Territoire	Nombre de demandes	Nombre d'offres	Ratio	Nombre de concertations territoriales	Attributions en 2023
Saint-Brieuc	21	4	5,3	3	4
Guingamp	9	3	3	3	3
Dinan	9	1	9	1	1
Lannion	7	6	1,2	2	6
Rostrenen	3	4	0,8	2	4
Lamballe	1	/	/	/	/
Belle-Isle en Terre	1	1	1	1	1
Département	8				
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>19</b>	<b>3,1</b>	<b>12</b>	<b>19</b>

En 2023, 18 offres ont été transmises par les structures gestionnaires, comme en 2022 (13 en 2021, 18 en 2020, 39 en 2019, 22 en 2018). 10 concertations territoriales ont été organisées sur les territoires (10 en 2022, 7 en 2021, 8 en 2020, 13 en 2019, 15 en 2018), elles ont donné lieu à 19 attributions (20 en 2022, 11 en 2021, 17 en 2020, 32 en 2019, 22 en 2018).

### Entrées en pensions de famille



**Lecture :** En 2023, 8 ménages sont entrés en résidence accueil, 11 sont entrés en pension de famille ordinaire.

En moyenne, **les demandeurs ont attendu près de 11 mois (47,7 semaines) avant une attribution (66 semaines en 2022)** soit une baisse de 4 mois.

Délai d'attente par dispositif :

- **1 an** : résidence accueil (2 ans en 2022)
- **9 mois et demi** : pension de famille ordinaire (1 an et 2 mois en 2022)

Sur les 19 ménages entrés en pension de famille, 8 étaient reconnus prioritaires DAHO.

La baisse du délai d'attente avant une attribution en résidence accueil est à mettre en relation avec la hausse du nombre d'offres transmises : 8 offres en 2023, 2 offres en 2022, 2 offres en 2021, 1 seule en 2020.

En 2023, 20 ménages sont sortis de pension de famille (14 en 2022, 6 en 2021), dont 6 sont décédés, 4 sont entrés en EHPAD, 3 vers un logement classique.

## L'étude des demandes et les résultats des concertations territoriales

En 2023, l'opérateur SIAO a reçu 59 demandes pour une place en pension de famille. Parmi ces demandes, 14 ont été ajournées dans l'attente d'informations complémentaires concernant les critères d'entrée en pension de famille tels que l'autonomie du ménage dans le logement, la stabilisation et l'adhésion aux soins ou dans l'attente de la visite de la pension de famille...

Au cours de l'année 2023, ce sont 109 demandes qui ont été en attente d'une place en pension de famille (103 en 2022).

Pour les 19 offres proposées en pension de famille, 82 ménages ont été positionnés. Un ménage peut être positionné sur plusieurs offres et faire l'objet de plusieurs passages en commission.

- 22 candidatures non étudiées (voir tableau ci-dessous),
- 24 avis défavorables (voir tableau page suivante),
- 36 avis favorables (19 attributions)

### 1- Les candidatures non étudiées :

Motifs des candidatures non étudiées	
Le ménage a modifié son choix géographique	6
<i>Dont délocalisation due au DAHO</i>	4
Impossible de joindre le ménage	4
Le ménage est attributaire d'une autre place en pension de famille	3
Le ménage ne s'est pas présenté au rendez-vous	2
Le projet pension de famille n'est plus d'actualité	2
La personne est décédée	1
Le ménage n'est pas disponible	1
Le choix géographique n'est pas adapté à la situation du ménage	1
Le ménage a accédé à un logement du parc privé	1
Le ménage ne souhaite pas se séparer de son animal	1
<b>Total</b>	<b>22</b>

En 2023, 21 candidatures n'ont pu être étudiées. Au vu des délais d'attente, le ménage a pu trouver une autre solution ou modifier son projet. Lorsqu'un ménage formule plusieurs choix géographiques, il peut, au moment du contact avec la structure gestionnaire, modifier son choix et cibler une ville sur laquelle il se projette davantage. Le ménage peut aussi être positionné sur différentes offres, ainsi 3 ménages étaient déjà attributaires d'une place en pension de famille au moment où ils ont été contactés par une autre structure gestionnaire.

## 2- Les avis défavorables

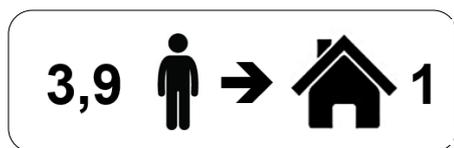
Motifs des avis défavorables	
Nécessité d'une phase d'évaluation	7
Le ménage ne relève pas du dispositif <i>(Autre orientation : logement, FAM, champ du handicap, ...)</i>	6
Le projet pension de famille n'est pas adapté à la situation de la personne	5
Pathologie non stabilisée	2
Le secteur géographique n'est pas adapté	2
Autres motifs <i>(manque d'autonomie, projet à consolider)</i>	2
<i>Total</i>	<b>24</b>

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

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

Les pensions de famille peuvent dans certains cas orienter le ménage vers un logement d'évaluation afin d'évaluer la capacité du ménage à vivre en logement et en collectif. **Il existe 2 logements d'évaluation situés à Guingamp et Rostrenen** ayant pour objectifs de permettre aux personnes de vérifier sur quelques mois leurs capacités à vivre dans un logement type pension de famille. Ils s'adressent aux personnes pour lesquelles la capacité à habiter n'a pu être établie / évaluée par les partenaires, exemples : adultes ayant toujours vécu au domicile des parents, longue incarcération ou hospitalisation, etc. La période d'évaluation court pour une période d'un mois renouvelable deux fois. Les demandes d'entrée sur ces logements d'évaluation sont gérées directement l'association gestionnaire (ACAP).

## Les Foyers Jeunes Travailleurs



Avec 31 demandes pour 8 offres, le ratio départemental demandes-offres est de **3,9** (3,9 en 2022, 1,9 en 2021, 2,4 en 2020, 1,8 en 2019 comme en 2018). Sur le territoire de Dinan où la demande est la plus forte, la tension est la plus élevée du département : le ratio est de 4,7 demandes pour une offre.

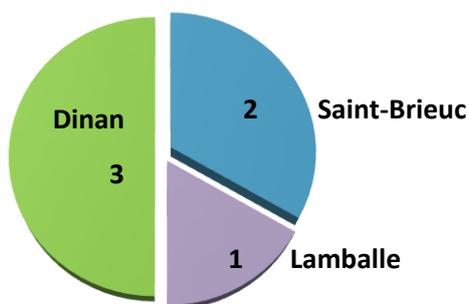
Pour le territoire de Guingamp, nous n'avons enregistré aucune demande et la structure gestionnaire n'a transmis aucune offre en 2023.

Territoire	Demandes	Offres	Attributions	Offre non pourvue	Ratio demandes offres
Dinan	14	3	3		4,7
Saint-Brieuc	11	3	2	1	3,7
Lamballe	3	1	1		3
Lannion	2	1	/	1	2
Paimpol	1	/	/		/
Guingamp	/	/	/		/
Rostrenen	/	/	/	/	/
Loudéac	/	/	/	/	/
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3,9</b>

On constate en 2023 une nouvelle baisse des offres transmises, 8 offres transmises pour 11 en 2022, 15 offres en 2021, 10 en 2020, 4 en 2019.

En moyenne, **les demandeurs ont attendu 3 mois avant une attribution** (12 semaines, 18,7 semaines en 2022, 15 semaines en 2021, 9 semaines en 2020, 4,3 en 2019, 4,7 en 2018). Malgré une baisse l'an passé, le délai d'attente reste en forte augmentation depuis 2018 (+7 semaines).

### Entrées en FJT par territoire



**Lecture :** En 2023, 6 ménages sont entrés en FJT, dont 3 à Dinan.

### Sorties de FJT

En 2023, 7 ménages sont sortis de FJT (4 en 2022, 13 en 2021, 4 en 2020)

**3 ménages ont accédé à un logement :**  
 2 vers le parc privé  
 1 vers le logement accompagné



**2 ménages – sortie non connue**  
**2 ménages – hébergé par des tiers**

En moyenne, la sortie de FJT s'est faite après 18 mois de présence.

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

33 demandes<sup>1</sup> ont été transmises aux structures gestionnaires pour étude en commission d'admission :

- 20 avis favorables,
- 9 candidatures non étudiées
- 5 avis défavorables,
- 1 demande ajournée dans l'attente d'informations complémentaires

### 1- Les refus des ménages

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

---

#### Motifs des refus des ménages

Refus de la proposition sans motif	2
Le ménage n'est pas disponible	1
Le ménage a trouvé une autre solution, chez l'habitant	1
Le ménage a accédé à un logement	1
Impossible de joindre le ménage	1
Le ménage ne souhaite pas se séparer de son animal	1
<i>Total</i>	7

### 2- Les candidatures non étudiées

---

#### Motifs des candidatures non étudiées

Le ménage est entré en FJT par la voie classique	3
Le ménage est entré en Centre Provisoire d'Hébergement	3
Le ménage a modifié son choix géographique	1
Le ménage retire sa demande	1
Le ménage est déjà inscrit sur la liste d'attente classique du FJT	1
<i>Total</i>	9

### 3- Les avis défavorables

---

#### Motifs des avis défavorables

Le ménage ne relève pas du dispositif	3
Absence de situation professionnelle ou de formation	1

---

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

Le ménage ne réunit pas les conditions d'accès au dispositif	1
<i>Total</i>	5

Les FJT de Paimpol et Loudéac (Sillage) ainsi que celui de Rostrenen (Association Ailes) ont intégré le périmètre du SIAO en 2023 à hauteur d'une place mais aucune offre de logement n'a été transmise en 2023.

### 2.3.3 LE PROFIL DES DEMANDEURS

En 2023, **875 demandes d'hébergement / logement accompagné**, tous dispositifs confondus, ont été transmises au SIAO (937 en 2022, 879 en 2021, 745 en 2020, 870 en 2019, 828 en 2018), concernant **1319 personnes** (1427 en 2022, 1359 en 2021, 1126 en 2020, 1337 en 2019, 1223 en 2018).

#### **Précision : Provenance des données**

Les données relatives à la nationalité, au sexe et à l'âge sont extraites du logiciel SI SIAO. Les données sociodémographiques présentées correspondent au **profil du demandeur principal**. Un « ménage » est composé d'une ou plusieurs personnes. Les statistiques exprimées en ménage porteront sur le « demandeur principal ». Ce dernier est obligatoirement un adulte de plus de 18 ans et sera la première personne créée dans le logiciel. Il n'y a pas de critères définis au regard du sexe et des ressources.

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

**Plus de 2/3 des demandeurs sont des personnes isolées, 72%** (72% en 2022 et 2021, 71.7% en 2020).



**Les hommes sont majoritaires** et représentent 67% des ménages (69% en 2022, 67% en 2021, 63% en 2020).



Les femmes représentent 33% des demandeurs, leur part a augmenté de 2 points par rapport à 2022 (31% en 2022, 33% en 2021, 37% en 2020).

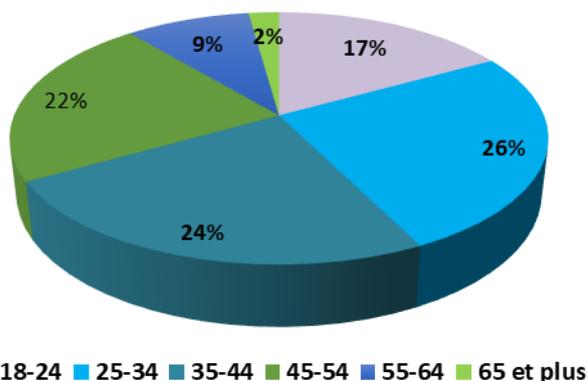


**90 femmes victimes de violences ont déposé une demande d'hébergement, 91 en 2022. 16 ont intégré un hébergement d'insertion, 13 en 2022.**

L'âge moyen du demandeur est de **38 ans** (39 en 2022, 38 en 2021, 37 en 2020).

Le nombre de demandeurs de plus de 65 ans a baissé par rapport à 2022 avec **19 ménages** concernés. Leur nombre avait doublé en 2022, passant de **13 ménages en 2021 à 27.**

#### Répartition des ménages par tranches d'âge



■ 18-24 ■ 25-34 ■ 35-44 ■ 45-54 ■ 55-64 ■ 65 et plus

**Lecture :** En 2023, 26% des demandeurs ont entre 25 et 34 ans.

**En 2023, 50 % des demandeurs ont entre 25 et 44 ans** (52% en 2022 et en 2021).

43% des demandeurs principaux ont moins de 35 ans (42% en 2022 et 2021).

11% sont âgés de 55 ans et plus (12% en 2022, 11% en 2021).

### La répartition des demandeurs par nationalité

Après 2 années de stabilisation de la répartition des demandeurs par nationalité, on constate une hausse de 11 points de la part des ménages provenant d'un pays hors de l'Union Européenne.

Française - 73%

**En baisse de 12 points par rapport à 2017.**

(76% en 2022 et 2021, 77% en 2020, 80% en 2019, 81% en 2018, 85% en 2017).

Hors UE - 24%

**En hausse de 11 points par rapport à 2017.**

(21 % en 2022 et 2021, 19% en 2020, 17% en 2019, 14% en 2018, 13% en 2017).

UE - 3%

(3% en 2022 et 2021, 4% en 2020, 3% en 2019, 4% en 2018, 2% en 2017).

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

**La part des ménages en hébergement d'urgence a fortement baissé**, passant de 15% en 2022 à 10% en 2023. Parallèlement, sur la même période, la part des ménages à la rue ou en hébergement de fortune a augmenté de 4 points passant de 13 à 17%.

**Le principal motif de la demande est la rupture familiale, conjugale ou par des tiers** (39%, 36% en 2022), suivis des **ménages en situation d'expulsion locative, ou dont le logement est repris par le propriétaire** (14%).

### 83 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO, 22 ménages de plus qu'en 2022

(61 en 2022, 48 en 2021, 38 en 2020, 70 en 2019)

46% des ménages sont reconnus prioritaires pour une place en CHRS (48% en 2022, 58% en 2021, 63% en 2020, 66% en 2019).

23% pour de l'ALT (21% en 2022, 8% en 2021, 11% en 2020, 13% en 2019).

17% pour une place de stabilisation (8% en 2022, 25% en 2021, 21% en 2020, 11% en 2019).

12% pour de la pension de famille (9% en 2022, 6 % en 2021, 5% en 2020, 9% en 2019).

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

Sur les 73 ménages reconnus prioritaires, 62 ménages ont reçu une proposition d'hébergement, 45 ménages ont accédé à un hébergement d'insertion ou à un logement accompagné. Au 31 décembre 2023, 18 sont toujours en attente d'une proposition.

**44 ménages sortant ou préparant leur sortie de maison d'arrêt ont déposé une demande SIAO**, soit 18 de moins qu'en 2022.

## Sociotype du demandeur d'hébergement / logement d'insertion<sup>2</sup>

### Homme 67% - 38 ans

Femme - 33%

18-24 ans : 17%  
25-34 ans : 26%  
35-44 ans : 24%  
45-54 ans : 22%  
55-64 ans : 9%  
65 ans et plus : 2%

### Français 73%

Hors UE - 24%  
UE - 3%

### Suite à une rupture familiale, conjugale, par des tiers 39%

#### Expulsion ou perte du logement : 12%

Sortie dispositif asile : 8%  
Violences : 7%  
Logement insalubre, inadapté : 7%  
Sortie de détention : 5%  
Départ département d'origine : 4%  
Sortie d'établissement de soins : 4%  
Absence de ressources : 4%  
Dort dans la rue : 3%  
Sortie d'hébergement : 2%  
Arrivée en France : 2%

### Est sans activité 70%

En emploi : 23%  
En formation / cursus scolaire : 4%  
Contrat d'Engagement Jeunes : 3%  
Retraité : 3%

### Vit seul 72%

#### Homme seul : 55%

Femme seule : 17%

Femme seule avec enfant(s) : 12%  
Homme seul avec enfant(s) : 7%  
En couple sans enfant : 3%  
En couple avec enfant(s) : 4%

### Est hébergé par des tiers 20%

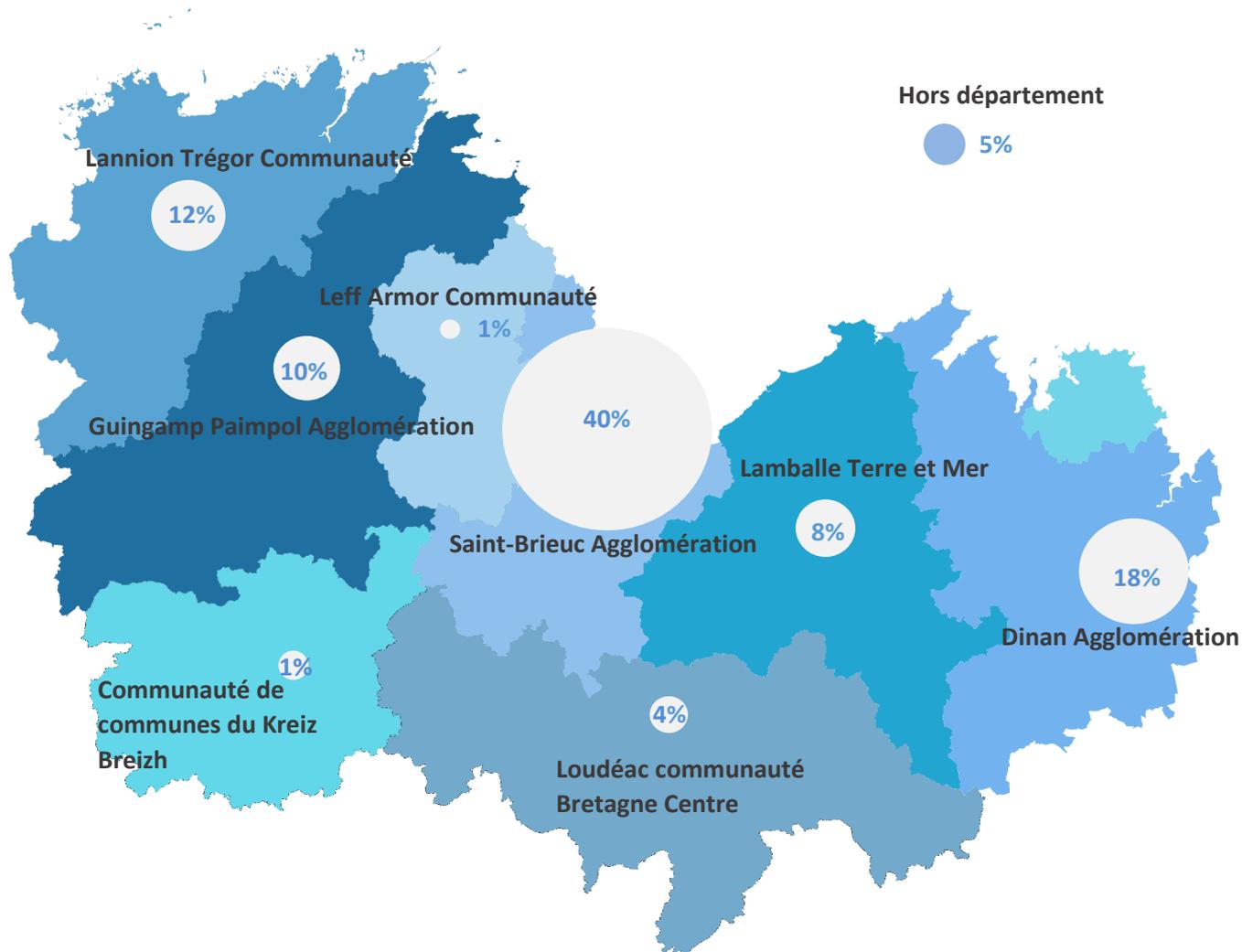
Domicile personnel : 13%  
Rue ou abri de fortune : 17%  
Hébergé par la famille : 15%  
Structure d'urgence : 10%  
Etablissement de soins : 5%  
Dispositif demandeur d'asile : 5%  
Prison : 4%  
Hôtel (hors 115) : 2%  
Hébergement d'insertion : 2%  
Centre Provisoire d'Hébergement : 2%

### Vit ou est domicilié à Saint-Brieuc Armor Agglomération 40%

90 femmes victimes de violences  
83 ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO  
44 personnes sortant de prison  
356 enfants concernés

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

## Origine géographique des demandeurs SIAO par territoire EPCI



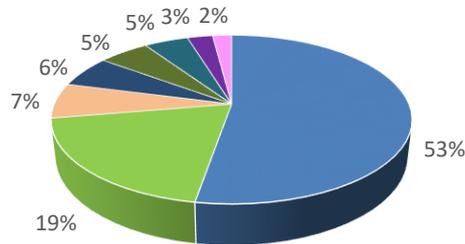
**Lecture :** En 2023, 40% des demandes ont été formulées par des ménages domiciliés sur Saint-Brieuc Agglomération.

En 2023, 148 demandes émanent de ménages âgés de 18-24 ans, ce qui représente 17% des demandes, et concerne 197 personnes. Parmi ces 148 ménages demandeurs d'un hébergement/logement accompagné, 54 ont contacté le 115 pour une demande mise à l'abri au moins une fois au cours de l'année, soit 36,5%.

▪ **Typologie des ménages**

63% des demandes ont été déposées par des hommes, 37% par des femmes : on constate que celles-ci sont plus fortement représentées chez les 18-24 ans que dans la population totale (33%).

Typologie des ménages



Les personnes isolées sont majoritaires, représentant 72% des ménages, 9% sont des familles monoparentales contre 19% dans la population totale.

- Homme seul
- Femme seule
- Femme seule avec enfant(s)
- Groupe d'adultes sans enfant
- Couple sans enfant
- Groupe avec enfant(s)
- Couple avec enfant
- Homme seul avec enfant(s)

*Lecture : 53% des demandes ont été formulées par des hommes seuls.*

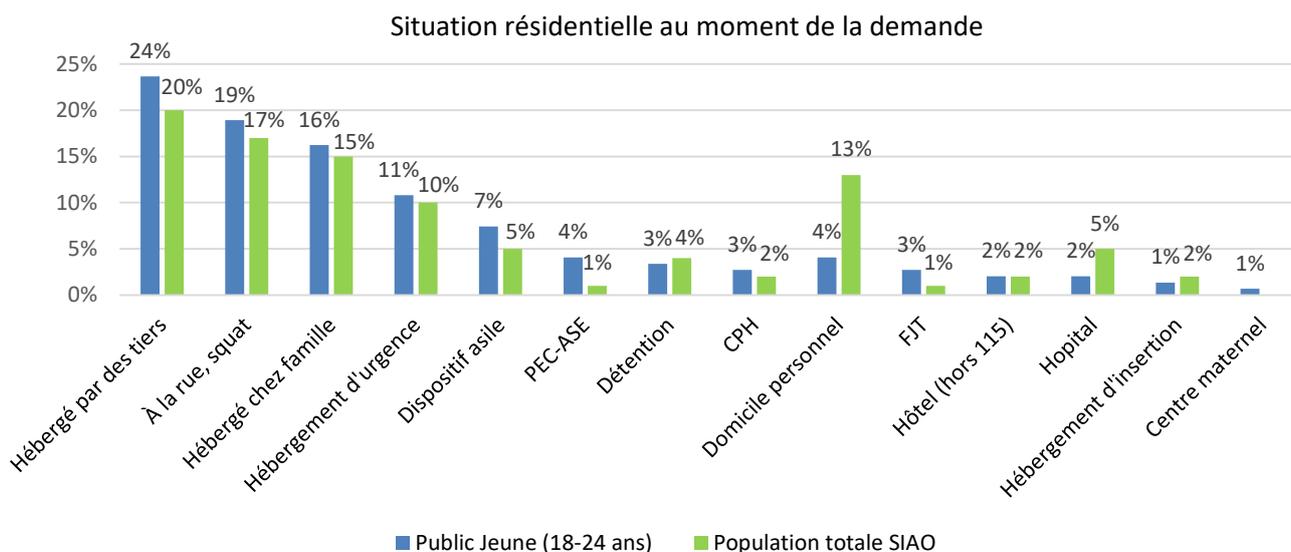
La répartition des demandeurs par nationalité nous montre une part plus marquée des ménages de nationalité française à hauteur de 76%.

Cette répartition est variable selon les territoires. En effet, on constate à Dinan que la part des ménages issus d'un pays hors de l'Union Européenne est bien plus forte, à hauteur de 42,9%. Cela peut s'expliquer en partie par la présence sur ce territoire de dispositifs spécifiques dédiés aux demandeurs d'asile et au public bénéficiant de la protection internationale.

Nationalité du demandeur	Public jeune	Tout public
Française	76%	73%
Hors Union Européenne	23%	24%
Union Européenne	1%	3%

▪ **Situation résidentielle au moment de la demande**

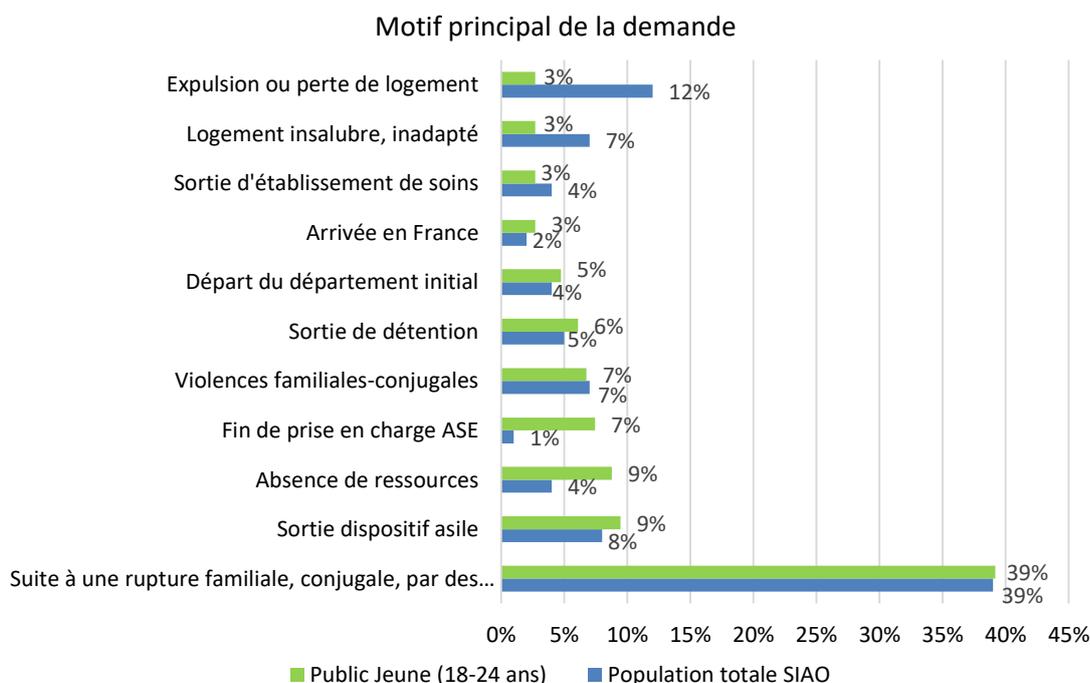
Au moment de leur demande SIAO, une majorité des jeunes sont hébergés par des tiers ou au domicile parental (40%). La part des personnes à la rue est légèrement plus importante au sein du public jeune (+ 2 points).



**Lecture :** 19% des ménages de 18-24 ans étaient à la rue au moment de leur demande SIAO, 17% pour la population totale SIAO.

#### ▪ Motif principal de la demande

La rupture familiale est la raison principale de la demande d'hébergement/logement avec 39% des demandes, au même niveau que la population totale des demandeurs. Viennent ensuite les sorties de dispositif asile et le manque de ressources à 9%. Les fins de prises en charge par le Conseil Départemental, Aide Sociale à l'Enfance et accompagnement jeune majeur, représentent 7% des motifs de la demande SIAO.



**Lecture :** 19% des ménages de 18-24 ans étaient à la rue au moment de leur demande SIAO, 17% pour la population totale SIAO.

- **Origine géographique des demandeurs SIAO par territoire EPCI**

Les territoires de Dinan et Saint-Brieuc présentent une surreprésentation des 18-24 ans comparativement au total des demandes issues de leur territoire.

Zone géographique de la demande	Public jeune	Tout public
Communauté de Communes du Kreiz Breizh	/	1%
Dinan Agglomération	<b>22%</b>	18%
Guingamp Paimpol Agglomération	7%	10%
Lamballe Terre et Mer	7%	8%
Lannion Trégor Communauté	10%	12%
Leff Armor Communauté	/	1%
Loudéac Communauté Bretagne Centre	4%	4%
Saint-Brieuc Armor Agglomération	<b>42%</b>	40%
Hors département	7%	5%

- **Ressources des ménages**

112 ménages déclarent percevoir des ressources, soit 75,7% des ménages (dans la population totale leur part est de 89%), parmi lesquelles :

- Rémunération : 40
- Contrat d'Engagement Jeunes : 25
- RSA : 12
- Allocation de retour à l'emploi : 13

- **Suivi social**

88 ménages déclarent avoir un suivi social, soit 59,5% des 18-24 ans. Un ménage peut déclarer plusieurs organismes de suivi, la liste ci-dessous énumère celui qui est mentionné par le jeune en premier :

- Mission locale : 33
- Conseil Départemental : 25
- Associations : 17
- Curatelle : 5
- Justice : 4
- Autre : 2
- Service de santé : 2

- **Les orientations**

C'est l'orientation CHRS qui est majoritaire chez le public jeune : elle est préconisée pour 51% d'entre eux. Pour répondre à des parcours de vie difficiles faits de nombreuses ruptures, ces jeunes ont besoin de se poser afin de construire leur projet d'insertion dans le cadre d'un accompagnement global renforcé. Au regard des difficultés, les besoins peuvent être conséquents dans des domaines variés tels que l'accès aux droits, la santé, l'emploi, le logement... Les demandes ALT qui représentent près de la moitié des demandes tout public ne concernent que 22% des 18-24 ans. L'absence ou le faible niveau

de ressources, le manque d'expérience en logement autonome rendent difficiles les orientations vers le dispositif ALT. Cette orientation vient aussi répondre aux besoins des jeunes en quête d'autonomie pour lesquels l'accès au premier logement est compliqué au vue de la saturation du parc social et du montant des loyers et des garanties demandées dans le parc privé.

Dispositif préconisé	Nombre Public Jeune	% Public Jeune	Nombre Tout public	% Tout public
CHRS	76	51%	315	36%
ALT	33	22%	426	49%
FJT	28	19%	31	4%
PS	8	5%	44	5%
RA	3	2%	18	2%
MR	/	/	41	5%
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>	<b>875</b>	<b>100%</b>

**Dans le cadre de l'étude de la recevabilité des demandes SIAO en CUA**, seule une partie des demandes fait l'objet d'une lecture, les demandes dites « complexes » qui nécessitent l'éclairage des membres de la CUA pour définir l'orientation la mieux adaptée. En 2023, **cela a concerné 33% des demandes du public jeune**, contre 26,3% pour les 25 et plus. Cela révèle la complexité de ces situations, notamment celles des personnes qui ont connu un long parcours en institution, de ces jeunes aux problématiques multiples (sans ressources, sans situation familiale stable, en parcours d'errance, détenteurs d'un handicap, souffrant de pathologies psychiques ou somatiques, refusant l'accompagnement...) qui relèvent d'un accompagnement global et pour lesquelles il est difficile de construire le projet d'insertion et l'accès à l'autonomie.

- **Les réponses apportées**

Au 31/12/2023, sur les 148 demandes reçues dans l'année, 52 étaient toujours en liste d'attente avec une ancienneté moyenne de 4 mois, 12 ont accédé un dispositif intégré au SIAO.

Motifs de retrait de liste d'attente	Nombre
<b>Demande non renouvelée</b>	<b>42</b>
<b>Attribution hébergement/logement accompagné</b>	<b>12</b>
FJT	5
CHRS	3
ALT	2
IML	2
<b>Accès à un logement</b>	<b>11</b>
du parc public	6
du parc privé	5
<b>Demande jugée non recevable en CUA</b>	<b>9</b>
<b>Entrée en FJT par la voie classique</b>	<b>6</b>
<b>Demande refusée par la DDETS</b>	<b>5</b>
<b>Le ménage a quitté le département</b>	<b>4</b>
<b>Le ménage a trouvé une autre solution</b>	<b>4</b>
<b>Autre</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>

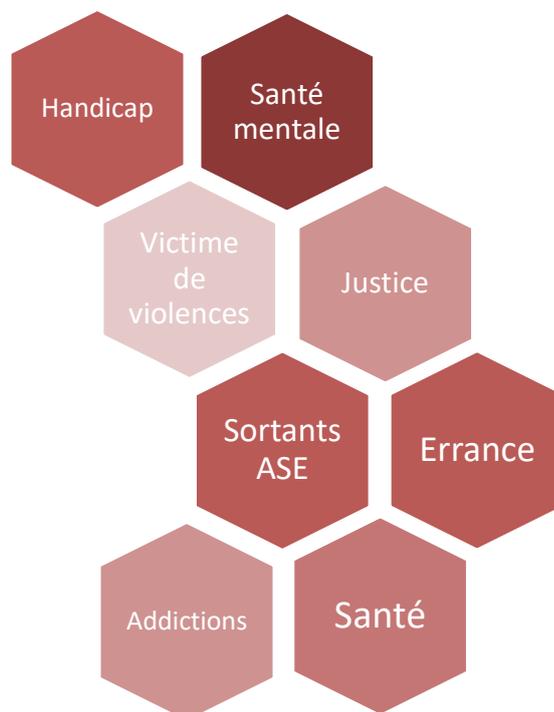
- **Les problématiques repérées**

A l'étude des dossiers de ce public jeune en situation de précarité, reçus au cours de l'année 2023, un faisceau de problématiques a pu être repéré.

Ce public est constitué, pour beaucoup, de jeunes cumulant des difficultés de santé, d'insertion sociale et professionnelle, d'errance, en rupture familiale, ayant parfois connu un parcours ASE.

Les données recueillies ne sont pas exhaustives. Le ménage n'est pas toujours prêt à évoquer au cours de l'entretien ses difficultés ou à échanger sur les problématiques qu'il rencontre ou qu'il a pu rencontrer dans son parcours. Pour le professionnel évaluateur, certains sujets peuvent être compliqués à aborder lors de l'entretien. De par leur vécu, il n'est pas forcément facile de créer le lien avec ces jeunes.

Pour 111 des 148 ménages de 18-24 ans, au moins l'une des problématiques citées ci-contre a été repérée. Pour 18 d'entre eux, 4 sont mentionnées.



Problématiques repérées	Nombre	Homme	Femme
Parcours ASE	49	31	18
En errance	45	31	14
Santé mentale	37	22	15
Justice	23	21	2
Santé	20	8	12
Addiction	20	16	4
Victime de violences conjugales ou intrafamiliales	17	2	15
Handicap	15	12	3

Les difficultés rencontrées peuvent être différentes selon le sexe de la personne. On constate ainsi que les femmes sont plus sujettes aux situations de violences conjugales ou intrafamiliales.

## 2.3.4 LISTE D'ATTENTE, ANCIENNETE ET ANNULATION DES DEMANDES

Au 31 décembre 2023, 476 demandes étaient en liste d'attente (445 en 2022, 356 en 2021, 310 en 2020, 287 en 2019) : 187 demandes CHRS, 193 demandes ALT, 40 demandes en stabilisation, 33 demandes en maison relais, 13 demandes en résidence accueil et 10 demandes FJT.

Cela représente **31 ménages de plus qu'en 2022** en attente d'une réponse d'hébergement /logement accompagné ; 189 ménages de plus qu'en 2019.

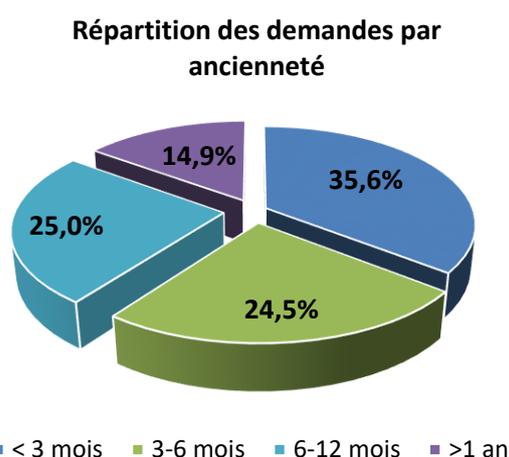
### ■ Renouvellement des demandes

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

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

**Les structures relais ont transmis 875 dossiers renouvelés** en 2023 (797 en 2022, 593 en 2021, 497 en 2020, 488 en 2019, 381 en 2018). Ce chiffre est en constante augmentation et représente une hausse de 130% 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.

### ■ Ancienneté des demandes



Près de 65% des demandes ont une ancienneté de plus de 3 mois

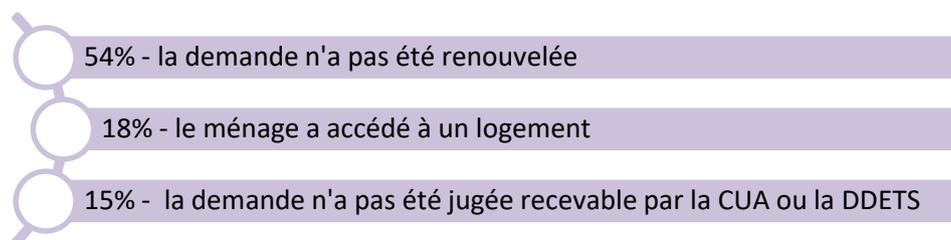
Parmi les demandes ayant plus de 6 mois d'attente, 85,5% des demandeurs sont des personnes isolées, 46% concerne des ménages en attente d'une attribution CHRS

*Lecture : Au 31 décembre 2023, 35,6 % des demandes étaient en liste d'attente depuis moins de 3 mois.*

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

**1320 ménages ont eu une demande d'hébergement / logement accompagné en cours pendant l'année 2023** (1 293 en 2022, 1 187 en 2021, 1 032 en 2020, 1 136 en 2019).

Hors attributions, 720 demandes ont été retirées de liste d'attente (669 en 2022) dont :



Les motifs de retraits de liste d'attente sont sensiblement identiques à ceux de 2022. Cependant, on constate une hausse des retraits de liste d'attente faute de renouvellement de la demande. Passé un certain délai, les ménages s'épuisent à renouveler leur demande sans perspective d'attribution. On peut ainsi noter que pour 47 ménages (12% des demandes retirées de liste d'attente faute de renouvellement), le retrait aura été effectué après plus d'un an d'attente.

Le nombre de ménages ayant accédé à un logement du parc privé est quasiment identique alors que l'accès au parc public concerne 28 ménages de moins qu'en 2022, soit une baisse de 30%.

En 2023, 64 ménages inscrits sur liste d'attente pour un dispositif intégré au SIAO ont accédé à un logement du parc public (92 en 2022, 78 en 2021, 63 en 2020)



En 2023, 50 ménages inscrits sur liste d'attente pour un dispositif intégré au SIAO ont accédé à un logement du parc privé (52 en 2022, 58 en 2021, 57 en 2020)



## 2.3.5 SIAO INSERTION-LOGEMENT

### L'InterMédiation Locative (IML)

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

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

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

En 2023, **35 offres IML ont été transmises au SIAO** (17 en mandat de gestion sociale, 18 en sous-location), soit 10 de plus qu'en 2022 (25 offres dont 19 en mandat de gestion sociale et 6 en sous-location).

#### Offres et attributions par typologie et par territoire

Territoire	Dinan	Guingamp Louargat	Lamballe	Loudéac	Lannion	Paimpol	Saint Brieuc	Total	Offres retirées ou suspendues	Attributions
chambre							4	4	2	2
Studio / T1		5	2	1	1		1	10	1	9
T2	2			2		1	9	14	/	14
T3 - T4 - T5		2		1	1		3	7	2	5
<b>Total offres</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>30</b>
Offres retirées ou suspendues	/	/	/	2	/	/	3	5		
<b>Attributions</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>30</b>		

Pour les 35 offres transmises, 30 ont été attribuées et 5 offres ont été retirées faute de demande correspondant à l'offre ou suspendues. On parle d'offres suspendues lorsque la mise à disposition du logement est reportée, en raison de travaux par exemple. En 2022, 17 entrées en logement IML avaient- été enregistrées.

En 2023, 5 ménages sont sortis de logements en intermédiation locative dont 2 ont accédé à un logement (parc public pour l'un, privé pour l'autre).

## 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 :

### 58% des ménages ont déclaré avoir déposé une demande de logement social

(52% en 2022, 51% en 2021, 39 % en 2020, 38.60% en 2019).



Elle varie en fonction des dispositifs d'orientation :

- 70% des demandeurs d'ALT ont déposé une demande de logement social en parallèle de la demande SIAO (70% en 2022, 66% en 2021, 55% en 2020, 52% en 2019),
- 50% des demandeurs de CHRS (37% en 2022, 41% en 2021, 33% en 2020, 32% en 2019),
- 25% des demandeurs de PS (26% en 2022, 35% en 2021, 16% en 2020, 21% en 2019),
- 48% des demandeurs de résidences sociales (37% en 2022, 32% en 2021, 21% en 2020, 23% en 2019).

L'application Imhoweb<sup>3</sup> 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 est en forte augmentation (+6 points par rapport à 2022, + 20 points par rapport à 2019).**

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

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

Les outils partagés et le circuit d'accès au logement social pour les publics hébergés ont été mis en place en novembre 2015. Au cours de l'année 2022, l'opérateur SIAO a reçu **49 dossiers capacité à habiter de ménages pour lesquels une « identification » SIAO a été effectuée sur Imhoweb22** (46 en 2022, 47 en 2021, 49 dossiers en 2020, 37 dossiers en 2019). Sur ces 49 ménages, **22 ont accédé à un logement social** au cours de l'année 2023, soit 45% (30% en 2022, 45% en 2021, 49% en 2020, 40,5% en 2019), **8 ménages de plus qu'en 2022.**

A partir de cette base de données, l'opérateur SIAO peut observer les délais d'attribution des ménages hébergés dès lors qu'ils sont en capacité à habiter en logement ordinaire. En moyenne, les ménages recensés dans le tableau bimensuel « ménages en capacité à habiter » ont attendu **18 semaines entre la transmission du dossier capacité à habiter aux bailleurs sociaux et l'accès au logement social** (14.9 en 2022, 17.8 en 2021, 13.3 en 2020, 18.3 en 2019).

Territoire d'hébergement	Nombre de dossiers reçus	Attribution de logement social
Dinan	/	
Guingamp	4	3
Lamballe	1	/
Loudéac	9	3
Lannion	12	4
Paimpol	3	2
Saint-Brieuc	20	10
<i>Total</i>	<b>49</b>	<b>22</b>

Les dossiers reçus sont en provenance des structures gestionnaires suivantes :

- Adalea
- Amisep
- CCAS Lannion
- Maison de l'Argoat
- Penthievre Actions

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

L'outil capacité à habiter d'un ménage peut également être communiqué à l'AIVS (Agence Immobilière à Vocation Sociale) lorsque celle-ci nous transmet une offre en InterMédiation Locative correspondant à la demande du ménage. Ainsi, 4 ménages en hébergement d'insertion ont pu accéder à un logement IML sur les territoires de Lannion, Saint-Brieuc et Loudéac.

## Les principales sorties d'hébergement / logement accompagné en 2023

**Parmi les ménages** ayant bénéficié d'un hébergement/logement accompagné dans le cadre de l'insertion, le SIAO a enregistré, **en 2023, 154 sorties (212 personnes)** (en 2022 : 164 sorties concernant 230 personnes, en 2021 : 183 sorties concernant 275 personnes, en 2020 : 166 sorties concernant 228 personnes, en 2019 : 221 sorties concernant 327 personnes) dont :

**50 ménages ont accédé à un logement du parc public (94 personnes)**

*En 2022 : 46 ménages, 86 personnes*

*En 2021 : 60 ménages, 107 personnes*

*En 2020 : 59 ménages, 96 personnes*

*En 2019 : 48 ménages, 102 personnes*



**13 ménages ont accédé à un logement du parc privé (13 personnes)**

*En 2022 : 10 ménages, 15 personnes*

*En 2021 : 25 ménages, 30 personnes*

*En 2020 : 28 ménages, 36 personnes*

*En 2019 : 43 ménages, 62 personnes*



**3 ménages sont entrés en hébergement d'insertion (PS, CHRS, ALT) (3 personnes).**

Cela concerne des glissements internes ou inter-structures

*En 2022 : 16 ménages, 21 personnes*

*En 2021 : 14 ménages, 23 personnes*

*En 2020 : 8 ménages, 10 personnes*

*En 2019 : 25 ménages, 37 personnes*



**6 ménages ont accédé à un logement accompagné (8 personnes)**

*En 2022 : 7 ménages, 7 personnes*

*En 2021 : 9 ménages, 9 personnes*

*En 2020 : 4 ménages, 4 personnes*

*En 2019 : 10 ménages, 10 personnes*



En 2023, on constate à nouveau **une baisse des sorties d'hébergement, 10 de moins qu'en 2022.**

**L'accès au logement concerne 45% des ménages** sortant d'un hébergement/logement accompagné (38% en 2022, 51% en 2021, 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* » :

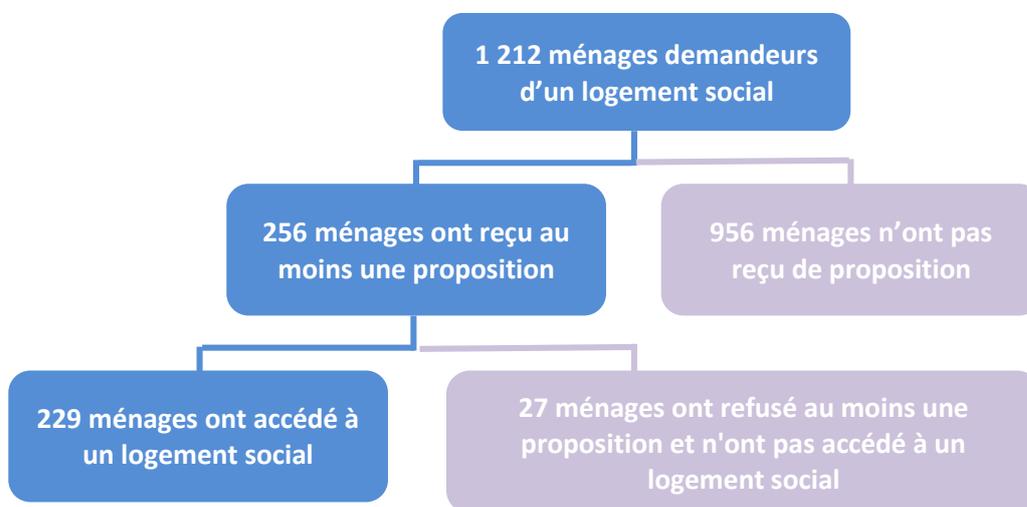
- Les demandes de logement social en cours,
- Les demandes de logement social satisfaites (= ayant abouties),
- Les refus des propositions de logement des bailleurs.



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 2023, sur les 1 212 ménages hébergés demandeurs d'un logement social, 229 ménages ont été attributaires d'un logement social, soit 18,9%, 19,5% en 2022, 22,9% en 2021, 24,6% en 2020, 23% en 2019.



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

**Avec au moins une proposition de relogement auprès de 256 ménages** (248 en 2022, 285 en 2021, 277 en 2020, 262 en 2019), **les bailleurs sociaux s'approchent de l'engagement prévu dans l'accord collectif départemental de répondre annuellement à 250 demandes de logements formulées par des ménages en sortie d'hébergement**. Ce chiffre est à mettre en parallèle avec le nombre de ménages ayant accédé à un logement social : 229, 207 ménages en 2022, 234 en 2021, 222 en 2020, 194 en 2019.

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

En 2023, 293 propositions par les bailleurs sociaux ont été faites auprès 256 ménages, soit 1,1 proposition en moyenne par ménage demandeur (1,2 en 2022, 2021 et 2020, 1,14 en 2019).

L'observation porte sur 52 refus opposés par 37 ménages, soit 1,4 refus par ménage (1,3 en 2022, 1,2 en 2021, 1,4 en 2020) cumulant la double condition :

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

Motifs de refus	Nombre	%
Non réponse	10	27%
Logement inadapté (dont taille)	10	27%
Raisons personnelles	7	19%
Attribution par ailleurs	3	8%
Commune ou quartier non souhaité	3	8%
Accession à la propriété	2	5,5%
Autres motifs*	2	5,5%
<i>Total</i>	<b>37</b>	<b>100%</b>

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

#### Les « desserrements » de Rennes et Paris, quand les Côtes d'Armor joue la solidarité nationale

Cette année 2023 a été marquée par des évènements appelés « desserrements », initiés par le Ministère de l'Intérieur. A plusieurs reprises durant l'année, des personnes étrangères issues de la région parisienne ou des Départements d'Outre-Mer (comme Mayotte) où elles étaient hébergées en tentes ou abris de fortune, sont arrivées par bus dans les Côtes d'Armor. Le 115 a été missionné pour la mise à l'abri par les services de l'Etat.

Pour les premiers desserrements, un travailleur social était sur place à la descente du bus. Pour la plupart désorientées, il a été nécessaire de rassurer ces personnes, certaines ne comprenant pas pourquoi elles avaient dû partir de la région parisienne alors même qu'elles avaient des rendez-vous et convocations à la Préfecture de Paris les jours suivant leur arrivée en Bretagne, que certaines laissaient leurs proches, guidées par la police, pour monter dans des bus dont elles ne connaissaient pas la destination. Beaucoup ont quitté un squatt, insalubre, et insécurisé, mais cet endroit était pour elles la base d'un réseau qu'elles avaient réussies à créer.

Après ce démarrage difficile, l'organisation des desserrements a pu se structurer au cours des derniers mois, permettant de mieux organiser les conditions d'accueil par la création d'un SAS en Ille-et-Vilaine géré par l'association Aurore, et de coordonner les acteurs pouvant intervenir auprès de ces publics via la création d'un comité de suivi. Depuis, les desserrements suivants se sont déroulés de manière plus apaisée et sécurisante. Les personnes ont été mieux accueillies, orientées et accompagnées, en vue d'une insertion dans le département.

Plusieurs profils sont arrivés dans les Côtes d'Armor : quelques familles mais majoritairement des hommes seuls. Pour une grande partie d'entre eux il s'agit de personnes Bénéficiaires de la Protection Internationale. Ces personnes Demandeuses d'Asile ont obtenues le statut de Réfugiés. Une fois cette reconnaissance établie il est nécessaire de les orienter vers le droit commun car ils bénéficient des mêmes droits qu'une personne de nationalité française.

Le travailleur social dont les missions sont de réaliser de la médiation sociale sur les hébergements d'urgence (cf. rapport SIAO 2022) les rencontre à leur arrivée et va dans un premier temps, comme pour toutes les personnes orientées sur l'hébergement d'urgence par le 115, les orienter vers les associations caritatives pour assurer leurs besoins vitaux. Une fois la prise de connaissance faite du territoire et des lieux où ces personnes peuvent trouver les différentes ressources, elles peuvent être dirigées vers l'association Envergure qui gère le dispositif AGIR.

Le travailleur social d'ADALEA réalise avec elles leur domiciliation administrative à l'accueil de jour qui permet d'établir le départ dans leurs démarches et le point d'ancrage dans le département. Une fiche de liaison est réalisée avec les différentes informations les concernant. Cette fiche est envoyée à Envergure qui la transmet à l'OFII pour vérification et approbation. Les personnes BPI sont ensuite convoquées dans les bureaux de l'OFII à Rennes pour signer le Contrat d'Intégration Républicain. Après cela le dispositif AGIR prend la suite pour tout ce qui relève de l'accompagnement social (orientation vers les cours de Français, recherche d'emploi, de logement, ouverture de droits au RSA, compte bancaire, sécurité sociale, etc...).

Le rôle du travailleur social consiste ensuite à veiller au bon déroulement des prises en charge à l'hôtel, du relais avec le 115 et du suivi des rendez-vous pour que les démarches se fassent rapidement vers

une sortie de l'hébergement d'urgence. Malheureusement, là encore, le manque de solutions d'hébergement plus pérenne reste un frein à lever, induisant des séjours longs pour ces personnes dans des conditions hôtelières non optimales : malgré l'accompagnement que propose le dispositif AGIR et la sollicitation du partenaire Madera sur le territoire, les sorties vers le logement se font dans des délais importants.

### **Abri de nuit de Dinan, un tout nouveau centre d'hébergement**

Il était très attendu... En juin 2023, le nouvel hébergement de nuit de Dinan, porté par le CCAS de la ville, a ouvert ses portes.

Le CCAS participait déjà à l'hébergement d'urgence et au SIAO via 2 appartements qui pouvaient accueillir chacun 5 personnes soit 10 places ; tantôt 5 places hommes et 5 places femmes, tantôt 10 places hommes, selon les besoins du 115.

C'est aujourd'hui un centre unique, très bien situé, juste derrière la gare, qui peut accueillir 15 personnes dans des chambres individuelles (et 4 places supplémentaires en cas de déclenchement de plan grand froid). Les chiens et autres animaux sont acceptés pour l'ensemble des usagers. Les locaux sont également adaptés à l'accueil des personnes à mobilité réduite et à l'accueil de couples.

Des veilleurs sont désormais présents toutes les nuits, permettant de sécuriser le Centre et le cas échéant de procéder à des accueils plus tardifs selon les situations : situations d'emploi avec des horaires décalés, arrivées tardives soumises aux conditions de transport, sorties d'hospitalisation en soirée, mises à l'abri en urgence absolue (orientations de la gendarmerie ou du centre hospitalier).

Etant donnée la difficulté plusieurs fois abordée dans les précédents rapports d'activité comme dans celui-ci de la prise en charge des personnes isolées, ces places supplémentaires (+5 en nombre de places nettes) est une chance pour le département et n'ont pas tardé à être pourvues.

### **Des conventions avec les partenaires hôteliers pour simplifier la collaboration**

Début 2023, des rencontres ont eu lieu avec l'ensemble des partenaires hôteliers pour mettre en place une convention entre le SIAO et les hôtels. En effet, le département des Côtes d'Armor porte un « petit » SIAO qui n'a pas la capacité de mobiliser des chambres à l'année et le 115 doit chercher une ou des chambres pour chaque situation dans une liste d'hôtels avec qui il travaille régulièrement.

L'objectif de ces conventions était donc prioritairement de se mettre d'accord sur les modalités de la collaboration : tarif des chambres pour éviter les variations au cours de l'année, modalités de facturation et de prise en charge des éventuelles dégradations, matériel à disposition des ménages et conditions d'accueil (typologie du public, horaires d'accueil, durée de séjour...).

Une dizaine de conventions ont ainsi pu être signées.

Les responsables du SIAO se sont déplacés dans chaque hôtel partout dans le département pour rencontrer les gérants. Cela a donc permis de consolider les liens, de réexpliquer les missions du SIAO sur le volet 115 et parfois de lever des malentendus sur les missions du 115 ou inversement sur les conditions d'accueil des hôtels.

Toutes les informations ont été transmises aux écoutants pour mieux orienter les ménages selon leur typologie : quel hôtel est préférable avec des enfants en bas âge ? lequel permet un accès aisé pour les personnes à mobilité réduite ? lequel accueille les personnes tardivement ? etc...

## L'évaluation du service 115 (Rond-Point)

Le 115, partie intégrante du SIAO, est également rattaché au service du « Rond-Point » qui comprend un triptyque de 3 actions : l'accueil de jour, l'Action Sociale sur l'Espace Public et donc le 115. Avec une entrée et des modalités d'intervention différentes, ces trois actions concourent à la veille sociale et s'adressent à un même public.

Aussi, en tant qu'établissement social et médico-social soumis à la loi 2002.2, le Rond-Point a réalisé son évaluation en septembre 2023 dans le cadre d'une démarche commune avec les autres services d'Adalea également concernés par la démarche d'évaluation (CHRS, places de stabilisation, Hybritel).

L'évaluation a consisté, en plusieurs étapes, à l'étude des documents relatifs au 115 (procédures, comptes rendus de réunion mais aussi droits des appelants) puis à l'interview des équipes, des responsables mais aussi et c'est essentiel des personnes ayant déjà fait appel au 115.

L'évaluation a pu mettre en avant une grande implication des professionnels, un bon sens de l'éthique et une adaptabilité permanente des professionnels dans leur action. Le prestataire a mis en évidence quelques axes de préconisations : la finalisation du système des plaintes et des réclamations au niveau de l'association, etc.

## L'arrivée de Soliguide en Côtes d'Armor

Depuis septembre 2023, les personnes en situation d'exclusion, les associations et les travailleurs sociaux peuvent retrouver toutes les adresses utiles du département pour les personnes en difficulté sur un outil numérique. Développée depuis 2020 par Solinum, cette application numérique rassemble toutes les adresses et contacts utiles pour les personnes dans le besoin : il permet de savoir où avoir accès à une douche, ouvrir une adresse, un accompagnement à l'emploi ou un endroit pour se reposer au chaud.



Cet outil, ergonomique et simple d'utilisation vise à favoriser l'accès aux droits et la connaissance des dispositifs sociaux et médico-sociaux sur le département. Il bénéficie d'un co-financement Etat et Conseil départemental. Le SIAO participe au développement de cet outil au côté de nombreux partenaires (CAF, associations caritatives, CCAS, etc.).

## L'accès à Imohweb pour les évaluateurs SIAO

L'instruction relative aux missions du SIAO de mars 2022 est venue renforcer le rôle du SIAO dans le suivi du parcours logement et de la demande de logement social des personnes reçues en entretien SIAO. Aussi, pour permettre ce suivi, un travail a été engagé avec le Creha-Ouest et l'Aro Habitat pour ouvrir un accès à IMOHWEB (fichier de la demande locative sociale) aux évaluateurs SIAO.

- Des accès consultatifs à IMHOWEB sont ouverts aux structures relais SIAO du département depuis le mois de mai 2023 et permet aux évaluateurs de vérifier l'existence et le statut de la demande de logement social du ménage rencontré lors de l'entretien SIAO.

- Si le ménage n'a pas déposé de demande de logement social, l'évaluateur vérifie avec le ménage s'il est en capacité de saisir lui-même la demande en ligne ou si une aide lui est nécessaire, auquel cas, le ménage pourra être orienté vers un guichet enregistreur ou un partenaire.
- Si la demande de logement social est enregistrée, l'évaluateur peut vérifier avec le ménage le statut de la demande, l'exactitude des informations et lui rappeler la date d'actualisation de sa demande.

### **La pérennisation de l'expérimentation en milieu rural du dispositif « Un chez soi d'abord »**

Engagée depuis 2021 avec le soutien de la Stratégie Nationale de Lutte contre la Pauvreté, l'expérimentation a porté ses fruits avec la création d'un établissement d'Appartement de Coordination Thérapeutique (ACT) « Un chez soi d'abord » en décembre 2023 dans le cadre d'un appel à projets de l'ARS, avec en perspective l'ouverture de 55 places sur le département d'ici fin 2025. Une belle victoire pour notre département, puisque jusqu'ici, cette réponse innovante, ne concernait que les grandes agglomérations. Les 7 partenaires (Adalea, Amisep, Adapei les Nouëllles, Association Addictions France, Fondation St-Jean de Dieu, Fondation Bon Sauveur, Association hospitalière de Bretagne) se sont constitués en GCSMS<sup>4</sup> pour porter cette nouvelle offre médico-sociale destinée aux personnes sans-abris présentant une pathologie psychiatrique.

### **Une formation-action pour les évaluateurs SIAO**

La circulaire du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du service public de la rue au logement amène à s'interroger sur la mission des travailleurs sociaux en charge des évaluations des personnes accueillies pour une demande d'hébergement ou de logement dans le cadre du SIAO. Il est demandé au SIAO d'aller au-delà de la régulation de la demande et du pourvoi des places pour assurer le suivi de la progression des parcours des personnes sans domicile : parcours résidentiel vers le logement ou à défaut l'hébergement, et parcours d'accompagnement favorisant l'insertion.

La circulaire introduit la notion d'évaluation immédiate dite « flash » en complément de l'évaluation approfondie avec l'objectif de faciliter et accélérer l'accès au logement ou à l'hébergement.

Aussi, il nous a paru opportun d'organiser un espace de réflexion/construction avec les évaluateurs SIAO pour leur permettre de s'approprier les nouveaux attendus de l'instruction, d'identifier les aspects à faire évoluer dans les pratiques et de donner du sens à leurs rôles et missions (Comment on y va ? Pour quoi faire ? Avec quel partenaire, etc.). Une première session a eu lieu avec une dizaine d'évaluateurs au dernier trimestre avec une poursuite du travail sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2024.

Cette démarche de formation est illustrée par le témoignage de deux évaluatrices SIAO p. 82.

---

<sup>4</sup> Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS)

## 4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

### Conditions de mise en œuvre puis fin du « plan urgence enfants à la rue »

A l'entrée de l'hiver, fin 2022 et pour toute la France, le « plan urgence zéro enfants à la rue » du gouvernement a permis de mettre à l'abri toutes les familles avec enfants après évaluation des situations par les écoutants. Cependant, ce plan arrivait dans un contexte de saturation des places en hébergement d'urgence. Ainsi, il a fallu solliciter les différents hôtels du département afin de pouvoir héberger les familles, malheureusement dans des conditions souvent inadaptées : chambre avec salle de bain commune malgré la présence de bébé, pas de possibilité de cuisiner, pas de bureau ou de table pour que les enfants puissent faire leurs devoirs...

Ce plan, annoncé dès le début comme temporaire, a pris fin à la sortie de l'hiver, alors qu'en parallèle le 115 a dû faire face à une restriction du recours aux nuitées hôtelières à partir de mai/ juin.

Les écoutants 115 ont alors mis tout en œuvre pour trouver le plus de réponses possibles et ainsi éviter les sorties sèches de ces familles. Certaines familles ont pu « glisser » dès avril vers l'hébergement d'urgence dès qu'une place se libérait, notamment des ménages composés de parents isolés avec des enfants en bas âge. D'autres familles ont aussi pu accéder à un logement à cette même période. D'autres enfin, dans un contexte de très grande vulnérabilité (enfants en bas âge porteurs de handicap...) ont pu être maintenues dans les hôtels. Il n'a cependant pas été possible de trouver des solutions d'hébergement à l'ensemble des familles hébergées en hôtels, et certaines se sont donc retrouvées en quelques semaines, à la rue, sans solution pour la plupart avec leurs enfants et leurs bagages.

Malgré tous ces efforts, les familles sans solution ont continué d'appeler le 115 plusieurs fois par jour tandis que de nouvelles familles arrivaient dans le département.

Aussi, même si le plan d'urgence de l'hiver 2022-2023 est apparu comme une bouffée d'oxygène à la situation des enfants à la rue, il s'est transformé au printemps en une difficulté supplémentaire engendrant des situations dramatiques pour les familles et une grande souffrance pour l'équipe d'écoutants.

### Le droit à l'hébergement opposable [DAHO] et l'insuffisance de l'offre : un recours qui vient se heurter au critère d'ancienneté privilégié par le SIAO

L'ancienneté de la demande SIAO, critère le plus objectif, a toujours été privilégiée dans le positionnement des ménages sur une offre d'hébergement/logement sauf dans le cas de situations très exceptionnelles. Cependant, le caractère DAHO accordé par la commission de médiation constitue obligatoirement un critère de priorité et va donc venir compromettre le positionnement SIAO basé sur l'ancienneté de la demande. Il n'est donc pas rare de voir un demandeur ayant une ancienneté moindre et reconnu prioritaire DAHO, passer devant un ménage ayant une demande SIAO bien plus ancienne. Cette situation peut aller à l'encontre du principe d'équité du SIAO.

Ce caractère « prioritaire DAHO » perd d'autant plus de son sens que, techniquement, ce serait quasi tous les demandeurs d'hébergement qui entreraient dans les critères du recours.

En l'absence d'offre d'hébergement suffisante pour répondre aux besoins, le fonctionnement actuel du DAHO a pour effet pervers de filtrer les personnes dépourvues de logement et de mettre en concurrence des publics qui peuvent être tous considérés comme vulnérables. Les délais d'attente pour se voir proposer une offre d'hébergement dépassent largement le délai réglementaire des 3 mois prévu par la loi ; aussi, le SIAO n'est plus en capacité d'assurer cette mission de relogement dans l'urgence et le DAHO n'apporte pas de solution immédiate aux ménages.

La question du DAHO et l'accompagnement des ménages dans ce recours revient fréquemment dans les échanges des journées des évaluateurs SIAO sur les pratiques des uns et des autres en la matière et un questionnement éthique sur l'équité de traitement au regard de la situation très précaire des ménages qui s'adressent au SIAO (A quel moment instruire un DAHO ? pour quelle situation ?) alors même que quasiment l'ensemble des ménages réunissent les conditions pour être reconnues prioritaires DAHO.

## 5. PAROLES D'USAGERS, TEMOIGNAGES, EXEMPLES

### Volume d'appels au 115, témoignage d'une écoutante sur une année inédite

Au cours de l'année 2023, nous avons pu observer une évolution du volume d'appels au 115 (+66% par rapport à 2022 au total), entraînant un changement dans la gestion de ces appels.

Cette évolution pourrait s'expliquer en partie par la fin du plan « Zéro enfants à la rue », présenté plus haut, les ménages ainsi que les partenaires les accompagnant réitérant à de nombreuses reprises leurs demandes, dans un contexte de fin de prise en charge générateur d'incertitudes pour eux. Mais également par une saturation des dispositifs santé-précarité (LHSS, LAM, ACT, mais également SSR...) entraînant une augmentation du recours au 115 faute de pouvoir maintenir les personnes hospitalisées avant de leur trouver une solution d'hébergement plus adaptée. Ou encore la difficulté actuelle d'accès aux logements du parc public augmentant les délais de traitement des demandes et aggravant la situation de précarité de ménages.

Cette augmentation du volume d'appels n'a pas été sans conséquences :

- ⇒ Saturation des centres d'hébergement d'urgence
- ⇒ Des tensions et un sentiment d'injustice pour les personnes en grande précarité n'obtenant pas de place en structure
- ⇒ Un non recours au 115 par les personnes en grande précarité (particulièrement le cas des hommes seuls)
- ⇒ Une augmentation du temps d'attente en ligne, certains jours étant particulièrement identifiés à cause des appels pour renouvellements.

Cette augmentation du volume d'appels a pu être source de stress pour les écoutants 115, dans un contexte également très complexe de diminution du recours aux nuitées hôtelières, les conduisant à devoir faire montre d'une grande adaptabilité.

## L'évaluation SIAO de demain – Témoignage de deux professionnelles

Entre octobre et décembre 2023, nous avons participé, avec nos collègues évaluateurs des autres territoires à une formation animée par le CREAL de Bretagne intitulée : « Traduire la logique de parcours et les attendus de l'instruction du 31 mars 2022 dans sa pratique d'évaluateurs SIAO ».

Cette formation-action avait pour objectif de faire évoluer notre pratique actuelle d'évaluateur SIAO, vers une pratique orientée « référent de parcours logement ». Le référent n'est pas là pour accompagner la personne mais pour bâtir avec elle un plan d'accompagnement et le coordonner. Cette démarche s'articule autour d'une participation active de la personne accompagnée, d'une coordination des différents intervenants et d'une collégialité qui favorise une responsabilité partagée. Le référent de parcours est l'interlocuteur privilégié de la personne, garant de sa compréhension des dispositifs, de sa participation par une écoute active et des réajustements si nécessaire du plan d'accompagnement. Il ne se substitue pas aux différents intervenants qui continuent d'accompagner la personne en fonction de leur champ de compétence.

Cette formation s'est articulée autour de différents temps d'échanges : une mise en commun de nos pratiques d'évaluateurs, un temps de réflexion autour de la définition du rôle du coordinateur /ou du référent de parcours. Nous avons également travaillé autour de la différenciation des évaluations flash et évaluations approfondies prévues dans la circulaire de mars 2022. Nous avons également eu un temps d'échange avec des personnes ayant eu un parcours SIAO, qui nous ont amené par leur expérience, une réflexion sur nos pratiques. Nous avons également réfléchi aux liens partenariaux existants ou à développer pour rendre opérationnelle la coordination/suivi de parcours.

L'intersession a permis de mettre en pratique des évaluations « d'étude » pour évaluer notamment le temps dont nous aurions besoin pour mener à bien notre mission de référent de parcours au travers des différents items : les informations manquantes, les souhaits et les attentes de la personne, et enfin le plan d'action qui s'appuie sur les besoins repérés domaine par domaine, les actions à mettre en œuvre, les acteurs à mobiliser, et pour finir ce travail d'analyse, les questionnements et les interrogations au travers des leviers qui nous ont été utiles, et des freins.

Des questionnements pour nous évaluateurs, fondamentaux, ont émaillé notre réflexion : quels moyens seront alloués aux structures relais et aux évaluateurs pour mener à bien cette mission, quelle légitimité auront-ils auprès des partenaires pour activer les différents types d'accompagnement évalués comme étant nécessaires à l'évolution de la situation de la personne ?

Aujourd'hui, les évaluateurs ont connaissance de l'évolution de leurs missions et des attentes qui en découlent. Ils vont déjà au-delà de l'évaluation et orientent les personnes vers les différents services partenaires utiles à leur projet. Pour autant, le plan d'accompagnement n'est pas forcément clairement établi et formalisé avec la personne, ni validé par les différents partenaires. Des outils et une démarche commune préalable seront nécessaires ainsi qu'un outil de suivi ergonomique afin de s'assurer du bon déroulement ou des ajustements à apporter au plan d'accompagnement. Pour mener à bien cette mission de suivi de parcours et du plan d'accompagnement, la contribution des partenaires sera essentielle et nécessitera en amont l'organisation de temps d'informations. Cette formation a permis une meilleure connaissance de la mission qui sera la nôtre, elle a amorcé une réflexion et des questionnements, il nous reste à finaliser la construction des réponses : nouveaux outils ? Nouvelle organisation ? Nouvelles pratiques ? Nous sommes dans le mouvement...

V.Raulet et M.Ouerghemi  
Structure relais de Saint-Brieuc

## 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 2023, 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 a été mise en œuvre fin 2022 pour l'équipe des écoutants 115 spécifiquement.
- 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
<b>Plan de formation 2023</b>	
Evaluation et orientation de la crise suicidaire	7 h
Introduction à la psychopathologie	3 h
Gestion des états de crise et de l'agressivité	28 h
Les fondamentaux des droits de l'étranger	21 h
Améliorer des écrits professionnels	28 h
Sensibilisation aux violences intrafamiliales	14 h
Accompagnement aux évolutions du cadre de l'évaluation SIAO	23 h
Journées nationales SIAO	23 h
La place du SIAO dans l'instauration d'un service public de la rue au logement	15 h
Premiers Secours en Santé Mentale	14 h
Habilitations électriques	10 h
Sauveteur Secouriste au travail	28 h

## Missions et tâches :

### De l'Opérateur SIAO

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

#### SIAO Urgence :

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

#### SIAO Insertion :

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

#### SIAO Logement :

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

#### SIAO Observatoire :

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

## Des Structures Relais SIAO De Saint-Brieuc et Loudéac

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

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

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

## 7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT

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

Celui-ci est très varié :

### Partenariat institutionnel

- Préfecture
- Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et des Solidarités
- Direction Départementale des Territoires et de la Mer
- Conseil Départemental
- Agence Régionale de Santé
- ADO Habitat
- Fédération des Acteurs de la Solidarité
- Saint-Brieuc Armor Agglomération
- EPCI
- ...

### Partenariat opérationnel

- Gestionnaires des hébergements et logements (d'urgence et d'insertion)
- Structures relais SIAO
- Accueils de jour
- Bailleurs
- CCAS
- MDD
- Equipes mobiles / maraudes
- Les hôpitaux
- Et tous les acteurs locaux susceptibles de collaborer à l'insertion des personnes vers l'hébergement et/ou le logement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Son élaboration s'inscrit en articulation avec les évaluations avec l'intégration des axes de progrès, identifiés lors de l'évaluation interne validée en 2020, et lors de l'évaluation externe de 2023 et du plan d'actions adossé au projet de services.



Axes de progrès identifié en 2022	Correspond à un axe de progrès identifié dans l'évaluation interne (O/N)	Réalizations au 31 décembre 2023	Perspectives pour 2024
Etre force de propositions sur de nouvelles mesures facilitant le parcours logement des personnes faisant appel au SIAO.	Oui	<p>Mise en œuvre du nouveau cadre de la CESP et déploiement sur les territoires.</p> <p>Création d'une nouvelle offre médico-sociale ACT « Un chez soi d'abord » sur le département prévoyant l'ouverture de 55 places d'ici fin 2025.</p>	Poursuite de déploiement des CESP et consolidation des pratiques par une proposition de formation des animateurs des CESP : mode d'animation, recueil des données, élaboration de plan d'accompagnement
Relancer un travail d'harmonisation de saisie dans le SI SIAO avec les écoutants 115 et réactualiser le guide de saisie.	Oui	Création d'outils transverses au service : répertoire partenaire 115 actualisé	Travail d'harmonisation du remplissage SI-SIAO et des pratiques en général avec une équipe 115 renouvelée
Mise en œuvre de la formation-action : « Traduire la logique de parcours et les attendus de l'instruction du 31 mars 2022 dans sa pratique d'évaluateurs SIAO » à l'intention des évaluateurs SIAO	Oui	Réalisation de la session de formation avec un premier groupe de 10 évaluateurs (4 jours en 2023) ; Identification d'axes de travail à explorer en journées évaluateurs.	<p>Organisation de temps de travail SIAO (opérateur et structures relais) visant à se projeter sur les évolutions de pratiques à retenir et les moyens à mettre en œuvre pour répondre aux attendus de l'instruction relative aux mission SIAO (mars 2022)</p> <p>Renouveau de la session pour un 2<sup>ème</sup> groupe d'évaluateurs (3 jours en 2024)</p>

