

SIAO 35

RAPPORT D'ACTIVITÉ

● 2015

AVANT-PROPOS

Nous sommes engagés, depuis la création du GCSMS, dans un travail d'assemblage qui, s'inspirant du parcours de ceux qu'on appelle les usagers, cherche à coordonner grâce à une coopération renforcée les actions des uns et des autres.

Les étapes de cette « synchronisation », pour reprendre l'expression employée par Madame Pujazon pour l'installation du comité de pilotage du SIAO, se déroulent avec pédagogie et détermination.

Il s'agit surtout d'être cohérent, efficace et contemporain. Cohérents, nous nous efforçons de l'être en articulant nos pratiques les uns aux autres, en élargissant les compétences de nos salariés et en développant une « culture commune ». Efficaces, nous le devenons quand nous donnons de la lisibilité et de la traçabilité aux parcours de chacun de ceux que nous accompagnons. Contemporains, nous sommes dans l'obligation d'y travailler en prenant en compte les textes de lois, décrets et circulaires qui cherchent à « unifier » notre offre et à lier vraiment ce que nous faisons ensemble.

2015 a été l'année des avancées sur le volet « insertion ». Celui de « l'urgence » connaît sa vitesse de croisière. Faire la promotion de la Loi ALUR c'est d'abord réduire les inégalités d'accès.

La promotion du droit commun et de son accès facilité pour chacun est une des exigences qui s'impose à nous pour les temps à venir. La mise en œuvre de la circulaire de décembre 2015 nous en offre l'occasion. A nous de la saisir afin de réduire les inégalités que nous pouvons engendrer sans le vouloir, à nous aussi de faire preuve d'imagination afin de n'être pas seulement les témoins d'une demande de justice sociale, mais bien d'en être les auteurs, avec quantité d'autres acteurs...

Paul Coulon

Administrateur GCSMS SIAO 35

RAPPEL DES MISSIONS DU SIAO

Depuis 2010, l'Etat souhaite organiser, dans chaque département et sous l'autorité du Préfet, un véritable service public de l'hébergement et de l'accès au logement. Ce service est destiné aux 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.

La loi n°2014-366 pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové (dite loi ALUR) du 24 mars 2014, dont les modalités d'application sont précisées dans la circulaire du 17 décembre 2015, donne son fondement législatif au SIAO et précise ses missions :

- **Recenser** toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative ;
- **Gérer** le service d'appel téléphonique ;
- **Veiller** à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles mentionnées au même premier paragraphe, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leur besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire ;
- **Suivre** le parcours des personnes ou familles mentionnées au premier paragraphe prises en charge, jusqu'à stabilisation de leur situation ;
- **Contribuer** à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ;
- **Assurer** la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale et la coordination des acteurs ;
- **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 ;
- **Participer** à l'observation sociale.

En Ile-et-Vilaine, le SIAO est porté collectivement par un groupement d'associations, le GCSMS, qui met en œuvre, soit directement, soit par délégation, les politiques publiques de l'hébergement dans le cadre d'une coopération permettant la réalisation de toutes ses missions.



ACRONYMES UTILISÉS

ACT	Appartement de Coordination Thérapeutique
ADO HLM	Association Départementale des Organisation d'HLM
AHI	Accueil Hébergement Insertion
ALT	Allocation Logement Temporaire
ALUR (loi)	Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové
AMF	Association des Maires de France
ARS	Agence Régionale de Santé
CADA	Centre d'Accueil Demandeurs d'Asile
CAO	Cellule/Coordination Accueil Orientation
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CCRPA	Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies et accompagnées
CDAS	Centre Départemental d'Action Sociale
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHU	Centre d'Hébergement d'Urgence
CTO	Commission Territoriale d'Orientation
DDCSPP	Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations
DN@	Dispositif National d'Accueil
FJT	Foyer de Jeunes Travailleurs
FNARS	Fédération Nationale des Associations de Réinsertion Sociale
GCSMS	Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale
GIE	Groupement d'Intérêt Economique
HUDA	Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile
LHSS	Lit Halte Soins Santé
OFII	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
PADA	Plateforme d'Accueil des Demandeurs d'Asile
PAO	Point d'Accueil et d'Orientation
PASS	Permanence d'Accès aux Soins de Santé
SAO	Service d'Accueil et d'Orientation
SIAO	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SPIP	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
SI SIAO	Système d'Information du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

SOMMAIRE

1^{ÈRE} PARTIE : VOLET URGENCE

Quelques évolutions marquantes de l'année 2015

- I. Rappel du fonctionnement
- II. La demande d'hébergement d'urgence
- III. Déclinaison locale de la demande d'hébergement d'urgence
- IV. L'offre d'hébergement d'urgence
- V. Les réponses apportées

2^{ÈME} PARTIE : VOLET INSERTION

- I. Rappel du fonctionnement
- II. La demande d'hébergement d'insertion
- III. Les réponses apportées
- IV. Les personnes en attente
- V. Les personnes hébergées
- VI. Les personnes sorties des places d'insertion des CHRS

3^{ÈME} PARTIE : MISSIONS TRANSVERSALES

- I. Poursuite du travail de communication
- II. Elargissement du réseau partenarial
- III. Accentuation de la coordination entre les acteurs
- IV. Renforcement du rôle d'observatoire
- V. Autres missions annexes

OBJECTIFS EN 2016

SIAO 35

Le SIAO Urgence

9

1^{ÈRE} PARTIE

QUELQUES ÉVOLUTIONS MARQUANTES DE L'ANNÉE 2015

LES ÉVOLUTIONS DU PÔLE PRÉCARITÉ INSERTION (PPI) – SEA 35

Le dispositif Appart'é est monté en puissance, avec une définition plus précise de l'objectif et des publics. Il s'agit de proposer 3 appartements (soit 15 places) à des familles en situation de détresse sociale, et qui conjuguent toutes les caractéristiques pour accéder rapidement à un dispositif d'hébergement ou de logement pérenne, en assurant ainsi la continuité de leur prise en charge et un accompagnement social renforcé. Ces places sont ainsi toujours considérées comme des places d'urgence mais avec un fonctionnement différent, au regard des modalités d'admission et d'orientation (par la CAO – antenne SIAO de Rennes).

D'autre part, le PPI a été amené à prendre le relais de Coallia sur la mission « SAO » (Service d'Accueil et d'Orientation) à compter du mois d'Octobre 2015. Il s'agit d'instruire, pour le compte du conseil départemental, des demandes d'aides financières pour les familles sans droits ni titres. Les isolés devraient être accueillis et l'organisation revue en début d'année 2016.

Parallèlement, la CAO a arrêté depuis la fin du mois de Septembre 2015 son activité d'orientation vers les places d'hébergement d'urgence (hors dispositif Appart'é), notamment vers le CHU M. Vincent et l'Abri. Cette activité a été reprise par le 115, qui devient ainsi le « guichet unique » de la demande d'hébergement d'urgence sur Rennes, mais avec un étroit partenariat avec les professionnels de la CAO-antenne SIAO de Rennes sur la vigilance à apporter à certaines situations.

Enfin, le dispositif Coorus dont le PPI est l'opérateur a été largement bousculé en cette année 2015, avec d'une part de nombreuses sorties de ménages, souvent installés dans les logements depuis plusieurs années, et, d'autre part, une refonte du protocole apportant des précisions sur le profil des ménages à admettre. Deux comités de pilotage se sont ainsi tenus, en Janvier et en Décembre 2015.

LE NOUVEAU RÔLE DE L'OFII

Avant la promulgation de la loi Asile, les places d'HUDA étaient gérées directement par Coallia, en lien avec le 115 notamment, et certaines orientations de ménages demandeurs d'asile hébergés sur le dispositif de droit commun pouvaient s'effectuer lors de réunions techniques. L'orientation de ménages vers les places de CADA était validée par la DDCSPP sur proposition de Coallia et éventuellement du 115.

Depuis la loi Asile, l'OFII assure l'orientation des ménages demandeurs d'asile vers l'ensemble des places inscrites dans le DN@ (dispositif national d'asile) : les CADA et certaines places de l'HUDA. Le SIAO a donc modifié le fonctionnement des instances d'orientation en incluant en fin d'année des représentants de l'OFII, tant pour connaître l'offre éventuellement disponible, que pour proposer des orientations en direct.

L'ARRIVÉE DE MIGRANTS

L'arrivée des migrants (Calaisis, Irakiens, Syriens, Erythréens, etc.) n'a pas impacté de manière significative le SIAO : ils ont été pris en charge par Coallia, opérateur désigné par les services de l'Etat pour assurer cette mission (hébergements à La Guerche de Bretagne, suivi social, accompagnement administratif dans leur dossier de demande d'asile...).

Il est légitime de penser que c'est à court ou moyen terme, et dès l'année 2016, que le SIAO pourrait être sollicité. En effet, les titres de séjour, les reconnaissances de protection internationale permettent à ces ménages de viser l'accès à un hébergement ou à un logement pérenne, et ils pourront à ce titre solliciter le volet Insertion du SIAO. Se pose notamment la question des ménages les plus jeunes (moins de 25 ans), réfugiés, sans ressources et donc sans perspective d'accès au logement autonome, qui pourraient solliciter un CHRS.

LA POURSUITE DE L'HÉBERGEMENT DES FAMILLES PAR LA VILLE DE RENNES

Depuis l'été 2014, suite à l'évacuation d'un campement sur un espace public à Rennes, la municipalité assure la prise en charge de familles à la rue. Complémentairement au SIAO qui ne peut répondre favorablement à l'ensemble des demandes par manque de places, la ville propose ainsi des hébergements à la semaine en hôtels, sur Rennes ou Fougères. Les équipes du 115 et les référents à la ville de Rennes de terrain font le point régulièrement et se sont accordés sur un protocole de fonctionnement qui permet d'assurer une bonne articulation entre les deux services. En 2015, c'est 120 à 150 personnes qui étaient ainsi chaque nuit hébergées en hôtel par la ville de Rennes.

PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES

Les données extraites de l'application ProGdis 115/SIAO¹ sur son volet Urgence sont peu fournies du point de vue qualitatif. En effet, les seules données exploitables sont les données que les professionnels doivent impérativement renseigner pour pouvoir enregistrer la demande : état civil (nom, âge, sexe, nationalité), nombre et âge des enfants. Les autres items relatifs au parcours d'errance, à la situation sociale (ressources, statut administratif...) ne sont pas saisis, ce qui ne permet pas d'apprécier d'une manière plus fine la demande.

I. RAPPEL DU FONCTIONNEMENT

L'ORGANISATION ET LES MISSIONS

« Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. Cette orientation est assurée par un SIAO [...]. »

Article L 345-2 du CASF

Dans le département d'Ille-et-Vilaine, cette mission d'accueil et d'orientation est assurée par :

- **Une plateforme d'accueil téléphonique, le 115** : ligne d'urgence et de veille sociale départementale accessible en continu 24/24 heures et 7/7 jours ;
- **Des centres d'accueil physiques, les antennes du SIAO** : ouvertes en journée (le matin uniquement pour les PAO), elles maillent le territoire départemental (Fougères, Rennes, Redon, Saint-Malo et Vitré) et apportent une réponse de proximité aux sans-abris locaux, en complémentarité du 115.

CAO ET PAO EN ILLE-ET-VILAINE



● CAO
● PAO

C.A.O (Cellule Accueil et Orientation) du pays de Saint-Malo

Tél : 02 99 56 77 18

Association Le Goéland, 22 av Jean Jaurès 35400 Saint-Malo

> du lundi au vendredi 9h00 à 12h00 et 14h00 à 17h30

(fermé le mercredi après-midi)

CAO (Coordination, Accueil et Orientation) du territoire de Rennes Métropole

Tél : 02 99 27 50 60

SEA 35, rue de la Barbotière 35000 Rennes

> du lundi au vendredi 9h30 à 12h00 et sur RDV 14h00 à 17h00

(fermé le mardi)

PAO (Point Accueil et Orientation) du pays de Redon, Vallons de Vilaine

Tél : 02 99 71 01 16

AIS 35 ADSAO Redon, 7 rue des Douves 35600 Redon

> du lundi au vendredi de 9h00 à 11h00

PAO (Point Accueil et Orientation) du pays de Fougères

Tél : 02 23 51 16 55

19 rue Chateaubriand 35300 Fougères

> du lundi au vendredi de 9h00 à 11h00

PAO (Point Accueil et Orientation) du pays de Vitré

Tél : 02 99 75 50 37

AIS 35, 1 rue du Rachapt 35500 Vitré

> lundi et jeudi de 9h00 à 12h00

> mardi et mercredi de 9h00 à 11h00

(fermé le vendredi)

Les services d'orientation du SIAO assurent une **mission d'accueil inconditionnel**, se basant sur le référentiel national des prestations du dispositif Accueil, Hébergement, Insertion : « Tous les publics sans discrimination aucune doivent pouvoir être informés, accueillis et orientés ».

POINT DE VIGILANCE

Si les antennes du SIAO de Fougères, Redon, Vitré et Saint-Malo garantissent cette inconditionnalité, l'antenne de Rennes n'assure plus l'accueil physique depuis le 1^{er} janvier 2014 des personnes ne relevant pas d'un accompagnement durable visant l'insertion sur le territoire. Ainsi, les personnes européennes, migrantes sans titre de séjour, déboutées de la procédure d'asile, sont invitées à se tourner vers d'autres partenaires (CDAS, SAO...).

A ces CAO-PAO sont le plus souvent adossés des hébergements d'urgence, parfois des hébergements temporaires, permettant une mise à l'abri immédiate, après un entretien et une évaluation. Les deux CAO sont également agréées pour assurer la domiciliation des personnes sans domicile stable afin de favoriser l'accès aux droits et de prévenir le non-recours. Enfin, elles peuvent octroyer des aides multidimensionnelles, sous conditions, permettant de répondre aux besoins primaires des usagers (hygiène, alimentation, etc.).

Chacun des services orienteurs du SIAO étant sous la responsabilité et l'autorité de l'association qui la porte², des différences de pratiques inhérentes aux projets de service respectifs des associations sont observées. Ainsi, le SIAO, devant être garant de l'équité de traitement de l'ensemble des demandes des usagers, poursuit un travail déjà engagé de coordination des travailleurs sociaux et d'harmonisation des pratiques.

De plus, sur les territoires de Fougères et de Vitré, des documents-cadre de répartition des places d'hébergement d'urgence ont été approuvés par le 115, l'antenne locale du SIAO et les gestionnaires avec pour finalité une meilleure coordination et une clarification des fonctionnements. Ces documents avaient déjà été réalisés en 2014 pour les territoires de Rennes et de Saint-Malo.

LES OUTILS

L'ensemble des services d'orientation (115 et antennes du SIAO) utilisent l'application **ProGdis 115/SIAO** pour :

- **connaître et réguler les places d'hébergements** disponibles sur le dispositif AHI
- **enregistrer les demandes et les réponses apportées** aux sans-abris reçus, qu'elles soient positives ou négatives,
- **échanger des informations utiles sur les ménages**, via des notes et des alertes,
- **suivre le parcours d'hébergement des personnes**, connaître leur durée d'errance et les orientations qui leur ont été proposées précédemment,
- **produire des données statistiques** contribuant à la construction d'un observatoire départemental.

Afin d'assurer la meilleure coordination possible entre ces services, des notes d'information techniques sont réalisées régulièrement concernant notamment les heures et jours d'ouverture des antennes.

Des commissions territoriales urgence et veille sociale sont organisées tous les deux mois sur le Pays de Rennes et tous les trimestres sur les autres pays. Préparées, animées et rapportées par les coordonnateurs du SIAO, elles réunissent des acteurs locaux de l'hébergement et de l'orientation, y compris les services de l'Etat, mais aussi des partenaires institutionnels (CDAS, CCAS, etc.), associatifs (Emmaüs, Secours Catholique, Croix-Rouge Française, etc.), thématiques (domaine de la santé, de la restauration, des prestations diverses). Elles visent à échanger autour de points d'actualité, de connaître les difficultés rencontrées au niveau local, de formuler des propositions d'amélioration des dispositifs.

Une formation-action visant l'appropriation des bonnes pratiques professionnelles s'est déroulée au bénéfice des salariés du Goéland (antenne SIAO) et de l'AMIDS (places d'hébergement d'urgence) afin de favoriser l'interconnaissance des professionnels, de faciliter les échanges et la collaboration entre les équipes, jusqu'à les normaliser. Askoria a assuré cette formation-action de Septembre 2015 à Février 2016, à raison d'une demi-journée toutes les trois semaines.

Enfin, le SIAO a organisé, afin de favoriser l'interconnaissance des professionnels et leur permettre d'échanger sur leurs pratiques professionnelles, des visites des centres d'hébergement d'urgence. Ainsi, en 2015, l'AMIDS, ADSAO Rennes et l'ASFAD ont ouvert leurs portes, et les autres associations seront sollicitées en 2016.

LE FONCTIONNEMENT DU SIAO URGENCE

L'accès à l'hébergement d'urgence est fondé sur le principe de l'inconditionnalité et de la détresse des personnes contactant le SIAO, que ce soit au 115 ou sur les antennes d'accueil physique. Ainsi, les premiers éléments évalués au regard de la demande de mise à l'abri est la vulnérabilité du ménage, qui peut prendre des formes diverses : enfants de bas âge, fragilité psychologique, problématique de santé, fatigue liée à la durée d'errance, etc.

Toutefois, le nombre de places étant insuffisant au regard de la demande, les services d'orientation du SIAO sont amenés à hiérarchiser les demandes et à prioriser les plus vulnérables des ménages. Il n'existe pas à ce jour de critères écrits formalisés et l'appréciation de la situation est laissée aux professionnels de l'écoute et de l'accueil. La question du statut administratif apparaît ainsi comme secondaire, et n'a d'importance qu'au regard des perspectives de sorties de l'hébergement d'urgence, des relais sur d'autres dispositifs, avec lesquels le SIAO travaille (logement, CHRS, CADA, etc.).

POINT DE VIGILANCE

Les orientations vers l'hébergement d'urgence sont prononcées pour des durées courtes, afin de favoriser la fluidité du dispositif et de garantir de la disponibilité. Les personnes isolées sont ainsi hébergées initialement pour quelques jours, puis elles doivent renouveler leur demande au même rythme. Les familles sont en général prises en charge pour une semaine et doivent également recontacter le service orienteur pour la suite de leur parcours. Les ménages doivent donc obéir à un principe de renouvellement de leur demande, lequel n'est pas garanti et conditionné au flux de l'ensemble des autres demandes et à l'évolution de sa situation qui est ainsi réexaminée.

Il faut noter également que les ménages sont également soumis à un principe de rotation, qui consiste à les faire changer de lieu d'hébergement (au mieux, au sein de la même ville). Cela interroge par conséquent la continuité de leur accompagnement, mais aussi la qualité de leur parcours médical, scolaire, voire d'insertion socio-professionnelle.

Ce principe de continuité est également interrogé au regard des centres d'hébergement d'urgence collectifs qui sont fermés en journée (les usagers devant quitter le lieu en début de matinée et y revenir en fin de journée), ou qui ne permettent pas aux personnes hébergées de se maintenir dans leurs espaces privés.

En dépit du travail de régulation des places et de coordination des acteurs qui est effectué, la saturation des places d'hébergement d'urgence, et donc leur pénurie, s'explique par le manque de fluidité vers les autres dispositifs³ venant en relais de l'urgence.

A noter toutefois que l'association Le Goéland applique **et** le principe d'inconditionnalité, **et** le principe de continuité. La réalité du public sur Saint-Malo reste cependant très différente d'autres territoires comme Rennes ou Fougères sur lesquels les publics sans droits ni titres sont majoritaires, et peuvent rapidement « emboliser » le dispositif d'urgence par l'absence de sorties positives.

II. LA DEMANDE D'HEBERGEMENT D'URGENCE

PRINCIPAUX CONSTATS

En 2015, le SIAO a enregistré près de **40 000 demandes d'hébergement d'urgence**, exprimées par **3 700 personnes différentes**.

Ce nombre de demandes d'hébergement est en **hausse de 7,5% par rapport à l'année 2014**, mais il s'inscrit dans la continuité du rythme de chacune des récentes années passées.

Cette hausse s'explique par le contexte socio-économique difficile (indicateurs économiques et sociaux défavorables, fragilité de la reprise économique, augmentation de la grande pauvreté monétaire, etc.)⁴, mais également par la systématisation des demandes au 115 des familles hébergées par la ville de Rennes (qui assure ces hébergements à titre subsidiaire – cf. Introduction).

Cette augmentation frappe essentiellement le 115 (**+11 % de demandes d'hébergement**), qui répond à **80 % des demandes des usagers** (contre 77 % en 2014), alors qu'une baisse d'activité est constatée dans les antennes (20% contre 23 % 2014).

	2012	2013	2014	2015
115	30 300	33 100	28 500	31 800
Antennes	6 500	8 800	8 500	8 000
Total	36 800	41 900	37 000	39 800

La principale explication de cette baisse d'activité au niveau des antennes tient au fait de l'arrêt par la CAO de Rennes de l'orientation vers l'hébergement d'urgence depuis fin Septembre 2015, mission reprise alors par le 115.

Malgré ce transfert d'activité, la CAO de Rennes reste l'antenne la plus sollicitée en 2015 (46% de l'activité globale des antennes contre 59 % en 2014), suivi par celles de Saint-Malo et Fougères (20% et 18%), puis par Vitré (14%) et Redon (2%).

APPELS TRAITÉS PAR LE 115

En 2015, le 115 a traité près de 46 800 appels, soit 22% d'activité supplémentaire par rapport à 2014⁵, qui se répartissent ainsi :

- 35 500 appels de personnes sans-abri, en détresse, ou de particuliers leur venant en secours.
- Près de 10 000 appels de partenaires (associatifs, professionnels, maraudes...) qui vont appuyer une demande de prise en charge. Ce chiffre n'était pas recensé les années précédentes, alors que cette activité, qui représente 18% de l'ensemble des contacts téléphoniques, est significative.
- Un millier d'appels infondés, soit 2% des appels, en raison parfois d'une erreur de manipulation de la part d'une personne cherchant à joindre le numéro d'urgence sanitaire « 15 ».

Si cela représente environ 130 appels par jour tout au long de l'année, l'activité est loin d'être uniforme.

○ **Dans l'année :** l'activité de fin d'année a été plus soutenue compte tenu de la reprise de la mission d'orientation vers l'hébergement d'urgence auparavant faite par la CAO de Rennes, avec en moyenne 178 appels par jours entre Octobre et Décembre, contre 110 en moyenne des précédents mois.

○ **Dans la semaine :** l'activité des Lundi est la plus intense (270 appels en moyenne), de moindre importance du Mardi au Vendredi (200 appels en moyenne), et relativement faible le week-end (90 appels). C'est lié au fonctionnement de l'hébergement d'urgence, avec une rotation qui s'effectue majoritairement le lundi, même si un travail de recherche d'équilibre hebdomadaire a été commencé en milieu d'année avec les centres d'hébergement volontaires.

○ **Dans la journée :** les matinées sont plus chargées avec plus de 23 appels par heure en moyenne (avec des pics à 40), les places disponibles étant affectables à partir de 9 heures ; les après-midi étant globalement moins denses, avec une dizaine d'appels par heure.

De plus, la présence des écoutants professionnels qualifiés joue sur le nombre d'appels, car le nombre d'appel est beaucoup plus faible lorsque le relais est pris par les travailleurs sociaux du CHRS ou les veilleurs de nuit.

A noter qu'un contrôle du 115 a été réalisé à la demande du Secrétaire Général de la Préfecture. Cette mission avait pour but d'objectiver l'organisation et le fonctionnement du dispositif, afin de déterminer si les conditions d'exercice de l'activité étaient adaptées aux besoins des usagers, conformément au Code de l'action sociale et des familles. Elle a donné lieu à l'édition d'un rapport, décrivant d'une part l'organisation du service et sa place au sein du dispositif AHI, et d'autre part des préconisations et injonctions ayant pour objectif de rendre plus efficient le service rendu à l'utilisateur.

SAISONNALITÉ

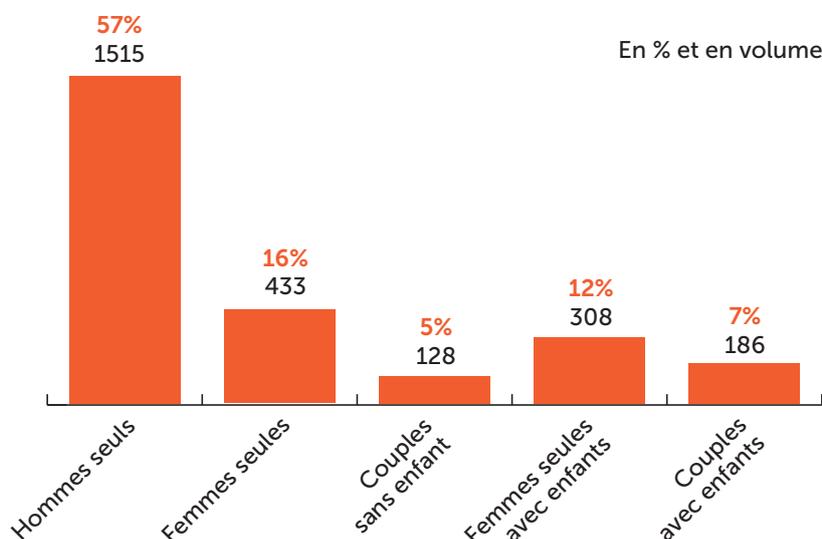
Cette année encore, les chiffres démontrent que **la détresse des personnes sans abri ne varie pas, quantitativement, en fonction des saisons**. Avec 15 924 de demandes d'hébergement d'urgence en été (du mois d'Avril au mois de Septembre) au 115 et 15 824 en hiver (Janvier à Mars et Octobre à Décembre), la stabilité de la demande témoigne que l'ouverture de places supplémentaires se justifie non pas au regard des températures mais du nombre de personnes laissées sans solution par le SIAO chaque jour.

COMPOSITION FAMILIALE

3 700 personnes différentes se sont ainsi adressées au SIAO 35 pour son volet « Urgence », un chiffre également en augmentation **(+4,7%)** par rapport à l'année dernière, retrouvant le niveau de 2013.

2012	2013	2014	2015
3 200	3 700	3 500	3 700

Elles représentent **2 600 ménages différents** qui suivent la même répartition, proportionnellement, que l'année 2014, avec une très large majorité d'hommes seuls (57%). Toutefois ils sont plus nombreux, 120 hommes en plus ont été enregistrés. C'est aussi une quarantaine de femmes isolées de plus qu'en 2014, et une trentaine de femmes seules avec leur(s) enfant(s).



Les autres ménages plus marginaux sont les hommes seuls avec enfants (1%) et les groupes d'adultes avec ou sans enfants (1%).

Le SIAO a recensé, au sein des familles en errance et/ou en difficultés d'accès au logement, plus de 700 enfants (<18 ans), alors que ce chiffre s'élevait à 600 en 2014.

Parmi eux, le nombre de nourrissons (moins de 2 ans) a bondi de 50 % en un an, passant d'une centaine à près de 150.

LES JEUNES (18-25 ANS)

Les 18-25 ans en errance attirent l'attention du SIAO et des partenaires quant à leur vulnérabilité : la faiblesse voire l'absence de ressources, les ruptures familiales, la désocialisation précoce, et pour certains la désinstitutionnalisation après un parcours chaotique, inquiètent et interrogent.

592 d'entre eux ont contacté le SIAO pour une demande d'hébergement d'urgence, dont 394 hommes, souvent très isolés. Sur les 198 jeunes femmes qui ont contacté le SIAO, les deux-tiers sont isolées, et un quart sont accompagnées d'enfants. 33 sont enceintes au moment de leur demande. On comptabilise également 53 jeunes qui sont en couple dont 16 ont des enfants.

La représentativité des jeunes Français est bien plus forte que la moyenne des demandeurs : plus de 57%, quand les jeunes de nationalité extra-communautaire sont à 40%.

Ils n'étaient « que » 469 jeunes à contacter le SIAO Urgence en 2014, c'est donc une augmentation de plus 25% qui est observée. Cette augmentation touche principalement les femmes (+30%).

LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES D'ANIMAUX

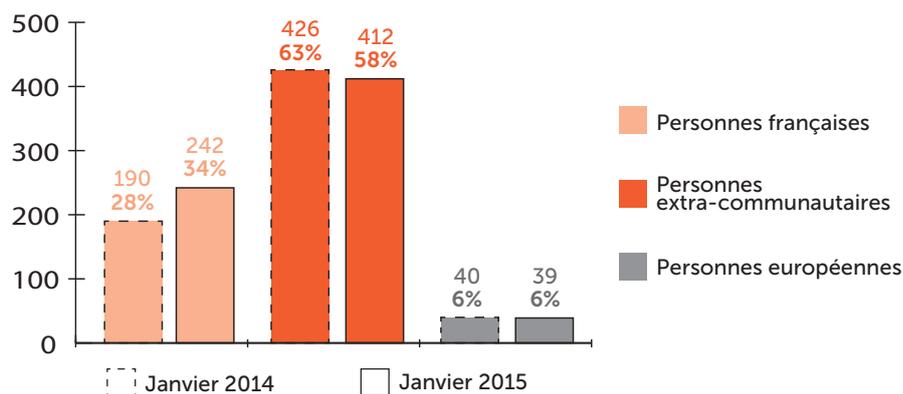
Les services d'orientation ont enregistré 344 demandes d'hébergement d'urgence exprimées par 41 ménages accompagnés d'animaux (48 personnes). **55% de ces demandes ont obtenu satisfaction.** Le chiffre était de 244 en 2014 pour 27 ménages, toutefois il est difficile de tirer des conclusions sur cette apparente augmentation. En effet, les services d'orientation ont amélioré la qualité de renseignement de l'application ProGdis115-SIAO au cours de l'année 2015 ce qui explique que le SIAO peut poser un diagnostic plus fiable mais non comparable aux années précédentes.

Pour mémoire, il existe 13 places sur le département permettant d'accueillir une personne avec son chien (4 à Rennes – CHU Monsieur Vincent et Abri, où les animaux sont accueillis dans la même chambre que les maîtres, 4 à Saint-Malo – AMIDS et 5 à Vitré-Tertres Noirs, où les chiens sont dans le chenil de l'Association).

LA NATIONALITÉ DES DEMANDEURS⁶

La montée progressive du nombre de personnes d'origine étrangère depuis plusieurs années semble ralentir en 2015, puisque le SIAO constate une stabilisation du nombre de personnes étrangères, avec même une représentativité de ce public en baisse par rapport au public français, qui lui augmente de 6 points par rapport à 2014.

Ont demandé une place d'hébergement d'urgence :



Il s'avère que les ménages sans enfants (qu'ils soient isolés ou en couple) sont majoritairement français (54% d'entre eux), alors que les ménages avec enfants (avec un seul ou les deux parents) sont principalement d'origine extra-communautaire, pour environ 70% d'entre eux.

III. DECLINAISON LOCALE DE LA DEMANDE D'HEBERGEMENT D'URGENCE

ACTIVITÉS DES ANTENNES DU SIAO

CAO – ANTENNE SIAO DE RENNES

En 2015, l'antenne SIAO / CAO de Rennes a reçu 1 512 personnes majeures différentes (1 511 en 2014) et nous comptabilisons 6 246 passages soit 779 passages de plus qu'en 2014.

Le premier trimestre est la période où ont été accueillies le plus de personnes, en raison de la période hivernale. Pour le reste de l'année, la moyenne des passages est d'environ 550 passages par mois.

Une baisse de fréquentation est observée sur le dernier trimestre de l'année qui marque pourtant l'entrée dans l'hiver. Cela s'explique par la fin de la mission d'orientation vers les hébergements d'urgence, mission désormais gérée par le 115.

La majeure partie des échanges avec le public accueilli sur la CAO se fait sur les temps de permanence du matin (70% des passages) qui ont lieu du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 sauf le mardi. Les rendez-vous d'accompagnement ayant lieu l'après-midi ne représentent que 10% des passages sur l'année. La fin de la mission d'orientation vers les hébergements d'urgence en octobre 2015 a déjà permis d'observer un rééquilibrage de cette proportion. En effet, l'accompagnement peut débuter beaucoup plus rapidement et les passages en permanence le matin s'apparentent parfois à un début d'accompagnement. Nous avons effectivement davantage de temps à consacrer à chaque personne sollicitant les professionnels sur le temps de permanence du matin.

Cet accueil du matin vise à présenter le service, faciliter l'expression de l'utilisateur, l'écouter et entendre ses demandes, décrypter si besoin sa demande, lui apporter une réponse immédiate aux besoins primaires repérés (nourriture, vestiaire, hygiène et santé), l'orienter vers des interlocuteurs spécifiques et évaluer les besoins d'hébergement d'urgence (vulnérabilité).

La spécificité de cet accueil rapide repose sur la nécessité de repérer l'écart éventuel entre la demande exprimée et les réels besoins évalués. Par exemple, un usager, inconnu jusque-là, formule une demande d'aide financière, il peut être d'abord orienté vers le service d'élection de domicile en attente d'un entretien qui concrétisera sa demande initiale d'aide financière si besoin il y a.

Nous sommes souvent confrontés à des demandes écran (bons alimentaires par exemple) qui masquent d'autres besoins autrement plus larges, plus difficiles à formuler par l'utilisateur.

Ce premier contact est un temps capital pour la rencontre. Sa qualité induira ou non que l'utilisateur revienne et s'ouvre une perspective pour « aller plus loin ».

La CAO se positionne comme un service qui reste ouvert et disponible, sans, pour autant, répondre à toutes les demandes matérielles. Il s'agit de trouver un équilibre subtil permettant à l'utilisateur de ne pas « décrocher ». Ainsi nous incitons les personnes à venir nous rencontrer sur des temps de rendez-vous, en fonction de nos disponibilités. Un accompagnement individualisé pourra alors se mettre en œuvre sur un temps plus ou moins conséquent visant l'accès aux droits et à un logement.

Deux autres temps sont dédiés chaque semaine pour recevoir des usagers et instruire des demandes d'entrée en CHRS.

Chiffres-clé de la demande d'hébergement d'urgence à l'antenne SIAO de Rennes

Chiffres-clés	Nombre de demandes	3 618	
	Nombre de personnes différentes	653	
	Nombre de ménages différents	480	
	Taille moyenne des ménages	1,36	
Nationalité	Français	397	61%
	Hors UE	226	35%
	UE	14	2%
	INR	16	2%
Vulnérabilité	Femmes victimes de violence	4	
	Personne nécessitant des soins	1	
	Femmes enceintes	16	
Composition familiale	Hommes seuls	302	63%
	Femmes seuls	64	13%
	Couples avec enfants	27	6%
	Femmes seules avec ses enfants	45	9%
	Hommes seuls avec ses enfants	2	0%
	Couples sans enfants	38	8%
	TOTAL PERSONNES SEULES	366	76%
	TOTAL FAMILLES	74	15%
Âge	Mineurs	99	
	Nourrissons	22	

La CAO de Rennes accueille les publics français ou étrangers ayant ouvert des droits et visant une insertion socio-professionnelle. Cette discrimination s'observe ainsi dans les chiffres, avec 61% des usagers qui sont Français, pour les trois quart des isolés.

La part des femmes victimes de violence qui semble faible peut s'expliquer par la présence sur le territoire Rennais de la plateforme téléphonique et de l'accueil de jour dédiés à ce public et portés par l'ASFAD.

ANTENNE SIAO DE SAINT-MALO

L'antenne SIAO de Saint-Malo observe une intensification de l'accompagnement depuis 3 ans qui se caractérise par une augmentation de 40 % du nombre d'entretiens réalisés avec un tassement du nombre de personnes accueillies au cours de cette même période, correspondant à un peu moins de 800 personnes accueillies au cours de l'année 2015.

Majoritairement composé d'hommes isolés, âgés de plus de 25 ans et originaires du département, les publics accueillis à la CAO de Saint-Malo sont marqués par une précarisation des ressources associée à une précarisation de logement.

Concernant l'hébergement d'urgence et temporaire, l'accueil de femmes victimes de violences s'est confirmé et même conforté – avec un taux d'occupation de 174 % des places dédiées aux femmes victimes de violences -renforçant le partenariat avec l'ensemble du réseau du Pays de Saint-Malo. Parallèlement, deux situations émergent depuis l'été 2015 :

○ **L'accueil de jeunes 18-25 ans** en rupture sociale, professionnelle, familiale, ... parfois sans demande particulière, parasités par des problématiques de santé psychique.

○ **La présence de femmes d'origines étrangère** avec une problématique statutaire, en demande d'hébergement d'urgence.

Portée par la CAO, l'activité de l'antenne SIAO du pays de Saint-Malo s'est caractérisée, outre l'activité liée aux évaluations et orientations sur l'hébergement d'urgence, par la transmission d'une trentaine d'évaluation sociale de personnes sollicitant l'accueil au sein d'un dispositif d'hébergement d'insertion.

Chiffres-clé de la demande d'hébergement d'urgence à l'antenne SIAO de Saint-Malo

Chiffres-clés	Nombre de demandes	1 615	
	Nombre de personnes différentes	262	
	Nombre de ménages différents	242	
	Taille moyenne des ménages	1,08	
Nationalité	Français	209	80%
	Hors UE	37	14%
	UE	12	5%
	INR	4	2%
Vulnérabilité	Femmes victimes de violence	11	
	Personne nécessitant des soins	3	
	Femmes enceintes	5	
Composition familiale	Hommes seuls	177	73%
	Femmes seuls	46	19%
	Couples avec enfants	11	5%
	Femmes seules avec ses enfants	1	0%
	Hommes seuls avec ses enfants	1	0%
	Couples sans enfants	6	2%
	TOTAL PERSONNES SEULES	223	92%
	TOTAL FAMILLES	13	5%
Âge	Mineurs	12	
	Nourrissons	4	

L'antenne de Saint-Malo reçoit essentiellement un public isolé (pour les trois quarts des hommes), de nationalité française.

Le Goéland est l'association locale qui s'est investie dans la prise en charge et l'accompagnement des femmes victimes de violence ce qui se traduit dans les chiffres. Disposant d'une offre d'hébergement en appartements partagés l'Association organise du co-hébergement pour toutes les femmes ou couples accueillis.

PAO – ANTENNE SIAO DE FOUGÈRES

37% des personnes concernées par des demandes faites à l'antenne locale sont des enfants mineurs (contre 28% en 2014 et 36% en 2013) et 33% des enfants de moins de trois ans.

L'accueil d'hébergement d'urgence se réalise notamment au bénéfice de familles migrantes (déboutées de leur demande d'asile) avec de jeunes enfants, majoritairement des moins de 10 ans. Le nombre de ménages différents accueillis par année sur l'urgence montre que plusieurs d'entre eux sont sur ce dispositif pendant plusieurs mois, voire plusieurs années. La situation de ces ménages semble aujourd'hui sans issue, faute de titre de séjour.

Cette situation ne peut que nous inquiéter sur ce que cela génère, et générera sur les membres de ces ménages à long terme : épuisement des familles, problèmes de santé, risque de radicalisation...

Chiffres-clé de la demande d'hébergement d'urgence à l'antenne SIAO de Fougères

Chiffres-clés	Nombre de demandes	1 396	
	Nombre de personnes différentes	224	
	Nombre de ménages différents	126	
	Taille moyenne des ménages	1,78	
Nationalité	Français	90	40%
	Hors UE	120	54%
	UE	2	1%
	INR	12	5%
Vulnérabilité	Femmes victimes de violence	9	
	Personne nécessitant des soins	5	
	Femmes enceintes	4	
Composition familiale	Hommes seuls	50	40%
	Femmes seuls	25	20%
	Couples avec enfants	24	19%
	Femmes seules avec ses enfants	14	11%
	Groupe d'adulte avec ses enfants	2	2%
	Couples sans enfants	10	8%
	Groupe d'adulte sans enfants	1	1%
	TOTAL PERSONNES SEULES	75	60%
TOTAL FAMILLES	40	32%	
Âge	Mineurs	53	
	Nourrissons	15	

L'antenne de Fougères a une activité soutenue au regard de son territoire, en étant particulièrement impactée par la présence de places de CADA sur la ville. Les déboutés du droit d'asile sont en effet pris en charge par le PAO, ce qui explique la part majoritaire de ménages hors UE. Toutefois les perspectives d'insertion pour ce public sont minces et ces ménages restent sur le dispositif d'urgence.

La part importante de personnes seules peut interpeller au regard de la typologie des places d'urgence, constituées le plus souvent d'espaces familles (APE2A, Posabitat, CASA Emmaüs).

Par ailleurs, le territoire de Fougères a été territoire pilote pour la mise en place du SIAO Insertion sur le département d'Ille et Vilaine. Désormais, toute demande CHRS faite par une personne ou un travailleur social du Pays de Fougères, passe par l'antenne locale SIAO du Pays de Fougères. L'antenne de Fougères est donc évaluatrice des demandes faites auprès du SIAO Insertion. L'évaluation réalisée par l'Antenne locale est valable quel que soit le territoire demandé par l'utilisateur.

Ces changements ont eu pour conséquence une augmentation de l'activité de l'antenne locale, couverte en 2015 par le recrutement d'un travailleur social supplémentaire (poste dont la subvention d'Etat n'a pas été encore reconduite depuis fin janvier 2016). Cette mise en place a renforcé la coordination partenariale territoriale en faveur des usagers.

PAO – ANTENNE SIAO DE REDON

Les principales observations pour l'année 2015 sont :

- Des demandes toujours majoritaires de la part des personnes isolées : hommes seuls, suivis des femmes seules ;
- Une part importante de jeunes entre 18 et 25 ans ;
- Une diminution des personnes issues du pays de Redon, même si elles restent majoritaires ;
- Des personnes sans ressources ou bénéficiaires des minima sociaux principalement ;
- Un repérage de problèmes d'ordre psychologique et de conduites addictives : à noter la part importante des soucis de santé ;
- L'augmentation des accueils sur la place d'urgence dédiée aux femmes victimes de violences ainsi que de l'hébergement en ALT

Chiffres-clé de la demande d'hébergement d'urgence à l'antenne SIAO de Redon

Chiffres-clés	Nombre de demandes	138	
	Nombre de personnes différentes	82	
	Nombre de ménages différents	66	
	Taille moyenne des ménages	1,24	
Nationalité	Français	60	73%
	Hors UE	11	13%
	UE	6	9%
	INR	5	6%
Vulnérabilité	Femmes victimes de violence	8	
	Personne nécessitant des soins	0	
	Femmes enceintes	2	
Composition familiale	Hommes seuls	43	65%
	Femmes seules	12	18%
	Femmes seules avec ses enfants	11	17%
	TOTAL PERSONNES SEULES	55	83%
	TOTAL FAMILLES	11	17%
Âge	Mineurs	13	
	Nourrissons	4	

La demande sur le territoire de Redon est relativement faible et à mettre en lien avec le nombre de places d'hébergement d'urgence : seulement 4 places hivernales portées par la commune, et 1 dédiée à une femme victime de violence, éventuellement accompagnée d'enfants.

Hormis ce public spécifique, les personnes accueillies au PAO sont principalement des hommes seuls, de nationalité française.

PAO – ANTENNE SIAO DE VITRÉ

L'activité 2015 est semblable à celle de l'année 2014, avec une baisse du nombre de passages au PAO (-6,6%) mais une hausse du nombre de dossiers créés (+6%).

Les hommes seuls représentent toujours la part la plus importante du public accueilli (55,4%). Après un net recul en 2014 par rapport à l'année 2013 où cette part représentait 59,4%, ce public tend à ré-augmenter en 2015. La part des couples avec enfants diminue, ainsi que le nombre d'enfants (148 en 2015 contre 206 en 2014).

Concernant l'âge des personnes accueillies, il y a peu d'évolutions significatives entre 2014 et 2015 : le public se situant dans la tranche 26-45 ans représente toujours plus de la moitié des usagers.

La part des personnes dépourvues de ressources représente toujours la majorité du public accueilli.

La part du public de nationalité française est en augmentation en 2015 (43,1% en 2015 contre 35,5% en 2014). La part du public européen est équivalente, à hauteur de 2%, et celle du public hors Union Européenne est en diminution (62,4% contre 54,2%).

Chiffres-clé de la demande d'hébergement d'urgence à l'antenne SIAO de Vitré

Chiffres-clés	Nombre de demandes	1 102	
	Nombre de personnes différentes	395	
	Nombre de ménages différents	283	
	Taille moyenne des ménages	1,40	
Nationalité	Français	165	42%
	Hors UE	215	54%
	UE	11	3%
	INR	4	1%
Vulnérabilité	Femmes victimes de violence	11	
	Personne nécessitant des soins	6	
	Femmes enceintes	11	
Composition familiale	Hommes seuls	166	59%
	Femmes seuls	48	17%
	Couples avec enfants	18	6%
	Femmes seules avec ses enfants	29	10%
	Hommes seules avec ses enfants	2	1%
	Couples sans enfants	19	7%
	Groupe d'adulte sans enfants	1	0%
	TOTAL PERSONNES SEULES	214	76%
TOTAL FAMILLES	49	17%	
Âge	Mineurs	55	
	Nourrissons	19	
	18-25 ans	44	

Sur l'antenne de Vitré, les personnes accueillies se présentent essentiellement seules, toutefois près d'une cinquantaine de familles, souvent d'origine extra-communautaire, ont également été demandeuses d'hébergement d'urgence, notamment suite à une pré-orientation du 115.

Le 115 oriente en effet des personnes, pour la plupart originaires de Rennes, sur plus des trois quarts des 24 places d'urgence aux Tertres Noirs, ce qui interroge sur la répartition géographique des places.

Sur l'antenne de Vitré, les personnes accueillies se présentent essentiellement seules, toutefois près d'une cinquantaine de familles, souvent d'origine extra-communautaire, ont également été demandeuses d'hébergement d'urgence, notamment suite à une pré-orientation du 115.

Le 115 oriente en effet des personnes, pour la plupart originaires de Rennes, sur plus des trois quarts des 24 places d'urgence aux Tertres Noirs, ce qui interroge sur la répartition géographique des places.

IV. L'OFFRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE

LES PLACES D'HÉBERGEMENT D'URGENCE DANS LE DÉPARTEMENT

33 PLACES

- 18 places à l'AMIDS
- 11 places au Goéland
- 4 places au Goéland (femmes victimes de violences)

31 PLACES

- 9 places à l'APE2A
- 10 places à Posabitat
- 6 places à Emmaüs (Casa)
- 6 places à Louvigné-du-Désert (HAP)

134 PLACES

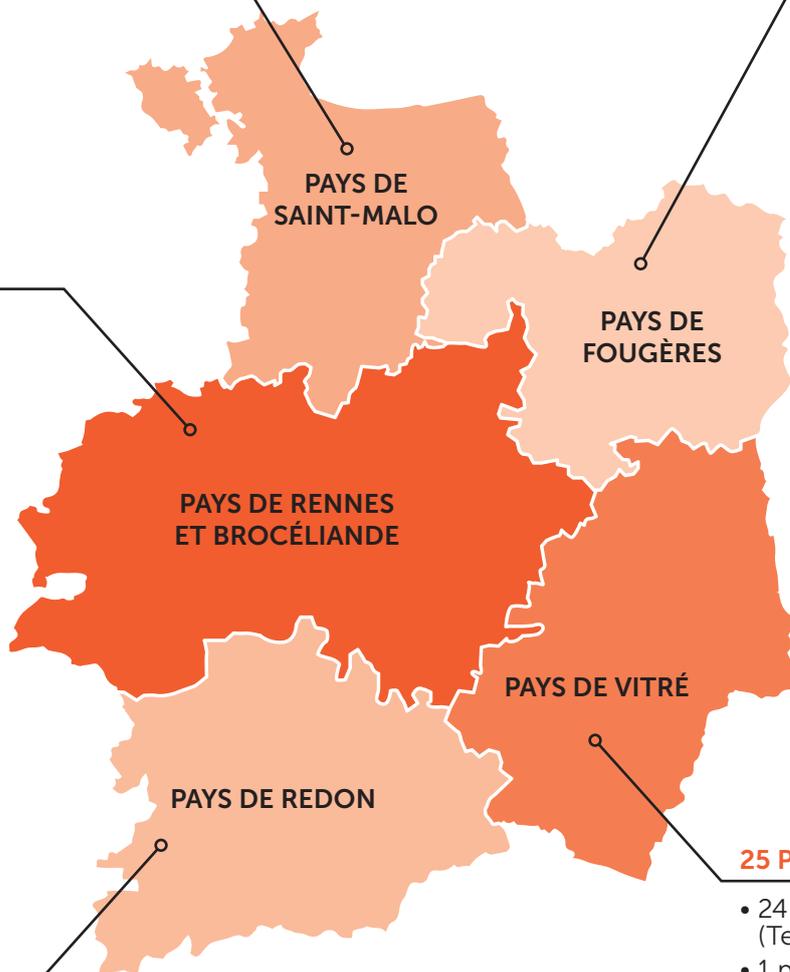
- 9 places à l' AIS 35 (Adsao)
- 15 places à l'ASFAD
- 46 places à l'AFBL
- 47 places à la SEA 35
- 3 places à Coallia
- 1 place à Montauban de Bretagne (HAP)
- 1 place à Montfort-sur-Meu (HAP)
- 12 places à l'ASFAD (femmes victimes de violences)

6 PLACES

- 1 place à l' AIS 35 (femmes victimes de violences)
- 4 places hivernales à Redon (HAP)
- 1 place à Bain de Bretagne (HAP)

25 PLACES

- 24 places à l' AIS 35 (Tertres Noirs)
- 1 place à Argentré du Plessis (HAP)



Le SIAO est en capacité de mobiliser tous les jours près de 229 places d'hébergement d'urgence réparties sur l'ensemble du territoire départemental, la métropole rennaise en concentrant à elle seule près de 60%.

Comme les années précédentes, les dispositifs non ou peu financés –notamment les haltes-aux-passants- restent difficilement mobilisables, à l'exception notable de celles d'Argentré du Plessis, mobilisée par l'antenne SIAO-PAO de Vitré, et de celle de Louvigné du Désert, dont les usagers sont principalement orientés par l'antenne SIAO-PAO de Fougères. Un partenariat solide se construit progressivement ainsi entre le SIAO et ces deux communes.

Dans les autres communes qui disposent de places pour les sans-abris (ex : Cancale, Redon, Montauban, Combours, etc.), les modalités d'accueil et de logistique rendent plus difficiles les orientations (durées d'hébergement, transport, durée du trajet, qualité de l'accueil...).

Les places financées par les services de l'Etat sont occupées à près de 100% tous les soirs. Certaines structures, comme l'APE2A, ou Coallia, sont en quasi-permanence sur-occupées, grâce à la souplesse offerte par le fonctionnement en diffus et la tolérance des responsables associatifs.

À NOTER

En cas de saturation de ces places, et de demandes d'hébergement de ménages particulièrement en détresse, le 115 peut mobiliser des nuitées hôtelières avec l'accord de la DDCSPP. Pour l'année 2015, le nombre de nuitées d'hôtel mobilisées s'est élevé à 15 069, dont 13 388 au titre du BOP 177 (« droit commun ») et 1 681 au titre du BOP 303 (demandeurs d'asile). Cela représente une quarantaine de personnes par nuit à l'hôtel, souvent situés autour de Rennes, essentiellement pour des familles avec des enfants de bas âge ou des personnes malades.

L'Association Saint-Benoît Labre a réuni les 6 places d'hébergement d'urgence situées dans des chambres d'hôtel dans un appartement situé non loin du centre d'hébergement Monsieur Vincent. Parallèlement, le public accueilli a évolué, le 115 y oriente principalement des familles avec des enfants de bas âge qui y sont maintenues pendant deux semaines.

Enfin, les places dédiées aux femmes victimes de violence (17 sur le département) restent insuffisantes au regard des besoins puisqu'elles émargent régulièrement sur le dispositif d'urgence classique ou sur des nuitées hôtelières.

Par ailleurs, comme la période précédente, un accueil de nuit s'est ouvert en hiver 2014-2015 puis 2015-2016. Ce ne sont pas des places d'hébergement d'urgence mais un lieu collectif de repos et de convivialité, solution alternative et complémentaire. Des notes d'information et des points de présentation ont été réalisées à l'occasion afin de préciser les modalités et les conditions d'accueil.

EN COMPLÉMENT DE CES PLACES, LE SIAO :

- anime le dispositif Coorus, en lien avec la SEA 35, le 115, Coallia, les communes investies au sein de Rennes Métropole (Rennes, Betton, Noyal-Châtillon sur Seiche, Thorigné-Fouillard) et les services de l'Etat : 95 places ;
- collabore avec l'association Bienvenue ! qui a pour but l'accueil de sans-abris chez des particuliers ;
- s'articule avec le dispositif d'hébergement d'urgence mis en place par la ville de Rennes depuis le mois d'Août 2014 : environ 40 familles hébergées à l'hôtel représentant cent cinquante personnes.

V. LES REPONSES APORTEES

LES RÉPONSES POSITIVES

L'année 2015 affiche un taux de réponse positive en baisse de 7 points par rapport à l'année 2014, passant ainsi de 48% à **41%**. Cette situation s'explique notamment par l'augmentation du nombre de demandes d'hébergement et de personnes en demande, alors que le nombre de places est resté constant en 2015, voire a diminué en fin d'année.

Toutefois, alors que la situation est en tension permanente, les recours relatifs à l'application du DAHO (Droit à l'Hébergement Opposable) restent extrêmement faibles sur le département d'Ille-et-Vilaine.

Comme l'année dernière, les disparités de taux de réponse positive entre le 115 et les antennes d'accueil physique du SIAO sont très fortes. **Le taux est en effet de 31% au 115** (9 800 demandes ont obtenu une orientation), contre 35% en 2014, **celui des antennes restant à 92%**.

Cela s'explique en premier lieu par la répartition géographique des places, où l'offre sur les territoires extérieurs à Rennes est souvent supérieure à la demande. L'antenne locale dénombre en effet moins de personnes sans-abris sur leurs secteurs qu'il n'y a de places disponibles, ce qui conduit le 115 à orienter des ménages de Rennes sur ces places – entraînant également une prise en charge et une logistique du transport. Dès lors, le SIAO doit assurer la coordination des deux services d'orientation (115 et antenne locale) en attribuant les places locales à chacun d'entre eux. Cette répartition est souvent plus favorable aux antennes locales qu'au 115 afin de leur permettre de répondre positivement aux sans-abris rencontrés sur place, mais qui peut interroger un principe d'équité de traitement à un niveau géographique plus vaste.

LA PRISE EN COMPTE DE LA VULNÉRABILITÉ

Ce taux de 41% de réponses positives reste une moyenne qui ne tient pas compte de la vigilance accrue des services d'orientation sur certaines situations de grande vulnérabilité. Par exemple, 71% des femmes enceintes ont été prises en charge.

LES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES OU INTRAFAMILIALES

De même, 70% des femmes victimes de violence ont obtenu une réponse positive sur le dispositif généraliste. Ne sont toutefois pas comptabilisées les femmes ayant été accueillies par la plateforme téléphonique départementale de l'ASFAD, et éventuellement orientées vers leurs places dédiées, ces places n'ayant été saisies dans ProGdis qu'en fin d'année. Un travail d'articulation entre l'ASFAD, le 115 et les autres dispositifs dédiés à la prise en charge de ce public, conformément à la circulaire du 12 avril 2013, doit se mettre en place en 2016.

LES PERSONNES NÉCESSITANT DES SOINS

De plus, 80 % des personnes nécessitant des soins ont obtenu une réponse positive, compte tenu de leur état de fragilité physique. Les liens étroits entre le 115 et la PASS de Pontchaillou expliquent cette attention particulière portée sur ce public, les services hospitaliers ayant une forte pression sur la libération des lits et développant les soins ambulatoires.

Toutefois, cette pression retentit fortement sur le SIAO, pas tant en nombre (47 personnes) qu'en durée de prise en charge, ces ménages éprouvant le plus souvent de multiples pathologies et ayant des traitements de plus en plus lourds. De surcroît, ils mêlent à leurs problèmes médicaux des situations administratives des plus complexes, les privant d'un accès au logement ou à l'hébergement pérenne, et les conduisant à se maintenir sur les dispositifs d'urgence ou à vivre dans la précarité des réseaux solidaires.

Par conséquent, ce sont les structures d'hébergement d'urgence qui prennent en charges ces ménages, avec une spécialisation poussée de plusieurs associations, notamment ADSAO Rennes et l'ASFAD. En effet, ces deux centres étant ouverts en continu toute la journée, les personnes peuvent s'y maintenir car cette prise en charge peut contribuer à leur rétablissement. Cette situation interroge dès lors sur l'orientation de ces ménages sur le dispositif généraliste qui ne dispose pas de moyens dédiés à cette prise en charge :

- Les professionnels de santé des CHRS interviennent de plus en plus sur les places d'urgence alors que ces postes ne sont pas financés, ou de manière insuffisante ;
- Les dispositifs spécifiques qui existent (ACT, LHSS) manquent cruellement (avec 16 places sur le département), et les propositions de LHSS déposées sur le territoire dans le cadre de l'appel à projet de l'ARS n'ayant pas été retenues, au profit d'autres départements bretons.
- Lors d'une commission territoriale Urgence de Rennes en présence de l'ARS, il a été soulevé l'intérêt de constituer une équipe mobile de santé somatique pour les plus précaires, une maraude santé⁷.

LES PERSONNES SOUFFRANT DE PATHOLOGIES MENTALES

Le SIAO ne dispose pas d'éléments quantitatifs relatifs à la problématique de la santé mentale sur le territoire départemental. Toutefois, l'ensemble des acteurs de la veille sociale s'accorde sur la difficulté de leur prise en charge, notamment sur une structure collective accueillant une diversité de publics, et de leur accompagnement pour lesquels les travailleurs sociaux ne sont pas formés. Ce n'est pas tant leur nombre que la complexité et le temps nécessaire au traitement de ces situations qui interroge leur orientation.

La non-adhésion au soin, le manque de places médico-sociales, les moyens limités des équipes mobiles de psychiatrie-précarité qui fonctionnent très bien mais qui n'existent que sur Rennes et Saint-Malo-, interrogent sur l'orientation de ce public fragile dans un circuit « classique » vers l'insertion sociale et invitent les professionnels à s'adapter. Le SIAO est particulièrement vigilant quant à l'orientation de ces situations et tente de développer des partenariats plus formalisés avec les établissements de soin.

Une étude sur la santé mentale des sans-abri franciliens de 2009 (enquête SAMENTA) a montré que la fréquence des troubles psychotiques chez ce public est dix fois plus élevée que dans la population générale. Près d'un tiers d'entre elles présentent même un trouble psychiatrique sévère, taux qui monte à 40% chez les 18-25 ans.

LES DEMANDEURS D'ASILE

Par ailleurs, il faut souligner la qualité du travail partenarial entre le 115 et les services PADA et HUDA de Coallia. Environ une fois par mois, les professionnels se rencontrent afin de faire le point sur les ménages en demande d'asile hébergés sur le dispositif AHI généraliste, et organiser dès que possible le relais de la prise en charge de ces ménages. Mais les places de l'HUDA n'étant pas saisies dans ProGdis, cette activité relative à la continuité de l'hébergement est difficile à traduire en chiffres.

POINT DE VIGILANCE

En fin d'année, la loi Asile publiée fin Juillet nous a poussés à associer l'OFII à nos réunions de travail, cet organisme ayant désormais la compétence de l'orientation vers l'ensemble des places enregistrées dans le DN@ (dispositif national d'asile), et considérant le risque que seuls les nouveaux demandeurs d'asile passant par le guichet unique Préfecture/OFII bénéficient de places en CADA, au détriment des personnes avec une procédure entamée parfois depuis plusieurs mois. Le travail de coordination a permis de rassurer sur l'équité de traitement de l'ensemble des demandeurs d'asile.

LES RÉPONSES NÉGATIVES

Au 115, sur les 1 085 ménages différents ayant reçu une réponse négative d'orientation, ce sont 676 hommes seuls, soit 62% de l'ensemble. Ce chiffre, qui était de 58% en 2014, traduit la volonté de mettre en priorité à l'abri les familles avec des enfants, notamment lorsqu'ils sont âgés de moins d'un an.

LES SORTIES DE L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Nous ne disposons pas de chiffres fiables relatifs aux sorties positives de l'urgence, c'est-à-dire les personnes qui ont pu accéder à un dispositif d'hébergement ou de logement pérenne. En effet, la pratique de ProGdis 115-SIAO, mais aussi le système de renouvellement des prises en charge, ne permettent pas d'avoir des éléments sur le parcours de l'hébergement vers le logement des personnes accueillies initialement sur le dispositif d'urgence.

SIAO 35

Le SIAO Insertion

Le volet Insertion du SIAO s'est mis en place progressivement, de Septembre 2014 à Septembre 2015, territoire après territoire. Ce choix méthodologique s'appuyait sur le besoin de développer et de consolider les outils et les procédures. Ainsi, après les territoires de Fougères (Septembre 2014) et Rennes (Décembre 2014), les secteurs de Saint-Malo (en Mars), de Vitré (en Mai) et de Redon (en Septembre) se sont inscrits dans la démarche.



À NOTER

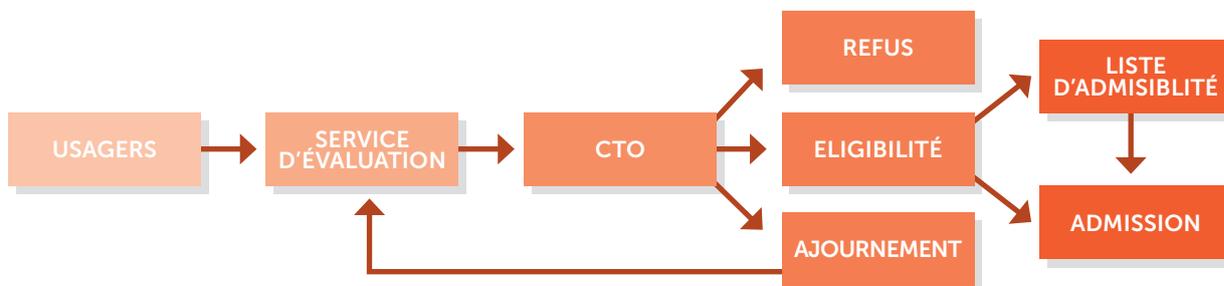
Il convient de soulever en introduction que ce rapport d'activité constitue la première base consolidée d'une observation sociale des CHRS d'Ille et Vilaine. Les années antérieures, l'absence de centralisation et d'harmonisation dans les pratiques ne permettait pas d'avoir une vision ni territoriale ni, a fortiori, départementale, de cette activité. Il n'existe donc pas de termes de comparaison pour l'année 2015, ce qui marque ainsi un premier pas dans l'évaluation du travail d'orientation vers l'hébergement d'insertion.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Les parties « 2-La demande », « 3-La réponse » et « 6-Les personnes sorties » expriment l'activité annuelle globale du SIAO Insertion. Les parties « 4-Les personnes en attente » et « 5-Les personnes hébergées » ne peuvent s'effectuer qu'à un instant T car ces « listes » sont en perpétuel mouvement. La date retenue pour ces deux photographies d'activité est le **8 janvier 2016**.

I. RAPPEL DU FONCTIONNEMENT

Schéma simplifié du fonctionnement du SIAO Insertion



LES COMMISSIONS TERRITORIALES D'ORIENTATION

Sur l'année 2015, il y a eu au total 70 CTO sur le département :

- 9 CTO pour le territoire de Fougères
- 6 CTO sur le territoire de Vitré
- 6 CTO sur le territoire de Saint-Malo
- 4 CTO sur le territoire de Redon
- 45 CTO sur le territoire de Rennes

Elles recouvrent des réalités de partenariats différents. Par exemple, le territoire de Fougères bénéficie d'un héritage partenarial très fort, puisqu'avant la mise en place des CTO il pré-existait une instance réunissant plusieurs acteurs locaux, et qui avait pour mission de valider l'admissibilité des ménages en CHRS et hébergement temporaire de l'APE2A. Cette collégialité a été conservée et à chaque instance plusieurs partenaires sont activement présents.

Sur Redon, Vitré et Saint-Malo, cette commission partenariale a été créée ad hoc pour mettre en place ce souhait de réflexion commune et d'orientation partagée.

Structures représentées régulièrement en CTO

(en plus du SIAO, des CHRS, des antennes locales, de la DDCSPP) :

FOUGÈRES	SAINT-MALO	VITRÉ	REDON
Bailleur social	Bailleur social	Secours Catholique	Sous-Préfecture
CDAS	EMPP	FJT	CDAS
CCAS	CDAS	CDAS	CCAS
Mission locale	CCAS	CCAS	FJT
EMMAÜS		CADA	Mission locale
FJT		Bailleur social	Bailleur social
		CSAPA	

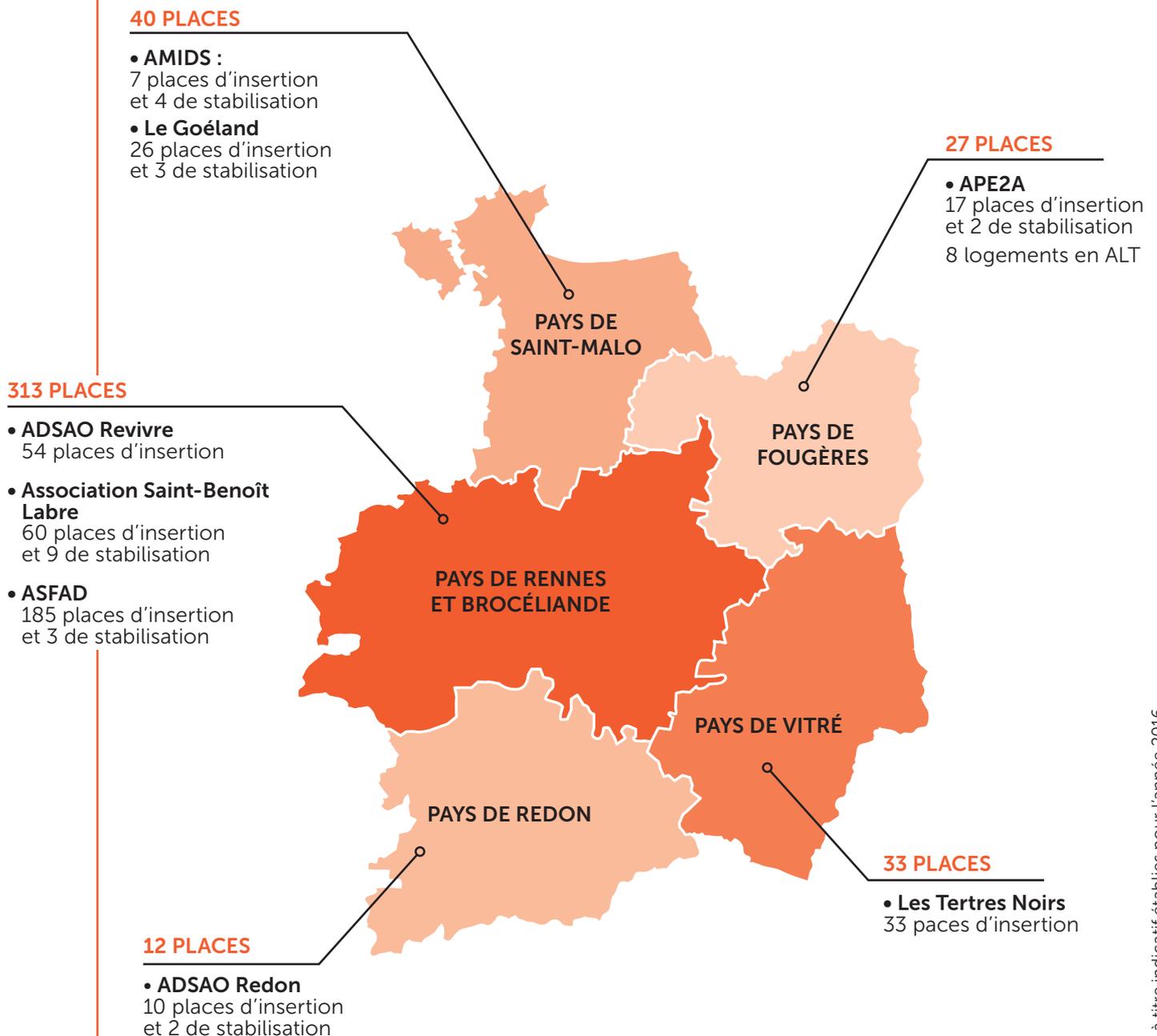
Sur Rennes, le rythme hebdomadaire des commissions et leur densité (10 à 20 dossiers par séance) ne permet pas aux partenaires locaux (bailleurs sociaux, mission locale, établissements de soin, etc.) de garantir une présence aussi fréquente. Très fréquemment, la CTO de Rennes est constituée uniquement des représentants des trois CHRS locaux, de la CAO, de la DDCSPP et de la coordinatrice.

Devant l'impossibilité compréhensible de réunir tous les partenaires à toutes les CTO, un dispositif d'inscription volontaire leur a été proposé dans l'objectif d'avoir a minima un partenaire par CTO. A l'automne 2015, cette proposition avait recueilli l'aval de plusieurs d'entre eux, ce qui a permis d'ouvrir davantage les débats, d'apporter des éclairages extérieurs, de partager des retours d'expérience.

LES PLACES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU SIAO INSERTION

Le SIAO 35 régule 414 places de CHRS (dont 393 d'insertion et 21 de stabilisation) ainsi que les 8 logements financés en ALT de l'APE2A.

LES PLACES D'HÉBERGEMENT D'INSERTION EN ILLE ET VILAINE



LES OUTILS DE TRAVAIL

Le SIAO, lors de la construction du volet Insertion, avait élaboré collectivement une grille d'évaluation et de proposition d'orientation. Elle a été utilisée toute l'année par les travailleurs sociaux des structures d'évaluation, mais non sans difficultés pour certains, des mises à jours de logiciels sur les ordinateurs ne permettant pas une utilisation facile et rapide.

Dès lors, un travail de recherche d'un outil plus fiable et plus ergonomique a été effectué. Une plateforme de saisie en ligne des évaluations sociales, financée par l'Etat, a été créée avec le prestataire Abyss Informatique, nous offrant ainsi la souplesse de l'utilisation (support Web), la facilité des saisies, la rapidité des transmissions au SIAO, et enfin les garanties de sécurité liées à l'hébergement de ce site.

Cette plateforme était opérationnelle au 1^{er} janvier 2016, accompagnée d'une tablette de signature électronique dans le respect et l'application des droits des usagers.

L'application ProGdis115-SIAO continue d'être exploitée pour les besoins de statistiques et de suivi, renseignée uniquement par la coordination du SIAO, tant pour faciliter le travail des services d'évaluation que pour pouvoir exploiter des données plus complètes que sur le volet Urgence.

Enfin, le SIAO n'échappe pas aux tableaux de bord (liste d'admissibilité, suivi des ASH, demandeurs, etc.), construits progressivement au fur et à mesure de la mise en place du volet Insertion, ce qui permet un suivi plus proche de l'ensemble des dossiers.

II. LA DEMANDE D'HEBERGEMENT D'INSERTION

DONNÉES DE CADRAGES

En 2015, le SIAO Insertion a reçu **553 dossiers de demandes d'hébergement d'insertion**, soit une moyenne de 46 dossiers par mois. L'activité du mois d'Aout à Septembre a été plus faible en raison de ralentissement global de l'activité liée aux congés d'été.

45	37	45	60	44	58	44	38	36	56	50	40
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

Comme indiqué dans l'introduction, les territoires de Vitré, Saint-Malo et Redon ne s'étant mis en place qu'au fur et à mesure de l'année 2015, ces données d'activité ne représentent qu'une année partielle.

En moyenne, ce sont 4 à 6 dossiers qui sont étudiées en CTO mensuelle hors Rennes, et 8 à 10 en CTO hebdomadaire rennaise. L'activité n'est toutefois pas uniforme sur Rennes car certaines CTO ont pu être annulées faute de dossier quand d'autres voyaient un nombre de dossiers atteindre la vingtaine.

Les dossiers sont centralisés auprès de la coordinatrice du SIAO Insertion après qu'une évaluation sociale approfondie a été réalisée auprès d'une des 9 structures d'évaluation ; voici l'activité de chacune d'entre elles :

TERRITOIRE	ÉTIQUETTES DE LIGNES	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL GÉNÉRAL	Répartition
RENNES	ADSAO RENNES	10	7	6	13	5	4	6	3	4	10	2	6	76	14%
	ASBL	7	5	14	10	14	8	3	6	6	11	12	5	101	18%
	ASFAD	12	11	12	12	4	10	8	14	4	11	13	6	117	21%
	ANTENNE SIAO RENNES	8	9	6	4	3	10	9	2	5	10	2	6	74	13%
FOUGÈRES	ANTENNE SIAO FOUGÈRES	5	4	1	6	4	5	5	2	3	1	3	4	43	8%
REDON	ANTENNE SIAO REDON				2	1	5	1	5	4	7	3	1	29	5%
VITRÉ	ANTENNE SIAO VITRÉ				1	6	8	1	4	3	2	5	0	30	5%
ST-MALO	ANTENNE SIAO ST-MALO				3	1	2	1	0	5	1	3	3	22	4%
	L'AMIDS				3	1	1	3	0	1	0	1	0	10	2%
	AUTRE PARTENAIRE EXTÉRIEUR	3	0	4	6	5	5	7	2	1	3	6	9	51	9%
	TOTAL GÉNÉRAL	45	37	45	60	44	58	44	38	36	56	50	40	553	

Les « autres partenaires extérieurs » sont des professionnels situés à l'extérieur du département, et qui peuvent être : d'autres SIAO, des SPIP, des CADA, et, souvent, des établissements de santé.

POINT DE VIGILANCE

Sur Rennes, la présence de quatre services d'évaluation pour le SIAO complexifie la lecture du paysage institutionnel tant pour les partenaires que pour les usagers. La répartition du nombre d'évaluation sur ce territoire n'est pas égale, puisque l'ASFAD assure près d'un tiers des évaluations, l'ASBL 27%, et ADSAO et la CAO 20% chacun. Les modalités de prise de rendez-vous, créneaux horaires, nombre d'entretiens, etc. sont propres à chaque structure, et un souhait d'harmonisation et d'équité est souhaité entre les différents acteurs. Est notamment réfléchi une hypothèse de « bureau unique d'évaluation », qui, réunissant les quatre structures, pourrait être mis en place fin 2016.

De plus, chaque structure d'évaluation est sensée être polyvalente, en présentant l'ensemble des CHRS pouvant intéresser un usager, or il est évident que :

l'héritage du fonctionnement passé est très présent (ainsi un partenaire qui accompagne une femme seule va l'orienter vers l'ASFAD, alors qu'il est possible de l'adresser à une autre structure d'évaluation) ; toutefois ces pratiques tendent à évoluer, notamment en fin d'année 2015, puisque l'ASFAD a assuré l'évaluation sociale de 4 hommes seuls, et l'ASBL de 3 femmes seules.

il existe un « taux d'affiliation » réel dans les évaluateurs CHRS : parmi les personnes accueillies en CHRS en 2015, la proportion de personnes ayant été initialement évaluées par les professionnels de la même association est plus forte que celle des personnes évaluées par une autre structure (en moyenne : 70/30).

		NOMBRE DE MÉNAGES ENTRÉS EN CHRS (depuis la mise en place du SIAO Insertion)							TOTAL GÉNÉRAL	
		ADSAO REDON	ADSAO RENNES	ASBL	ASFAD	APEZA	LE GOELAND	L'AMIDS		LES TERTRES NOIRS
ORIGINE DE L'ÉVALUATION	ANTENNE SIAO REDON	10		1	1					12
	ADSAO RENNES		17	15	1			1		34
	ASBL		7	34	1	1		1	1	45
	ASFAD		1	1	42		2			46
	ANTENNE SIAO FOUGÈRES		2	2		3			2	9
	ANTENNE SIAO ST-MALO						11	2		13
	AMIDS							9		9
	ANTENNE SIAO VITRÉ		1	1			1		15	18
	ANTENNE SIAO REDON		11	16	2		1	1	2	32
	AUTRE PARTENAIRE EXTÉRIEUR		2		2	1		1		5
TOTAL GÉNÉRAL		10	41	70	49	5	15	13	20	223
TAUX D'AFFILIATION		100%	41%	49%	86%	60%	73%	69%	75%	

Note de lecture : Parmi les 41 ménages entrés au CHRS Adsa Rennes, 17 ont fait l'objet d'une évaluation préalable par le CHRS lui-même, 7 par l'ASBL, 1 par l'ASFAD, etc.

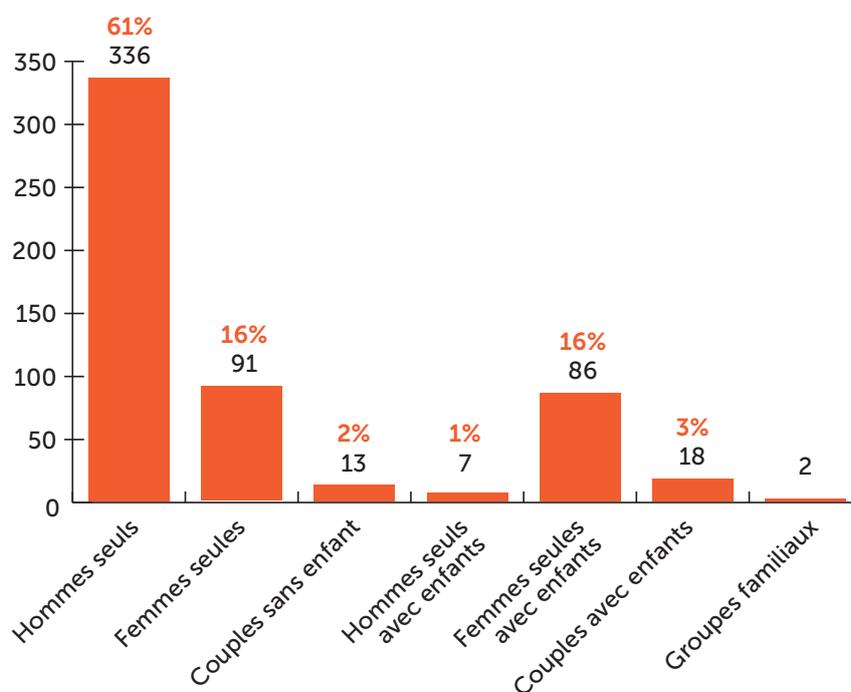
67% des personnes évaluées ont été orientées à l'origine par un autre partenaire, comme les CDAS, la CAO de Rennes, la Mission Locale, les CCAS, etc. Cela confirme le besoin de renforcement des liens entre eux et les structures d'évaluation.

POINT DE VIGILANCE

La question de la qualité des évaluations a été prégnante tout au long de l'année 2015. Des disparités de pratique, que ce soit sur le positionnement du travailleur social, sur les éléments à renseigner pour aider à la prise de décision ou sur la note sociale indispensable, ont été constatées. Aussi, un projet de formation-action visant à harmoniser les pratiques a été élaboré et soumis aux membres du SIAO pour une mise en œuvre courant 2016.

DONNÉES SUR LES MÉNAGES

Les 553 ménages ayant formulé une demande d'hébergement d'insertion représentent au total **804 personnes** (585 adultes et 219 enfants) répartis ainsi :



Les personnes isolées représentent ainsi plus des trois quart des ménages en demande d'hébergement d'urgence.

Près de la moitié des familles ne compte qu'un seul enfant, mais 12 ménages souvent monoparentaux comptaient 4 enfants ou plus.

Près de 70% d'entre eux sont de nationalité française, mais on comptabilise également 158 ménages extra-communautaires et 11 ménages européens. La connaissance par les évaluateurs des conditions administratives statutaires des personnes non éligibles en CHRS a probablement freiné la réalisation d'un certain nombre d'évaluations, à trois titres : les professionnels n'y voyant pas d'intérêt, craignant de laisser aux usagers un faux espoir, et devant y consacrer un temps peu efficient in fine.

Au moment de la demande, 15 femmes étaient enceintes, seulement 4 d'entre elles formulaient une demande en couple.

19 femmes étaient victimes de violences conjugales ou intrafamiliales et demandaient à ce titre une mise en sécurité pérenne pour se reconstruire.

Les demandeurs souhaitent principalement, pour **74 % d'entre eux**, avoir un CHRS sur le territoire de Rennes. Cela tend à correspondre à l'offre numérique qui est concentrée à 75% sur la métropole. Viennent ensuite, dans les proportions équivalentes, les secteurs de Vitré, St Malo et Fougères (7% de l'activité de chacun), et dans une moindre mesure, Redon, avec 20 dossiers.

Environ 15% des demandeurs ont plus de 50 ans (dont 3% plus de 60 ans), ce qui a, à plusieurs reprises, mobilisé les membres des commissions sur l'adéquation d'une orientation vers un CHRS pour ce type de ménage. Le sens de l'accompagnement et les perspectives de sortie sont notamment interrogés et un traitement au cas par cas est effectué.

SOCIOTYPE DES MÉNAGES EN DEMANDE D'HI

FRANÇAIS (69%) - 37 ANS

27% - Hors UE

4%	18-20 ans
28%	29 ans
30%	39 ans
24%	49 ans
10%	59 ans
3%	60 ans et +

HOMME SEUL (58%)

15% - Femmes seules
 20% - Femmes avec enfants

- la moitié des familles n'a qu'un enfant, 19 familles ont 4 enfants ou plus
- 15 des femmes sont enceintes
- 19 des femmes sont victimes de violences intrafamiliales
- 7 sont accompagnés d'animaux

VIT À LA RUE (32%)

27% chez des tiers
 13% au domicile personnel ou parental
 3% en prison
 7% dans une structure de soin

A CAUSE D'UNE RUPTURE FAMILIALE, CONJUGALE, AVEC UN TIERS (23%)

15% perte de logement
 10% autre département/pays

DEPUIS PLUS D'UN AN (32%)

28% : errance très récente (moins d'un mois)
 30% depuis quelques mois
 Les autres ne sont pas encore en errance

NE TRAVAILLE PAS (93%)

7% travaillent/formation
 (6 en CDI, 10 en CDD, 6 en Intérim)

DES RESSOURCES FAIBLES < 600 € (72%)

14% ≥ 900
 18% 600-900 €

PROVENANT DE MINIMAS SOCIAUX (76%)

A DES DETTES < 300 € (63%)

11% 300-1 200 €
 26% ≥ 1 200 €
 • 3% ont un dossier de surendettement

III. LES REPONSES APORTEES

Les demandes d'hébergement d'insertion sont étudiées au cas par cas par la commission territoriale d'orientation qui a pour mission de statuer sur l'admissibilité du ménage au dispositif visé.

LA TYPOLOGIE DES DÉCISIONS

Le SIAO a étudié 537 dossiers en commission, sur 553 reçus, 16 d'entre eux ayant trouvé une solution alternative au CHRS avant le passage en CTO.

Sur les 537 dossiers passés en CTO, 351 (65%) ont été considérés comme admissibles en CHRS. Parmi eux, 41 ont pu bénéficier d'une attribution directe de place en CTO, grâce à la présence d'un cadre de l'association ayant délégation du prononcé des admissions.

De plus, quasiment aucun ménage n'a eu de refus d'admission de la part du CHRS sur la liste d'admissibilité duquel il était positionné par la CTO : les orientations proposées par le SIAO sont suivies par les associations qui ont toute souveraineté pour prononcer les admissions, après étude du dossier. Cela donne à sécuriser les parcours de ces personnes et conforte la présence de ces cadres en CTO.

1 ^{ER} PASSAGE EN CTO			2 ^{EME} PASSAGE EN CTO			3 ^{EME} PASSAGE EN CTO	
Admission	38	7%	Admission	3	5%		
Admissibilité	273	51%	Admissibilité	34	54%	Admissibilité	3
Refus	143	27%	Refus	20	32%		
Ajournement	83	15%	Ajournement	6	9%		

Le SIAO a relevé que si 83 dossiers ont été ajournés après leur première étude en CTO, seulement 63 sont repassés en commission. La différence tient au fait que plusieurs ménages ont réussi à accéder à un autre dispositif, et d'autres ont été classés « sans suite » car les compléments d'information demandés n'ont pas été apportés. De même, après un second ajournement, seulement la moitié des dossiers sont repassés en CTO et l'autre moitié est restée sans suite.

Les CTO ont estimé que pour 163 des ménages demandeurs d'un CHRS, cette solution n'était pas adaptée :

- Soit en raison de leur statut administratif (35% d'entre eux)
- Soit parce que le ménage ne relève pas du CHRS (38%) et peut être réorienté vers un autre dispositif. Parmi eux 50 ménages ont reçu une préconisation de réorientation, dont :
 - vers le logement (18)
 - vers une résidence sociale (5)
 - vers une structure dédiée aux 18-25 ans (7)
 - vers un dispositif médico-social (14)
- Soit au regard des problématiques de santé qu'il semble préalable de stabiliser avant d'envisager une admission en CHRS (10%).
- Soit car le choix du territoire, départemental ou local n'est pas (suffisamment) motivé, et que la commission a une vigilance particulière sur l'ancrage communal, la cohérence du projet et son inscription dans cet environnement. D'ailleurs, 65% des dossiers dont l'évaluation a été réalisée par un professionnel extérieur au département sont rejetés pour ce motif.

Les autres dossiers ont été généralement rejetés en raison d'une incompatibilité de l'offre (ex : demande de CHRS pour une famille avec enfant sur Rennes Métropole) ou d'un manque de mobilisation ou d'adhésion à l'accompagnement de la part de l'utilisateur.

POINT DE VIGILANCE

Il est à noter dans 24 dossiers la commission a relevé des problématiques de santé ne permettant pas l'éligibilité au CHRS, essentiellement au regard des problématiques de santé mentale ou d'une prise en charge non stabilisée, d'un manque d'adhésion au protocole thérapeutique, avec le risque de déséquilibrer un collectif.

A noter également que les CTO sont invitées à se prononcer sur la prolongation des aides sociales à l'hébergement à 18 mois puis tous les 6 mois. Cette activité a porté sur 63 dossiers différents dont 11 sont passés plusieurs fois (par exemple : à 18 mois et à 24 mois).

LES DÉLAIS

En moyenne, les dossiers de demande de CHRS sont reçus 10 jours après l'évaluation ; ce délai est nécessaire pour la rédaction de la note sociale, la saisie des items de la grille d'évaluation, etc.

Les dossiers sont ensuite étudiés environ 1 semaine après, compte tenu du temps d'instruction administrative et du rythme des commissions. C'est un peu moins sur Rennes, les CTO ayant lieu toutes les semaines. C'est un peu plus (9 jours) sur les autres territoires, les CTO se tenant mensuellement ; toutefois le constat est fait que les dossiers parviennent assez tardivement, en général la semaine précédant celle de la CTO.

Après une décision positive d'orientation vers une place CHRS, les ménages ont attendu en 2015 environ un mois avant d'y être admis. Ces délais varient cependant d'un CHRS à l'autre :

ADSAO Rennes	35 jours
ADSAO Redon	13 jours
ASBL	22 jours
ASFAD	42 jours
Tertres Noirs	32 jours
Le Goéland	22 jours
AMIDS	18 jours
APE2A	32 jours

Les délais les plus longs sont subis par les couples avec des enfants (50 jours), le nombre de places étant limité et les hébergements étant situés seulement à l'extérieur de Rennes.

Les femmes seules ou accompagnées d'enfants, attendent également plus longtemps que la moyenne, environ un mois et demi. Ce sont ainsi les couples et les isolés qui attendent le mois (18 et 25 jours respectivement), certains ayant été admis en CHRS lors de la CTO grâce à la disponibilité immédiate des places.

À NOTER

Il y eut une sous-occupation des places couples à ADSAO (les chambres demeurant libres, le co-hébergement n'étant pas souhaité par l'association) et des places en hébergement à ASBL (une moindre demande et certains usagers se détournant de la proposition au regard du fonctionnement et des modalités d'accueil).

IV. LES PERSONNES EN ATTENTE

DONNÉES DÉPARTEMENTALES

Début Janvier 2016, le SIAO comptabilisait 56 personnes sur la liste d'admissibilité en CHRS établie après passages en CTO. Ils se composaient de 38 ménages :

Hommes seuls	18
Couple avec enfants	1
Femmes seules	12
Femmes seules avec enfants	7

La quasi-totalité de ces demandeurs sont positionnés sur des places d'insertion, seulement 2 isolés ont pour perspective la stabilisation et une famille de l'hébergement temporaire à Fougères. On compte 17 enfants parmi les personnes en attente.

DONNÉES TERRITORIALES

Parmi ces 38 ménages, 10 étaient positionnés sur 2 ou 3 établissements, le plus souvent ce sont des hommes seuls en attente de décision d'admission à ADSAO ou ASBL.

Tableau en ménages (avec doublons : personnes présentes sur plusieurs listes d'admissibilité)

CHRS	Hommes seuls	Femmes seules	Femmes seules avec enfants	Couples avec enfants
ADSAO	10			
ASBL	6			
ASFAD		6	6 (20 personnes)	
APE2A	4	2	1 (3 personnes)	1 (3 personnes)
TERTRES NOIRS	2	3		1 (3 personnes)
AMIDS	3			
LE GOELAND		2		
REDON	1	1		

Au 8 janvier, les délais semblent s'allonger car cela faisait en moyenne 47 jours (hors hébergement temporaire) que les ménages étaient positionnés sur la liste d'admissibilité, avec des durées différentes suivant les établissements :

1 à 2 semaines	2 semaines à 1 mois	1 à 2 mois	Plus de 2 mois
ASBL	Adsao Redon	Adsao Rennes	ASFAD
	Le Goéland	AMIDS	
		Tertres Noirs	
		APE2A	

A noter que ces délais ne sont pas les durées d'attente finales car la date d'admission n'est pas encore connue.

À NOTER

Le SIAO ne dispose d'éléments de comparaison pour les années précédentes puisqu'auparavant il n'existait de dispositif type « liste d'attente » dans les structures, qui en général n'effectuaient d'évaluations de pré-admission qu'en cas de place disponible.

V. LES PERSONNES HEBERGEES

TAUX D'OCCUPATION

Le taux moyen d'occupation des CHRS sur l'année 2015 est de 94% :

CHRS	PLACES	TOTAL NUITÉES THÉORIQUES	TOTAL NUITÉES RÉALISÉES	TAUX D'OCCUPATION
Rennes ADSAO	55	20 075	17 074	85%
Redon ADSAO	11	4 015	3 182	79%
Rennes ASFAD	188	68 620	60 828	89%
Rennes ASBL	69	25 185	20 147	80%
St-Malo AMIDS	11	4 015	3 648	91%
St-Malo LE GOELAND	29	10 585	10 313	97%
Fougères APE2A	19	6 935	9 154	132%
Vitré AIS 35	33	12 045	11 653	97%
TOTAL DES PLACES INSERTION	415	151 475	135 999	94%

A la date du 8 janvier, le taux d'occupation moyen pondéré des CHRS sur l'Ille et Vilaine était de 95% : 380 personnes sont hébergées ce jour, représentant 239 ménages, sur les 400 places installées :

Hommes seuls	126
Hommes seuls avec enfants	2
Femmes seules	39
Femmes seules avec enfants	62
Couple	6
Couple avec enfants	4

En moyenne, à cette même date, les personnes hébergées étaient accueillies depuis environ 335 jours, une durée souvent plus longue pour les familles (couples et femmes avec enfants), environ 1 an, et moins longue pour les hommes et couples, environ 8 mois.

SOCIOTYPE DES MÉNAGES ADMIS

FRANÇAIS (75%) - 37 ANS

24% Hors UE
(les 2/3 ont
un titre
longue durée)

7% - 18-20 ans
23% - 29 ans
32% - 39 ans
25% - 49 ans
11% - 59 ans
2% 60 ans et +

HOMME SEUL (62%)

13% - Femmes seules
20% - Femmes avec enfants

- la moitié des familles n'a qu'un enfant, 9 familles ont 4 enfants ou plus
- 15 femmes sont enceintes
- 6 femmes sont victimes de violences
- 4 personnes sont accompagnées d'animaux

VIT À LA RUE (30%)

26% chez des tiers
11% au domicile personnel ou familial
5% en prison
4% dans une structure de soin

A CAUSE D'UNE RUPTURE FAMILIALE, CONJUGALE, AVEC UN TIERS (23%)

20% expulsions

DEPUIS PLUSIEURS MOIS (42%)

30% moins d'un mois
22% ≥ 1 an
Autre pas encore en errance

NE TRAVAILLE PAS (95%)

6% travaillent/formation
(2 CDI, 4 Intérim)

DES RESSOURCES FAIBLES < 600 € (75%)

12% > 900€

PROVENANT DE MINIMAS SOCIAUX (87%)

AUTRES PRESTATIONS :
ARE, AAH, ASS, RSA

A DES DETTES < 300 € (50%)

VI. LES PERSONNES SORTIES DES PLACES D'INSERTION DES CHRS

Sur les territoires sur lesquels le SIAO Insertion est déployé, ont été enregistrées les sorties de 240 ménages (représentant 341 personnes)⁸ dont 232 sur le volet CHRS Insertion, soit 332 personnes – les autres sortants de places de stabilisation.

Nombre de ménages sortis des CHRS :

ADSAO Redon*	ADSAO	ASBL	ASFAD	AMIDS*	Le Goéland*	APE2A	Les Tertres Noirs*
14	50	66	52	11	11	8	20

* Année partielle

DURÉES D'HÉBERGEMENT

Pour les 232 personnes sorties de CHRS Insertion, leur durée moyenne d'hébergement a été d'à peine un an (11 mois et demi). Ce constat peut être affiné selon les CHRS et selon les compositions des ménages

ADSAO Redon*	ADSAO	ASBL	ASFAD	AMIDS*	Le Goéland*	APE2A	Les Tertres Noirs*
5 mois	14 mois	8 mois	17 mois	6 mois	11 mois	18 mois	9 mois

* Année partielle

Ce sont les femmes, seules ou avec leurs enfants, qui ont la durée de prise en charge la plus longue, sur environ 15 à 16 mois. Les hommes seuls, a contrario, sortent plus rapidement des CHRS, en moins de 10 mois. Les couples, accompagnés ou non d'enfants, ont des durées relativement courtes d'hébergement (environ 5 mois), toutefois leur faible représentativité (seulement 6) ne permet pas de généraliser cette information sur ce public en particulier.

Il apparaît donc logique que ce soit l'ASBL et l'AMIDS, accueillant strictement les hommes seuls, qui aient des durées de prise en charge les plus courtes, en moyenne 7 mois ; toutefois, cette durée est doublée pour les hommes accueillis à Adsa Rennes (14,4 mois).

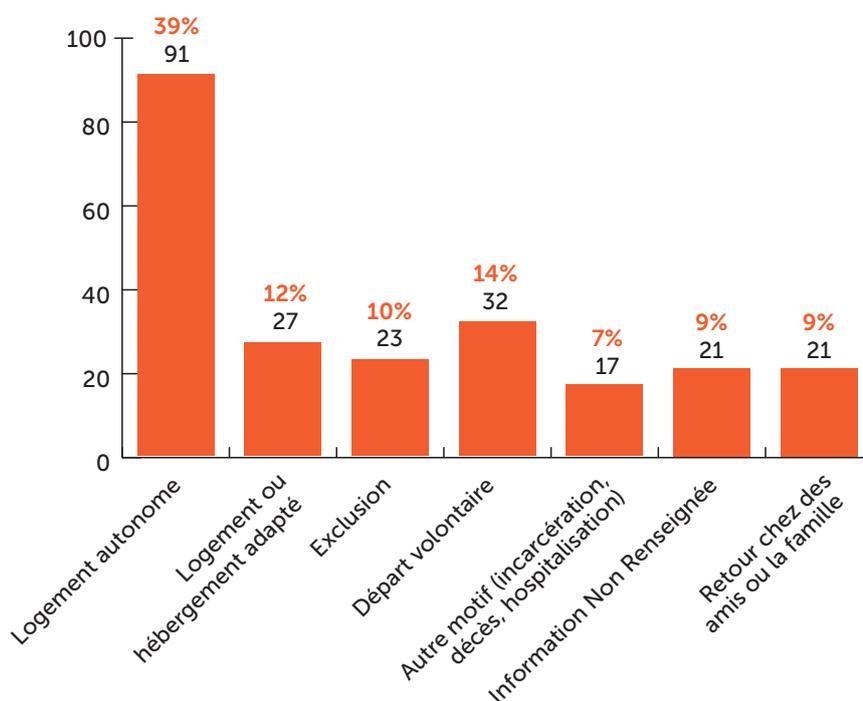
Dans cette même logique, l'ASFAD, qui est spécialisée dans l'accueil des femmes avec ou sans enfants, enregistre des prises en charge plus longues, avec 17 mois d'hébergement et d'accompagnement. Toutefois, l'association Le Goéland, qui accueille ce même public, observe des durées de prise en charge en moyenne de 10 mois.

Les CHRS plus généralistes (Adsao Redon, Les Tertres Noirs, l'APE2A) ont des durées moyennes de moins de 10 mois, mais avec de fortes variations entre eux.

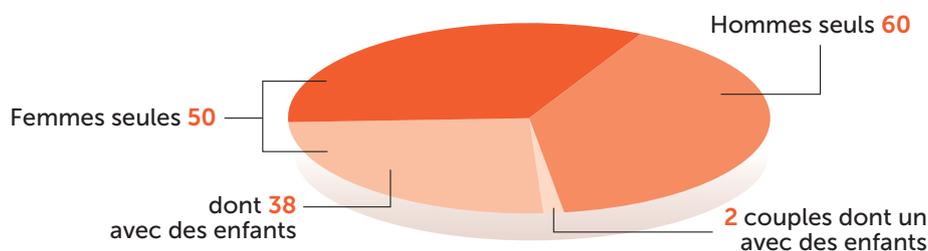
À NOTER

7 ménages sont restés moins de deux semaines dans le CHRS, et ce sont tous des hommes seuls, sortis soit volontairement d'eux-mêmes, soit exclus en raison du non-respect du règlement intérieur.

MOTIFS DE SORTIE



Parmi 232 les ménages sortis des CHRS Insertion, 118 ont accédé à un dispositif d'hébergement ou de logement stable et pérenne, soit un peu plus de la moitié. Ces ménages représentent 194 personnes :



Plus des trois quarts de ces 118 ménages ont accédé à un logement autonome, dans le parc public ou privé. Le quart restant a été admis en logements adaptés : maisons-relais, résidences sociales, logements ALT, FJT ou centre maternel, intermédiation locative avec bail glissant.

À NOTER

On peut noter que les personnes sorties « positivement » des CHRS sont en général restées plus longtemps dans les structures que la moyenne, à hauteur d'environ 15 mois, un peu plus pour du logement autonome (18 mois) et un peu moins pour du logement adapté (13 mois).

Pour les ménages sortis vers du logement autonome, **la durée de prise en charge en CHRS est de 17,4 mois sur Rennes, quand elle est de 10,5 mois sur les autres territoires**, ce qui confirme les tensions observées sur les marchés locaux du logement. Ces délais sur Rennes peuvent aussi s'expliquer par les demandes spécifiques de la Direction de l'Habitat Social de Rennes et de la Commission Locale de l'Habitat de Rennes Métropole. En effet, pour obtenir une proposition de logement social, les personnes sortant de CHRS doivent être inscrites depuis au moins un an à la DHS et avoir 6 mois de prise en charge en CHRS, ou être inscrites depuis au moins 6 mois à la DHS et être prises en charge depuis 1 an dans le CHRS. Ce qui ne permet pas, sauf à la marge, sur des situations très particulières sur lesquelles ces instances peuvent avoir une certaine souplesse, d'obtenir un logement avant un an.

Plus d'une soixantaine de ménages, parmi ceux n'ayant pas pu accéder au logement, sont sortis du CHRS soit volontairement et sans que la motivation n'ait été explicite, soit par le prononcé de l'exclusion par la direction (quasi-exclusivement pour des hommes seuls), soit encore pour l'incarcération de la personne.

Une vingtaine de ménages a préféré retourner dans la famille, dans leur ancien domicile ou chez des amis. 8 personnes ont été hospitalisées, ce qui a entraîné la fin de leur prise en charge, et 2 sont décédées.

SIAO 35

Les missions transversales

I. POURSUITE DU TRAVAIL DE COMMUNICATION

Afin de permettre au SIAO d'être plus visible sur le plan institutionnel, plusieurs outils de communication ont été développés au cours de l'année 2014 et poursuivis en 2015.

NOUVELLE IDENTITÉ GRAPHIQUE

Le SIAO a fait évoluer son identité graphique en travaillant avec la société Mediapilote sur la refonte de son logo.

Dans le texte, les mots « GCSMS SIAO », qui demeurent des acronymes peu lisibles pour le grand public ont été changés pour « SIAO 35, de l'hébergement au logement ». Cela vient appuyer davantage le fonds et les enjeux des missions que la forme de leur réalisation.

La couleur orangé initiale a été conservée, dans un camaïeu allant du rouge (l'aspect « urgence ») au jaune (qui tend vers du positif et de la stabilité).

A partir de ce nouveau logo s'est décliné un projet de charte graphique interne, qui a été déployée dans le courant de l'année 2015 sur l'ensemble des supports de communication.

NOTES D'INFORMATION

Ainsi, les coordinatrices du SIAO ont réalisé 22 notes techniques d'information qui ont pour destinataires principaux les travailleurs sociaux des structures d'accueil, d'orientation et d'hébergement. Certaines notes, d'une portée plus générale, ont également été diffusées à l'ensemble des partenaires opérationnels (services de santé-précarité, collectivités territoriales, associations caritatives, DDCSPP).

THÈMES ABORDÉS

- **L'organisation du SIAO** (ouvertures, horaires des antennes)
- **Des points d'actualité sur l'hébergement d'urgence**, notamment l'articulation avec le médico-social
- **Les dispositifs liés à la vigilance saisonnière** (plan canicule/plan hivernal avec les dispositifs créés ou renforcés)
- **Des éléments relatifs aux migrants et au droit d'asile** (loi Asile, OFII, OFPRA) (3)
- **Des synthèses réglementaires** (loi ALUR, plan de réduction des nuitées hôtelières)

Tous ces documents ont été mis en ligne sur le site internet du SIAO et peuvent ainsi être consultés et téléchargés pour diffusion et/ou réimpression.

SITE INTERNET ET EXTRANET

Le SIAO a poursuivi l'animation et l'actualisation de son site internet (www.siao35.fr) notamment avec la mise à jour de son blog et de sa revue de presse en ligne, mais aussi en développant son espace-membre qui est une source d'information pour les professionnels concourant au travail du SIAO.

DOCUMENT OFFICIELS

Le SIAO a réalisé au début de l'année 2015 son rapport d'activité essentiellement axé sur son volet Urgence, en creusant davantage un certain nombre d'indicateurs.

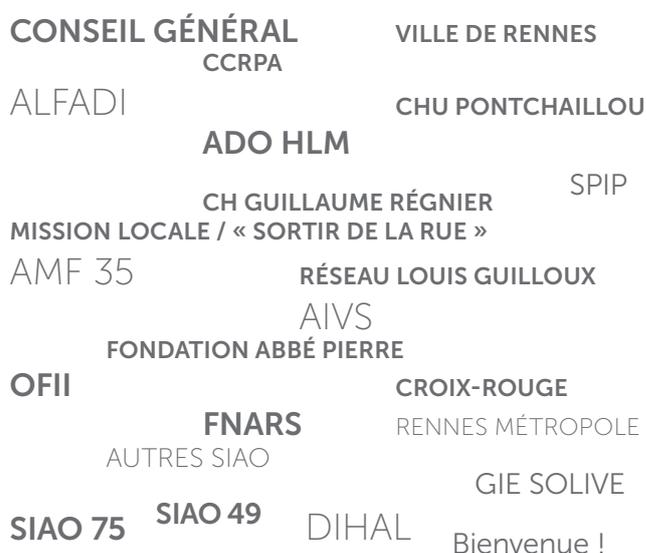
Sur demande des services de l'Etat, le SIAO est également missionné pour réaliser un document support à la période hivernale, présentant les différents dispositifs créés ou renforcés pour cette saison. Parallèlement, il assure également la présentation quantitative et qualitative du bilan de ces mesures exceptionnelles au printemps.

DIFFUSION DES APPELS À PROJET

Le SIAO, dans son travail de coordination, assure la diffusion d'un certain nombre d'information, soit aux membres du groupement qui le porte, soit à l'ensemble de ses partenaires, comme les appels à projet de la DIHAL ou de l'ARS.

C'est ainsi qu'il a eu connaissance de l'appel à candidature émis par la DDCSPP 35 pour le portage d'un accueil de nuit sur la période hivernale 2015-2016. Le SIAO a animé un groupe de travail qui s'est réuni par deux fois en Juin et en Août pour élaborer un projet collectif qui répondait davantage tant aux demandes des usagers qu'aux exigences éthiques des professionnels, avec un ensemble de partenaires associatifs. Ce projet a finalement été porté par l'ASBL, cofinancé, en plus de financements de l'Etat, par la ville de Rennes et la Fondation Abbé Pierre.

II. ELARGISSEMENT DU RESEAU PARTENARIAL



La mise en place du volet Insertion avait été l'occasion en 2014 d'aller à la rencontre de nombreux acteurs, le plus souvent locaux.

En 2015 ce travail s'est poursuivi, notamment avec le SPIP d'Ille-et-Vilaine, l'Association Bienvenue !, le GIE SOLIVE⁹, l'ARS et le SIAO 49.

⁹ Créée en 1998, le GIE Solive regroupe les huit organismes membres de l'ADO HLM 35 et a pour objectif d'accroître la production de logements spécifiques pour les familles défavorisées et mutualiser les risques de gestion de ces logements sur le périmètre du département (hors Rennes Métropole). Lauréat d'un appel à projet national, le GIE Solive porte un projet de 100 logements adaptés et accompagnés par an sur une période de 3 ans en Ille-et-Vilaine et sur 5 cibles prioritaires : santé mentale, sortants de prison, réassurance du locataire, violences conjugales et habitat adapté accompagné sur mesure.

III. ACCENTUATION DE LA COORDINATION ENTRE LES ACTEURS

Le travail de coordination prend des formes variées qui s'inscrivent dans des objectifs différents et complémentaires.

Sur le volet de l'hébergement d'urgence, le SIAO a animé et organisé une vingtaine de commissions territoriales, à un rythme bimestriel sur Rennes, trimestriel sur les territoires de Saint-Malo, Fougères et Vitré, et annuel sur Redon. La composition de ces commissions est variable en fonction des liens partenariaux locaux qui sont noués.

Une commission sur chacun de ces territoires a été dédiée au volet « santé », en co-animation avec la direction territoriale d'Ille-et-Vilaine de l'ARS, dans le cadre d'un état des lieux sur le thème santé-précarité. Sur ces temps précis, les acteurs locaux de la santé ont été davantage mobilisés : PASS, animateurs locaux de santé, CSAPA, médecins, associations...

En tant que membre actif, le SIAO est membre dès que possible des comités de pilotage du dispositif Coorus, de la PASS de Pontchaillou, de la maison-relais Daniel Ravier (gérée par l'ASBL).

Le SIAO participe dès que possible à la Commission de médiation DALO-DAHO du département et aux commissions FNARS 115/SIAO, et assiste ponctuellement commissions du relogement social prioritaire ou aux réunions thématiques comme celles relatives à la domiciliation des personnes sans abri.

Par ailleurs, il est également membre du comité technique du futur Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées, qui a pour mission, en lien avec le cabinet retenu, de réaliser l'évaluation du précédent Plan et de construire le nouveau pour les 6 années à venir. Cela a été l'occasion, lors des comités responsables, et de la journée de concertation, de faire connaître nos attentes en matière d'hébergement d'urgence et d'insertion.

IV. RENFORCEMENT DU RÔLE D'OBSERVATOIRE

LOGICIEL PROGDIS 115-SIAO

Le SIAO utilise l'application ProGdis 115-SIAO pour la régulation des places d'urgence et d'insertion qui rentrent dans son champ de compétence.

Les coordinatrices du SIAO ont un rôle d'administrateur (gestion des comptes utilisateurs, accompagnement et formation à l'utilisation, etc.) et servent de passerelle entre les utilisateurs du quotidien, et le prestataire CDPM, pour la résolution des obstacles rencontrés dans l'exploitation de cet outil. C'est ainsi qu'elles ont pu faire remonter à la FNARS (créateur du logiciel) un certain nombre de propositions d'amélioration sur les différents items de l'application afin de faciliter son utilisation.

Toutefois, la perspective du changement de logiciel (pour le SI-SIAO) a freiné ces modifications.

REMONTÉES STATISTIQUES

A partir des données saisies par les antennes du SIAO et le 115 pour le volet Urgence, et des professionnels du SIAO Insertion pour les places de CHRS, des photographies d'activité ont pu être réalisées, un bilan d'activité du SIAO Insertion à mi-année.

Des éléments statistiques ont également été fournis à la DDCSPP pour l'élaboration du diagnostic à 360°, mais également à la demande, souvent, de façon hebdomadaire pendant l'hiver, trimestrielle pour les nuitées hôtelières, semestrielle pour le ministère, etc. Le SIAO a également fourni un certain nombre d'indicateurs pour le baromètre hivernal réalisé par la FNARS pour la Fondation Abbé Pierre.

La réalisation du rapport d'activité par le SIAO lui-même a montré ses limites en terme d'analyse des chiffres, de mise en perspectives, voire de sociologie des constats réalisés. Une proposition de stage a été faite auprès de l'IUT de statistiques de Vannes, toutefois cette offre est demeurée infructueuse.

V. AUTRES MISSIONS ANNEXES

A partir de Mars 2015, les services de l'Etat ont souhaité confier au SIAO la mission de gestionnaire de l'enveloppe dédiée aux nuitées hôtelières. Auparavant, cette tâche était assurée par l'ASBL, étant ordonnateur de ces prestations via le 115. Du temps de comptabilité a ainsi été détaché pour l'exécution de cette mission.

Enfin, le SIAO a accueilli de fin Octobre à début Décembre 2015 un stagiaire de l'ECOLE DES Hautes Etudes en Santé Publique (EHESP) de Rennes, à qui une mission d'étude des conditions de mise en œuvre d'un élargissement du champ de compétence du SIAO vers le logement adapté.

SIAO 35

OBJECTIFS EN 2016

OBJECTIFS DU GCSMS

- **Se mettre en conformité** avec la loi ALUR et ses textes d'application ;
- **Revoir** en fonction la gouvernance du GCSMS ;
- **Conventionner** avec chacune des associations porteuses d'une antenne du SIAO ;
- **Préparer** l'élargissement du champ de compétence vers le logement adapté ;
- **Envisager** les modalités de passage à SI SIAO.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

	VOLET URGENCE	VOLET INSERTION
REGULATION	Travailler à la continuité sur la base de retours d'expérience positifs locaux ou d'autres SIAO.	Mettre en place la plateforme de saisie en ligne et les modalités permettant la signature électronique Formation CREAMI visant l'amélioration des évaluations sociales
COORDINATION	Développer davantage les liens avec l'OFII, la ville de Rennes, les partenaires extérieurs. Conforter les liens avec les acteurs prenant en charge les femmes victimes de violences.	Réunir davantage de partenaires sur les CTO de Rennes Simplifier le paysage institutionnel rennais sur l'organisation des évaluations sociales en vue des admissions en CHRS
OBSERVATION	Améliorer les saisies dans ProGdis pour affiner notre rôle d'observatoire	Poursuivre le travail d'observation sociale et développer les indicateurs
EVALUATION	Définir des indicateurs de fluidité de l'hébergement au logement, apprécier l'efficacité et la pertinence des dispositifs et des pratiques.	



SIAO 35

5, rue du Bois Rondel - 35700 RENNES

www.siao35.fr / secretariat.siao35@gmail.com

Tél. : 07.86.30.70.87 ou 06.37.25.21.39

