



**BAROMETRE DE  
L'URGENCE HIVERNALE  
BRETAGNE  
2013-2014**

**NOVEMBRE 2014**

## Index

**Introduction : une déclinaison régionale du partenariat national**

**Qu'est-ce que le 115 ?**

**Qu'est-ce que le SIAO ?**

**1. Objectifs principaux et mise en perspective de la fonction observation en Bretagne**

**2. Eléments méthodologiques**

*2.1 Quelle urgence pour quelle organisation ?*

*2.2 Hétérogénéité des fonctionnements des 115 et des SIAO*

*2.3 Un outil commun de recueil de données, facilitateur d'une observation sociale régionale*

*2.4 Harmonisation des unités de mesures et comparaison des données*

**3. Eléments de contexte**

*3.1 Le contexte national : malgré un renforcement du dispositif d'urgence, de nombreuses personnes sans solution d'hébergement*

*3.2 Le contexte de la région Bretagne : une région relativement épargnée par la pauvreté mais qui fait face à une précarité croissante*

**4. Organisation territoriale de l'urgence en Bretagne**

*4.1 Le dispositif d'accueil sur chaque département*

**5. Les demandes formulées au 115 et SIAO**

*5.1 Activité du 115 et des SIAO*

*5.2 Le poids des demandes d'hébergement*

*5.3 Les réponses et les non réponses face aux demandes d'hébergement*

*5.4 Les demandes non satisfaites et les explications connues*

*5.5 Le recours aux nuitées hôtelières*

**6. Qualification du public**

*6.1 La composition du public*

*6.2 Le genre du public*

*6.3 L'âge du public*

*6.4 La nationalité du public*

*6.5 La situation vis-à-vis du logement*

*6.6 Le motif de la demande*

**7. Regards croisés : le métier d'écouter au 115**

**Annexe : Tableau de recueil des données du dispositif hivernal 2013 -2014**

## Introduction : une déclinaison régionale du partenariat national

---

Créé en janvier 2008, le Collectif des Associations Unies, rassemble 33 organisations nationales de lutte contre les exclusions, impliquées dans le champ du logement et/ou de l'hébergement.

C'est dans ce cadre que la FNARS et la Fondation Abbé Pierre se mobilisent depuis de nombreuses années pour communiquer, sensibiliser le grand public et travailler avec les services de l'Etat sur les questions d'hébergement et d'accès au logement des personnes les plus exclues.

Forts de ce partenariat au niveau national, l'agence régionale de la Fondation Abbé Pierre (FAP) et la FNARS Bretagne ont souhaité réaliser conjointement un baromètre régional de l'urgence hivernale 2013 – 2014.

A l'instar du baromètre hivernal de la FNARS nationale réalisé chaque année à partir de remontées de 37 départements, mais également de celui réalisé en Aquitaine, l'outil développé sur la Région Bretagne se donne comme principal objectif de dresser une vision claire et exhaustive de la situation de l'hébergement d'urgence du 1<sup>er</sup> novembre 2013 au 31 mars 2014.

A terme, ce baromètre pourra être reconduit d'une année sur l'autre, afin de bénéficier d'une vision à long terme sur la situation de l'urgence en Bretagne.

Nous nous attacherons donc pour cette première version à un état des lieux de l'existant, en capitalisant les données d'observations, recueillies à la fois par les 115 et les Services Intégrés d'Accueil et d'Observation (SIAO) sur chaque département.



## Qu'est-ce que le 115 ?

---

Le 115 est un numéro d'urgence national et gratuit, qui assure une permanence téléphonique.

Ses missions sont les suivantes 1 :

- **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, intervenants 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 appels qui permettront, le moment venu, de cerner les problématiques.

---

<sup>1</sup> Extraits Bilan 115 2013 de l'association ADALEA (22)

## Qu'est-ce que le SIAO ?

---

La SIAO a pour fonction principale la gestion d'une plateforme unique et intégrée d'accueil, d'évaluation et d'orientation afin de **favoriser la transition de l'urgence vers l'insertion et le logement ordinaire**.

Les SIAO, définis par la circulaire du 8 avril 2010, reposent sur trois grands principes :

- La continuité de la prise en charge
- L'égalité face au service rendu
- L'adaptabilité des prestations aux besoins des personnes

Ses missions sont les suivantes :

- Accueil, évaluation, orientation
- Coordination de l'attribution des places d'urgence, d'insertion et de logement adapté
- Régulation des orientations : disposer d'une vision exhaustive du parc d'hébergement et de tout ou partie du parc de logement de transition,
- Coopération avec les plates-formes régionales d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile

Concernant le volet « insertion » du SIAO, la circulaire 8/4/2010 précise les missions :

- Gérer en direct l'attribution de toutes les places d'hébergement « insertion » (stabilisation, insertion...)
- Identifier et orienter les personnes ayant besoin d'un logement de transition ou adapté : formule intermédiaire entre hébergement et logement banal (résidences sociales dont maisons relais, logements en intermédiation locative...).
- Favoriser l'accès au logement « ordinaire » des personnes hébergées ou en formule de logement intermédiaire entre hébergement et logement banal.

### 1. Objectifs principaux et mise en perspective de la fonction observation en Bretagne

---

Comme décrit précédemment, cet outil vise à objectiver la situation de l'urgence hivernale sur la région Bretagne et permettre ainsi de pointer les besoins sur les territoires, mais également des tendances au regard de la typologie du public.

Cet état des lieux fait écho à un travail régional enclenché depuis 2012 entre organisations SIAO et services de l'Etat. La FNARS Bretagne, en collaboration avec le CREAI Bretagne, a ainsi pu réaliser une étude sur les SIAO afin notamment de dresser un panorama du fonctionnement de chacun des dispositifs développés sur les départements. A cette étude, est venue s'ajouter la réalisation d'un socle d'indicateurs régionaux, commun à l'ensemble des structures.

Ce socle commun est composé d'un nombre d'indicateurs restreint, afin que l'agrégation des données puisse être comparable d'un territoire à l'autre.

La fiabilisation de la méthode n'a ainsi pu être vérifiée qu'en fin d'année 2013. Il aura donc fallu travailler durant l'intégralité de l'année 2013 pour établir un processus commun aux organisations et organiser un comptage similaire permettant in fine une agrégation éprouvée sur la Région.

L'hétérogénéité du nombre de personnes orientées, les réalités organisationnelles divergentes et la comptabilisation, par unités de mesures, non identique d'un territoire à l'autre, sont autant de raisons qui donnent à faire valoir la difficulté de réaliser une observation statistique fiable.

Ce panorama se base donc sur un socle d'indicateurs restreint et harmonisé, qui sera complété par des éléments qualitatifs des équipes professionnelles de terrain, permettant ainsi de contextualiser les données et mieux comprendre

le fonctionnement des écouteurs 115, profession méconnue du grand public, et pour autant pièce charnière dans la prise en charge des plus éloignés du logement.

## 2. Eléments méthodologiques

---

### 2.1 Quelle urgence pour quelle organisation ?

Comme évoqué précédemment, le baromètre a été construit en capitalisant les données recueillies auprès des quatre 115 et SIAO de Bretagne.

Il s'agira ici principalement, de quantifier les demandes d'hébergement d'urgence recueillies, mais également la typologie du public demandeur et les réponses apportées.

La réponse face à l'urgence, revêt une multitude de facettes, puisqu'à la mobilisation de nuitées hôtelières ou de places d'hébergement, doivent s'ajouter la mobilisation de « prestations » proposées aux personnes les plus précaires. Ainsi, les services de veille sociale (accueil de jour), le samu social, de domiciliation, de points accueil santé... sont autant de dispositifs qui viennent s'ajouter au besoin d'hébergement repéré sur chaque territoire.

L'urgence ne peut donc se limiter uniquement à des réponses d'hébergement et notamment durant la période hivernale, du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de chaque année, puisqu'un plan hivernal est élaboré, sous la responsabilité du Préfet, afin d'encadrer les réponses sur chaque territoire.

Le plan hivernal permet de dresser par département, l'organisation de la veille et de l'alerte et permet d'encadrer la mobilisation de l'ensemble des partenaires associatifs, des services de l'Etat, des collectivités locales et des hôpitaux.

Jusqu'à présent, cette organisation permettait la mobilisation de places d'urgence supplémentaires, déclenchées avec l'accord du Préfet, au regard des températures constatées sur chaque département.

Organisation dénoncée de longue date par les associations, et notamment la FNARS, pour qui une programmation réaliste de places au long cours, s'avère la seule solution pour répondre au mieux aux besoins d'hébergement et fluidifier ainsi le passage de l'urgence à l'insertion.

Le système actuel entraîne une mobilisation de places supplémentaires sur une période donnée mais conduisant à la fermeture plus ou moins importante de places, remettant ainsi un flot de personnes à la rue à partir du 1<sup>er</sup> avril chaque année.

***Le dispositif hivernal 2013-2014 devait ainsi voir son organisation évoluer, puisque la gestion au thermomètre des places devait laisser place à une mobilisation gérée à l'année sans distinction de saisonnalités.***

***Dans les faits, la logique du thermomètre demeure avec une mobilisation des places hivernales qui dépend toujours de la dégradation des températures.***

### 2.3 Hétérogénéité des fonctionnements des 115 et des SIAO

L'organisation de la réponse à l'hébergement d'urgence, à savoir le 115 et le SIAO revêt un fonctionnement global très différent d'un département à un autre :

- Ils peuvent être intégrés à une seule et même organisation : la même association ou organisme va gérer les deux dispositifs. C'est le cas des Côtes d'Armor et du Finistère (le 115 est géré par l'association gestionnaire de la partie urgence du SIAO 29).
- Ils peuvent être indépendants l'un de l'autre. C'est le cas du Morbihan (le 115 est géré par une association, qui co gère également le SIAO urgence et insertion) mais également de l'Ille et Vilaine (le 115 est gérée par une association, qui elle-même est un des membres associés du SIAO 35).



## BAROMETRE DE L'URGENCE HIVERNALE 2013-2014 EN BRETAGNE

La diversité de coordination des dispositifs, permet tout de même une centralisation des statistiques annuelles, réalisée par chaque SIAO et donne à voir une vision affinée et réaliste de la situation sur chaque département.

A noter que le Gouvernement souhaite unifier, sur les territoires les organisations, afin que chaque 115 intègre le SIAO. Cette disposition contenue dans la loi ALUR, n'est à ce jour (novembre 2014), non déclinée dans les faits.

Tableau : Photographie des organisations 115/SIAO sur le volet urgence<sup>2</sup>

		Côtes d'Armor	Finistère	Ille-et-Vilaine	Morbihan
<b>Périmètre</b>		Urgence CHRS, ALT urgence, Mairie, CCAS et asso caritatives	Urgence CHRS, ALT urgence, Mairie, FJT urgence, CCAS et asso caritatives	Urgence CHRS, Mairie, CCAS et asso caritatives, FJT urgence	Urgence CHRS, Mairie, CCAS et asso caritatives
<b>Centralisation des demandes</b>		Le SIAO urgence / 115 centralise les admissions en urgence et les sorties à l'aide d'un outil de liaison départemental ; la structure d'hébergement informe en temps réel le SIAO par téléphone (via le 115)	Le SIAO urgence / 115 centralise les admissions en urgence et les sorties à l'aide d'un outil de liaison départemental ; la structure d'hébergement informe en temps réel le SIAO par téléphone (via le 115)	Centralisation des demandes via le système d'informations ProGdis. Le 115, les Cellules d'Accueil et d'Orientation (CAO) et les Plateformes d'Accueil et d'Orientation (PAO) saisissent les entrées/sorties dans ProGdis	Centralisation des demandes via le système d'informations ProGdis. Le 115 et les SIAO territoriaux saisissent les entrées/sorties dans ProGdis. Pour les autres acteurs de l'urgence, remontées des informations au SIAO territorial à l'aide d'une fiche remontée de données
<b>Logiciel du SIAO</b>		Progdis 115 SIAO	Progdis 115 SIAO	Progdis 115 SIAO	Progdis 115 SIAO
<b>valuation</b>	<b>Acteurs</b>	Structures relais SIAO : gestionnaires de structures d'hébergement	Lieux d'accueil -évaluation : - lieux d'accueil physique évaluation non gestionnaire d'hébergement (services sociaux CG, missions locales) - Lieux d'accueil physique gestionnaires d'hébergement	CAO/PAO	5 antennes SIAO (ex-CAO)
	<b>Outils</b>	- Dossier d'évaluation sociale - Guide sur les dispositifs d'hébergement	Grille d'évaluation	Grille d'évaluation utilisée par les PAO uniquement	Grille d'évaluation sociale commune
<b>Observatoire</b>		- Une commission départementale de l'observatoire - Rapport départemental de la commission observatoire SIAO (mai 2012)	- Rapport d'activité 2011 du SIAO urgence – 115	- Bilan départemental accueil et hébergement d'urgence – période hivernale 2011-2012	
<b>Réunion « situations préoccupantes »</b>		- commission d'étude des situations préoccupantes	- Synthèse autour des situations complexes		- commission d'étude des situations préoccupantes
<b>Autres instances de coordination des acteurs</b>				- commissions territoriales de l'hébergement d'urgence et de l'observation sociale - commission départementale de l'hébergement d'urgence	- réunions partenariales sur les territoires dans le cadre du plan hivernal

<sup>2</sup> Extrait Etude Mission Observation \_Octobre 2012\_ FNARS Bretagne \_ CREAI Bretagne

### **2.3 Un outil commun de recueil de données, facilitateur d'une observation sociale régionale**

L'utilisation d'un même logiciel statistique, entraîne une capitalisation des données statistiques et facilite la mise en place de procédures similaires et de requêtes spécifiques pour chaque 115/SIAO.

Par ailleurs, le logiciel permet également de disposer d'un langage commun, propre à la réalité de l'interface de l'outil.

Cette démarche d'observation sociale est également intéressante puisqu'elle est conçue en direction des services de l'Etat, ce qui leur permet de bénéficier d'une vision clairvoyante sur les territoires et de mettre en adéquation les besoins repérés et les moyens nécessaires lors des dialogues de gestion nationaux.

Toutefois, le travail d'harmonisation des données, a pu mettre en évidence, une pratique professionnelle très hétérogène d'une structure à une autre, notamment vis à vis de l'état de connaissance dans le développement du logiciel et des possibilités offertes pour rentrer et exploiter les chiffres. Ces aspects ont pu être travaillés, notamment en programmant une journée d'info/formation à destination de l'intégralité des 115/SIAO.

### **2.4 Harmonisation des unités de mesures et comparaison des données**

La cohérence d'une démarche statistique se vérifie notamment dans la nécessité de travailler avec des unités de mesures similaires.

L'élaboration d'un socle régional commun a permis de mettre en évidence une multiplicité des pratiques dans la comptabilisation des demandes au sein des 115 et des SIAO.

Afin de bénéficier d'une analyse élargie, le postulat de travail a été le suivant :

- Les demandes ont été recensées en nombre de ménages et personnes tous confondus, la personne ou le ménage est comptabilisé à chaque appel. Ceci permettant de faire valoir l'activité réelle des 115 et SIAO.
- Les demandes ont été recensées également en nombre de ménages et personnes différents, quel que soit le nombre d'appels au 115 : la personne ou le ménage n'est comptabilisé qu'une seule fois dans les données. On peut donc faire la différence entre une personne et un ménage et in fine, recueillir les besoins en places d'hébergement réels au regard du flux des demandeurs.

*A noter : Dans la base de données ProGdis, un ménage qui sollicite un hébergement correspond à autant de demandes qu'il y a de personnes dans le ménage (ex. : un couple avec 2 enfants est comptabilisé comme 3 demandes).*

Par ailleurs, il existe une part d'items non renseignés liée à la difficulté de la pratique téléphonique au regard de la nécessité de gérer les flux d'appels.

L'écouter essaie de saisir un maximum d'informations mais doit gérer en priorité l'urgence de la demande de la personne. De facto, l'appelant ne délivre pas toujours l'intégralité des informations, qui sont alors comptabilisées dans l'item « non renseignés ».

C'est pourquoi, certains indicateurs, tels que la « situation résidentielle » et le « motif de la demande », ne sont pas renseignés par le 115 d'Ille et Vilaine, faute de temps nécessaire pour retranscrire l'intégralité de l'entretien téléphonique via le logiciel et n'apparaissent donc pas dans les tableaux. Cette pratique est à questionner au regard des moyens dont dispose le 115 pour faire face à l'afflux des demandes, toujours plus nombreuses chaque année.

### 3. Eléments de contexte

---

#### **3.1 Le contexte national : malgré un renforcement du dispositif d'urgence, de nombreuses personnes sans solution d'hébergement**

Le Baromètre 115 de la FNARS sur la synthèse hivernale de l'hébergement d'urgence 2013-2014, basé sur un échantillon de 37 départements et des données du Samu Social de Paris, dresse une nouvelle fois des constats inquiétants alors même que l'engagement de la fin de la gestion au thermomètre était annoncé par le Gouvernement pour cette période hivernale.

L'hiver a une nouvelle fois été marqué par des mobilisations de locaux précaires et inadaptés (casernes, gendarmeries, locaux hospitaliers...).

Quelques données issues du Baromètre :

- 61% des demandes n'ont pas donné lieu à un hébergement dont 76% faute de places disponibles sur le plan national (pour Paris, il s'agit de 45% dont 40% faute de places disponibles).
- 2253 demandes d'hébergement ont été formulées en moyenne par mois entre novembre à mars 2014
- Les demandes ont été faites en majorité par les personnes en famille (49%) contre 35% pour les hommes isolés et 9% pour les femmes isolées.

On constate également une baisse du taux d'attribution, observée déjà entre les hivers 2011-2012 et 2012-2013. Ainsi, 39% des demandes d'hébergement ont donné lieu à une attribution de places cet hiver, contre 41% l'hiver dernier.

Ces attributions ont été majoritairement faites vers les centres d'hébergement d'urgence (45%), ce sont ensuite vers l'hôtel que les personnes ont été orientées (26%) contrairement à l'année précédente où le recours aux places temporaires était privilégié.

#### **3.2 Le contexte de la région Bretagne : une région relativement épargnée par la pauvreté mais qui fait face à une précarité croissante**

Historiquement, la Bretagne figure comme une région relativement préservée des fragilités sociales, son taux de pauvreté pour l'année 2010 s'élève à 11.6% contre 14.1% en France Métropolitaine.

Néanmoins, la crise économique que connaît la France depuis 2008 n'épargne pas la région, et touche plus particulièrement le milieu de l'agroalimentaire, qui connaît actuellement une vague importante de licenciements économiques.

Quelques données chiffrées permettant de mieux comprendre le territoire et ses disparités :

- En décembre 2013, 265 510 personnes, toutes catégories confondues, sont inscrites à Pôle Emploi, soit une augmentation de 5.9% par rapport à décembre 2012.
- Les départements du Finistère et de l'Ille et Vilaine concentrent les nombres de demandeurs d'emplois, toutes catégories confondues, les plus importants au mois de décembre 2013 mais c'est dans le Morbihan et les Côtes d'Armor que la progression est la plus importante avec respectivement une variation de + 7.7% et +7.2% par rapport à décembre 2012.
- Près de 67 800 foyers ont touché le RSA en 2012, soit une augmentation de 6.4% au regard de l'année 2011.

La Bretagne se caractérise également par une disparité territoriale très importante avec des zones exposées aux difficultés sociales concentrées dans un environnement rural à très rural.

Ainsi, les territoires du Centre Ouest Bretagne, Centre Bretagne et les territoires limitrophes au département de l'Ille et Vilaine cumulent des indicateurs témoignant d'une très grande précarité : chômage important, nombreux logements sans confort, forte proportion d'allocataires de minimas sociaux etc...

Ces difficultés structurelles témoignent d'une précarité grandissante qui vient d'année en année, saturer les dispositifs d'hébergements sur la totalité des départements bretons, l'Ille et Vilaine connaissant une situation particulièrement tendue.

### **Zoom sur la situation en décembre 2012**

**(Source Plan territorial de Sortie de l'Hiver- DRJSCS Bretagne)**

- dans les Côtes-d'Armor, le **nombre de nuitées d'hébergement d'urgence a augmenté de 34% du 1er novembre au 15 décembre 2012** (par rapport à la même période 2011). Une saturation de l'accueil d'urgence est constatée à St Brieuc plus particulièrement, l'agglomération concentrant 75 à 80% des demandes du 115;
- dans le Finistère, **le nombre de personnes hébergées a augmenté de 22% en novembre 2012 par rapport à 2011, avec une part grandissante des jeunes de moins de 25 ans**. Le déficit de places d'urgence impose un recours aux nuitées d'hôtel en forte augmentation à Brest et Quimper.;
- en Ille-et-Vilaine, le dispositif d'hébergement d'urgence est saturé en permanence (**en moyenne 63 refus du 115 par jour, dont la moitié par manque de places**), conséquence du départ des personnes migrantes sur le dispositif de droit commun;
- dans le Morbihan, **l'augmentation du nombre de demandeurs d'asile a conduit à une saturation des dispositifs en fin d'année 2012 avec un recours important à des nuitées d'hôtel pour loger des familles;**

Les personnes ayant fait une demande d'hébergement en mars 2014, sont majoritairement des hommes seuls à 43% et des familles avec enfants, particulièrement des personnes migrantes sur le territoire de l'Ille et Vilaine. On constate également une part grandissante des jeunes de moins de 25 ans notamment sur le Finistère.

Les problématiques de santé (troubles psychiques, addictions, en particulier) constituent un obstacle supplémentaire à l'accès au logement, aggravant ainsi des difficultés sociales persistantes.

#### 4. Organisation territoriale de l'urgence en Bretagne

Les périodes hivernales, engendrent très peu de déclenchements de Plan Grand Froid, à l'exception de l'Ille et Vilaine, qui mobilisait potentiellement des ouvertures de places supplémentaires en fonction des températures. Durant l'hiver 2013-2014, les niveaux supplémentaires 2 et 3 n'ont généralement pas été déclenchés puisque les conditions météorologiques n'étaient pas réunies.

Lorsqu'une personne sollicite une demande d'hébergement auprès du 115 et du SIAO, plusieurs orientations peuvent lui être proposées suivant sa situation de détresse sociale, son implantation géographique, sa situation familiale ... :

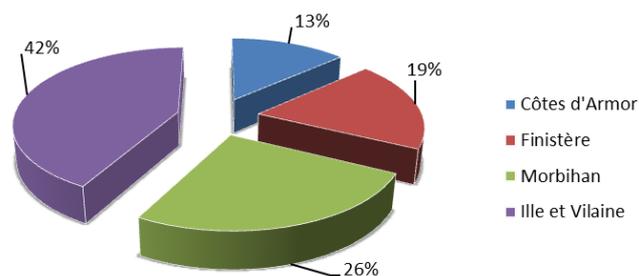
- **Nuitées en centre d'hébergement d'urgence**, ces centres sont gérés par des associations gérant par ailleurs des dispositifs tels que des CHR, mesures d'accompagnement vers le logement ...
- **Nuitées dans des accueils de nuit gérés par des associations caritatives ou des collectivités locales** : le 115 et le SIAO n'ont parfois pas « la main » sur la gestion et l'attribution de ces places
- **Nuitées hôtelières**

Le dispositif hivernal est donc caractérisé par deux types de places dites « d'urgence » :

- **Places pérennes** : places financées et ouvertes tout au long de l'année
- **Places du plan hiver** : temporaires et fermées au 31 mars de l'année N+1

Le plan hiver 2013-2014 comptabilise **694 places au total**, dont la majorité est concentrée en Ille et Vilaine (42%) et le Morbihan (26%).  
Les places d'urgence hivernales sont peu représentatives puisqu'elles ne composent que 19% du parc d'hébergement d'urgence.

**Nombre de places urgence globales disponibles pendant le plan hiver**



Le tableau ci-dessous permet de dresser la répartition des places urgences pérennes (tout au long de l'année) et Hiver en Bretagne :

Tableau FNARS Bretagne – données issues des rapports d'activités des SIAO Bretons<sup>3</sup>

	Côtes d'Armor	Finistère	Morbihan	Ille et Vilaine	Total
Nombre de places urgence globales pérennes	71	127	135	230	563
Nombre de places urgence globales hiver	22	4	43	62	131
Nombre de places urgence globales disponibles pendant le plan hiver	93	131	178	292	694

Le panorama des places d'urgences en Bretagne est assez hétérogène puisque l'offre d'hébergement d'urgence est gérée à la fois par des structures professionnelles mais également par des structures bénévoles :

- Les Côtes d'Armor et dans une moindre mesure l'Ille et Vilaine mobilisent des places gérées par des équipes bénévoles. L'accueil, l'accompagnement et l'orientation qui y sont proposés diffèrent par conséquent de celui de professionnels.

Afin de pallier à ces diversités de pratiques, les SIAO ont pu développer des formations auprès de ses structures bénévoles afin d'harmoniser les pratiques, notamment dans le cadre de la comptabilisation des flux des personnes auprès du logiciel Progdis 115/SIAO.

#### 4.1 Le dispositif d'accueil sur chaque département

La carte ci-dessous représente la répartition territoriale sur chaque département. Cette présentation permet de mettre en exergue la concentration des moyens d'hébergement et les problématiques de transports que peuvent rencontrer les personnes pour se rendre dans les centres d'hébergement.



## 4. Les demandes formulées au 115 et SIAO

### 5.1 Activité du 115 et des SIAO

Durant la période hivernale 2013-2014, les 115 et SIAO de la région Bretagne ont reçu appels tous confondus. Ce chiffre global représente le volume d'appels reçus par l'ensemble des organisations sur la Région, cela inclut les demandes de prestations (renseignements alimentaires, douches...), les demandes d'hébergement mais également les appels polluants (faux numéro...).

Ces données permettent de faire valoir l'activité au quotidien de ces dispositifs. Toutefois, nous consacrerons une plus grande analyse aux demandes d'hébergements.

**Tableau : Activité des 115 en Bretagne pendant le Plan hiver 2013-2014**

	Côtes d'Armor	Finistère	Morbihan	Ille et Vilaine	Total
Nombre d'appels au 115 sur la période hivernale tous confondus	3347	3854		15000	
<b>Répartition Territoriale</b>					

Le département de l'Ille et Vilaine concentre la majorité des appels sur la Région. L'activité est en effet soutenue sur ce département au regard des autres territoires.

Le dispositif y est par conséquent plus important sans pour autant que cela ne réponde à la totalité des demandes.

#### **Zoom sur la situation en Ille et Vilaine**

**(Source Bilan départemental de la campagne hivernale 2013-2014 \_ SIAO 35)**

- 3226 demandes d'hébergement ont formulées auprès des antennes du SIAO du département soient :

- 1775 pour la CAO de Rennes
- 604 pour la PAO de Fougères
- 372 pour la CAO de Saint Malo
- 362 pour la PAO de Vitré
- 113 pour la PAO de Redon

- En moyenne sur la ville de Rennes, les bénévoles du Samu Social ont rencontré 33 personnes par soir, avec des pics pouvant aller jusque 55 personnes. Sur Saint Malo, c'est plus de 800 contacts qui ont été établis sur ce territoire avec une maraude qui ne fonctionne que 3 soirs par semaine.

- Le restaurant social Le Perdit, géré par le CCAS de Rennes propose aux personnes démunies des repas sur place et à emporter et moyennant une participation financière de 1 euro. Au quotidien et en moyenne, le restaurant social a répondu au besoin alimentaire de 102 personnes. Les repas à emporter on augmenté de 55% par rapport à l'hiver 2010-2011.

- L'accueil de jour Puzzle a cette année modulée son ouverture en fonction du public. Le matin est consacrée aux familles avec enfants et l'après midi aux personnes majeures. Il a recensé 3844 passages durant l'hiver 2013-2014.

## 5.2 Le poids des demandes d'hébergement

Durant la période hivernale, **24907 demandes d'hébergements ont été formulées sur la région Bretagne** toutes personnes confondues, soit **7950 personnes différentes**, soit 32% des personnes qui ont au moins formulé une demande au 115.

Le graphique ci-dessous illustre la disparité territoriale des demandes qui se concentrent essentiellement dans le département de l'Ille et Vilaine, soit **56% de la demande totale sur la Région Bretagne** durant l'hiver 2013/2014.

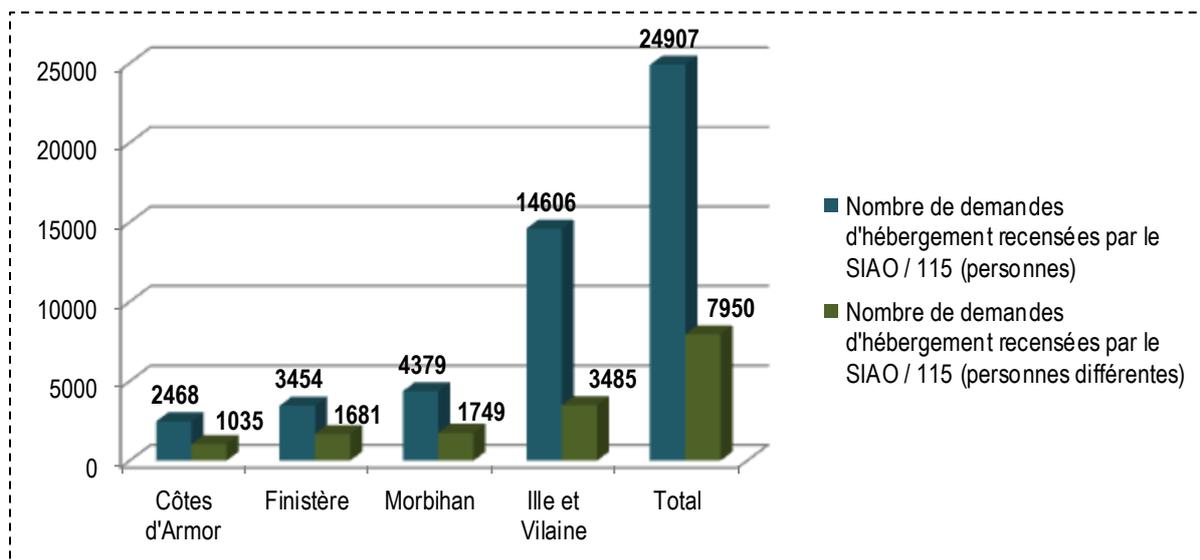
### Zoom sur la situation en Aquitaine (Source Baromètre de l'urgence hivernale 2013-2014 – FNARS Aquitaine)

- 28151 demandes d'hébergement ont été formulées sur la région, à l'exception du département des Landes, soit 6153 personnes différentes ont formulées une demande d'hébergement.

- L'Aquitaine présente un taux d'attribution de 59%

- La région Aquitaine dispose d'un parc de 1143 places d'urgence pérennes et hivernales.

Graphique FNARS Bretagne : demandes d'hébergement totales et par personnes différentes – Baromètre Période Hivernale 2013-2014



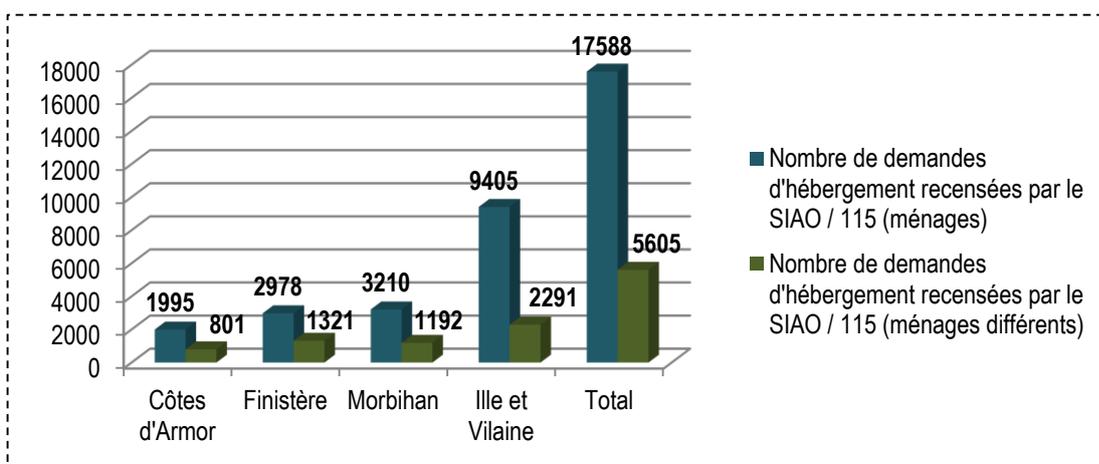
L'histogramme doit être ainsi lu : pendant le plan Hiver 2013-2014, 4379 demandes d'hébergement ont été réalisées par 1743 personnes différentes sur le territoire du Morbihan.

L'analyse des données par personnes est intéressante à faire valoir pour pouvoir comparer avec des données d'autres régions telles que l'Aquitaine, voir encadré plus haut.

Toutefois, il nous semble plus opportun de pouvoir disposer d'une vision par ménage afin de coller au mieux à la réalité du terrain, car les enfants sont comptabilisés par le logiciel comme étant des personnes sollicitant à part entière le dispositif d'hébergement.

*A noter : Un ménage se définit ici comme la définition de l'INSEE, il désigne l'ensemble des occupants d'un même logement sans que ces personnes soient nécessairement unies par des liens de parenté. Un ménage peut être composé d'une seule personne.*

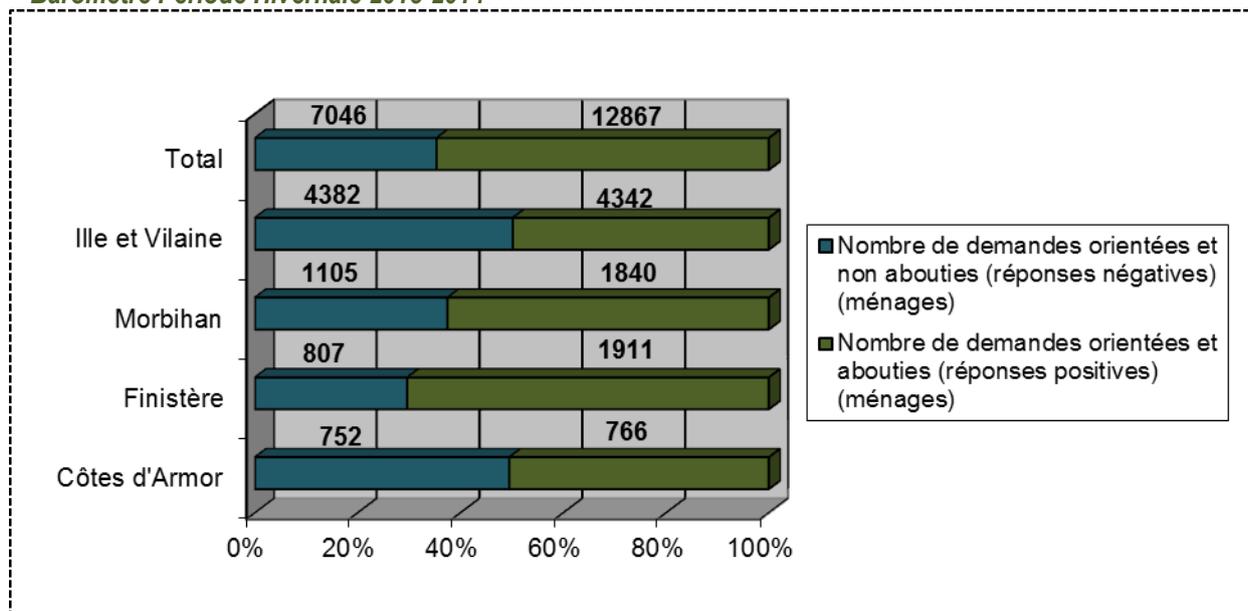
**Graphique : demandes d'hébergement totales et par ménages différents - Baromètre Période Hivernale 2013-2014**



### 5.3 Les réponses et les non réponses face aux demandes d'hébergement

Sur la région Bretagne, 12867 ménages ont pu être orientés vers une place d'hébergement soit un taux de réponse positive moyen de 51%.

**Graphique : Nombre de réponses négatives et positives aux demandes d'hébergement (en nombre de ménages) - Baromètre Période Hivernale 2013-2014**



Le taux de réponse positive par demande d'hébergement sollicité par les ménages est assez hétérogène d'un territoire à l'autre :

- Le département des Côtes d'Armor a un taux de réponses positives de 38% alors que le Finistère comptabilise 67% de réponses positives.
- L'Ille et Vilaine et le Morbihan ont des taux plutôt homogènes, respectivement de 47% et de 57%.

Ces disparités s'expliquent par des choix politiques différents d'un département à l'autre, en effet, le Finistère qui recueille un taux positif relativement élevé, mobilise un nombre très important de nuitées hôtelières.

Il est à préciser que parfois les personnes ne prennent plus la peine de contacter le 115 car elles savent que les places sont d'ores et déjà occupées. Cette constatation est particulièrement vraie pour le département du Morbihan où la quasi majorité des places est réservée aux familles sur le territoire de Lorient, les personnes isolées s'en trouvent donc véritablement pénalisées et par conséquent ne contactent plus le 115.

Ces personnes ne sont donc à ce jour peu ou plus comptabilisées par les organisations.

#### **5.4 Les demandes non satisfaites et les explications connues**

Les socles travaillés avec les 115/SIAO n'intègrent pas les motifs de refus.

Pour exemple, le 115/SIAO du Finistère ne détaille pas les motifs de refus et les classent en 4 grandes catégories, ce qui ne permet pas de disposer d'une analyse fine pour le moment.

Toutefois, une harmonisation régionale serait intéressante à mettre en œuvre car ces items sont extrêmement intéressants pour analyser les dispositifs sur un territoire et ainsi, mieux comprendre s'il y a une adéquation entre l'offre et les besoins des personnes. A terme, cela peut ainsi permettre de mettre en œuvre une programmation de nouvelles places et/ou une réadaptation des places.

Toutefois, les rapports d'activité des 115/SIAO mettent en exergue des motifs prédominants qui sont les suivants :

- 1<sup>er</sup> motif : « **Réponses négatives pour absence de places disponibles** ».  
Pour l'Ille et Vilaine, durant la période hivernale 2013-2014, ce taux s'élève à 83%. Il est de 26% pour les Côtes d'Armor en moyenne sur l'année 2013
- 2<sup>nd</sup> motif : « **Absence de places compatibles avec la composition du ménage** » est le second motif pour le SIAO 35 alors que pour celui des Côtes d'Armor, il s'agit de « **l'absence de moyens de transport** » à 11% en moyenne sur l'année 2013.

La question du transport mérite d'être évoquée plus en détail car cela représente pour certains territoires, notamment les Côtes d'Armor et l'Ille et Vilaine, une problématique importante de non recours au dispositif d'hébergement d'urgence.

En effet, les attributions sont particulièrement départementalisées sur ces deux territoires, les personnes appelant le 115 peuvent donc se voir proposer une place sur l'intégralité du territoire, suivant les disponibilités. Or, l'horaire de l'appel ne permet parfois plus de disposer de moyens de transport pour pouvoir s'y rendre. La personne n'a donc pas de solution d'hébergement et la place est toujours disponible.

Le 115/SIAO des Côtes d'Armor a travaillé cette question en 2013 et peut désormais sur certains territoires excentrés tels que Dinan et Loudéac peut distribuer des tickets de train, non nominatif, aux personnes leur permettant ainsi de se rendre sur leurs lieux d'hébergement.

Le SIAO 35, doit également travailler la question sur le territoire de l'Ille et Vilaine afin d'améliorer les connexions avec le Territoire de Saint Malo.

Le Finistère et le Morbihan privilégie quant à eux des attributions plus locales et en adéquation avec le lieu de la personne, à l'exception d'une sollicitation formalisée par l'appelant.

### 5.5 Le recours aux nuitées hôtelières

Le recours aux nuitées hôtelières est particulièrement élevé sur deux départements, s'agissant de l'Ille et Vilaine et du Finistère.

L'hôtel, bien que solution très coûteuse, présente l'avantage de mobiliser rapidement une solution d'hébergement pour des populations les plus vulnérables, comme par exemple des familles ou familles monoparentales avec enfants en bas âge.

Le recours massif aux nuitées hôtelières dénote un besoin croissant de places d'hébergement d'urgence et d'insertion sur l'ensemble des territoires.

**Tableau FNARS Bretagne « Nuitées Hôtelières » - Baromètre Période Hivernale 2013-2014**

	Côtes d'Armor	Finistère	Morbihan	Ille et Vilaine	Total
Nombre de demandes de nuitées hôtelières	9361	16943	260 (manque les chiffres AMISEP)	55153	81717
Répartition Territoriale	11%	22%	0,03%	67%	100%

Afin de pallier à ces nuitées hôtelières très nombreuses, des solutions alternatives vont être déployées sur deux départements durant l'année 2014 :

- Un hôtel social « l'Hybritel », géré par l'association ADALEA sur Saint Briec dans un bâtiment collectif, dispositif qui présente l'avantage de disposer de logements modulables en fonction de la demande (familles, couples et personnes isolées). Chaque logement dispose d'un espace cuisine, principal inconvénient que présente l'hôtel classique. Les orientations se font en direct par le 115.

- Des places d'hébergement alternatives à l'hôtel et diffuses sur la Ville de Brest, s'adressant à tous publics. L'hébergement est individualisé en mode semi collectif (co habitation dans un appartement) ou en mode collectif (chambres dans un seul bâtiment). Les orientations se font en direct par le SIAO/115.

La carte suivante regroupe l'ensemble des informations récoltées relatives à l'offre d'hébergement d'urgence sur le territoire, les demandes formulées et les réponses apportées pendant le Plan Hiver 2013-2014.

**Carte FNARS Bretagne « Situation de l'urgence- Dispositifs, Demandes et Réponses » – Baromètre Période Hivernale 2013-2014**



## 5. Qualification du public

Afin de disposer d'une analyse la plus précise possible sur les personnes sollicitant le dispositif d'hébergement, les analyses porteront, dans un premier temps sur la typologie des ménages, puis dans un second temps, sur les personnes différentes, afin de distinguer le genre, la nationalité, la situation résidentielle et le motif de la demande.

Le département de l'Ille et Vilaine n'est pas en mesure à ce jour de faire apparaître la situation résidentielle et les motifs de la demande sur son territoire. Les écoutants 115 doivent faire face un à volume d'appels qui ne leur permettent pas de renseigner ces items dans le logiciel Progdiss.

### 6.1 La composition du public

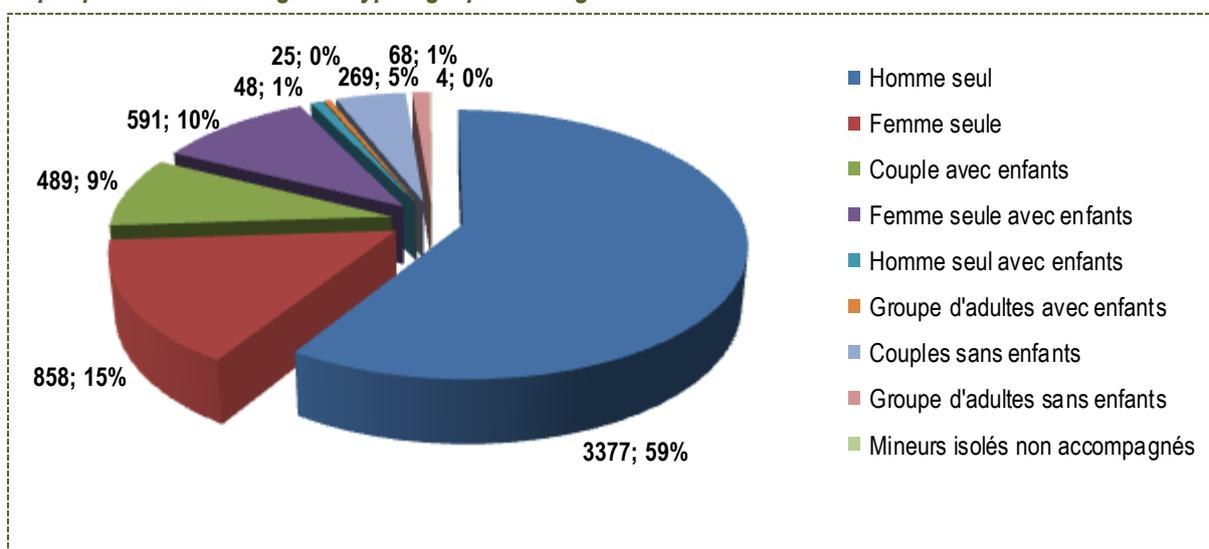
On note une très forte majorité de personnes seules qui sollicitent le 115/SIAO (74%), viennent ensuite les familles monoparentales (11%) avec une majorité de femmes seules avec enfants et de couples avec enfants (9%).

La progression des familles est un indicateur qui doit réinterroger la typologie des places, ces dernières ne sont pas toujours adaptées à ce public.

Au-delà des places d'urgences, l'accueil de ces familles avec enfants dans des accueils de jour posent parfois problèmes au regard de la difficulté de mixer certains publics.

L'accueil de jour « Puzzle » de Rennes a ainsi proposé pour la première fois lors de cet hiver une ouverture distincte pour les familles le matin et les personnes isolées l'après-midi.

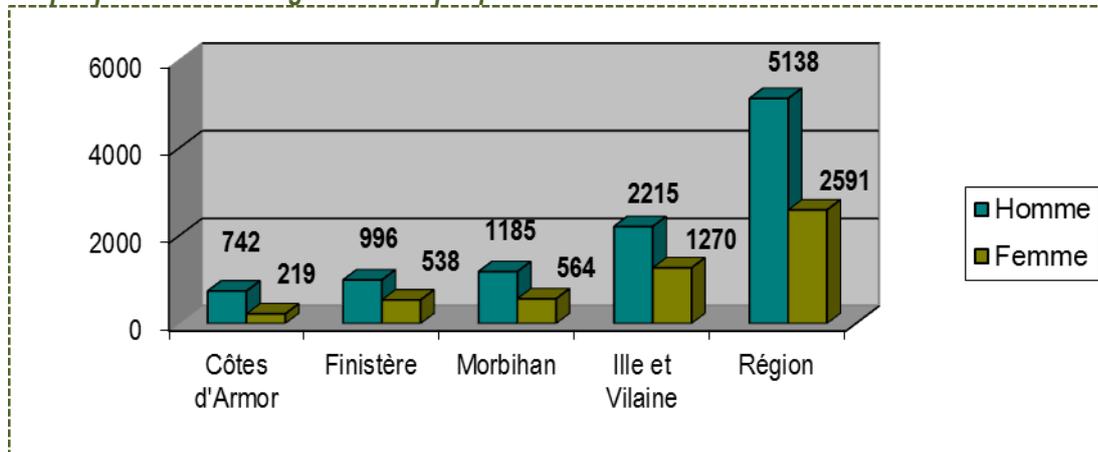
**Graphique FNARS Bretagne « Typologie par ménages différents » Baromètre Période Hivernale 2013-2014**



### 6.2 Le genre du public

Sur l'ensemble des personnes différentes, on compte 65% d'hommes et par conséquent 35% de femmes.

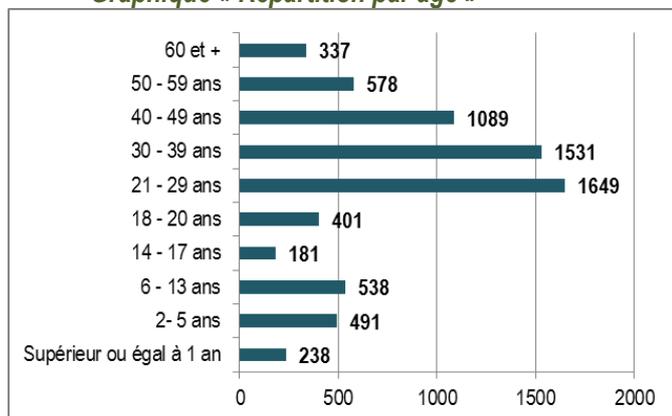
**Graphique FNARS Bretagne « Genre par personnes différentes » Baromètre Période Hivernale 2013-2014**



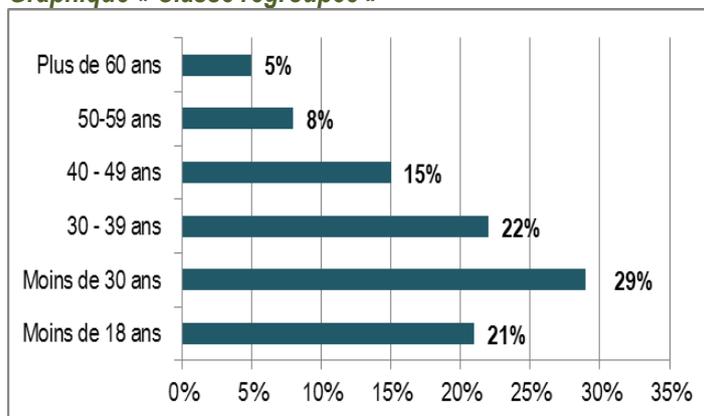
### 6.3 L'âge du public

Les moins de 30 ans représentent près de 50% des demandeurs, la précarisation est grandissante chez cette population et est corroborée avec les constats formulés par l'intégralité des 115/SIAO. Parmi ces 50%, 29% sont âgés entre 18 ans et 29 ans. Ces données sont à analyser par personne différente.

**Graphique « Répartition par âge »**



**Graphique « Classe regroupée »**



Le SIAO du Finistère a, par exemple constaté, un rajeunissement de la population sollicitant le dispositif d'hébergement d'urgence depuis 2012, 36% de jeunes âgés de 18 à 25 ans ont sollicité un hébergement d'urgence. Ces jeunes ont souvent connu des ruptures familiales et beaucoup peinent à trouver un emploi pour s'assumer financièrement. Or, si les personnes âgées de plus de 25 ans peuvent bénéficier du RSA, les plus jeunes n'ont généralement aucune ressource et s'en sortent plus difficilement<sup>4</sup>.

*A noter, que le dispositif de la Garantie Jeunes a été mis en place en 2014 sur ce département. Ce dispositif vise à réinsérer sur le marché du travail des jeunes en situation de précarité en leur proposant un parcours en immersion sur le marché de l'emploi ou de la formation. Ils bénéficient en contrepartie d'une allocation mensuelle. Il sera intéressant de se pencher sur les données chiffrées et les conclusions.*

<sup>4</sup> Extrait Rapport d'activité 2013- SIAO-115 du Finistère

#### 6.4 La nationalité du public

Si l'accueil se doit d'être inconditionnel, par conséquent aucune question relative à la situation administrative ne doit être demandée et enregistrée par les 115. Cependant, les personnes sont toutefois interrogées sur leurs nationalités.

Les professionnels ne peuvent renseigner dans le logiciel que 4 critères (Française, UE, Hors UE, Apatride) afin de se conformer à l'anonymat des données nominatives et aux critères définis par la CNIL.

Les personnes adoptent parfois des stratégies individuelles qui consistent à ne pas forcément indiquer leur nationalité et leur situation, cela concerne dans le tableau ci-dessous les 493 réponses non renseignées, soit 15%.

**Graphique FNARS Bretagne « Nationalité par personnes différentes » Baromètre Période Hivernale 2013-2014**

	Côtes d'Armor	Finistère	Morbihan	Ille et Vilaine	Région
<b>Française</b>	509	977	797	961	3244
<b>UE</b>	41	55	17	152	265
<b>Hors UE</b>	453	204	827	2229	3713
<b>Apatride</b>	0	3	16	6	25
<b>Non Renseigné</b>	33	295	28	137	493

Cette photographie est à analyser avec précaution suivant les départements.

On constate par exemple, un nombre de personnes étrangères sollicitant le dispositif d'hébergement, relativement important en Ille et Vilaine et dans le Morbihan.

A contrario, sur le Finistère, de la vision du 115/SIAO, les personnes migrantes sont moins importantes, du fait que les personnes sollicitant le droit d'asile sont prises en charge par une autre structure, qui elle-même comptabilise ainsi en direct l'activité.

Les structures constatent une augmentation globale de ce public depuis quelques années et mettent en avant l'augmentation des demandeurs d'asile en attente de prise en charge de leur dossier mais également des déboutés, dont la situation n'a pas été jugée recevable et qui se voient dans l'obligation de quitter les Centres d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA).

Au même titre que l'hébergement d'urgence, ces constats réinterrogent l'insuffisance de places d'hébergement fléchées vers ce public (CADA) et qui permettent de les accompagner tout au long de leurs processus de leurs demandes d'asiles.

#### **Zoom sur le dispositif COORUS – Rennes**

- Créé en 2011, sous l'initiative de la Sauvegarde 35, ce dispositif financé par la ville de Rennes, Rennes Métropole, les services de l'Etat et la Fondation Abbé Pierre a pour objectif d'héberger :
  - des personnes migrantes en demandes d'asiles
  - ou
  - en recours pour une autorisation de séjour sur le territoire
- C'est ainsi 95 places d'hébergements diffuses qui sont ouvertes pour ce public sur la Ville de Rennes et sur 3 communes de Rennes Métropole
- L'attribution se fait suite au passage devant une commission présidée par le SIAO 35 et réunissant les acteurs de l'urgence sociale (Sauvegarde 35, 115 et Coallia).

### 6.5 La situation vis-à-vis du logement

Le département de l'Ille et Vilaine ne peut renseigner cet item. Les professionnels font face à un flux important d'appels et ne peuvent pas à ce jour enregistrer la totalité des informations délivrées par le public appelant.

On constate que la majorité des demandeurs n'ont pas d'hébergement ou sont concernés par des habitats précaires (Hébergement mobile ou de fortune).

Par ailleurs, % des demandeurs rapportés à l'échelle des trois départements disposent d'un domicile personnel ou conjugal. Cet item renvoie en partie aux personnes victimes de violence qui se voient dans l'obligation de quitter le domicile conjugal.

On note également une sollicitation relative de personnes en hébergement d'urgence, le principe de continuité étant quasi inexistant sur la Région, les personnes doivent réitérer une demande au 115 suivant un laps de temps variable d'un département à un autre voire même d'une structure d'accueil à une autre.

Cette situation ne participe pas à la fluidification entre l'urgence et l'insertion et engendre des ruptures dans le parcours de la personne.

#### *Graphique FNARS Bretagne « Situation résidentielles par personnes différentes » Baromètre Période Hivernale 2013-2014*

	Côtes d'Armor	Finistère	Morbihan
Domicile parental	22		31
Domicile personnel ou conjugal	<b>169</b>		<b>257</b>
Etablissement de cure, post cure	4		7
Foyers	13		4
Hébergements mobile ou de fortune	<b>162</b>		<b>67</b>
Hébergement par des tiers	<b>109</b>		<b>345</b>
Hôpital général	8		14
Hôpital psychiatrique	14		16
Hôtel payé par le ménage	5		10
Lits Halte Soins Santé	2		0
Prison	17		16
Rue	<b>298</b>		<b>672</b>
Structure d'urgence	<b>95</b>		<b>51</b>
Structure d'insertion	4		0
Structure de stabilisation	0		1
Autre	9		24
Non renseigné	<b>96</b>		<b>205</b>
Refus de répondre	0		0
CADA	8		30

### 6.6 Le motif de la demande

Le département de l'Ille et Vilaine ne peut renseigner cet item. Les professionnels font face à un flux important d'appels et ne peuvent pas à ce jour enregistrer la totalité des informations délivrées par le public appelant.

On note que le départ du pays d'origine est le premier motif évoqué par le public, cet item est à rapprocher du volume important de personnes de nationalité hors union européenne. Ce constat est d'autant plus frappant sur le territoire du Morbihan où ce motif comptabilise 39 % de la demande totale enregistrée sur ce territoire.

Le second motif concerne les ruptures familiales, conjugales, par un tiers, cet item reflète le besoin de prise en charge des femmes victimes de violence.

En 2013, 91 femmes ayant fait appel au SIAO urgence dans les Côtes d'Armor étaient victimes de violence, ce chiffre a fortement augmenté puisqu'il était de 60 en 2012. Parmi ces 91 femmes, 47 étaient seules et 44 accompagnées de leurs enfants.

Ce public interroge donc la nécessité de disposer de places d'urgences spécifiques, pouvant accueillir les fratries mais également d'une sécurisation afin d'éviter les mises en danger des personnes.

*Graphique FNARS Bretagne « Motif de la demande par personnes différentes » Baromètre Période Hivernale 2013-2014*

	Côtes d'Armor	Finistère	Morbihan
Chômage, perte, emploi	22		32
Décès	0		1
Départ département d'origine	<b>74</b>		<b>98</b>
Départ pays d'origine	<b>259</b>		<b>627</b>
Expulsion ou perte du logement	61		<b>100</b>
Fin de prise en charge ASE	7		3
Rupture familiale, conjugale, par un tiers	<b>135</b>		<b>317</b>
Sortie d'établissements de cure, post cure	5		7
Sortie d'établissements	11		9
Sortie d'hôpital général	5		14
Sortie d'hôpital psychiatrique	15		24
Sortie de prison	31		32
Violence	<b>68</b>		4
Logement insalubre	0		1
Demandeur d'Asile réorienté vers le SIAO par Plateforme régionale	0		3
Autre	<b>32</b>		23
Non renseigné	<b>110</b>		<b>205</b>
Refus de répondre	3		2
Fin de prise en charge Conseil Général	1		0
Intermittent de la rue	<b>58</b>		<b>77</b>
Sortie de CADA	13		<b>46</b>
Retour dans le pays d'origine	0		0

## 6. Regards croisés : le métier d'écoutant au 115

Le métier d'écoutant 115 est une profession méconnue du grand public et parfois des structures d'hébergement et des services de l'Etat, pourtant leur rôle est indispensable dans le parcours d'insertion des personnes.

Leurs missions témoignent de la diversité de cette profession qui est souvent restreinte à une mission d'écoute par certains partenaires. Or les écoutants ont une **mission d'évaluation sociale de la situation**, de **garantie d'une réponse immédiate et adaptée suivant les moyens alloués**, d'**assurer une cohérence du dispositif de veille sociale**, d'**apporter des éléments d'analyse des problématiques liées à l'errance et informer et orienter les personnes si nécessaire**.

### TEMOIGNAGE ECOUTANT 115 de la Région

10h00, le début d'une journée bien remplie puisque nous avons déjà enregistré une vingtaine d'appels depuis 9h ce matin.

Parmi eux, 8 demandes de personnes isolées en demande d'asile qui ne veulent pas se déplacer vers des hébergements excentrés, en dehors de Saint Briec : pas de moyens de transport, des démarches à effectuer ou des rendez-vous médicaux prévus dans la journée, la proximité de la communauté ou un réseau de compatriotes qui évite l'isolement, le soutien du réseau caritatif connu et repéré...

Autant de raisons de rester dans une ville connue même si, pour cela, il faut dormir dehors. Pour autant, chacun va essayer de faire le forcing pour obtenir une place, même si tous connaissent la réalité de l'absence de place et le fonctionnement de leur attribution.

Les plaintes se multiplient au fil de la journée:

" Mais Madame, je suis malade ...le médecin que j'ai vu me dit que je dois me reposer mais je n'ai nulle part où aller".

"Madame, ça fait 4 nuits que je dors dehors, vous ne pouvez pas me laisser dehors, je vais mourir, j'ai froid."

"Madame, je suis seule avec mes enfants, je n'ai pas de quoi manger, nous sommes dans la rue."

" Vous nous demandez de rappeler mais ça ne sert à rien, il n'y a jamais de places"

" S'il vous plait aidez-moi, je ne sais pas comment faire..."

Il y a ceux qui finissent par nous insulter ou nous menacer à bout d'arguments et de force.

Il y a ceux qui craquent, pleurent, supplient.

Il y a ceux qui savent juste dire leur nom et "dormir s'il vous plait".

Il y a les personnes qui appellent trop tard ou trop tôt, qui n'arrivent pas à s'y retrouver, qui oublient le fonctionnement du dispositif et qui trouvent que " le 115 n'héberge que les étrangers".

Il y a l'écoutant 115, qui écoute, qui explique encore et encore, qui répond que peut-être demain ou la semaine prochaine il y aura une possibilité d'hébergement....

### TEMOIGNAGE ECOUTANT 115 de la Région

Je suis écoutant social au 115 depuis plus de six ans. C'est un métier passionnant et très enrichissant mais il est également anxiogène et parfois frustrant.

Depuis 2009 nous constatons une augmentation constante et massive du nombre de demandes d'hébergement.

Noyé par le nombre important d'appels, l'écoutant fait face quotidiennement à la pression des usagers insatisfaits par une réponse trop souvent négative mais aussi à celle exercée par les particuliers qui ne comprennent pas comment fonctionne le dispositif.

Les insultes fusent, les menaces sont fréquentes. " Tu vas me laisser crever dehors? Je vais venir te casser la gueule, je sais où est le 115 ...». Ou encore ce passant appelant pour une femme enceinte avec ses 3 enfants "vous êtes inhumain de ne pas l'héberger ce soir!"

La notion d'urgence peut varier d'un partenaire à un autre et nous évoluons dans une réalité souvent différente. Nous avons besoin d'une réactivité immédiate qui fait souvent défaut.

Ainsi nous devons souvent attendre la fin de journée pour avoir un accord écrit de la DDCSPP pour pouvoir héberger les familles qui appellent et rappellent pourtant depuis 7 heures du matin. Charge encore à nous de différencier les personnes pouvant bénéficier du BOP 303 ou du BOP 177.

Nous devons garder notre calme durant tout un service alors que les tensions avec les usagers, les particuliers, les partenaires s'accumulent et rester patient et didactiques quand les réponses sont identiques et majoritairement négatives.

Face à l'afflux des appels trop importants nous ne pouvons plus approfondir les situations ni avec les usagers ni avec nos partenaires.

Quotidiennement nos journées sont marquées par des pressions distinctes mais qui se suivent : le matin avec le flux des appels et des réponses positives jusqu'à 11 heures et le soir le nombre important de réponses négatives et la gestion de la maraude avec le SAMU SOCIAL.

L'écoutant subit parfois le dénigrement de certains professionnels sur le travail réalisé par le 115. On en bave, nous sommes très peu soutenus mais dévalorisés " je ne sais pas comment vous faites pour répondre toute la journée au téléphone? Et cette sonnerie..." Mais demain je recommencerai et c'est avec une voix souriante que je répondrai :

..." 115 Bonjour...."

Face à la saturation du dispositif d'hébergement d'urgence, les écoutants 115 expriment une réelle difficulté et lassitude au quotidien de ne pas pouvoir aux besoins de personnes en situation de précarité.

La pression institutionnelle est également très forte, car les équipes sont au quotidien sollicitées par les services de l'Etat qui leur imposent souvent des critères plus ou moins arbitraires afin de faire remonter des données chiffrées sans que leurs utilisations concrètes ne soient véritablement établies.

Les professionnels se questionnent le sens de leurs interventions et certains souhaitent travailler plus fortement les missions d'orientation et de conseils en direction des usagers, permettant ainsi de valoriser l'utilité sociale de leurs missions dans le dispositif de l'urgence.

La fin programmée de la gestion au thermomètre des places d'urgence devrait permettre également de redimensionner la gestion de l'attribution des places et peut laisser entrevoir une réorganisation de certains 115 qui étaient concernés par la fermeture de places hivernales.

La future loi ALUR, qui « somptuarise » les SIAO sur les territoires laisse présager également une coordination plus importante des dispositifs sur les territoires. Cette réorganisation permettra d'asseoir une observation régionale plus affinée et de renforcer le pilotage sur les territoires.

\* \* \*

Annexe : Tableau de recueil des données du dispositif hivernal 2013 -2014

**Socle régional permettant de qualifier les flux d'activités**

Nombre de demandes d'hébergement recensées par le SIAO (115 et autres points d'appui) / ménages		
Nombre de demandes d'hébergement recensées par le SIAO (115 et autres points d'appui) / personnes		
ménages différents concernés		
personnes différentes concernées		
<b>ménages différents concernés :</b>		
Composition du ménage	Homme seul	
	Femme seule	
	Couple avec enfants	
	Femme seule avec enfants	
	Homme seul avec enfants	
	Groupe d'adultes avec enfants	
	Couples sans enfants	
	Groupe d'adultes sans enfants	
	Mineurs isolés non accompagnés	
	Mineurs en groupes	
<b>personnes différentes concernées :</b>		
Profil Tri par sexe	Homme	
	Femme	
Profil nationalité	Française	
	UE	
	Hors UE	
	Apatride	
	Non Renseigné	
Tranches d'âge	> ou = 1 an	
	2 - 5 ans	
	6- 13 ans	
	14 - 17 ans	
	18 - 20 ans	
	21 - 29 ans	
	30 - 39 ans	
	40 - 49 ans	
	50 - 59 ans	
60 et +		
Situation résidentielle	Domicile parental	
	Domicile personnel ou conjugal	

	Etablissement de cure, post cure	
	Foyers	
	Hébergements mobile ou de fortune	
	Hébergement par des tiers	
	Hôpital général	
	Hôpital psychiatrique	
	Hôtel payé par le ménage	
	Lits Halte Soins Santé	
	Prison	
	Rue	
	Structure d'urgence	
	Structure d'insertion	
	Structure de stabilisation	
	Autre	
	Non renseigné	
Refus de répondre		
CADA		
Motif de la demande	Chômage / perte emploi	
	Décès	
	Départ département d'origine	
	Départ pays d'origine	
	Expulsion ou perte du logement	
	Fin pris en charge ASE	
	Rupture familiale, conjugale, par des tiers	
	Sortie d'établissement de cure, post cure	
	Sortie d'établissements	
	Sortie d'hôpital général	
	Sortie d'hôpital psychiatrique	
	Sortie de prison	
	Violence	
	Logement insalubre	
	DA Réorienté vers le SIAO par plateforme régionale	
	Autre	
	Non renseigné	



BAROMETRE DE L'URGENCE HIVERNALE 2013-2014  
EN BRETAGNE

	Refus de répondre	_____
	Fin de prise en charge par le conseil général	_____
	Intermittent de la rue	_____
	Sortie de CADA	_____
	Retour dans le pays d'origine	_____
<b>Nombre de demandes d'hébergement orientées et abouties (réponses positives) / ménages</b>		
<b>Nombre de demandes d'hébergement orientées et abouties (réponses positives) / personnes</b>		
<b>Nombre de demandes orientées non abouties (réponses négatives) / ménages</b>		
<b>Nombre de demandes orientées non abouties (réponses négatives) / personnes</b>		
<b>TOTAL</b>		



BAROMETRE DE L'URGENCE HIVERNALE 2013-2014  
EN BRETAGNE



---

**FNARS Bretagne**  
(Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion sociale)

**Bureau et correspondance :**

11, rue de la Trinité – Au Pays de Guingamp, 22200 Guingamp  
Tél. : 02 96 40 23 87 Portable : 06.17.52.42.15  
Mail : [fnars.bretagne@wanadoo.fr](mailto:fnars.bretagne@wanadoo.fr)  
Site internet : [www.fnars.org](http://www.fnars.org)

**Siège social :**

146A, rue de Lorient – 35 000 Rennes