

SIAO 35

RAPPORT D'ACTIVITÉ

● 2016

AVANT-PROPOS

Faire disparaître du champ social et politique les plus fragiles de nos sociétés, ceux qui ont pour domicile la rue, est devenu un phénomène dont l'ampleur nous étonne au sens fort du mot.

Notre groupement d'associations (GCSMS) veut donner de la visibilité à ces phénomènes sociaux de la précarité et de l'exclusion qui sont toujours très présents au milieu de nous.

Donner de la visibilité à celles et ceux qui ne connaissent que le bitume,

Donner de la visibilité à celles et ceux qui ont des choses à nous dire, si nous prenons le temps de les écouter,

Donner de la visibilité à celles et ceux qui sont en mesure de nous apprendre ce qu'être dans la « galère » veut dire,

Donner de la visibilité à tout ce travail d'accueil et d'accompagnement que nous réalisons ensemble,

Donner de la visibilité au SIAO que nous construisons pas à pas.

Oui, donner de la visibilité à tout cela, c'est aussi s'assurer que la place que nous assignons à celles et ceux que nous accueillons leur permettra de s'en sortir aisément et vraiment.

C'est pour cela que nous avons une lourde responsabilité partagée entre l'Etat et notre collectif d'associations, celle de réussir la nouvelle étape dans laquelle nous sommes engagés. Conforter tous les acquis de nos pratiques de coopération est aussi une exigence à laquelle nous nous sommes entraînés.

C'est pour cela que nous ne pouvons pas nous résoudre à appliquer des consignes aussi bonnes soient-elles. En effet, il nous faut nourrir le débat démocratique de façon pédagogique et tenir notre « boussole » pour la reconquête de la valeur « hospitalité ». Car c'est bien de cela qu'il s'agit quand tant de paroles hostiles à l'hospitalité sont répandues un peu partout.

Nous ne pouvons pas nous soustraire à la discussion : il en va de notre humanité.

Nous ne prétendons pas parler à la place des « sans-voix », nous sommes par contre décidés à ce qu'une autre vision de l'hospitalité gagne l'intelligence et le cœur de chacun.

Paul COULON

Administrateur GCSMS SIAO 35

RAPPEL DES MISSIONS DU SIAO

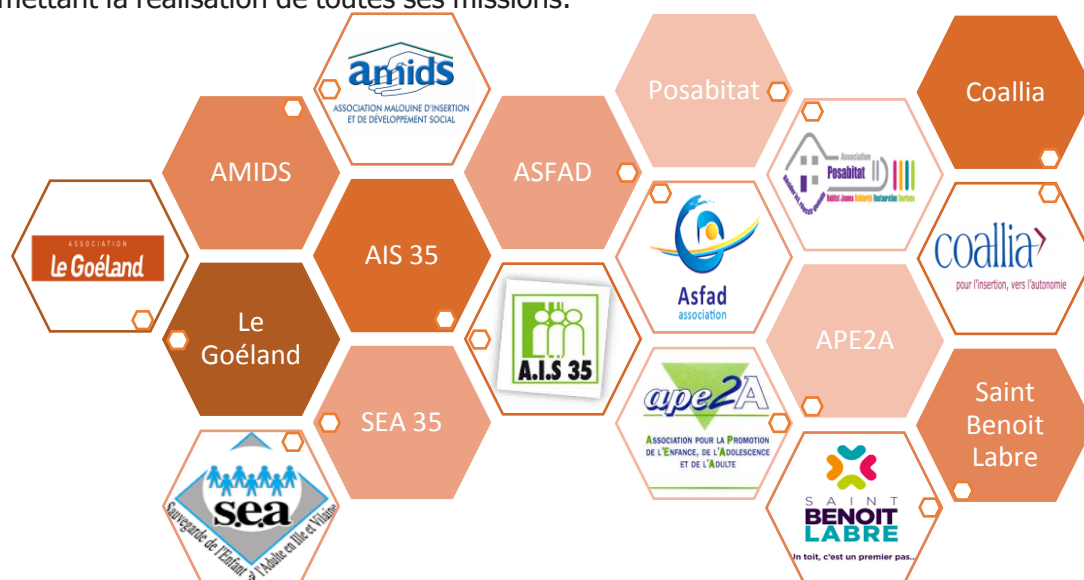
Depuis 2010, l'Etat souhaite organiser, dans chaque département et sous l'autorité du Préfet, un véritable service public de l'hébergement et de l'accès au logement. Ce service est destiné aux personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation 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 acteurs concourant au dispositif de veille sociale ;
- **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.

GOVERNANCE DU SIAO 35

En Ille-et-Vilaine, le SIAO est porté collectivement par un groupement de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS), composé de 9 associations, 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.



Actuellement, et depuis le mois de Septembre 2014, l'administrateur du GCSMS est Paul Coulon, en tant qu'administrateur de l'AIS 35. Son mandat de 3 ans s'arrêtera en 2017.

Pour l'exercice de son mandat, l'administrateur s'entoure d'un conseil de gestion composé de membres administratifs ou politiques des associations membres, en plus de la directrice :

- Mme Leroux (présidente SEA 35)
- M. Boisard (directeur général Asfad)
- M. Guillerm (administrateur ASBL)
- M. Pichon (directeur AMIDS)
- Mme Grellet (directrice territoriale Coallia)
- Mme Omari (directrice APE2A)

L'assemblée générale s'est tenue au mois de Mai 2016 et d'autres assemblées plénières ont pu avoir lieu à plusieurs reprises, notamment dans le cadre de la mise en œuvre du « SIAO unique ».

En effet, la circulaire du 17 décembre 2015 est venue préciser les attentes du ministère concernant l'organisation du SIAO dans chaque département, visant d'une part à fusionner les SIAO « urgence » et les SIAO « insertion », et d'autre part à identifier un « opérateur unique ». Ces perspectives ont donné lieu à un ensemble d'échanges avec la DDCSPP 35 et ont été réfléchi avec l'appui de conseils juridiques.

Un comité de pilotage s'est également tenu début 2016, sous la présidence du Secrétaire Général de la Préfecture, donnant les grandes orientations du SIAO pour cette année.

Enfin, avec une visée plus opérationnelle, deux comités techniques du SIAO Insertion se sont tenus au printemps et à l'automne afin de faire évoluer ce dispositif récent, de mener des projets collectivement et de présenter les principaux résultats d'activité.

ACRONYMES UTILISES

ACT	Appartement de Coordination Thérapeutique
ADO HLM	Association Départementale des Organisations 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
HAP	Halte-aux-passants
HUDA	Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile
LHSS	Lit Halte Soins Santé
LOJI	Logement Jeunes en Insertion
OFII	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
PAO	Point/Permanence d'Accueil et d'Orientation
PASS	Permanence d'Accès aux Soins de Santé
PDALHPD	Plan Départemental pour l'accès à l'Hébergement et au Logement des Personnes Défavorisées
SALOJ	Service d'Accueil Logement et d'Orientation des Jeunes
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

PRECISIONS METHODOLOGIQUES

Les données extraites de l'application ProGdis 115/SIAO 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.

Depuis la fin de l'année 2015, ils saisissent également les éléments relatifs à leur vulnérabilité (femme victimes de violence, personnes nécessitant des soins...).

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.

Par ailleurs, le mode de comptabilisation de l'activité s'effectue en personnes et en ménages, nous faisons donc attention à bien préciser l'unité de mesure de chaque chiffre exprimé.

SOMMAIRE

1^{ère} PARTIE : VOLET URGENCE

- I- Rappel du fonctionnement p.13
- II- La demande d'hébergement d'urgence p.17
- III- Déclinaison de l'activité par service d'orientation p.21
- IV- L'offre d'hébergement d'urgence p.24
- V- Les réponses apportées p.28
- VI- La continuité des prises en charge p.29
- VII- Le SIAO Urgence, c'est aussi... p.32

2^{ème} PARTIE : VOLET INSERTION

- Les grandes évolutions du SIAO Insertion p.36
- I- Rappel du fonctionnement p.39
- II- Données de cadrage p.41
- III- Les demandes reçues p.44
- IV- Les réponses apportées p.49
- V- Les suites données aux commissions p.51
- VI- Les personnes sorties des CHRS p.54

3^{ème} PARTIE : MISSIONS TRANSVERSALES

- I- La mission communication p.58
- II- La mission observation p.59
- III- La mission coordination p.60

SIAO 35

Le SIAO

Urgence

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, 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 ;

○ **En outre, la plateforme départementale des violences faites aux femmes** répond 24h/24.

ANTENNES SIAO EN ILLE-ET-VILAINE



Antenne SIAO – CAO de **Saint-Malo**

Tél : 02 99 56 77 18

Association Le Goéland, 22 av Jean Jaurès 35400 Saint-Malo
> du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30

Antenne SIAO – CAO de **Rennes Métropole**

Tél : 02 99 27 50 60

SEA 35, rue de la barbotière 35000 Rennes
> du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et sur RDV de 14h00 à 17h00
(fermé le mardi)

Antenne SIAO – PAO 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

Antenne SIAO – PAO de **Fougères**

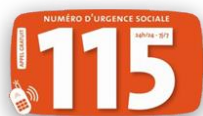
Tél : 02 23 51 16 55

19 Rue Chateaubriand 35300 Fougères
> du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00
(fermé le mercredi)

Antenne SIAO – PAO de **Vitré**

Tél : 02 99 75 50 37

AIS 35, Les Tertres Noirs, 1 Rue du Rachapt 35500 Vitré
> Lundi et jeudi de 9h00 à 12h00
> Mardi et vendredi de 9h00 à 11h00
> Mercredi de 14h00 à 17h00



Plateforme téléphonique
départementale de lutte contre les
violences faites aux femmes
Tél. : 02 99 54 44 88

Les services d'accueil et d'orientation 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

Les antennes du SIAO de Fougères, Redon, Vitré et Saint-Malo garantissent cet accueil inconditionnel. Sur Rennes, le volume et le flux des personnes sans abri a rendu nécessaire depuis 2014 la réorganisation de leur prise en charge afin de leur apporter une réponse adaptée et de qualité. Ainsi, en complément de la CAO de Rennes qui assure l'accompagnement des personnes visant une insertion durable sur le territoire, une réflexion s'est engagée avec le Conseil Départemental et la Ville pour ouvrir un nouveau dispositif, Skoazell.

A ces antennes SIAO sont le plus souvent adossés des hébergements d'urgence, parfois des hébergements temporaires, permettant une **mise à l'abri immédiate**, après un entretien d'évaluation. Les deux associations gestionnaires de 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.).

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 d'urgence** disponibles sur le dispositif AHI,
- **enregistrer les demandes et les réponses apportées** aux sans-abris, 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.

Les trois PAO se sont coordonnées pour développer un **outil statistique commun** de suivi d'activité (au-delà de la mise à l'abri des personnes). Il a été conçu par le SIAO 35 et utilisé à partir du 1^{er} juillet. Les données ont cependant été reprises depuis le 1^{er} janvier 2016 pour faciliter le travail d'observation annuelle.

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 le 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.), spécialisés (dans le domaine de la santé, de l'accès à l'alimentation, des prestations diverses). Ces commissions visent à échanger autour de points d'actualité, de connaître les difficultés rencontrées au niveau local, de formuler des propositions d'amélioration des dispositifs.

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, à partir d'une évaluation sociale réalisée par le 115 ou par 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.

Le principe de continuité des prises en charge est, du point de vue des textes, indissociable de ce principe d'inconditionnalité. Toutefois la réalité de son application est plus complexe à mettre en œuvre (cf. page suivante).

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 leur 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 du fonctionnement 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.

A noter toutefois que plusieurs associations appliquent le principe de continuité (Le Goéland, la SEA 35 sur son dispositif Apparté...) - Voir VI.3. du Volet Urgence.

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

- d'une part par le **manque de fluidité vers les autres dispositifs**¹ venant en relais de l'urgence,
- et d'autre part par l'impossibilité des personnes d'y accéder en raison de **blocages administratifs** (situations irrégulières).

II- LA DEMANDE D'HEBERGEMENT D'URGENCE

II. 1 – PRINCIPAUX CONSTATS

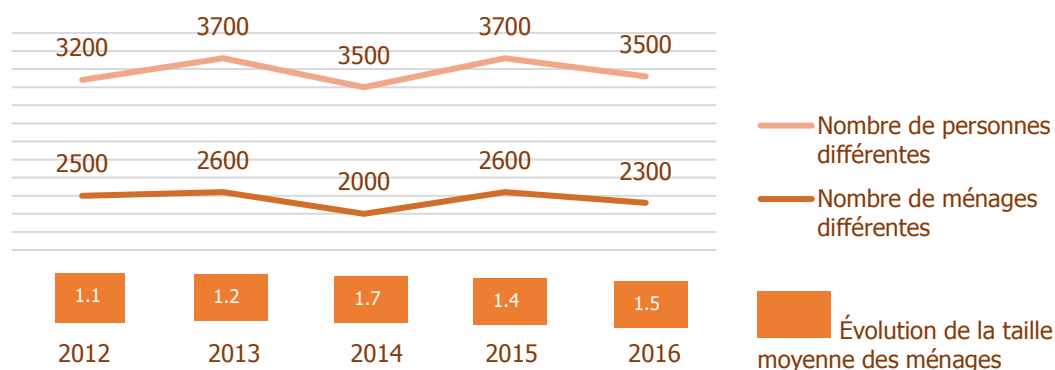
II.1.a – Les chiffres départementaux

En 2016, le SIAO a enregistré près de **36 000 demandes d'hébergement d'urgence**, exprimées par **3 500 personnes différentes** (représentant 2 300 ménages). Le nombre de demandes d'hébergement d'urgence est **en baisse de 10%** par rapport à l'année 2015, mais il reste dans la tendance des cinq dernières années.

	2012	2013	2014	2015	2016
115	30 300	33 100	28 500	31 800	32 100
Antennes	6 500	8 800	8 500	8 000	3 800
TOTAL	36 800	41 900	37 000	39 800	35 900

Cette baisse s'explique par plusieurs facteurs :

- La **diminution du nombre de personnes différentes** sollicitant le SIAO Urgence, avec -5% par rapport à 2015 :



- **L'arrêt de l'activité d'orientation par la CAO de Rennes**, qui avait encore répondu entre Janvier et Septembre 2015 à 3 600 demandes d'hébergement d'urgence, avant de cesser cette mission et de privilégier une coopération renforcée avec le 115. Cela explique la baisse importante notée sur l'activité des antennes, toutefois on notera que ces demandes n'ont pas été reportées numériquement au 115 puisque son volume d'activité reste stable. Il est probable que certains publics ne souhaitent pas ou ne soient pas en mesure de solliciter une place d'hébergement par téléphone, alors que le contact physique avec le travailleur social répondait à leur besoin ;
- En cours d'année, il a été décidé, conjointement avec la Ville de Rennes, d'arrêter de demander aux ménages pris en charge par elle, de contacter systématiquement le 115 toutes les semaines. L'intérêt était en effet limité, la charge de travail au 115 s'accroissait, et les personnes ne comprenaient pas le sens de la démarche -cette activité supplémentaire avait expliqué notamment la hausse du nombre de demandes en 2015 ;

- Une évolution du mode de comptabilisation des demandes de notre logiciel ProGdis 115-SIAO, les fins de prise en charge n'étant plus, désormais, recensées comme des demandes ;
- Plus à la marge, la mise en œuvre du principe de continuité à l'AMIDS à partir de la fin du mois d'Octobre 2016 a eu un impact sur le nombre de demandes. Alors qu'avant les hommes sans-abri sur Saint-Malo devaient renouveler tous les 3 à 4 jours leur demande d'hébergement d'urgence (ce qui induit par conséquent autant de demandes saisies), désormais seule la première demande est saisie, les prolongations étant automatisées et gérées par l'AMIDS.

II.1.b – Les nouveaux ménages

Parmi les 2 300 ménages ayant demandé un hébergement d'urgence en 2016, 2 000 d'entre eux ont été créés dans notre logiciel pendant cette année, c'est-à-dire qu'ils formulaient pour la première fois une demande ou sollicitaient pour la première fois le 115.

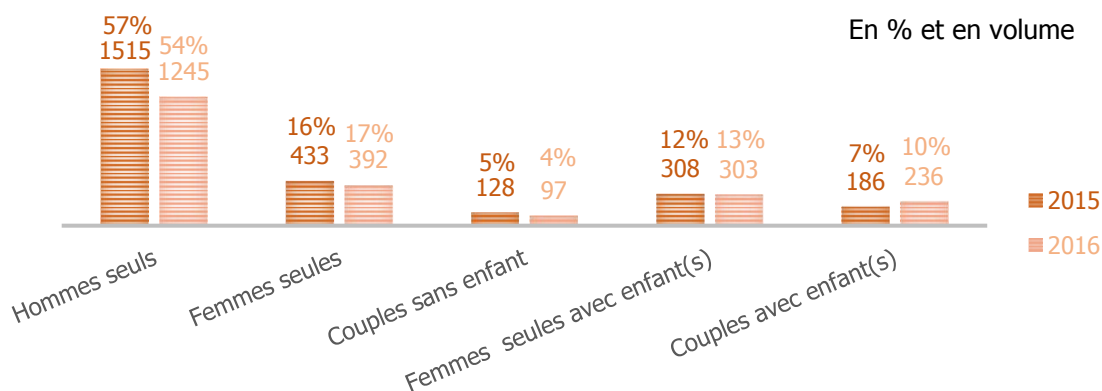
II.1.c – La répartition annuelle des demandes

Tout comme les années précédentes, les chiffres démontrent que **la détresse des personnes sans abri ne varie pas en fonction des saisons**. Avec 17 752 demandes d'hébergement d'urgence pendant les mois d'hiver (1^{er} et 4^{ème} trimestres 2016) et 18 175 en été (2^{ème} et 3^{ème} trimestres), la stabilité de cette activité témoigne que l'ouverture de places supplémentaires se justifie non pas au regard du strict indicateur des conditions météorologiques, mais de la situation de vulnérabilité des ménages laissés sans solution chaque jour.

II. 2 – APPORTS QUALITATIFS

II.2.a – La composition des ménages

Les 3 500 personnes ayant contacté le SIAO Urgence représentent 2 300 ménages différents, et **70% d'entre elles sont isolées**.



Les groupes de personnes, avec ou sans enfants, les hommes seuls avec enfant(s) et les mineurs isolés, représentent 2% des ménages totaux.

Au sein de familles en errance, sont comptabilisés **850 enfants** (de moins de 18 ans), un chiffre en augmentation importante d'année en année (600 en 2014, 700 en 2015). Le nombre de nourrissons (< 2 ans) reste cependant stable à environ 160, après une forte augmentation l'année dernière.

Une **cinquantaine de personnes a plus de 60 ans** avec des problématiques majeures de santé ce qui nécessite accessibilité et adaptation des structures d'hébergement d'urgence. Les deux-tiers de ces personnes sont françaises.

Près d'un quart des demandes d'hébergement urgence ont été formulées par des **jeunes ménages** (chef de ménage = 18 à 25 ans). Pour 80% d'entre eux, soit 450, ce sont des isolés, mais on note également 80 familles avec enfants, dont 50 monoparentales.

La moyenne d'âge des chefs de ménage s'élève à **36 ans**.

II.2.b – La vulnérabilité et les besoins spécifiques

Les services d'orientation ont enregistré des demandes d'hébergement d'urgence pour :



94 femmes enceintes pour lesquelles un travail de coordination entre la maternité, le 115 ou l'antenne locale, et le centre d'hébergement, est alors mis en place. Il vise à assurer une stabilisation de la prise en charge en fin de grossesse et permettre une arrivée sereine du bébé. Ce chiffre est équivalent à celui de 2015.



50 ménages accompagnés d'animaux, ce qui est également stable par rapport à 2015. Le nombre de places accueillant ce public n'a pas évolué, toutefois l'accueil de nuit pendant l'hiver 2015-2016 était ouvert à ce public et a accueilli 13 personnes avec un chien.



69 personnes présentant des problématiques majeures de santé, souvent sortantes d'hospitalisation, suivies par les PASS, mais confrontées aux limites des modalités de prise en charge proposées par les centres d'hébergement d'urgence (absence de personnel médical ou para-médical, accessibilité, fermeture en journée, conservation des médicaments...). Une grande partie d'entre elles vivent de surcroît avec une situation administrative des plus complexes et souvent irrégulière, ce qui ne permet pas d'engager de démarches de stabilisation ou d'accès à un dispositif de logement.



117 femmes victimes de violences conjugales; ne sont toutefois pas comptabilisées les femmes ayant été accueillies uniquement par la plateforme téléphonique départementale de l'ASFAD. Les données de 2016 sont plus fiables que celles saisies en 2015 aussi il n'est pas possible de comparer les années.

II.2.c – La nationalité des demandeurs

Le SIAO a enregistré autant de ménages français que de ménages extra-communautaires comme demandeurs d'hébergement d'urgence, à hauteur d'environ **1 100 familles respectivement**. C'est un rééquilibrage qui s'observe, puisqu'en 2015 les ménages français étaient plus nombreux de 3% qu'en 2016.

Toutefois, le nombre de personnes que ces ménages représentent est loin d'être aussi égal. En effet, **les ménages français sont globalement plus petits** (avec 1.3 personnes par ménage) alors que les personnes migrantes viennent plus souvent en famille (avec une moyenne de 1.9 personnes par ménage).

Par exemple, on compte 201 familles migrantes pour 15 familles françaises, soit quatorze fois plus. Ces chiffres se traduisent en nombre de personnes pour 824 migrants et 65 françaises... Cela a un impact direct sur le nombre de places d'hébergement d'urgence à mobiliser.

↳ **En ménages :**

	Ménages isolés	Part	Ménages avec enfants	Part	TOTAL*
Français	924	85%	110	10%	95%
Migrants	693	58%	429	36%	94%

Lire : « 85% des ménages français sont des hommes seuls ou des femmes seules »

↳ **En personnes:**

	Personnes isolées	Part	Personnes au sein de familles	Part	TOTAL*
Français	924	68%	328	24%	92%
Migrants	693	31%	1361	61%	92%

Lire : « 61% des ménages étrangers ont des enfants »

* N.B : Le total ne fait pas 100% car ne sont pas comptabilisés les couples sans enfants ni les groupes de personnes majeures, ni les ménages apatrides ou à la nationalité inconnue.

Sur une photographie d'activité réalisée le 16 novembre, il apparaissait clairement qu'environ **un quart des ménages ont un statut de demandeurs d'asile** et relèvent d'une prise en charge en HUDA ou en CADA.

Sur cette même photo, **seul un tiers des ménages est en situation régulière** (soit français, soit avec un titre de séjour) et peuvent s'engager dans des démarches d'insertion par le logement, sortant ainsi de l'urgence.

II.2.d – Les personnes accompagnées d'animaux

Les services d'orientation du SIAO ont enregistré 328 demandes d'hébergement d'urgence en 2016 un chiffre stable par rapport à 2015.

Elles ont par contre été exprimées par plus de personnes (58 contre 48) mais moins souvent, ce qui peut témoigner du besoin et également de l'essoufflement des demandeurs devant le manque de places permettant l'accueil d'animaux.

III- DECLINAISON DE L'ACTIVITE PAR SERVICE D'ORIENTATION

Comme indiqué ci-avant (I), le SIAO confie la mission de régulation des places d'hébergement d'urgence :

- d'une part au 115,
- d'autre part aux 4 antennes d'accueil physique (CAO-PAO).

Pour l'année 2016, les demandes d'hébergement d'urgence ont été réceptionnées à hauteur de **90% par le 115 et 10% par les antennes**.

Concernant la localisation des personnes au moment de la demande, **au moins 86% d'entre elles étaient sur Rennes**, souhaitant y trouver une solution de mise à l'abri. Toutefois, les appelants situés en-dehors de Rennes et les personnes se présentant aux antennes peuvent également souhaiter se rapprocher de la métropole pour leur hébergement, compte tenu de son rôle central au niveau administratif. Aussi, le taux de personnes désirant être prises en charge sur Rennes est de fait plus important que 86%.

Localisation des personnes lors de leur demande d'hébergement d'urgence (en nombre de demandes) :

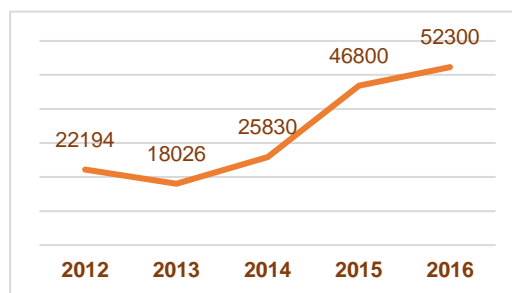
	115	Antennes	TOTAL	Ratio
Rennes	30 700		30 700	86%
Autres communes du 35	1 400	3 800	5 200	14%

III. 1 – APPELS TRAITES PAR LE 115

En 2016, le 115 a traité près de **52 300 appels**, soit 12% d'activité supplémentaire par rapport à 2015.

Ces appels se répartissent ainsi :

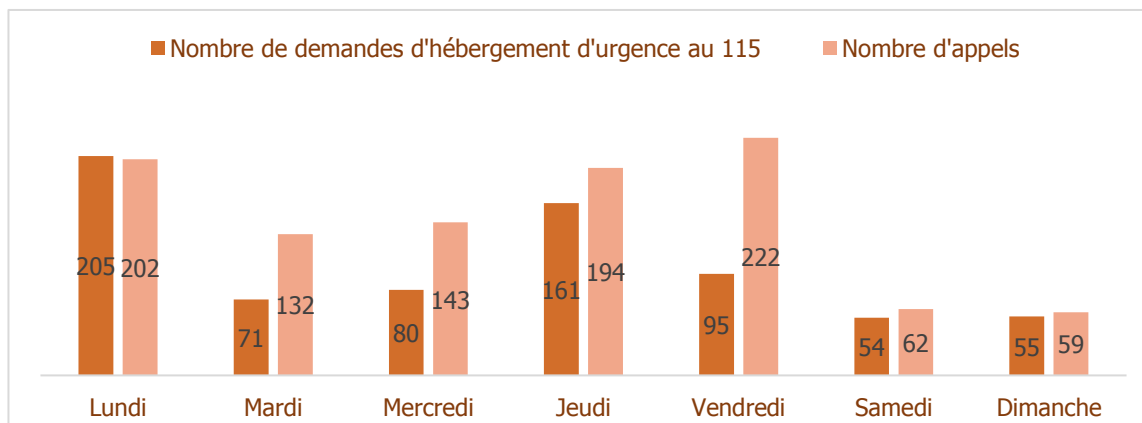
- 38 800 appels de personnes sans abri, que ce soit pour une demande d'hébergement d'urgence ou de prestation, de l'écoute, obtenir un renseignement,
- 12 000 appels de partenaires de la veille sociale (services administratifs de santé, contacts nocturnes avec les Samu Sociaux...),
- Les 1500 autres appels sont pour 1/3 des alertes par des particuliers qui souhaitent signaler une situation de détresse, ou proposer des services, et pour les 2/3 des appels « polluants ».



ATTENTION toutefois au mode de comptabilisation des appels qui a évolué chaque année.

Au-delà de la mission d'orientation vers l'hébergement d'urgence, le 115 a pu répondre à plus de **4 000 demandes de prestations**, notamment en lien avec le Samu social de Rennes.

Cette activité représente environ 140 à 150 appels par jour contre 130 l'année passée, toutefois l'activité n'est pas homogène dans la semaine :

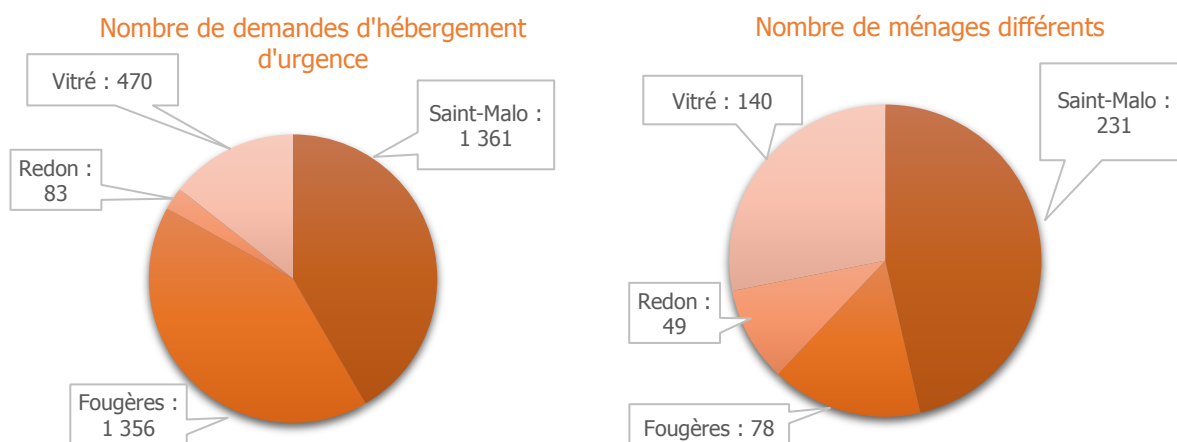


ATTENTION, il est possible que le nombre de demandes d'hébergement d'urgence soit supérieur au nombre d'appels, les appels étant comptabilisés par le nombre de « décrochage » du téléphone (= en ménage) alors que les demandes d'hébergement d'urgence sont comptabilisées pour toutes les personnes composant la famille. Cela témoigne de tout le travail partenarial effectué.

Le 115 a répondu au total à 3 117 personnes différentes, soit 2 054 ménages, qui se répartissent pour moitié entre des hommes seuls, et pour autre moitié les femmes isolées et les familles. Les ménages sont également pour moitié migrant, pour moitié Français.

III. 2 – ACTIVITE DES ANTENNES

Les quatre antennes d'accueil physique de SIAO ont saisi **3 800 demandes d'hébergement d'urgence**. Elles ont été formulées par 825 personnes différentes, représentant 556 ménages.



Parmi les antennes d'accueil physique, il faut noter les particularismes du secteur de Fougères qui a une activité bien distincte des autres, en raison de la présence de centres d'accueil pour demandeurs d'asile situés sur son territoire. Ceux-ci notifient en effet régulièrement des fins de prise en charge pour les personnes déboutées de leur demande d'asile, ce qui entraîne deux conséquences majeures :

- Un public très majoritairement migrant (70%) alors que sur les autres antennes ce public ne représente que 10 à 20% du public accueilli ;
- Un public fortement composé de ménages avec enfants (près de 40% contre environ 10% dans les autres antennes), orientés à la semaine vers les hébergements d'urgence du territoire, et sans perspective réelle ni rapide de sortie de l'urgence.

Les autres antennes accueillant de façon très majoritaire les personnes seules (70 à 90% du public) ; cela explique en grande partie que si le nombre de demandes d'hébergement d'urgence est sensiblement le même entre l'antenne de Fougères et celle de Saint-Malo, le nombre de ménages rencontrés est très écarté : à Fougères ce sont plutôt des familles, renouvelant leur demande à la semaine, alors qu'à Saint-Malo ce sont essentiellement des hommes seuls, renouvelant leur demande tous les 3 ou 4 jours.

Les femmes avec enfant(s) représentent environ 20% du public de chacune des antennes.

A NOTER

Les activités des antennes de Fougères et Vitré s'inscrivent dans une coordination départementale étroite avec le 115, dans le sens où un certain nombre de personnes présentes sur le secteur y ont été préalablement orientées par le 115 (et souhaitent revenir sur Rennes), en raison de la disponibilité des places sur ce secteur ou de la répartition des places entre services d'orientation. Les autres territoires (Saint-Malo et Redon) apportent une réponse davantage territorialisée car les orientations de personnes depuis Rennes sont plus rares.

L'antenne de Redon est celle qui enregistre la moins forte activité, ce qui s'explique notamment par l'absence de solutions sur le territoire (hormis la place de la halte-aux-passants ouverte en période hivernale).

Toute précision concernant l'activité des territoires pourra être apportée en complément par les rapports d'activités des associations gestionnaires d'antenne SIAO (CAO-PAO).

IV- L'OFFRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE

IV. 1 – LES PLACES REGULEES PAR LE SIAO

IV.1.a – La répartition géographique

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) ; (puis 10)

134 PLACES

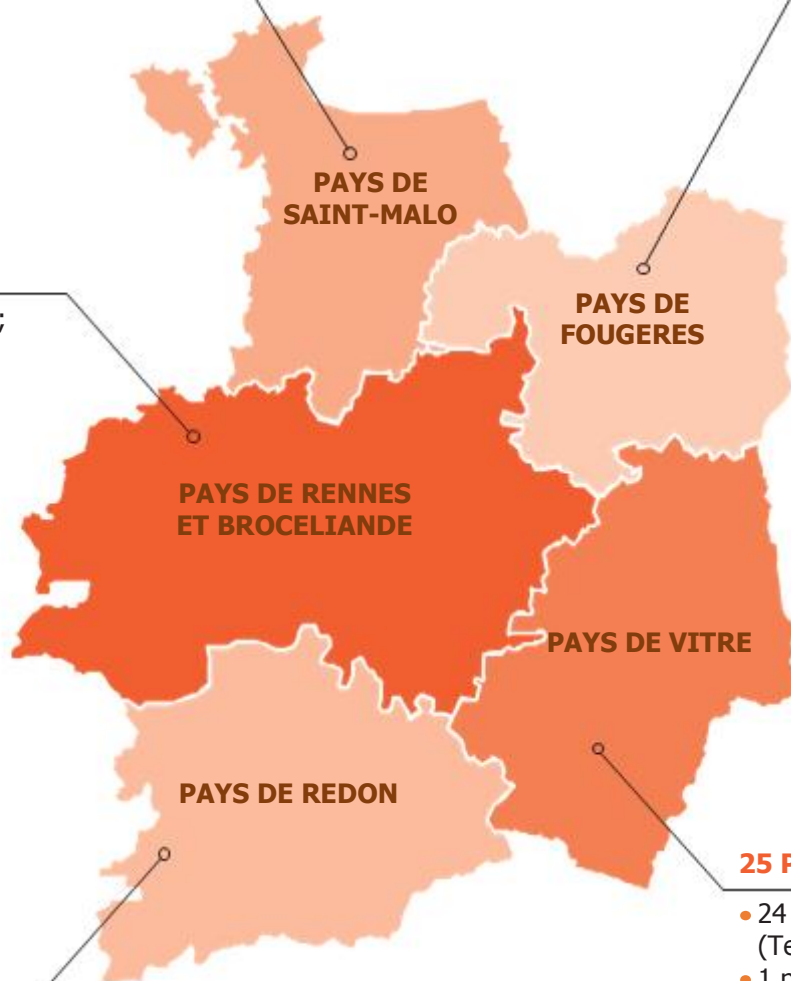
- 9 places à l' AIS 35 (Adsao) ; (puis 14)
- 15 places à l'ASFAD
- 46 places à l'ASBL
- 47 places à la SEA 35
- 3 places à Coallia
- 1 place à Montauban de Bretagne (HAP)
- 1 place à Montfort-sur-Meu (HAP)
- 12 places à l'ASFAD (femmes victimes de violences)

6 PLACES

- 1 place à l' AIS 35 (femme victime 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)



Afin de garantir une réponse en tout point du territoire brétilien, il a été souhaité d'installer une offre d'hébergement d'urgence sur chaque grande ville (Saint-Malo, Fougères, Vitré et Redon) en plus de Rennes. C'est une satisfaction car chaque personne en situation de vulnérabilité sur ces communes peut se voir proposer une solution de mise à l'abri.

Cependant, l'étendue de l'offre sur ces territoires interroge au regard du besoin. Par exemple, à Vitré, quelques places (5 à 8 en fonction des jours) suffisent à répondre à la demande locale, alors que le CHRS Urgence dispose de 24 places. A Saint-Malo également, la capacité de l'AMIDS, est majoritairement occupée par des sans-abri malouins, mais pas en totalité. Il faut rappeler que cette offre d'hébergement d'urgence est essentiellement le résultat d'une construction historique à l'initiative des acteurs locaux, en réponse à leurs besoins locaux, sans vision d'ensemble.

⇒ Si bien que le 115 est amené à orienter chaque jour des personnes de Rennes, où la capacité est nettement inférieure aux besoins, vers ces territoires excentrés, entraînant :

- des refus d'usagers qui ont leurs repères sur Rennes ;
- une rupture dans le suivi scolaire des enfants, le suivi médical et/ou social, l'emploi...
- une logistique conséquente sur les transports ; ADSAO Rennes devant acquérir et distribuer les titres sur prescription du 115, avec les conseils liés ;
- une déambulation des ménages entre leur lieu d'appel, ADSAO pour les titres de transport, la gare routière ou SNCF...
- des allers-retours entre la commune qui héberge et Rennes pour les rendez-vous impérieux (ex : Préfecture) ;
- un impact sur les services sociaux de ces communes, pour des demandes ponctuelles d'aides matérielles, alimentaires ou liées au transport.

IV.1.b – La coordination avec les HAP

Comme les années précédentes, les dispositifs non ou peu financés, notamment les haltes-aux-passants, restent peu mobilisées à l'exception notable de celles d'Argentré du Plessis, mobilisée par l'antenne SIAO-PAO de Vitré, et 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. A noter d'ailleurs que la commune de Louvigné a mis à disposition un second logement (à partir de fin juin 2016) ce qui a permis d'augmenter la capacité d'accueil de 4 places, pour une famille.

Les places de Redon demeurent sur un fonctionnement hivernal, du 1^{er} novembre au 30 avril.

Les haltes-aux-passant de Montauban de Bretagne, Montfort sur Meu et Bain de Bretagne ont été mobilisées dans le cadre d'un **partenariat plus étroit** avec le SIAO 35 dans le courant de l'année 2016 ; réalisation de fiches descriptives pour les services d'orientations, achat et gestion des titres de transport (bus Illenoo), visite des locaux, évolution des règlements de fonctionnement...

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

IV.1.c – Les perspectives de développement de l’offre

Dans le courant de l’été 2016, la DDCSPP a publié un appel à candidatures pour l’ouverture de **64 places d’hébergement d’urgence complémentaires**. Les places ont été attribuées à la SEA 35 (dispositif Apparté), l’ASBL, et l’AIS 35 (Adsaos Rennes).

Cinq places à ADSAO ont déjà pu ouvrir à la fin de l’année 2016, le collectif permettant immédiatement cette capacité supplémentaire. Les autres se mettront en place progressivement au 1^{er} trimestre 2017, étant donné qu’elles seront situées dans le parc diffus, en appartements, ce qui nécessite un temps de recherche de travaux et d’ameublement préalable à la mise à disposition.

IV. 2 – LE TAUX D’OCCUPATION DES STRUCTURES ET LES SOLUTIONS COMPLEMENTAIRES

IV.2.a – Les structures financées

PAYS	STRUTURE	PLACES HEBERGEMENT TOTAL	NOMBRE DE NUITEES THEORIQUES HEBDO	TOTAL NUITEES	TAUX D’OCCU- PATION
Rennes	Asfad Violence*	12	4 380	4 993	114%
Rennes	L’Abri	26	9 490	9 500	100%
Rennes	Adsaos Rennes	9	3 285	3 361	102%
Redon	Adsaos Redon*	1	365	275	75%
St Malo	AMIDS	18	6 570	6 315	96%
Fougères	APE2A	9	3 285	4 084	124%
Rennes	M. Vincent	40	14 600	14 640	100%
Rennes	Apt M. Vincent	6	2 190	2 259	103%
Rennes	Asfad Errance	15	5 475	5 403	99%
Rennes	Coallia	3	1 095	1 280	117%
Fougères	Posabitat	10	3 650	3 600	99%
St Malo	Le Goéland	11	4 015	4 449	111%
St Malo	Le Goéland *	4	1 460	1 377	94%
Vitré	Les Tertres Noirs	24	8 760	8 412	96%
Rennes	Apparté	21	7 665	7 715	101%
			76 285	77 663	102%

Les structures d’hébergement d’urgence financées par l’Etat sont saturées tous les soirs, avec un taux d’occupation moyen sur l’année de **102%**.

* Ces places sont dédiées aux femmes victimes de violences.

IV.2.b – La solution hôtelière

En cas de saturation des places, et de personnes particulièrement vulnérables risquant de rester sans solution, le 115 peut mobiliser des nuitées hôtelières, avec l’accord préalable de la DDCSPP. Pour l’année 2016, ce sont 27 672 nuitées qui ont été financées, notamment pour des familles avec des enfants de très bas âge, ou des personnes avec de lourdes pathologies. Cela représente environ 75 personnes tous les soirs, en général pour des périodes d’une semaine reconductible. C’est une augmentation significative qui est observée car en 2015 la moyenne était de 40 personnes par nuit à l’hôtel. 45% de ces nuitées hôtelières ont été financées sur le BOP 303 au titre de la prise en charge des personnes en demande d’asile.

Afin d’améliorer les conditions de prise en charge de ces ménages, une convention avec le propriétaire d’un gîte à Corps-Nuds a été signée. Il a permis à 2 familles à la vulnérabilité extrême d’être stabilisée en attendant de voir se débloquer leurs situations administratives et médicales.

IV.2.c – Les autres possibilités

En complément de ces places, le SIAO :

A pu orienter les personnes vers l'accueil de nuit de Rennes pendant la période hivernale (jusqu'au 31 mars 2016 et à partir du 5 décembre 2016), avec une capacité de 30 personnes.

Anime le dispositif COORUS, en lien avec la SEA35, 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 : 84 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, pour des familles hébergées à l'hôtel.

En effet, pendant 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. En 2016, c'est environ 150 personnes qui étaient ainsi chaque nuit hébergées en hôtel par la ville de Rennes.

V- LES REPONSES APORTEES

V. 1 – LES REPONSES POSITIVES

L'année 2016 affiche un taux de réponse positive en hausse par rapport aux années passées, à hauteur de **47%**. Moins d'une personne sur deux a pu bénéficier d'une solution d'hébergement comme précisé précédemment, la comparaison n'est toutefois pas simple car la comptabilisation de certains facteurs a évolué.

Cette évolution du taux peut trouver plusieurs explications :

- La baisse de la demande (-10%) et du nombre de personnes (-5%) ;
- L'augmentation des capacités d'hébergement notamment avec une prise en charge hôtelière plus importante.

16 913
réponses positives



19 012
réponses négatives



La situation reste en tension permanente car tous les jours ce sont **plus de 50 personnes qui ne trouvent pas de solution auprès des services d'orientation du SIAO**. Il n'y a cependant eu aucun recours DAHO (Droit A l'Hébergement Opposable) en 2016 en Ille-et-Vilaine.

Tout comme les années précédentes, le taux de réponse positive est de 91% au niveau des antennes. Ce qui s'explique notamment par une répartition des places qui leur est plus favorable, alors qu'il reste à 42% au 115. Ce dernier chiffre est cependant en augmentation de plus de 11 points par rapport à 2015, s'expliquant notamment par la reprise des orientations de la CAO de Rennes par le 115, et donc des capacités d'hébergement pour les appelants.

V. 2 – LA PRISE EN COMPTE DE LA VULNERABILITE

Ce taux de 47% de réponse positive reste une moyenne qui ne tient pas compte de la vigilance accrue des services d'orientation sur certaines situations de grande vulnérabilité.

Ainsi, le taux de réponse positive s'élève à :

- **75% pour les femmes victimes de violence**, sachant qu'elles ont pu aussi bien être orientées vers les places dédiées (ASFAD/Le Goéland/AIS 35 Redon) que vers le dispositif généraliste voire hôtelier.
- **76% pour les personnes nécessitant des soins**, avec les limites de la prise en charge en hébergement d'urgence concernant l'organisation des soins, la gestion, et l'administration des médicaments..., d'autant plus lorsque la personne s'inscrit dans la « rotation » à la semaine (changement d'établissement voire sans solution).

Plus globalement, parmi les compositions familiales, ce sont les femmes, seules ou avec leurs enfants, qui sont les mieux prises en charge, avec un taux de réponse positive de 60%.

Les **hommes seuls** restent les personnes ayant le moins de facilités d'accès au dispositif d'hébergement d'urgence (seulement 42% d'entre eux ont une réponse positive). Ils se sont retrouvés massivement à l'accueil de nuit lorsqu'il s'est ouvert.

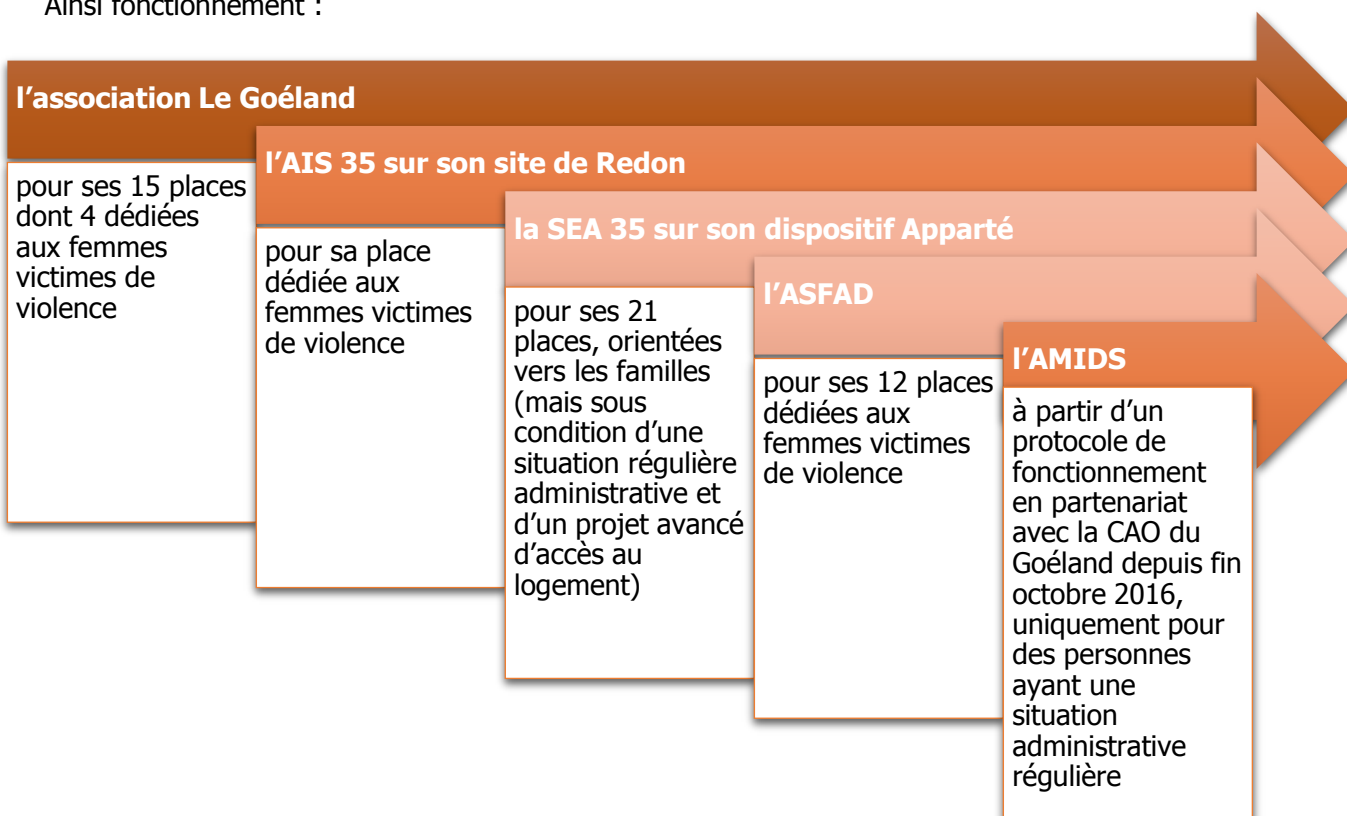
VI- LA CONTINUITE DES PRISES EN CHARGE

VI. 1 – RAPPEL DU FONCTIONNEMENT ACTUEL

Plus de 70% des places d'hébergement d'urgence régulées par le SIAO fonctionnent sur un principe de « rotation », qui propose aux personnes sans-abri une solution lorsqu'il y a de la place disponible pour quelques jours, et qui leur impose de renouveler leur demande à l'issue de ce séjour. Cette organisation garantit une fluidité du dispositif mais questionne sur l'intérêt et la prise en compte des usagers.

Mais au sein de cette organisation, cinq associations ont décidé, pour tout ou partie de leurs places d'hébergement d'urgence, d'appliquer le **principe de continuité**. Ce dernier vise à accueillir les personnes sur un hébergement ouvert 24h/24, 7j/7, sans durée maximale de prise en charge prédéfinie, à ne pas les remettre à la rue sans qu'une autre solution ne leur ait été proposée (sauf exclusion), et à assurer un accompagnement socio-éducatif.

Ainsi fonctionnement :



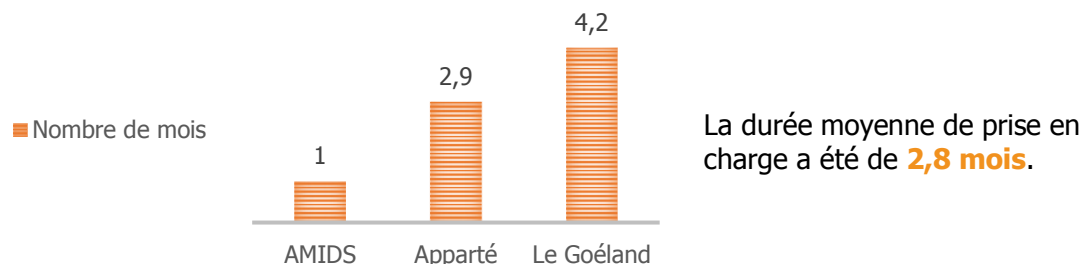
VI. 2 – LE PDALHPD

L'élaboration du nouveau PDALHPD a permis de mettre en avant les différences de pratique et le souhait de voir appliquer ce principe de continuité à l'ensemble des places, dans une conformité à la réglementation. Ainsi une fiche action a pu aboutir et prévoit des modalités de mise en œuvre, avec un souci d'éviter l'embolisation de toutes les places par des personnes qui ne peuvent sortir de l'urgence en raison notamment d'une situation administrative irrégulière, et de garantir une fluidité générale du dispositif de l'hébergement d'urgence.

VI. 3 – RETOUR SUR L'EXPERIENCE ACTUELLE

VI.3.a – Les places non spécialisées

Sur les trois structures (AMIDS en fin d'année - Apparté - Le Goéland) **83 ménages ont été pris en charge** courant 2016, soit 139 personnes. C'est à partir de cet échantillon (sachant que ces ménages sont sortis du dispositif) que sont extraites les données suivantes :



Parmi ces 83 ménages, **67% d'entre eux sont sortis « positivement »** : ils ont notamment pu accéder à un logement social ou du secteur privé, mais aussi sous ALT, ainsi qu'à du CHRS. Plus marginal, le centre maternel a été la porte de sortie de l'urgence pour 3 ménages (et uniquement pour des personnes prises en charge au Goéland, qui dispose d'une bonne connaissance de ce type de structure, étant elle-même gestionnaire d'un centre parental). Ils ont été pris en charge pendant une durée moyenne de 2,8 mois, mais de plus de 5 mois lorsqu'ils attendaient un logement social.

Des fins de prise en charge et des exclusions ont été prononcées pour 9 ménages, deux semaines à peine après leur admission.

Enfin, 16 ménages sont sortis pour d'autres motifs, sans que la raison ne soit toujours précisée, il peut s'agir de retours au domicile ou au pays d'origine, ou alors que la personne a trouvé une autre solution positive à sa convenance. Elles ont en général pris cette décision quelques semaines après leur arrivée.

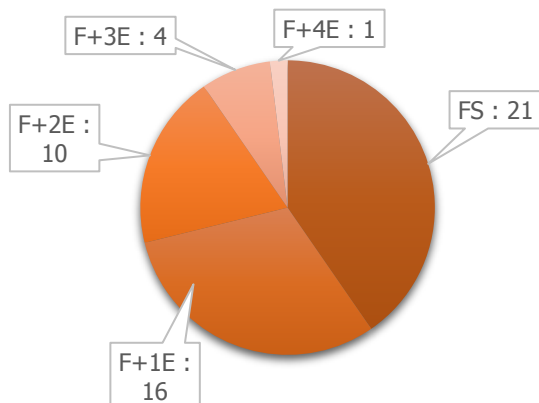
La durée moyenne de prise en charge est plus longue au Goéland, conséquence assez logique de l'application du principe **d'inconditionnalité** de la prise en charge. En effet, les deux autres associations sélectionnent davantage leur public lors de l'admission en étudiant notamment leur situation administrative conditionnant les sorties du dispositif d'urgence, et permettant ainsi plus de fluidité.

VI.3.b – Les places dédiées aux femmes victimes de violence

Trois associations gèrent des places spécifiquement dédiées à ce public :

- L'ASFAD** → 12 places à Rennes
- Le Goéland** → 4 places à Saint-Malo
- L'AIS 35** → 1 place à Redon

52 femmes ont pu être prises en charge cette année sur ces places, et qui en sont sorties. Il s'agit de 21 femmes seules et de 31 femmes avec leur(s) enfant(s), soit un total de 102 personnes. Trois d'entre elles ont été accueillies en 2 séjours non consécutifs.



Elles ont été prises en charge en moyenne **2 mois** dans l'établissement, même s'il y a des différences notables entre les associations : 2 semaines à Redon, 2 mois à l'ASFAD, plus de 4 mois à Saint-Malo.

L'accompagnement socio-éducatif assuré dans le cadre de cette continuité de prise en charge a permis à **la moitié de ces femmes** d'accéder à un logement autonome ou à un CHRS.

9 d'entre elle sont retournées au domicile conjugal.

Une fin de prise en charge a été notifiée à 7 femmes notamment en raison de la cessation des risques pour la sécurité de la personne, elles ont été ainsi réorientées le cas échéant vers les structures d'hébergement d'urgence de droit commun.

Les autres femmes ont décidé de quitter d'elles-mêmes le dispositif, soit qu'elles aient trouvé une autre solution, soit qu'elles soient retournées au pays.

VII- LE SIAO URGENCE, C'EST AUSSI...

FAVORISER L'INTERCONNAISSANCE DES ACTEURS LOCAUX

Le SIAO a organisé entre l'automne 2015 et le printemps 2016 des visites des centres d'hébergement d'urgence collectifs (AMIDS, ADSAO Rennes, l'Abri, l'ASFAD, les Tertre Noirs...) à destination des professionnels des associations membres du GCSMS -notamment ceux travaillant dans les antennes CAO-PAO et ceux travaillant sur les autres centres d'hébergement. Les quatre associations gestionnaires d'appartements diffus d'hébergement d'urgence (le Goéland, l'APE2A, l'ASBL, la SEA 35 pour son dispositif Apparté) ont été invitées lors d'une même session à présenter les caractéristiques et leurs modalités de fonctionnement.

Au-delà du GCSMS, le SIAO a souhaité également visiter les structures non professionnalisées, comme le Casa d'Emmaüs à Fougères, et redonner une dynamique au partenariat avec les haltes-aux-passants de Montauban de Bretagne, Montfort sur Meu et Bain de Bretagne. Cela a permis d'actualiser les fiches pour les services d'orientation et de reprendre contact pour faciliter les orientations.

Enfin, des partenariats ont été confortés, comme les liens avec la bagagerie du Secours Catholique. Ces rencontres ont permis de mieux appréhender le fonctionnement de ce service unique en Ille et Vilaine, et inversement de mieux comprendre les contraintes du 115.

DEVELOPPER DES OUTILS POUR FACILITER LE TRAVAIL

Deux outils techniques ont été mis en place en 2016, celui pour le suivi de l'activité des antennes PAO (Vitré Redon Fougères), et celui pour la gestion des nuitées hôtelières (côté réservations/côté facturation).

Une convention avec un propriétaire de gîte à Corps-Nuds et avec une centrale de réservation de chambres d'hôtel (Héberjotel) ont permis de faciliter le travail de régulation de ces places en termes logistiques.

Enfin, dans un souhait de gagner en efficience, l'ASIS 35 et le SIAO ont conjointement repris contact avec la SNCF et le service des transports du conseil départemental (pour les transports en car). Il s'agissait surtout d'harmoniser les procédures de réservation des titres, d'affacturage, mais également de faciliter les liens entre le 115 et les agents d'accueil d'ADSAO -pour mémoire, le transport des personnes orientées de Rennes vers un territoire extérieur pour un hébergement d'urgence est pris en charge par l'Etat, les titres étant remis par Adsao après confirmation de l'orientation par le 115.

PARTICIPER AUX INSTANCES COLLEGIALES

Le SIAO a apporté sa contribution à l'élaboration du Schéma Régional de l'Asile au travers de réunion de travail à la Préfecture, et d'amendement de textes à partir de l'expérience locale.

Le SIAO a participé activement aux commissions Veille Sociale de la FNARS Bretagne afin de connaître l'activité des SIAO des autres départements, de partager des pratiques professionnelles, de contribuer à des observations régionales.

COORDONNER DES PROJETS INTERASSOCIATIFS

Le SIAO s'est donné pour mission de coordonner la réponse à l'appel à projet concernant l'accueil de nuit 2016-2017. Des réunions de travail ont eu lieu pendant et après l'été, afin d'organiser les rôles des différentes parties prenantes, de créer des outils de liaison relatifs à l'activité quotidienne, de proposer des ajustements au cahier des charges.

Par ailleurs, à la demande des associations locales et avec l'accord des services de l'Etat, une expérimentation du principe de continuité de la prise en charge en hébergement d'urgence a été organisée par le SIAO sur le territoire de Saint-Malo. Il vise notamment à ce que les hommes seuls accueillis et orientés par l'antenne SIAO-CAO de Saint-Malo à l'AMIDS puissent être pris en charge jusqu'à ce qu'une solution leur soit proposée, et sans avoir à renouveler leur demande d'hébergement.

SIAO 35

Le SIAO Insertion

Les grandes évolutions du SIAO Insertion

Après une construction de deux ans (2012-2014), le volet Insertion du SIAO s'est mis en place à la fin de l'année 2014, territoire après territoire. Mi-2015, il était déployé sur l'ensemble du département, et 2016 a été la première année de fonctionnement complet.

Parallèlement à sa mission première de régulation des places à partir de la centralisation de la demande, le SIAO a souhaité en 2016 :

Développer la coopération inter-associative,

Faciliter le circuit d'une demande,

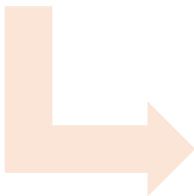
Accompagner les professionnels dans leur mission d'évaluation sociale.

A L'ECHELLE DEPARTEMENTALE

La première évolution majeure a consisté à moderniser et fiabiliser les supports de l'évaluation sociale.

En effet, dès 2014 les professionnels utilisaient une grille d'évaluation commune sur outil bureautique (Word), mais qui rencontrait plusieurs faiblesses...

- mise à jour de l'ordinateur
- qualité de saisie des items
- transmission au SIAO...



Aussi, une plateforme de saisie des évaluations sociales en ligne (www.evaluation-siao35.fr) a été créée avec l'aide d'un développeur informatique, et mise en place dès le 1^{er} janvier 2016. Elle devrait évoluer vers :

- une uniformisation et une simplification des items
- un partage de la liste d'admissibilité des personnes orientées vers les CHRS
- une actualisation en lien avec la formation-action

En effet, depuis plusieurs mois, et dès 2015, les membres du GCSMS avaient constaté que l'installation du SIAO Insertion avait mis à jour des différences de pratiques majeures entre professionnels de l'évaluation sociale, entraînant :

- des différences d'appréciations entre les CHRS lors de l'admission,
- des incomplétudes de dossiers entraînant de nombreux ajournements,
- etc.

Une formation-action assurée par le **CREAI de Bretagne** a pu se mettre en place à l'automne 2016 pour l'ensemble des associations, visant dans un premier temps un ou deux travailleurs sociaux de chaque structure d'évaluation.

A partir de rappels théoriques et juridiques, les attentes concernant chacun des items de la grille d'évaluation ont pu être précisées et partagées, des exemples et des références illustrant la pratique concrète.

Cette formation-action devrait aboutir dès 2017 à un guide de l'évaluation sociale et se poursuivre sur trois autres années afin d'assurer le suivi de cette recherche de cohérence départementale.

A L'ECHELLE RENNAISE

Bureau unique d'évaluation

Alors que les territoires de Vitré, Fougères, Saint-Malo et Redon sont organisés de manière à n'avoir qu'un nombre limité de structures d'évaluation SIAO (1 ou 2), en général l'antenne SIAO locale, le territoire de Rennes dispose de 4 structures d'évaluation différentes :



Cette complexité du paysage institutionnel à travers cette organisation éclatée entraîne un manque de lisibilité du SIAO Insertion sur le territoire Rennais, autant pour les partenaires que pour les usagers.

Aussi, le SIAO a organisé une réflexion collective autour d'un bureau unique d'évaluation sur Rennes, consistant à n'avoir qu'un lieu d'accueil sur ce territoire pour l'ensemble des usagers, grâce à une mobilisation des professionnels sur ce lieu plutôt qu'à leur bureau habituel.

Les objectifs visent à :

- simplifier le parcours de l'utilisateur,
- réduire les durées d'attente pour une prise de rendez-vous,
- rendre l'évaluation plus neutre, compte tenu de l'attachement des professionnels à leur association.
- limiter le nombre de rendez-vous non honorés,
- favoriser les échanges entre professionnels,

En dépit de l'investissement et de l'engagement des quatre associations, ce projet a été stoppé en raison d'un manque de ressources humaines à mobiliser de la part d'une des associations. Il est donc reporté à 2017 lorsque les obstacles rencontrés se lèveront, notamment celui des locaux.

Temps d' « immersion » entre structures d'évaluation

Le constat d'une méconnaissance des CHRS sur le territoire de Rennes par les professionnels de l'évaluation ayant également pour mission la proposition d'orientation a été dressé. Dès lors, le SIAO a proposé de coordonner des temps d'« immersion », ayant pour but de permettre aux travailleurs sociaux une plongée dans l'univers de chacun des CHRS, le temps d'une journée (visite et temps d'évaluation), en binôme avec un professionnel du site.

Rythme bimensuel des CTO

Enfin, le rythme des commissions territoriales d'orientation sur Rennes depuis fin 2014 était hebdomadaire. Il ne permettait pas de mobiliser régulièrement des partenaires extérieurs et au contraire nécessitait la présence très fréquente des cadres des CHRS et de l'antenne locale, en plus du SIAO et de la DDCSPP.

A partir de la fin du printemps 2016, il a été acté de passer à un rythme bimensuel, avec des CTO toutes les deux semaines. Cela a permis d'optimiser les temps de présence et de déplacement des professionnels, de garantir la présence d'au moins un partenaire extérieur à chaque fois - permettant ainsi une prise de recul, de confrontation de point de vue...-, sans pour autant pénaliser les demandeurs.

Et aussi...

Dans la perspective de l'extension de ses missions prévues par le Code de l'Action Sociale et des Familles, la DDCSPP a demandé au SIAO une étude sur l'impact qu'aurait la mise en place du SIAO sur les procédures actuelles d'admission des pensions de familles situées en-dehors de Rennes Métropole.

Cette étude a été réalisée au printemps 2016, aboutissant à une réunion de présentation synthétique des résultats à l'automne aux services de l'Etat. Celle-ci n'a toutefois pas permis de dégager des pistes concrètes d'évolution des missions du SIAO, pour plusieurs raisons :

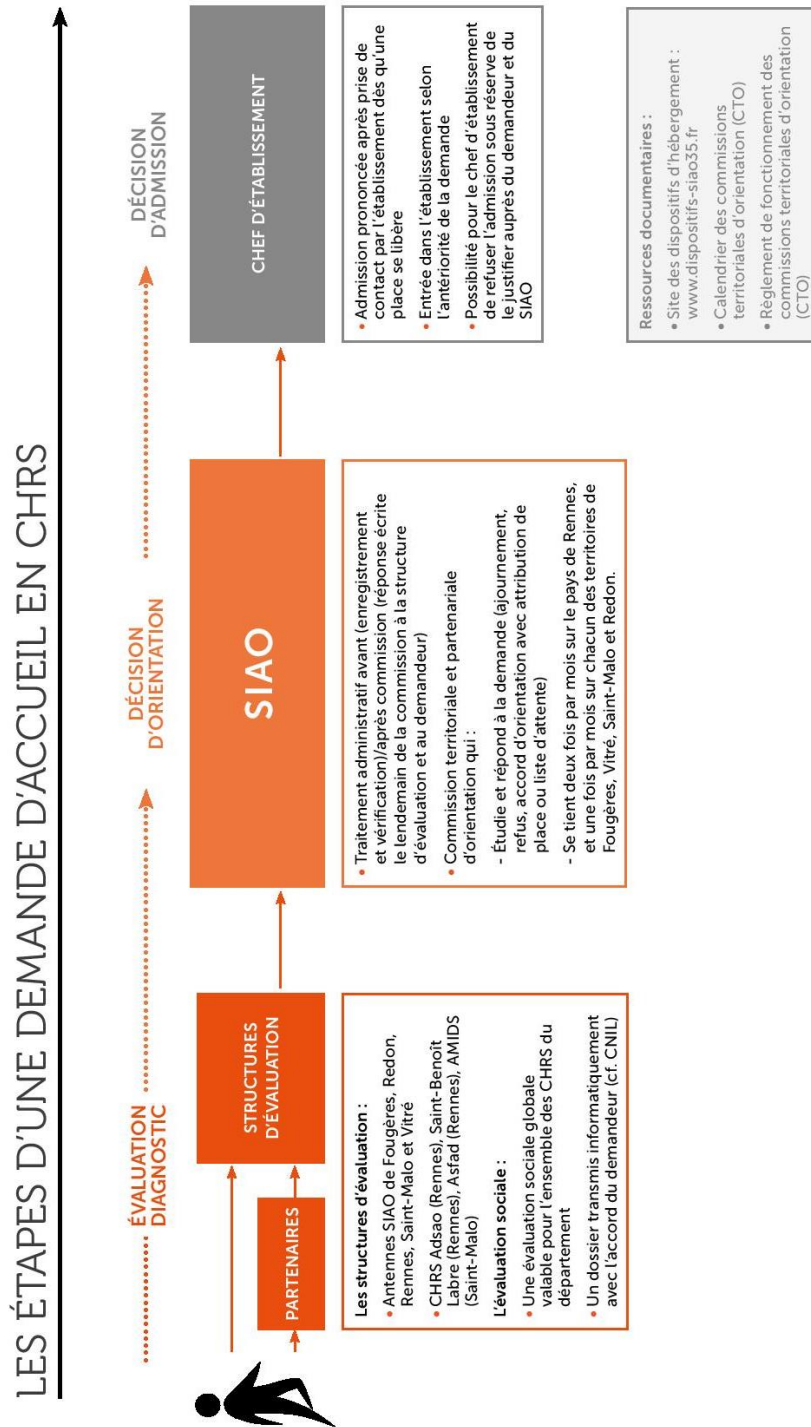
- l'étude ne portant pas sur l'ensemble des pensions de famille du département,
- l'interprétation des textes faisant encore débat, avec des associations peu enclins au changement,
- les aspects politiques n'étant pas non plus stabilisés,
- le champ des gestionnaires concernés dépassant celui du GCSMS.

Bien que cette perspective de travail reste en attente d'évolutions pour l'année 2017, le SIAO est d'ores et déjà invité aux commissions d'admission internes de l' AIS 35 (Rennes, Vitré et Redon) et de l'Association Saint-Benoît Labre, et a pu observer celle de la résidence-accueil de Posabitat. Cette participation contribue à la maîtrise des enjeux du secteur du logement accompagné avant une éventuelle prise de compétence.

I- RAPPEL DU FONCTIONNEMENT

I. 1 – SCHEMA DE SYNTHESE

Un schéma de synthèse du parcours de la demande a été ébauché par le SIAO et retravaillé par les travailleurs sociaux évaluateurs, dans le cadre de la formation CREA. L'objectif premier était de servir de support au déroulement des entretiens d'évaluation sociale.



MAJ 01/2017

I. 2 – LA REPARTITION GEOGRAPHIQUE



II- DONNEES DE CADRAGE

II. 1 – ACTIVITE GLOBALE DU SIAO INSERTION

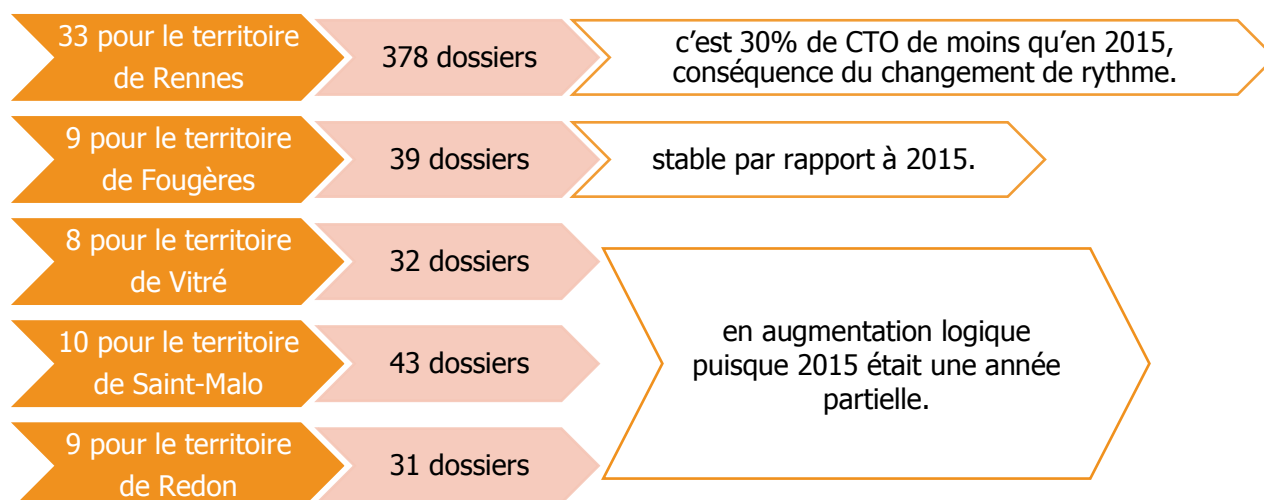
En 2016, le SIAO a reçu **542 dossiers de demande d'orientation** en CHRS Insertion, un chiffre stable par rapport à 2015 (553).

A noter toutefois qu'en 2016 le SIAO Insertion était déployé en totalité sur le département alors qu'il ne l'était que partiellement en 2015 : territoire de Saint-Malo à partir de mars, de Vitré à partir de mai, territoire de Redon à partir de juillet.

Cela représente en moyenne **45 dossiers par mois**, avec cependant une activité hétérogène selon des mois (Mai, Août et Octobre 33 dossiers en moyenne alors que Février et Juillet ont atteint le double).

Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
42	58	41	53	31	48	59	35	46	33	50	46

Sur l'année 2016, il y a eu au total 69 commissions territoriales d'orientation sur le département :



En moyenne, les CTO hebdomadaires de Rennes ont étudié 10 à 12 dossiers tous les lundis avec des annulations ponctuelles ; depuis la mise en place du rythme bimensuel des CTO, ce sont 15 à 20 dossiers qui sont examinés. Sur les autres territoires, ce sont 3 à 5 dossiers qui passent en commission chaque mois.

POUR MEMOIRE

De manière générale, le dossier passe dans la commission du territoire de premier choix géographique du demandeur.

A noter également que **38 évaluations sociales ont été commencées** (voire quasiment terminées) en vue d'une orientation en CHRS mais qu'elles n'ont pas abouti, la personne ne donnant pas suite au premier entretien.

II. 2 – L'ORIGINE DES EVALUATIONS SOCIALES

Les dossiers sont centralisés auprès du SIAO après qu'une évaluation sociale approfondie a été réalisée auprès d'une des **9 structures d'évaluation**. Voici l'activité de chacune d'elles :

	2016		2015	
ADSAO Redon	31	6%	29	5%
ADSAO Rennes	81	15%	76	14%
ASBL	87	16%	101	18%
ASFAD	107	20%	117	21%
Antenne SIAO Rennes	97	18%	74	13%
Antenne SIAO Vitré	23	4%	30	5%
Antenne SIAO Fougères	44	8%	43	8%
Antenne SIAO Saint-Malo	28	5%	22	4%
AMIDS	9	2%	10	2%
Partenaires extérieurs	35	6%	51	9%

69% des évaluations sont réalisées sur Rennes.

Sur ce territoire, le SIAO observe un **rééquilibrage** du nombre d'évaluations entre les différentes structures : alors qu'en 2015 la part du nombre d'évaluations allait de 20% (CAO) à 33% (ASFAD), soit 13 points en 2016 cet écart se réduit de 22% (ADSAO) à 29% (ASFAD), soit 7 points.

Les partenaires extérieurs nous ont adressé 35 dossiers en 2016 contre 51 en 2015. La moitié provient des services pénitentiaires d'insertion et de probation, notamment celui de l'Orne où se situe le centre de détention d'Argentan. Les autres sont très diversifiés : autres SIAO, Conseils Départementaux... de toute la France.

A NOTER

Ces partenaires extérieurs doivent utiliser la plateforme en ligne des saisies d'évaluation sociale, pour ce faire nous leur créons des codes temporaires d'accès, cela facilite et accélère le traitement de la demande. Cette création peut être sollicitée par mail auprès du SIAO.

La plateforme est donc essentiellement saisie par les évaluateurs brétiliens identifiés et nommés de « niveau 2 ». En effet, il existe un « niveau 1 » qui permet aux référents sociaux des demandeurs de pré-remplir la grille, alimentant ainsi une **co-évaluation**. 33 dossiers ont ainsi été transmis dans le cadre de ce partenariat, dont pour moitié le CDAS de Fougères, qui depuis longtemps travaille en binôme avec l'antenne SIAO locale. Le sont également beaucoup des structures médicales (Réseau Louis Guillou, CHGR...) qui contribuent aux évaluations en amont.

II. 3 – L'AFFILIATION ENTRE STRUCTURE D'EVALUATION ET CHRS D'ADMISSION

Les CHRS en tant que structure d'évaluation assurent pour la quasi-totalité les entretiens de personnes qui leur sont orientables (ex : femmes à l'ASFAD) ; toutefois on note qu'ADSAO Rennes a réalisé l'évaluation de 4 femmes, et l'ASBL de 7 femmes, alors que leur public est constitué d'hommes seuls (et couples sans enfants à ADSAO).

Le taux d'affiliation moyen est de **73%**, en hausse de 4 points par rapport à 2015. Pour mémoire, ce taux signifie que 73% des personnes admises dans une structure ont fait l'objet d'une évaluation SIAO dans la même structure.

		Nombre de ménages entrés en CHRS en 2016 (après une évaluation en 2016)								Total général	
		ADSAO REDON	ADSAO RENNES	ASBL	ASFAD	AMIDS	LE GOELAND	APEZA	LES TERTRES NOIRS		
ORIGINE DE L'ÉVALUATION	ANTENNE SIAO REDON	8		2						10	80%
	ADSAO RENNES		17	12	1					30	57%
	ASBL		4	36	1	1			4	46	78%
	ASFAD				36		1		1	38	95%
	AMIDS					9				9	100%
	ANTENNE SIAO ST MALO			1		1	14		1	17	82%
	ANTENNE SIAO FOUGERES			2				10		12	83%
	ANTENNE SIAO VITRE			2					12	14	86%
	ANTENNE SIAO RENNES		10	27	15				10	62	
	Total général	8	31	82	53	11	15	10	28	238	83%
Taux d'affiliation 2016	100%	55%	44%	68%	82%	93%	100%	43%	73%		
Taux d'affiliation 2015	100%	41%	49%	86%	69%	73%	60%	75%	69%		

Note de lecture : 80% des personnes évaluées par l'antenne SIAO de Redon (AIS 35) ont été admises au CHRS Adsao Redon (AIS 35).

Note de lecture : 55% des personnes entrées au CHRS ADSAO Rennes ont été évaluées par le même CHRS.

A NOTER

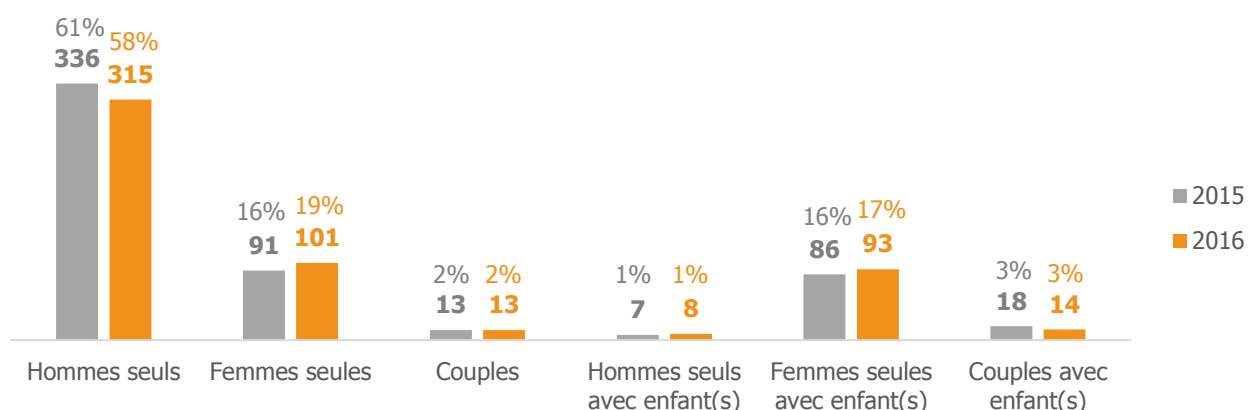
A l'AMIDS et à l'ASFAD, la (quasi) totalité de leurs évaluations ont donné lieu à une admission interne.

III- LES DEMANDES RECUES

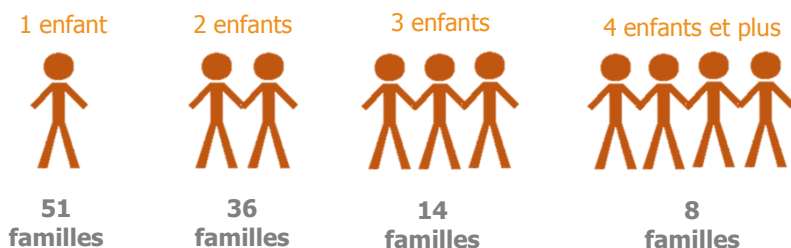
Les 542 ménages ayant formulé une demande d'hébergement insertion représentent au total **784 personnes** (571 adultes et 213 enfants), un chiffre en légère baisse de 3% par rapport à 2015.

III. 1 – COMPOSITION FAMILIALE

Comme l'année dernière, les **personnes isolées** représentent plus des trois quarts des ménages en demande d'hébergement insertion.



On compte **109 familles**, dont 96 monoparentales, certaines se présentant avec jusqu'à 8 enfants.

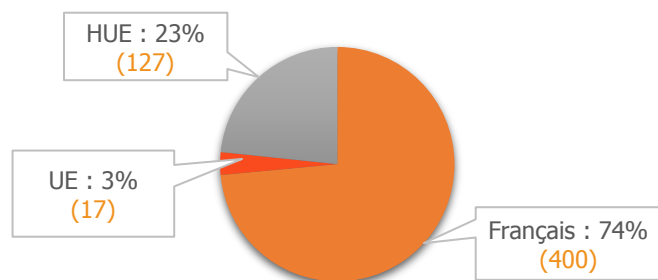


Comme sur l'urgence, chaque enfant, quel que soit son âge, occupe une place à part entière. Si bien qu'il est souvent difficile d'orienter ces familles nombreuses vers les CHRS, la structure devant « attendre » la libération du nombre de places équivalentes, libération qui est souvent progressive dans le temps, au fur et à mesure du départ des personnes isolées.

Globalement l'offre actuellement disponible sur le département ne permet pas d'accueillir les ménages avec **plus de cinq enfants**. Le SIAO a été amené à refuser leur orientation pour ce motif.

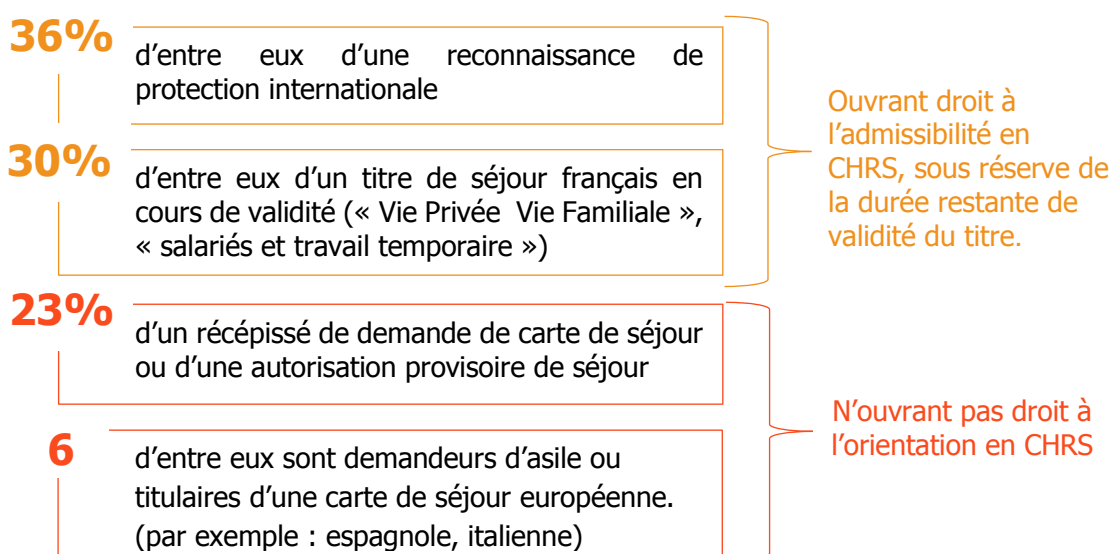
Au moment de la demande, **21 femmes sont enceintes** et sont pour la quasi-totalité seules (seulement 3 sont en couple), dont 8 avec enfant(s) et 10 sans enfant. La question de la place du père et de l'accompagnement à la parentalité est fréquemment évoquée en CTO.

III. 2 – NATIONALITE



Les $\frac{3}{4}$ des ménages en demande sont **français**, un chiffre en hausse de 4% par rapport à 2015. La grande majorité d'entre eux (353 soit 88%) est en possession d'une carte nationale d'identité.

Les ménages extra-communautaire bénéficient pour :



La demande d'accès à un CHRS met parfois l'accent sur le besoin d'accompagnement de l'apprentissage de la langue française : **55 ménages ne parlent pas du tout français** ou rencontrent d'importantes difficultés à s'exprimer dans notre langue. Cette donnée est indispensable à connaître pour préparer l'admission dans le CHRS (besoin d'un traducteur...).

III. 3 – LA SITUATION VIS-A-VIS DE L'HEBERGEMENT

63% des ménages sont dans une situation d'hébergement très précaire; ils peuvent être sans abri, et contacter (ou non) le SIAO Urgence, dormir dans des abris de fortune (voiture...), ou chez des tiers au titre d'une solidarité amicale ou communautaire.

Pour les autres :

6% sortent d'une structure médicale ou médico-sociale (LHSS, Hôpital...)

9%* sortent ou vont sortir de prison (38 sur 62 sont encore incarcérés et anticipent leur sortie via le SPIP, les autres sont sortis et sont souvent pris en charge par le 115 ou chez des connaissances)

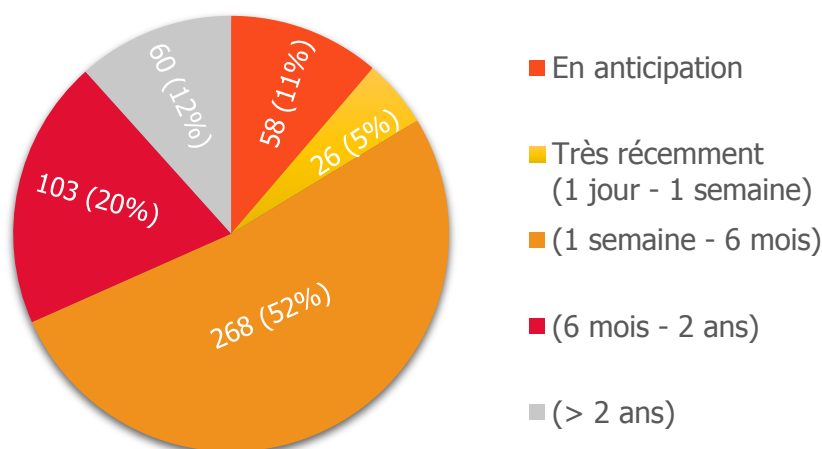
16%* occupent et sont en voie de quitter leur domicile (15 expulsions ; 23 ruptures familiales ; 34 violences)

3% sortent de CADA/HUDA (avec un statut de réfugié) ou d'hébergement d'insertion

(les 3 dernier % ne sont pas renseignés).

* Cela explique que 10% des demandeurs ne sont pas encore « à admettre » : ils anticipent leur retour à la rue.

Au moment de la demande, les personnes sont souvent en errance **depuis plusieurs semaines voire plusieurs mois**. Tous les types de ménages (autant les familles que les isolés) sont concernés et expriment régulièrement le risque imminent d'une fin d'hébergement solidaire.



III. 4 – LA SITUATION FINANCIERE

Ressources	Nombre
64 touchent un salaire	64
21 touchent une pension (retraite ou invalidité)	21
200 minimas sociaux (RSA, AAH)	200
158 ne perçoivent rien (<i>dont 40% de moins de 25 ans</i>)	158
13 Garantie Jeunes	13
48 touchent les ARE/indemnités journalières	48
Les autres : ADA/ATA, autres non précisées	

92 ménages ont d'ailleurs une reconnaissance MDPH

Les demandeurs sont particulièrement démunis, **un tiers ne percevant aucune ressource**, un autre tiers vivant des minima sociaux. A noter en particulier que 59 Français et 2 personnes reconnues réfugiées statutaires n'ont pas fait valoir leur droit d'accès aux ressources minimales, alors qu'a priori elles rassemblent les conditions d'accès.

12% travaillent, mais souvent avec des contrats à durée déterminée et à temps partiel, produisant un revenu non pérenne et insuffisant pour assurer l'autonomie financière de la personne.

Dettes	Description
335 (61%)	ne déclarent pas de dettes ou déclarent ne pas en avoir.
Pour ceux qui en déclarent (38%),	elles sont essentiellement composées de dettes de loyer et d'amendes ou contraventions.
En moyenne	elles s'élèvent à 5 300 €. Parmi elles, 32% (66 ménages) sont en cours de procédure auprès de la banque de France.

III. 5 – LES AUTRES INFORMATIONS SOCIALES

La moyenne d'âge des chefs de famille en demande de CHRS est de **36 ans**.



18-25 ans
24% (131)

Un nouveau public préoccupant, car sans ressources, sans formation, en décohabitation ou rupture avec les proches, et avec souvent un parcours dans le cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance.



25-39 ans
39% (213)

Tranche d'âge la plus représentée, avec des profils, des parcours et des besoins très variés.



40-54 ans
30% (162)

Des ménages qui présentent le plus souvent une rupture nette dans leur parcours d'hébergement-logement, après une phase de stabilité de plusieurs années (construction d'une famille, emploi stable). L'aléa est souvent conjugal ou professionnel.



> 55 ans
7% (38)

Des personnes pour lesquelles les questions sur l'accès à l'emploi, l'orientation vers des dispositifs pour personnes vieillissantes (4 personnes ont plus de 65 ans), la qualification de l'accompagnement se posent.

A NOTER

Parmi les 131 jeunes, 25 n'avaient que 18 ou 19 ans au moment de leur évaluation. Pour 14 d'entre eux, une orientation en CHRS a été décidée, bien que l'adaptation de ce dispositif à ce public soit interrogée. Tous les territoires sont touchés par cette alerte.

233 ménages ont une élection de domicile administrative :

Cela représente plus de 40% des demandeurs. Près des 3/4 au Pôle Précarité Insertion (SEA35) de Rennes, 18 au Goéland et 32 dans les CCAS ; une vingtaine est domiciliée à l'unité locale de la Croix-Rouge pour les personnes déboutées, et à Coallia pour les Demandeurs d'Asile.

Un centaine de ménages n'a pas de téléphone portable personnel :

La grande majorité (82%) des demandeurs a pu fournir un numéro de téléphone portable personnel où les joindre, ce qui témoigne d'un fort taux d'équipement de ce public.

« Seulement » 150 ménages sur 544 ont le permis de conduire :

Le taux des personnes sans permis, (ou titulaires d'un permis non homologué en France) est plus important chez les personnes étrangères (77%) que françaises (72%). 68 sont véhiculés personnellement (voiture ou 2-roues motorisé)

29 ménages sont sous mesure de protection (curatelle principalement) :

Cet élément interroge la CTO sur la capacité juridique de la personne à formuler une demande d'hébergement et a fortiori à être admise en structure.

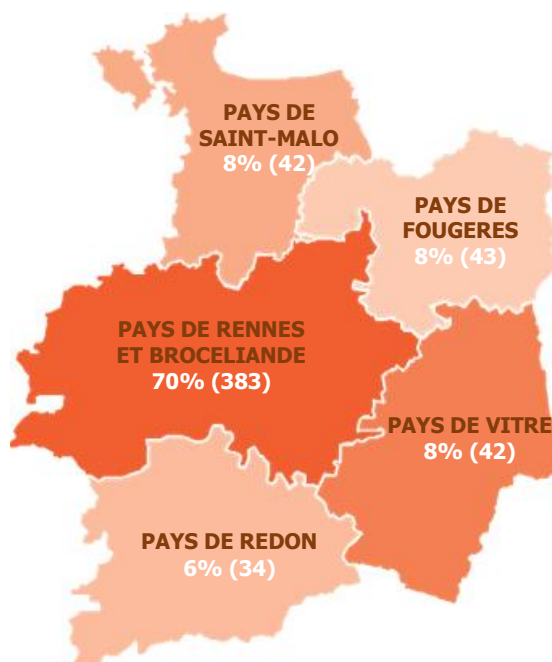
III. 6 – TERRITOIRE DEMANDE

Les demandeurs ont émis, pour 70% d'entre eux, le souhait d'être orienté en premier lieu vers un CHRS du territoire de **Rennes**.

Deux observations :

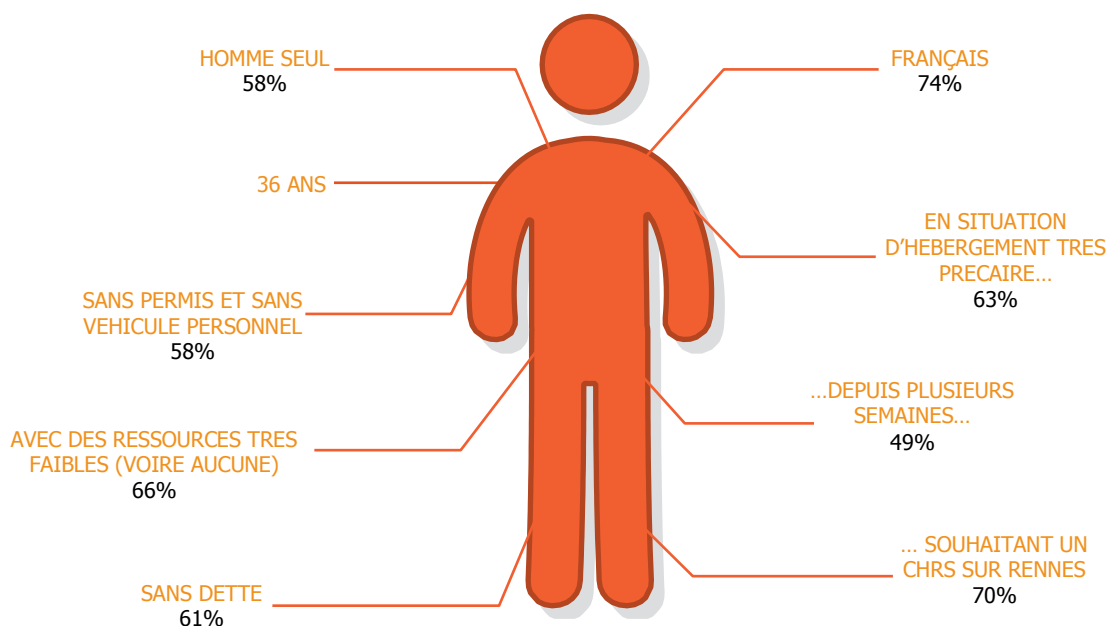
Le chiffre semble être en diminution par rapport à l'année dernière (74%), toutefois l'activité du SIAO n'était que partielle sur les territoires de Saint-Malo, Vitré et Redon.

Le territoire de Rennes n'offrant pas de places en CHRS pour les couples avec enfants, les hommes avec enfants et très peu pour les couples (uniquement à ADSAO), ces ménages ont souvent été contraints d'être orientés vers les autres territoires, alors que dans l'idéal la ville de Rennes aurait été priorisée (*en 2017 le SIAO fera évoluer son mode de comptabilisation pour intégrer ces particularités*).



III. 7 – SOCIOTYPE

Voici le profil type des personnes qui sollicitent une prise en charge en CHRS en Ille-et-Vilaine :



IV- LES REPONSES APPORTEES

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.

IV. 1 - LA TYPOLOGIE DES DECISIONS

Le SIAO a étudié **523 dossiers en commission** en 2016, sur les 542 reçus. Cet écart s'explique d'une part par la réception tardive de certains dossiers (fin Décembre), leur passage en CTO n'a pu être programmé que sur 2017 (14 dossiers), et d'autre part par l'annulation de 5 demandes avant leur passage en CTO :

- soit en raison de leur accès à un logement,
- soit en raison de leur départ du territoire,
- soit car la personne était injoignable.

Sur ces 523 dossiers passés en CTO, **364 (70%) ont bénéficié d'une orientation en CHRS** (dont 15 en admission directe). Le taux est en augmentation par rapport à 2015 (65%) qui était cependant une année partielle pour certains territoires.

1 ^{er} PASSAGE EN CTO (523)		
Admissibilité	316	60%
Refus	124	24%
Ajournement	87	16%

2 ^{ème} PASSAGE EN CTO (60)		
Admissibilité	48	80%
Refus	10	17%
Ajournement	2	3%

Ces 2 ménages ont finalement annulé leur demande.

Parmi les 87 dossiers ajournés lors de leur premier passage en CTO, 30% n'ont pas fait l'objet d'un second examen. Les demandes de renseignements complémentaires ont pu rester sans suite, ou les personnes ont pu annuler d'elles-mêmes leur demande (parfois en raison de l'accès à un autre dispositif).

A NOTER

Les structures d'évaluation SIAO 35 ont un **taux moyen d'ajournement de 16%**, alors que pour les structures hors département qui nous adressent des demandes d'orientation en CHRS ce taux monte à 33%.

IV. 2 - LES REPONSES NEGATIVES

Les membres des CTO ont estimé que pour 134 ménages en demande, cette solution ne semblait pas adaptée, et ont exprimé un refus d'orientation en CHRS :



Soit en raison de leur **statut administratif** (situation irrégulière sur le territoire français, européens, durée de validité du titre de séjour trop courte...), pour 42% d'entre eux.



Soit au regard des **problèmes de santé** notamment psychique et d'addictologie qu'il semble nécessaire de stabiliser avant d'envisager une orientation en CHRS (14% d'entre eux).



Soit parce que **le ménage ne relève pas du CHRS** et peut être réorienté vers un autre dispositif (26% d'entre eux) comme :

- le logement autonome (absence de besoin d'accompagnement),
- un dispositif dédié aux jeunes (SALAJ, LOJI, FJT...),
- une résidence sociale (pension de famille, maison de retraite).



Soit enfin car **le choix du territoire**, départemental ou local, n'est pas (suffisamment) motivé. En effet, alors que la pression est constante, les CTO ont une vigilance particulière sur cet ancrage local, la cohérence du projet et son inscription dans cet environnement. Ce motif de décision concerne 11% des demandeurs ayant eu un refus.

Les autres dossiers ont été rejetés en raison de l'incompatibilité de l'offre sur le territoire (famille très nombreuses, couples avec enfant(s) voulant uniquement Rennes, femmes avec animaux...).

IV. 3 - LES DELAIS LIES A LA CTO

Evaluation

Réception &
traitement SIAO

CTO

Admission
CHRS



10 jours

En moyenne, les dossiers de demande de CHRS sont reçus par le SIAO 10 jours après l'évaluation (date du 1^{er} entretien) avec le demandeur.

9 jours

Les dossiers passent ensuite en CTO environ 9 jours après, lors de la session suivante. Le délai est devenu homogène sur tous les territoires en raison du rythme désormais bimensuel des CTO sur Rennes (alors qu'auparavant elles étaient hebdomadaires, le temps d'attente était par conséquent plus court).

40 jours

Après une décision d'orientation vers une place CHRS, les ménages ont attendu, en 2016, environ 40 jours avant d'y être admis. Le délai s'est allongé de 10 jours par rapport à 2015, ce qui témoigne de la tension croissante d'accès à ce dispositif.

V- LES SUITES DONNEES AUX COMMISSIONS

V. 1 – LES PERSONNES SUR LISTE D'ADMISSIBILITE

V.1.a - Les délais d'attente

Comme précisé ci-avant, le délai moyen d'attente en 2016 pour les personnes qui ont été admises en CHRS a été de **40 jours** (après CTO). Ces délais varient cependant selon les CHRS et selon les publics.

	2016 (en jours)	2015 (en jours)
ADSAO Redon	70	13
ADSAO Rennes	58	35
ASBL	24	22
ASFAD	49	42
AMIDS	8	18
Le Goéland	60	22
APE2A	105	32
Tertres Noirs	20	32

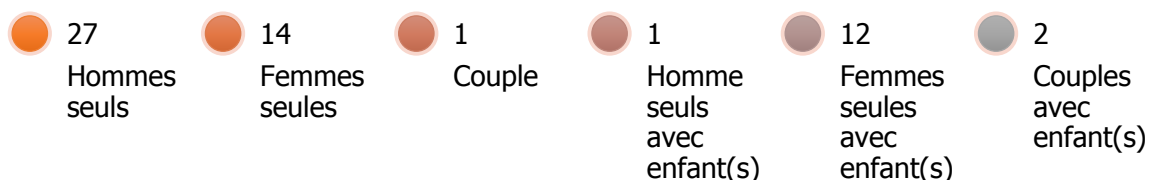
Les délais les plus longs sont subis par les hommes avec des enfants (104 jours), les hébergements adaptés étant situés uniquement à l'extérieur de Rennes.

Les **femmes seules** attendent plus longtemps que la moyenne également, un mois et demi ; la raison principale tient aux caractéristiques de l'offre disponible, notamment à l'ASFAD, constituée principalement de logements familiaux.

Les autres ménages (hommes seuls, couples avec ou sans enfant(s) et femmes avec enfant(s)) ont une durée d'attente moyenne d'un mois.

V.1.b - Les personnes en attente

Début janvier 2017, le SIAO comptabilisait **83 personnes** dont 26 enfants sur la liste d'admissibilité en CHRS établie après passage en CTO. Elles se répartissaient en 57 ménages :



Pour mémoire au 1^{er} janvier 2016 cette liste n'était composée « que » de 56 personnes.

Au 1^{er} janvier 2017, ces ménages attendaient leur admission en CHRS depuis presque 2 mois, délai qui s'allonge par rapport à 2015 (1,5 mois).

Ces délais ne sont toutefois pas les durées d'attente totales car la date d'admission n'est pas encore connue, et la différence par rapport aux délais indiqués plus haut peut s'expliquer par le nombre d'annulations de demandes de CHRS malgré une orientation du SIAO.

V.1.c - Les listes d'admissibilité des CHRS

Au 1^{er} janvier, parmi ces 57 ménages, 22 étaient positionnés sur la liste d'admissibilité de plusieurs établissements (jusqu'à quatre pour ceux qui ont élargi et justifié leurs choix géographiques à l'ensemble du département).

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

CHRS	Total	Hommes seuls	Femmes seules	Couples	Hommes seuls avec enfant(s)	Femmes seules avec enfant(s)	Couples avec enfant(s)
ADSAO Redon	4	2					2
ADSAO Rennes	21	20		1			
ASBL	12	12					
ASFAD	25		13			12	
AMIDS	2	2					
Le goéland	7	1	2	1		2	1
APE2A	11	3	2	1	1	3	1
Tertres Noirs	12	6	2	1		2	1

Le constat de la différence du nombre de personnes en liste d'admissibilité sur les CHRS de l'ASBL (12) et Adsa (20), alors qu'ils accueillent tous deux des hommes seuls, s'explique notamment par le souhait impératif des demandeurs d'une **chambre individuelle**, ce qu'offre systématiquement Adsa.

Le nombre de femmes seules en attente à l'ASFAD est également important (13), et s'explique par le **peu de places individuelles** (5) sur le collectif principal sécurisé (bâtiment Brocéliande).

V. 2 – LES PERSONNES ANNULANT LEUR DEMANDE

Sur les 364 ménages ayant eu une orientation vers le CHRS dans le cadre d'une commission, et placées sur liste d'admissibilité, **125 ont annulé leur demande**, soit près d'un tiers d'entre elles.

Au jour de l'annulation (information transmise par l'évaluateur à la demande du SIAO), ces personnes attendaient depuis deux mois et demi. Cette durée est à rapprocher du principe d'actualisation de la demande tous les 3 mois -faute de quoi la demande est annulée.

Les motifs de l'annulation sont notamment :

- l'accès à un autre dispositif, dont le logement (50 ménages), ce qui interroge sur la pertinence des argumentaires axés sur la nécessité d'un accompagnement social,
- l'absence de suites données à la proposition, les difficultés à joindre la personne, l'annulation par la personne sans motif exprimé (61 ménages),
- 8 ménages ont également refusé la proposition d'admission qui leur était faite par le CHRS,
- Les autres ménages ont été incarcérés ou hospitalisés et n'ont donc pas pu donner suite aux propositions d'orientation.

V. 3 – LES PERSONNES ADMISES EN CHRS

V.3.a - Les personnes admises

L'intérêt d'étudier attentivement chaque dossier en commissions dans lesquelles sont présents les CHRS, est d'optimiser les chances pour les personnes orientées d'y être accueillies. En effet, si le

directeur d'établissement dispose de son pouvoir d'admission et qu'il peut dès lors refuser, de manière motivée, l'admission de la personne, cela ne s'est produit que pour deux ménages cette année (un couple et une femme seule).

En 2016, les CHRS ont admis 270 ménages, soit **387 personnes**.

Elaboration d'un indice de fluidité :

CHRS	Places	Nombre de personnes admises	Indice de fluidité
ADSAO Redon	11	11	1
ADSAO Rennes	55	37	0,7
ASBL	69	87	1,3
ASFAD	188	151	0,8
AMIDS	11	17	1,5
Le Goéland	29	30	1
APE2A	19	19	1
Tertres Noirs	33	37	1,1
TOTAL CHRS	415	390*	0,94

Note de lecture : l'indice de fluidité se corrèle avec les durées de prise en charge du CHRS et les durées d'attente pour y accéder : plus le chiffre est petit, plus l'accès au CHRS est tendu.

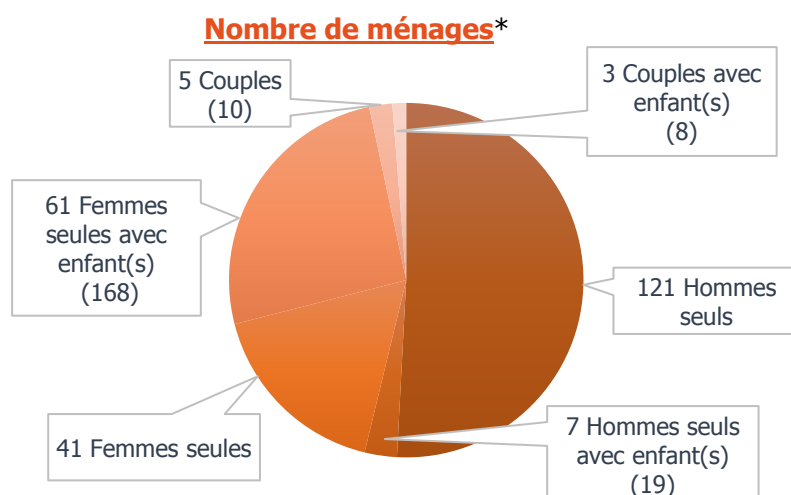
* Le total fait 390 car 3 personnes ont été successivement admises dans 2 CHRS au cours de la même année.

V.3.b - Le taux d'occupation

Le taux moyen d'occupation des CHRS sur l'année 2016 est de **93%** (94% en 2015).

CHRS	Taux d'occupation en 2016	Taux d'occupation en 2015	CHRS	Taux d'occupation en 2016	Taux d'occupation en 2015
ADSAO Redon	55%	79%	AMIDS	96%	91%
ADSAO Rennes	90%	85%	Le Goéland	104%	97%
ASBL	77%	80%	APE2A	103%	132%
ASFAD	99%	89%	Tertres Noirs	91%	97%

A la date du 1^{er} janvier 2017, le taux d'occupation moyen des CHRS sur l'Ille-et-Vilaine était de 88% : 367 personnes sont hébergées ce jour, dont 112 enfants (35 de 3 ans ou moins), représentant 238 ménages :



En moyenne au 1^{er} janvier, ces personnes étaient accueillies depuis **10 mois** (avec de fortes disparités en CHRS, par exemple à l'ASBL les personnes sont présentes depuis en moyenne 2 mois alors qu'à l'ASFAD cela fait 20 mois)

* entre parenthèses le nombre de personnes que ces ménages représentent (enfants, conjoint...)

VI- LES PERSONNES SORTIES DES CHRS

254 ménages sont sortis des CHRS Insertion en 2016, représentant **357 personnes**.

Nombre de ménages sortis des CHRS

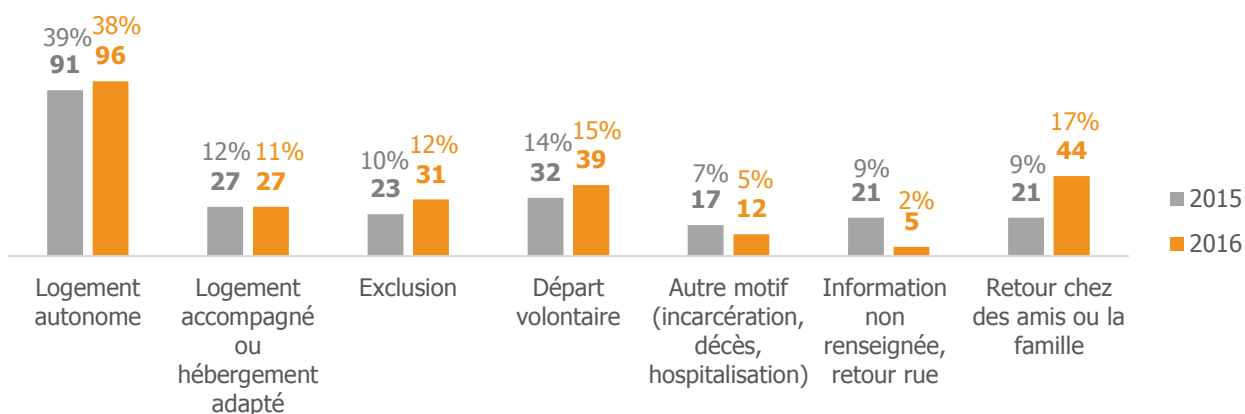
ADSAO Redon	ADSAO Rennes	ASBL	ASFAD	AMIDS	Le Goéland	APE2A	Tertres Noirs
9	37	88	60	12	9	12	27

Taux de rotation (différence entre nombre de sorties et nombre d'entrées)

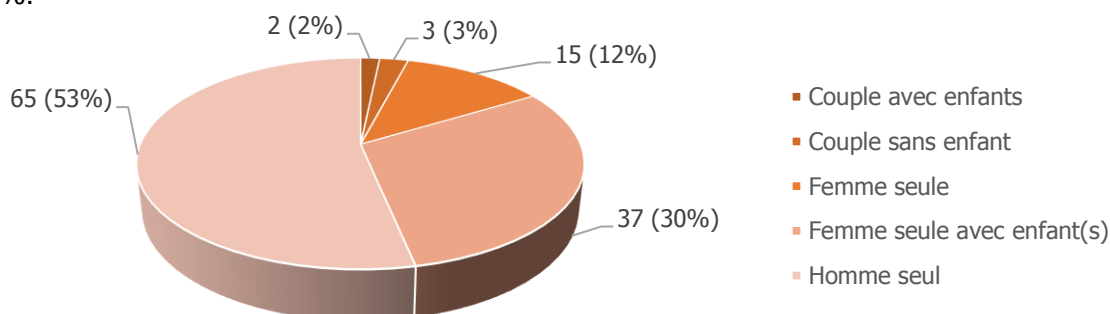
0,80	1,00	1,00	0,40	0,70	0,30	0,60	0,70
------	------	------	------	------	------	------	------

VI. 1 – MOTIFS DE SORTIE

Près d'un ménage sur deux (47%), soit 123 ménages, sort de CHRS pour accéder à un logement, autonome ou accompagné, ou un hébergement durable.



Toutefois, on observe de fortes disparités selon la composition familiale : **les ménages avec des enfants** ont un taux de sortie positif plus élevé que les personnes seules et les couples (83% contre 40%). Si bien que si l'on comptabilise les sorties en personnes, le taux de 47% passe à 60%.



Près des deux tiers d'entre eux sont sortis pour accéder à un logement social. Le dernier tiers est composé de sorties :

- dans le parc privé,
- dans un foyer de jeunes travailleurs,
- dans une résidence sociale type maison-relais.

Plus à la marge, certains ménages sont sortis vers un centre maternel ou ont été admis dans un autre CHRS.

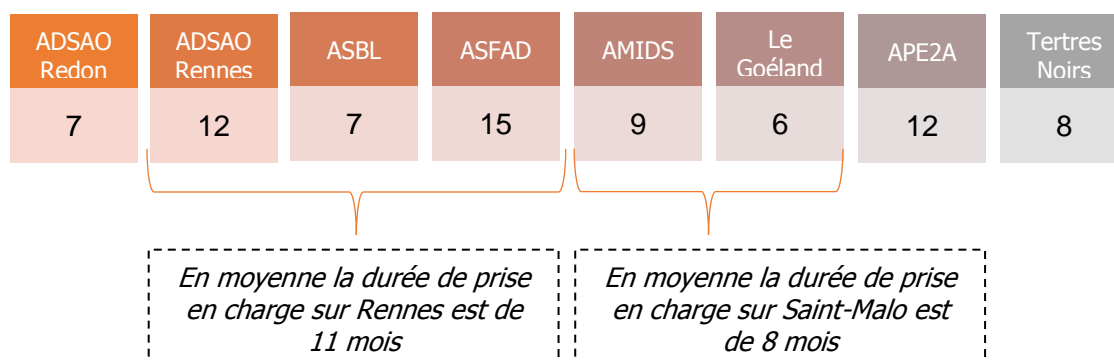
31 ménages ont été exclus du CHRS dans lequel ils avaient été admis, ce sont uniquement des personnes seules (28 hommes, 3 femmes). Ces exclusions veulent parfois se rendre pédagogiques afin de faire prendre conscience de la gravité de leurs agissements. 30 hommes seuls (de tous les CHRS en accueillant) sont également partis volontairement.

7 hommes seuls ont eu besoin d'une (nouvelle) hospitalisation et ont dû à ce titre quitter le CHRS.

Globalement, les hommes et femmes seules sortent de CHRS pour des motifs très variés, allant de l'exclusion à l'accès au logement du parc privé, alors que les ménages avec enfants n'ont quasiment que des sorties vers du logement autonome.

VI. 2 – DUREE D'HEBERGEMENT

La durée moyenne de prise en charges des personnes sortantes de CHRS en 2016 a été de **10 mois**, avec toutefois de fortes disparités entre établissements :



A NOTER

Si l'on extrait de la liste des personnes sorties de CHRS celles prises en charge depuis 3 ans et plus, la durée de prise en charge moyenne chute automatiquement :

ADSAO Rennes (3 ménages) : 12 mois > 8 mois

ASFAD (4 ménages) : 15 mois > 12 mois

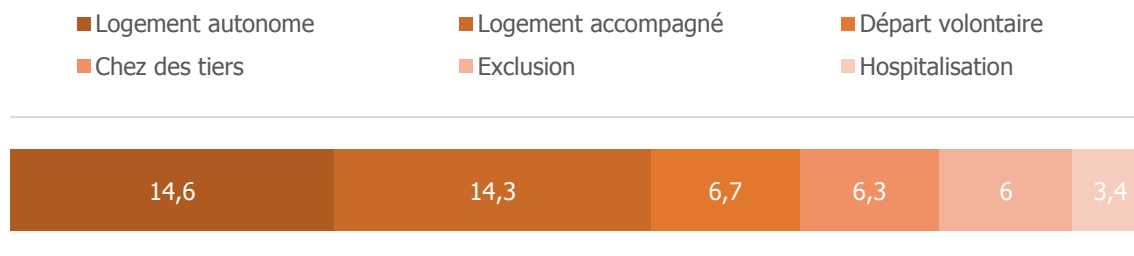
APE2A (2 ménages) : 12 mois > 10 mois

Ce sont les **femmes seules avec leurs enfants** qui ont les durées de séjour les plus longues, environ 15 mois de prise en charge. Cet indicateur est stable par rapport à l'année précédente, tout comme pour les hommes seuls, qui sont restés en moyenne 9 mois.

5 ménages sont restés moins d'une semaine (au CHRS de l'ASBL), sortis volontairement.

Comme l'année dernière, la durée de prise en charge est plus longue pour les personnes qui sortent « positivement », avec une moyenne de 14,6 mois contre 15 mois l'année dernière. Une baisse peu importante mais significative puisque les chiffres couvrent cette année l'ensemble des ménages sortis (alors que 2015 était une année partielle).

Si la prise en charge avant l'accès au logement social reste assez longue (16 mois), celle pour accéder à une résidence social type maison-relais l'est davantage, avec 20 mois de CHRS. Au contraire, la sortie vers le centre maternel a été prononcée 5 mois après l'admission en CHRS et les sorties vers les FJT font suite à 11 mois de prise en charge en CHRS.



La durée de prise en charge permet également d'identifier les points de tension dans l'accès aux dispositifs de sortie de CHRS. Ainsi, cette durée va être plus longue pour accéder à un logement sur Rennes que sur les autres territoires (16 mois en moyenne, en baisse importante par rapport à 2015, contre moins de 10 mois). Cette durée est équivalente pour le logement adapté sur la métropole qui propose un panel diversifié et conséquent de solutions, souvent coordonnées par la commission locale de l'habitat. Sur Fougères au contraire, les 3 personnes qui sont sorties vers une pension de famille ou un logement conventionné ALT ont été auparavant prises en charge 2 ans et demi en CHRS.

Tableau de la durée de prise en charge en CHRS par territoire selon motif de sortie positive

	Pays de Rennes	Pays de Saint-Malo	Pays de Vitré	Pays de Fougères	Pays de Redon
Logement autonome	16 mois	7 mois	12 mois	11 mois	7 mois
Logement accompagné	15 mois	8 mois	6 mois	30 mois	8 mois

SIAO 35

Les missions transversales

I- LA MISSION COMMUNICATION



Le SIAO a réalisé 7 notes techniques d'information, qui ont pour destinataires principaux les travailleurs sociaux des structures d'accueil, d'hébergement et d'orientation. 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, services de l'Etat...). Elles sont diffusées par voie de mails et sont mises en ligne sur le site de présentation du SIAO.



Le SIAO a également actualisé très régulièrement son site internet www.siao35.fr, que ce soit son blog (articles de presse notamment) ou sa page d'accueil (informations pratiques sur le fonctionnement des structures, reportages vidéos ou audio sur la précarité) afin de favoriser le partage d'informations entre tous les acteurs.



Afin d'améliorer l'interconnaissance des services d'orientation et d'évaluation du SIAO -que ce soit sur le volet Urgence ou Insertion- avec les centres d'hébergement, un nouvel outil a été créé, sur internet, recensant avec précision l'ensemble de ces structures : www.dispositifs-siao35.fr. Une page, téléchargeable et imprimable, est dédiée à chacune d'entre elle, avec si possible des photographies et l'ensemble des éléments concernant les modalités d'accueil et de séjour. Le SIAO ayant la main sur ce site, il lui est possible de le modifier en temps réel.



Enfin, à partir du site www.service-public.fr, le SIAO a élaboré un guide relatif aux droits des personnes étrangères sur le sol français, en lien avec leurs possibilités d'accès à l'hébergement ou au logement en fonction de leur situation administrative. Il se compose de deux parties, pour les personnes d'origine européenne et pour les personnes extra-communautaires. Il a pour but d'aider les professionnels de l'évaluation et de l'orientation à dégager des pistes d'accompagnement en fonction du statut du ménage, de lui proposer l'orientation la plus adaptée à ses besoins, d'être un repère pour sa propre connaissance du droit français.

II- LA MISSION OBSERVATION

Le SIAO continue d'utiliser l'application ProGdis 115/SIAO pour la régulation des places d'urgence et d'insertion qui rentrent dans son champ de compétence. Le SIAO assure toujours son rôle d'administrateur (gestion des comptes utilisateurs, accompagnement et formation...) et sert de passerelle entre les utilisateurs du quotidien et le prestataire CDPM ; pour la résolution de difficultés d'utilisation.

Des évolutions ont été apportées courant Juillet 2016, visant à améliorer la qualité de la saisie, en simplifier les procédures, et développer l'ergonomie de l'interface.



Par ailleurs, la mise en place de la nouvelle application SI-SIAO a été confirmée pour le début de l'année 2018. Elle viendra remplacer ProGdis au niveau national pour l'ensemble des SIAO. En 2017, la phase pré-opérationnelle sera lancée :

- formations pour l'ensemble des utilisateurs,
- anticipation des impacts sur le fonctionnement actuels,
- définition d'un calendrier...



L'année 2016 a permis de découvrir cette nouvelle application dans ses grandes fonctionnalités (présentations aux SIAO de Bretagne via la DRJSCS, newsletters de la DGCS) et de pointer les problèmes techniques à résoudre avant toute mise en œuvre. Par exemple, le volet Urgence/115 n'est pas opérationnel à ce jour, et la version 6 du volet Insertion, en phase de test dans plusieurs départements, connaît toujours des difficultés d'utilisation.

Grâce à ces outils utilisés au quotidien par le 115 et les antennes, ainsi qu'à ceux déployés spécifiquement par le SIAO 35 (plateforme de saisie en ligne, tableaux partagés des nuitées hôtelières) le SIAO a pu répondre aux multiples demandes d'éléments statistiques des services de l'Etat à un rythme :

hebdomadaire

pour les données
hivernales

mensuel

pour le suivi des nuitées
hôtelières

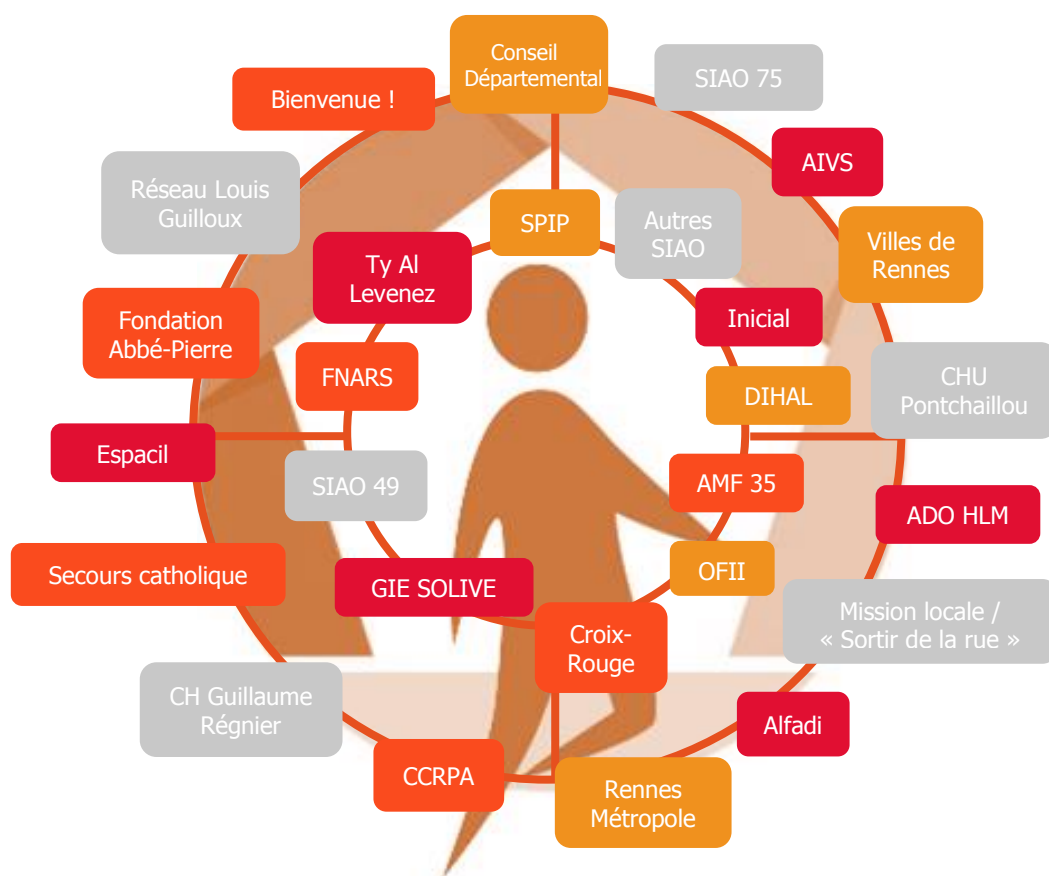
semestriel

pour le ministère

Le SIAO a pu présenter son rapport d'activité pour la première fois aux partenaires à l'occasion de son assemblée générale. Il a également réalisé des photographies d'activité Urgence ainsi qu'un bilan à mi-année du volet Insertion. Tous ces éléments sont à retrouver sur le site du SIAO.

III- LA MISSION COORDINATION

Le SIAO a poursuivi sa démarche de connaître et de se faire connaître des partenaires locaux de la précarité, de l'hébergement et du logement, afin de mieux organiser les articulations entre ses procédures et celles des autres acteurs du territoire. Cette année, plusieurs rencontres ont été programmées avec le Réseau Louis Guilloux (notamment concernant les appartements de coordination thérapeutique), avec Inicial (Action Logement) ; les travaux concernant les sortants de prison avec le SPIP 35 et concernant l'accès au logement social avec Rennes Métropole se sont poursuivis.



Le SIAO participe dès que possible :

- aux commissions de médiation DALO-DAHO du département,
- aux réunions de la commission locale de l'habitat de Rennes Métropole,
- aux réunions thématiques entrant dans son domaine de compétence.

Tout au long de l'année, en tant que membre du comité technique du PDALHPD, il a contribué à l'élaboration de ce plan qui devrait être validé début 2017. Il a également apporté sa contribution aux comités de pilotage de la PASS de Pontchaillou et du dispositif COORUS (en sus des commissions d'admission qu'il anime).

En fin d'année, et suite à des discussions au sein des commissions territoriales Urgence et veille sociale, le SIAO s'est raccroché à la plateforme rennais d'innovation sociale (Solidaren) pour apporter son soutien au développement de l'accès au numérique des personnes sans-abri. Cela a pris la forme de deux projets qui devraient voir le jour en 2017 :

- une carte Web géolocalisant l'ensemble des structures de premier accueil ;
- un coffre-fort numérique visant notamment à stocker les documents administratifs.

Le 15 novembre 2016, le SIAO a organisé, avec la Mission Locale et le Relais centre-ville (service de Prévention Spécialisée), un temps fort sur la question de l'accès à l'hébergement et au logement des jeunes à Rennes. Ce colloque était présidé par François Chobeaux, animateur du réseau « Jeunes en Errance » et membre de l'équipe pédagogique national des CEMEA, et a permis de réunir une soixantaine de personnes, notamment travailleurs sociaux. Il a permis d'identifier un certain nombre de freins sur cette thématique et de dégager des pistes de travail pour les mois à venir.

SIAO 35
5, rue du Bois Rondel – 35700 RENNES
www.siao35.fr / secretariat.siao35@gmail.com
Tél : 07.86.30.70.87

