Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation de l'Hérault

SECRETARIAT

134 avenue de Palavas- 34000 Montpellier

Tél.: 09 67 42 93 71 secretariat@siao34.org

Siege social : DDCS, rue Serge Lifar - CS 97378 - 34184 MONTPELLIER

Rapport d'activité 2017



Sommaire

1	Préser	ntation du SIAO34	4
	1.1 Rap	opel du cadre réglementaire et missions	4
	1.2 Org	anisation du SIAO-Hérault	6
	1.2.1	L'association en 2017	6
	1.2.2	L'organisation de l'équipe salariée	6
	1.2.3	Un élargissement du champ d'intervention du SIAO en 2017	8
2	L'activ	ité du SIAO34	9
	2.1 Vol	et urgence	10
	2.1.1	Missions du 115	10
	2.1.2	Le fonctionnement du 115	11
	2.1.3	Axes de travail	13
	2.2 Vol	et insertion	14
	2.2.1	Fonctionnement	14
	2.2.2	Utilisation de l'application informatique Etat : SI-SIAO	16
3	Donné	es de l'observatoire	18
	3.1 Vol	et urgence	18
	3.1.1	Le public : Une augmentation du nombre de personnes différentes	18
	3.1.2	Les appels au 115	20
	3.1.3	Les demandes formulées au 115	23
	3.1.4	Les réponses apportées par le 115	24
	3.1.5	Les prises en charge sur orientation du SIAO Urgence/115	26
	3.1.6	L'offre d'hébergement d'urgence et les modalités d'attribution des places	29
	3.1.7	Activité liée au déclenchement du renforcement hivernal 2016-2017	30
	3.2 Vol	let insertion	31
	3.2.1	Le public	33
	3.2.2 social)	L'hébergement d'insertion (CHRS, Stabilisation, Appartement-relais, Hôtel 36	
		Le logement adapté (Résidences sociales, Foyers Travailleurs Migrants, relais pensions de famille, Résidence accueil, Intermédiation locative avec il glissant, sous location avec ou sans bail glissant)	
	3.2.4	Les admissions et les délais d'attente avant admission en 2017	40
	3.2.5	Les échecs de positionnement	41
	3.2.6	Les demandes sur liste d'attente en début d'année 2018	41
	3.2.7	Les publics prioritaires DAHO	42

	3.2.	Projet accompagnement en zone non tendue	43
	3.3	Productions d'indicateurs et données statistiques	45
	3.3.	1 Remontées hebdomadaires	45
	3.3.	2 Le recueil d'indicateurs AHI	45
	3.3.	Bilan de l'activité hivernale 2016-2017	45
	3.3.	4 La participation aux instances du PDALHPD	46
	3.3.	5 Comités de pilotage AHI	46
	3.3.	6 Le club régional des SIAO	46
	3.3.	7 Indicateurs mensuels sur le site internet du SIAO34	46
4	Aut	res actions de réflexion et de communication	46
	4.1	Actions de formations et d'échanges	46
	4.2	Mise à jour du répertoire des dispositifs AHI	47
	4.3	Développement des outils de communication	47
	Rédad	tion d'une lettre d'information	47
	Mise 6	n ligne du site internet SIAO34	47
	4.4	Actualisation des plaquettes estivale et hivernale de la veille sociale	47
5	Syı	nthèse données 2017	48
	Urgen	ce	48
	Inserti	on	49
6	Anı	nexes	50
	6.1	Bilan mi-parcours (à 5 mois) mission juridique	50

1 Présentation du SIAO34

1.1 Rappel du cadre réglementaire et missions

Les SIAO sont créés et encadrés dans un premier temps par les circulaires du 8 avril 2010 et du 7 juillet 2010, qui définissent ainsi les objectifs :

- -Réguler les orientations : Simplifier les démarches d'accès à l'hébergement ou au logement (ordinaire ou adapté) pour les personnes sans domicile fixe et simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent ;
- -Traiter avec équité les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante ; orienter la personne en fonction de ses besoins et non seulement en fonction de la disponibilité des places
- -Coordonner les différents acteurs, de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité hébergement-logement ;
- -Participer à la constitution d'observatoires locaux afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées. Le recueil de données alimentera les travaux du plan départemental d'accueil, d'hébergement et d'insertion, ainsi que l'analyse des besoins sociaux des CCAS.

Il prend appui sur « trois principes fondamentaux »:

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

Adoptée le 24 mars 2014, la loi ALUR est venue renforcer et consacrer juridiquement les SIAO et modifie le Code de l'action Sociale et des familles pour y préciser les missions du SIAO dans l'article L.345-2-4.

« Afin de garantir d'une part, le meilleur traitement de l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement formulées par les personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant et, d'autre part, afin d'améliorer la fluidité entre ces deux secteurs, une convention est conclue dans chaque département entre l'Etat et une personne morale pour assurer un service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO). »

Le SIAO a pour missions, sur le territoire départemental :

- 1. De recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative ;
- 2. De gérer le service d'appel téléphonique pour les personnes ou familles mentionnées au premier alinéa ;
- 3. De veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles mentionnées au même premier alinéa, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire;
- 4. De suivre le parcours des personnes ou familles mentionnées audit premier alinéa prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation ;

- 5. De contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social.
- 6. D'assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale prévu à l'article L. 345-2 et, lorsque la convention prévue au premier alinéa du présent article le prévoit, la coordination des acteurs mentionnés à l'article L. 345-2-6;
- 7. De produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ;
- 8. De participer à l'observation sociale.

Pour permettre aux SIAO de mettre en œuvre leurs missions, les personnes morales assurant un hébergement et les organismes bénéficiant de l'aide pour loger à titre temporaire doivent dès lors qu'elles reçoivent un financement de l'Etat mettre à disposition du SIAO leurs places d'hébergement et l'informer de toutes celles qui sont vacantes ou susceptibles de l'être. Ils doivent ensuite mettre en œuvre les propositions d'orientation du SIAO, ou motiver leur refus. Ils peuvent admettre en urgence les personnes en situation de détresse médicale, psychique ou sociale, sous réserve d'en informer le SIAO.

La circulaire du 17 décembre 2015, précise les modalités de mise en œuvre des dispositions de la loi ALUR du 24 mars 2014 sur les missions et le cadre d'action des SIAO en 7 points principaux :

- Le cadre juridique et des missions des SIAO (rappel des missions et apports de la loi ALUR);
- Les objectifs et modalités de mise en place d'un SIAO unique (opérateur unique et forme juridique) ;
- Le pilotage des SIAO par l'Etat et des partenariats à développer dans le cadre de leur mission de coordination;
- Les perspectives autour de la convergence vers le SI SIAO;
- La priorité au logement et fluidité vers le logement.

1.2 Organisation du SIAO-Hérault

1.2.1 L'association en 2017

Le Conseil d'administration compte jusqu'à 24 membres élus par collège et renouvelés dans les conditions suivantes :

Depuis les nouveaux statuts adoptés en 2016, les membres sont répartis en 2 collèges :

I - Le collège A.H.I. compte jusqu' à 18 membres, dont la moitié au moins sont des acteurs de l'hébergement et du logement.

II - Le collège des usagers, comprenant jusqu'à 6 membres.

Ce second collège fait l'objet d'un travail de partenariat avec les C.V.S. du département et le C.C.R.P.A. Lors de l'AG du 9 juin 2017, deux personnes accompagnées se sont présentées.

Le bureau du Conseil d'administration comprend jusqu'à 9 membres désignés, en leur nom propre, par le conseil d'administration ainsi que les 2 personnes accompagnées élus en juin 2017 en qualité d'invités.

En date du 9 juin 2017, selon le renouvellement par tiers prévu dans ses statuts, l'Assemblée Générale de l'association SIAO-HERAULT a réélu une partie des membres du Conseil d'administration. Dans cette nouvelle organisation, le Conseil d'Administration est composé à ce jour de 18 membres.

Pour le collège A.H.I.: ABES, ADAGES, ADOMA, AERS, AMICALE DU NID, ATU, CCAS de Montpellier-CHRS E. BOUISSONADE, CCAS de Sète, FARE, GAMMES, GESTARE, HABITAT ET HUMANISME, HABITAT JEUNE MONTPELLIER, LA CLAIRIERE, LE REFUGE, SOLIDARITE URGENCE SETOISE.

Pour le collège des usagers : 2 représentants élus hébergés dans 2 structures de l'Hérault.

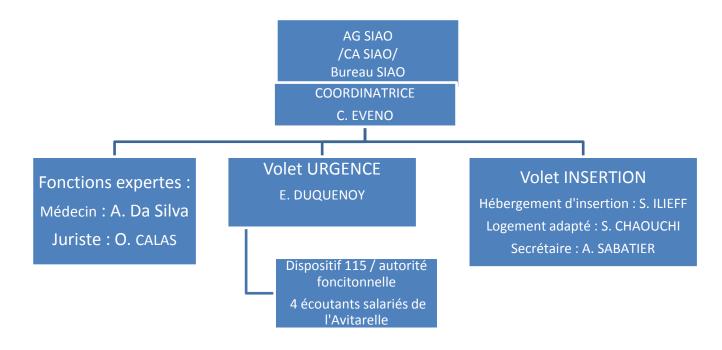
En 2017, se sont tenues:

- 10 réunions de bureau
- 3 réunions du Conseil d'Administration, les 18 mai, 9 juin et 30 aout,
- 1 Assemblée Générale ordinaire, le 9 juin 2017.

1.2.2 L'organisation de l'équipe salariée

En 2017: 4 recrutements sont intervenus

- -une référente urgence
- -un chargé de mission juridique
- -un médecin
- -une opératrice de saisie en CDD de décembre au 30 mars 2018 en vue de l'utilisation de l'application SI SIAO 115.



Au 31 décembre 2017, l'équipe du SIAO est composée de 8 salariés contre 4 salariés au 30-12-2016 soit 7,3 ETP :

- 1 coordinatrice (1 ETP)
- 2 chargées de mission (1,90 ETP)
- 1 référente urgence (1 ETP)
- 1 agent administratif (1 ETP)
- 1 chargé de mission juridique (1 ETP)
- 1 médecin (0,4 ETP)
- 1 opératrice de saisie (1 ETP) CDD

Il est à noter que les secrétariats de commission territorialisée du grand Biterrois et du Bassin de Thau sont animés par un temps partiel de référent de l'action auquel s'ajoute un appui administratif et d'encadrement soit 1 ETP pour les 2 commissions.

Le dispositif 115 est composé de 4, 35 ETP :

- 4 ETP d'écoutants, 0,20 ETP de coordination-encadrement et 0,15 ETP de veilleurs salariés de L'Avitarelle.
 - Soit au total l'équivalent de 12,7 ETP qui mettent en œuvre les missions du SIAO.

1.2.3 Un élargissement du champ d'intervention du SIAO en 2017

1.2.3.1 Le rapprochement du 115 : mise à disposition des moyens humains et matériels

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le SIAO déléguait à L'Avitarelle la mission de gestion du dispositif 115 par voie de convention.

Conformément aux textes législatifs et règlementaires et suite à la demande de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale de l'Hérault, il a été décidé d'optimiser l'organisation actuelle en intégrant le dispositif 115 au SIAO34 par la voie de la mise à disposition des personnels et des moyens mis en œuvre par l'association L'Avitarelle pour réaliser ce service. Une convention d'une durée de 2 ans a été convenu en ce sens avec comme finalité à terme l'intégration du 115 au SIAO.

1.2.3.2 Le recrutement de fonctions expertes

En 2017, le SIAO a recruté un chargé de mission juridique et un médecin dont les contours et l'intérêt des missions avaient émergé des constats du diagnostic à 360 °.

Le recrutement d'un médecin est issu du constat suivant : par manque de places en dispositifs médico-sociaux ou sanitaires, une frange importante de personnes réside dans les centres d'hébergement du dispositif AHI, qui deviennent alors une solution durable de substitution, la seule solution qui leur évite la rue. Le dispositif AHI est embolisé par des personnes qui relèvent d'une prise en charge médico-sociale ou sanitaire. Les missions du poste sont :

> Elaborer un état des lieux des besoins et de leurs évolutions potentielles

La personne recrutée devra donc procéder au repérage et à l'analyse de la situation sanitaire des personnes hébergées sur les dispositifs d'hébergement (urgence, insertion et logement adapté).il s'agira de dresser un état des lieux des pathologies des personnes et des besoins en termes de places et dispositifs.

Faciliter les parcours de santé

Pour les personnes hébergées qui ne relèvent plus des dispositifs AHI, le médecin devra faciliter la prise en charge de ces publics, et accompagner dans la recherche des solutions de sortie

venir en **appui des opérateurs sur des situations médicales complexes** (Organisation de commissions ad hoc)

> Favoriser et développer les liens avec les partenaires extérieurs

La mise en œuvre de ces missions nécessite un fort travail en réseau avec les acteurs (institutions et opérateurs de terrain) de l'AHI, du médico-social, du sanitaire et du handicap.

Le recrutement d'un chargé de mission juridique s'inscrit dans le contexte suivant :

Les dispositifs d'hébergement d'urgence voire d'insertion sont amenés à héberger des personnes en situation administrative complexe. Ces publics présentent des situations variables au regard du séjour qui traduisent une difficulté d'avoir une vision claire de l'ensemble des solutions à rechercher. La perspective est de créer une plate-forme juridique ressource concernant les personnes étrangères hébergées en situation administrative complexe. Les objectifs de la mission sont les suivants :

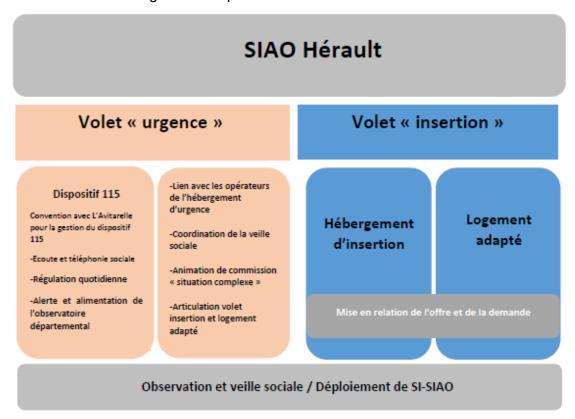
- Animer une « plateforme mutualisée » pour les structures hébergeant des personnes en situation administrative complexe
- Elaborer un état des lieux des besoins

 Assurer les liens entre les différentes compétences existantes afin d'accompagner sur les aspects juridiques et pratiques pour faciliter l'accompagnement des personnes étrangères en situation administrative complexe.

2 L'activité du SIAO34

Le SIAO-Hérault est organisé en 2 volets :

- Un volet urgence avec la gestion du dispositif 115 mise en œuvre par le SIAO depuis le 1^{er} octobre 2017 dans le cadre d'une convention pour la mise à disposition des moyens humains et matériels du 115 au SIAO-Hérault signée entre L'Avitarelle et le SIAO.
- Un volet insertion depuis la création du SIAO, en 2010, en charge de l'hébergement d'insertion et du logement adapté.



2.1 Volet urgence

« Bonjour, vous êtes sur le 115 de l'Hérault, numéro vert des urgences sociales pour personnes sans abri... Veuillez ne pas guitter, nous allons donner suite à votre appel... »

Depuis le 1er octobre 2017, le SIAO34 gère le dispositif 115 d'un point de vue opérationnel. Ce numéro départemental d'urgence sociale est gratuit et accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Outil de premier accueil, de diagnostic et d'orientation dans le cadre de la gestion de l'urgence sociale, le 115 permet d'assurer de manière immédiate et inconditionnelle un accueil et une écoute à tout appelant. La mission première du 115 consiste donc, après avoir établi un diagnostic, à apporter une réponse de proximité en termes d'orientation, d'hébergement et d'accès aux droits à toute personne en détresse sociale.

Adoptée le 24 mars 2014, la loi ALUR (Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové) consacre juridiquement les Services d'Accueil et d'Orientation et vient modifier le Code de l'Action Sociale et des Familles pour y préciser les missions du SIAO; « Afin d'assurer le meilleur traitement de l'ensemble des demandes d' hébergement et de logement formées par les personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant et d'améliorer la fluidité entre ces deux secteurs […] ».

2.1.1 Missions du 115

Les écoutants 115 assurent l'accueil, l'écoute et l'orientation, 24h/24 et tout au long de l'année, des populations sans domicile du département, et ce sur appel téléphonique d'un usager. Il peut être sollicité par les travailleurs sociaux ou par toute personne souhaitant signaler une personne sans abri. Une réponse effective et de proximité est apportée à tout appelant.

Ses missions:

- L'accueil, l'écoute et l'information : La permanence 115 accueille et informe sur l'accès aux droits, sur les dispositifs de droit commun et sur les dispositifs d'urgence sociale gérés par l'ensemble des organismes sociaux et associations du territoire.
- L'évaluation et l'orientation : La permanence 115 évalue la nature et l'urgence de la demande, recherche et propose une réponse adaptée à la situation des personnes.
 Elle s'efforce de réorienter le demandeur vers les référents sociaux et services compétents.
- La gestion et la régulation des places d'hébergement d'urgence : Le 115 est chargé de mettre à l'abri, en fonction des places disponibles, toute personne, isolée ou en famille, se déclarant sans domicile fixe et sans solution amicale ou familiale.
- La production de statistiques du dispositif
- La participation à l'observation sociale

2.1.2 Le fonctionnement du 115

Dans le département de l'Hérault, l'accueil téléphonique quotidien se réalise de manière successive par quatre agents qualifiés, de 8h30 à 22h00, 365 jours par an. En dehors de ces temps, la ligne d'urgence est prise en charge par les éducateurs et les veilleurs de nuit d'une structure d'hébergement gérée par L'Avitarelle. Le service compte quatre lignes réceptionnant les appels 115, ainsi qu'une ligne à dix chiffres strictement dédiée aux partenaires.

- ✓ Le recensement quotidien de l'ensemble des places d'urgence par le 115 : Le dispositif 115, dans sa fonction de régulation, recense chaque jour les places d'hébergement d'urgence, pérennes ou de mise à l'abri, par point téléphonique ou par mail selon opérateurs.
- ✓ Le traitement des demandes

Les demandes d'hébergement d'urgence sont effectuées par appel au n° d'urgence 115 par un tiers ou le demandeur directement.

Les écoutants 115 doivent recueillir suffisamment d'éléments d'information auprès de l'appelant pour permettre de réguler.

• Si l'appel concerne une demande de prestation

Le terme « prestations » désigne les demandes d'informations diverses, les demandes de passages de maraude, les demandes de renseignements sur les modalités d'accès à l'aide alimentaire, aux soins, à l'hygiène...

Le 115 informe les personnes et les oriente vers les dispositifs dispensant les prestations adaptées à leurs demandes et leurs besoins.

• Si l'appel concerne un signalement

Les signalements de personnes sans-abri correspondent aux appels de particuliers ou des services publics informant des personnes sans abri sur la voie publique. Selon la nature du signalement, les dispositifs disponibles sont activés.

Si l'appel concerne une demande d'hébergement

Dès le premier appel, une évaluation de la situation du ménage est réalisée par les écoutants.

L'écoutant 115 évalue la demande et les éléments de vulnérabilité de la situation, il oriente la personne vers un travailleur social d'un SAO ou d'un autre service social en journée pour évaluation et/ou poursuite de l'accompagnement. Le 115 peut demander une note d'information au travailleur social, elle sera transmise à la structure d'hébergement. Cette note n'est pas une évaluation sociale, elle doit être entendue comme une information, un condensé en quelques lignes, de la situation de la personne pour son orientation sur une place d'urgence. Elle sert par ailleurs à évaluer la vulnérabilité de cette dernière.

Le 115 donne la consigne à l'appelant (demandeur ou travailleur social) de rappeler après la régulation quotidienne des places à 16h pour savoir s'il pourra bénéficier d'une place. Les éléments recueillis sont saisis dans l'application informatique utilisée par le 115.

Une demande d'hébergement d'urgence est valable 24h.

Il n'y a pas de constitution de liste d'attente

✓ La régulation quotidienne de l'urgence est réalisée sous la responsabilité du SIAO :

La régulation se fait en fonction des situations des personnes, des places disponibles et selon les modalités d'accès des différents opérateurs gestionnaires de places. Toute personne ayant fait une demande doit avoir une réponse.

Toute demande intervenant après la régulation quotidienne selon la vulnérabilité de la situation pourra être prise en charge dans le cadre d'une mise à l'abri hôtelière.

Le 115 informe le SIAO des situations complexes qui ne peuvent trouver de solutions d'hébergement telles que : situations administratives complexes, situations sanitaires (articulation ARS), certaine composition familiale, situation de handicap (place inadaptée).

√ L'entrée sur les places d'urgence

Toutes les places d'urgence sont accessibles et régulées par le 115. Les établissements gestionnaires peuvent procéder à des admissions directes pour les publics spécifiques, en lien avec le 115.

· Suivi et pilotage du dispositif

Un **comité de Pilotage** composé d'un membre du Bureau SIAO, des SAO, du responsable SIAO, de la DDCS et du 115.

Instances de suivi et de pilotage 2017	Participants
Deux comités de pilotage : -Avril 2017 -Novembre 2017	La DDCS, les SAO, le 115, un membre du bureau du SIAO et le responsable du SIAO.
Réunion mensuelle de suivi de la mise à disposition	Association L'Avitarelle et SIAO

Situations complexes

Dans le cadre du volet urgence du SIAO-Hérault, une commission d'étude des situations complexes est mise en place afin de favoriser la réponse aux problématiques individuelles repérées par les acteurs ou le SIAO et poser un cadre commun d'intervention en renforçant les articulations et de construire des réponses pluri-partenariales. Deux commissions « situation complexe » se sont tenues 2017.

2.1.3 Axes de travail

Organisation de la mise à disposition des moyens humains et matériels du 115

En février 2017, le recrutement d'une référente urgence a permis la mise en œuvre du volet urgence du SIAO. La présence quotidienne du SIAO lors de la régulation du 115 a ainsi permis d'améliorer la cohérence entre l'occupation des dispositifs, la fluidité des dispositifs et les orientations réalisées.

Il est ressorti d'une enquête nationale réalisé à la demande de la DGCS que la délégation de mission mise en place depuis 2015 (convention tripartite) ne permettait pas d'être en adéquation avec la loi ALUR. Afin de répondre plus efficacement aux attentes de la loi ALUR, le 115 doit être sous la responsabilité directe du SIAO. Après une réflexion conjointe entre la DDCS, L'Avitarelle et le SIAO, il a été décidé de mettre en œuvre une mise à disposition des moyens humains et matériels du 115 au SIAO. Ce dispositif permet ainsi de clarifier le lien entre le 115 et le SIAO. Les documents contractuels (convention de mise à disposition entre L'Avitarelle et le SIAO pour chaque salarié mis à disposition, avenant au contrat de travail de chaque salarié mis à disposition et rédaction d'une convention générale qui cadre la mise à disposition). Cette mise à disposition est conclue du 1er octobre 2017 au 30 septembre 2019. Le SIAO acquiert l'autorité fonctionnelle et devient responsable de l'opérationnalité du dispositif, l'Avitarelle conserve l'autorité hiérarchique.

• Formalisation de la commission situation complexe

Un groupe de travail a permis de formaliser le règlement de fonctionnement et une fiche de saisine disponible sur le site internet du SIAO34.

• Des applications informatiques pour l'urgence et l'insertion différentes

L'application informatique utilisée par le 115 est ProGdis SIAO-115 qui est utilisée dans l'attente de la mise en place d'un module 115 sur l'application SI-SIAO. Cette application développée par l'Etat est utilisée par le SIAO 34 pour l'insertion depuis 2012. L'application SI SIAO/115 a été mise en service en phase test en janvier 2017. Le SIAO Hérault a participé à deux formations et a été rencontré un département pilote afin de projeter son utilisation sur l'Hérault. Son déploiement sur l'Hérault et son utilisation par le 115 est prévue au 1er janvier 2018.

2.2 Volet insertion

2.2.1 Fonctionnement

La centralisation des demandes d'hébergement et de logement adapté

Toute demande d'hébergement d'insertion ou de logement adapté doit être instruite en remplissant obligatoirement et systématiquement une demande auprès du SIAO.

Le SIAO valide les préconisations de tous les dossiers vers les dispositifs d'hébergement d'insertion et de logement adapté (centre d'hébergement et de réinsertion sociale, stabilisation, appartement relais, hôtel social, résidence sociale, sous location avec ou sans bail glissant et intermédiation locative avec ou sans bail glissant) par l'intermédiaire de commissions d'orientation composées de représentants des structures AHI, de l'Etat et du Conseil Départemental. 3 instances techniques sous forme de commissions sont organisées sur le département :

-une à Béziers dont le secrétariat est géré par l'Association Biterroise d'Entraide et de Solidarité, qui reçoit les demandes formulées et organise les commissions pour le territoire du Grand Biterrois (Ouest du département).

-une à Sète dont le secrétariat est géré par l'association Solidarité Urgence Sétoise, qui reçoit les demandes formulées et organise les commissions pour le territoire du Bassin de Thau.

-une à Montpellier, gérée par le secrétariat du SIAO qui reçoit les demandes formulées et organise les commissions pour les autres secteurs du département. Une organisation spécifique est déployée à Montpellier afin de permettre le traitement d'un plus grand nombre de dossiers.

Depuis juin 2015, deux instances traitent les dossiers reçus par le SIAO :

- Un comité technique hebdomadaire composé de l'équipe du SIAO traite les dossiers ajournés sur les commissions précédentes et les nouveaux dossiers arrivés.
- Une commission hebdomadaire en plénière composée de travailleurs sociaux représentant des structures d'hébergement-logement, de la DDCS, du Conseil Départemental traite les recours suite aux avis défavorables, les dossiers sur lesquels le comité technique n'a pu statuer et les nouveaux dossiers arrivés.

En 2017, le SIAO a organisé 80 commissions d'orientation réparties comme suit :

- 16 à Sète pour le territoire du bassin de Thau (245 dossiers étudiés contre 267 en 2016)
- 12 à Béziers pour le territoire du grand Biterrois (324 demandes reçues contre 313 en 2016)
- 52 à Montpellier pour le reste du département, auxquelles s'ajoutent autant de comités techniques. (2417 demandes reçues)

Les avis commission peuvent être de 4 types : favorable, réorientation pour un autre dispositif, ajournement, défavorable. Les dossiers sont positionnés sur liste d'attente par dispositifs et par territoire. Les opérateurs du département doivent informer le SIAO-Hérault des disponibilités à venir qui transmet alors les dossiers en cours de validité aux structures.

> Articulation avec les secrétariats de commissions territorialisées

Sur les territoires du Grand Biterrois et du Bassin de Thau, l'ABES et SUS gèrent respectivement des secrétariats de commission territorialisée.

Conformément à la loi ALUR, et depuis janvier 2015, une convention tripartite Etat, SIAO-Association précise les missions :

- Réception et saisie sur SI SIAO des demandes formulées,
- Préparation et animation des commissions pour le territoire
- Suivi des dossiers et utilisation de SI SIAO

Un groupe de travail départemental composé du SIAO et de représentants de l'ABES et du SUS s'est réuni 2 fois en 2016 afin de d'harmoniser le travail et l'articulation entre les secrétariats de commission et le SIAO.

Une difficulté réside dans le fait que SI-SIAO ne prévoit pas la possibilité de SIAO infradépartementaux. Les secrétariats de commission territorialisée n'ont pas la possibilité d'inscrire les avis commission sur SI-SIAO, ni de positionner sur liste d'attente, ni d'orienter vers les structures. Ces tâches sont donc réalisées par le secrétariat de Montpellier.

Envoi des dossiers aux opérateurs :

Les opérateurs du département doivent informer le SIAO des disponibilités à venir. Le SIAO transmet alors des dossiers dont la candidature est en adéquation avec l'offre.

En moyenne, 3 dossiers en cours de validité sont envoyés pour une place vacante.

Les critères de priorité appliqués par le SIAO sont liés à l'ancienneté de la demande, la priorité Droit A l'Hébergement Opposable (DAHO), les sortants de structures d'hébergement et la situation de vulnérabilité.

Réponse des structures :

La structure accepte ou refuse la demande sur SI-SIAO et le travailleur social qui a saisi la demande sur SI-SIAO peut consulter la réponse directement.

Il est demandé aux structures de procéder le plus rapidement possible au traitement de la demande (contact et entretien avec le demandeur) afin de permettre au SIAO une mise à jour des listes d'attente. Le dossier doit être traité (accepté ou refusé) dans le mois sauf cas spécifiques. Les dossiers non pris pour la dite place doivent être refusés par l'opérateur afin d'être replacé, ou non, en liste d'attente.

Les échecs de positionnement interrogent régulièrement le SIAO sur :

- L'actualisation des demandes, en effet le SIAO n'est pas toujours informé quand les personnes ont trouvé des solutions et ne sont plus en demande d'hébergement, aussi les dossiers transmis aux opérateurs, pourtant dans le cours des 4 mois de validité¹, ne sont pas actualisés par les travailleurs sociaux qui n'ont eux-mêmes pas l'information.

¹ Les dossiers sont valables 4 mois à compter de la date de transmission au SIAO. Sans actualisation, ils sont classés 15 jours après le terme des 4 mois. **Ce délai est passé à 3 mois en avril 2018.**

-L'inadéquation entre la demande réelle et la proposition d'hébergement (il est à noter que les dossiers sont instruits parfois sur la base de moins de 2 entretiens) entrainent des refus de la part des personnes qui ne souhaitent pas ce dispositif ou de la part des structures car la personne ne relève pas du dit dispositif. Le besoin en accompagnement a été sous-évalué, des dettes n'ont pas été déclarées lors de l'évaluation...

2.2.2 Utilisation de l'application informatique Etat : SI-SIAO

Le SIAO et les opérateurs de l'AHI utilisent depuis janvier 2014, l'application informatique SI-SIAO développée par l'Etat.

SI-SIAO est une plateforme informatique nationale dont les principales fonctions sont :

- la gestion des demandes et leur suivi
- le recensement des disponibilités en temps réel
- la saisie et la consultation des offres et des demandes sur SI-SIAO
- l'édition d'indicateurs et de suivi de l'activité à des fins statistique

L'utilisation de l'application informatique SI-SIAO est progressive depuis janvier 2014 pour les opérateurs hébergement-logement. Les demandes d'hébergement sont saisies par le SIAO depuis 2014 de manière partielle puis complète depuis janvier 2015.

• L'utilisation par les opérateurs hébergement/logement adapté

Les opérateurs de places d'hébergement d'insertion/logement adapté ont été formés par le SIAO dès 2014.

Objectif de la formation :

- Gérer leur parc de places d'hébergement et de logement adapté.
- Visualiser et traiter les candidatures transmises par le SIAO.

En 2017, le SIAO a animé 5 formations initiales destinés aux opérateurs gestionnaires de places pour 10 professionnels de 4 associations, nouveaux salariés notamment.

Afin d'apporter un soutien logistique et accompagner les opérateurs déjà formés, le SIAO a mis en place depuis juin 2015 des réunions mensuelles de suivi à l'utilisation de SI-SIAO. L'objectif étant de :

- répondre, en direct sur la plateforme SI SIAO, à leurs questions et leurs difficultés individuelles.
- les tenir informer des nouvelles fonctionnalités liées aux mises à jour de SI-SIAO.

En 2017, le SIAO a organisé 7 réunions mensuelles d'actualisation pour les opérateurs, avec la participation de 10 associations et de 25 professionnels. Une participation en baisse par rapport à 2016 où 61 professionnels avaient participé à ces sessions.

• La formation pour les instructeurs

L'utilisation par les instructeurs est en cours depuis fin 2015. Avec une activité intense en 2016 pour permettre la formation de 360 professionnels entre 2015 et 2016, le rythme s'est ralenti en 2017, l'essentiel des instructeurs ayant été formé.

Les services instruisent une demande directement dans SI-SIAO, ils peuvent ainsi visualiser et suivre le dossier : réponse de la commission d'orientation, inscription sur liste d'attente, envoi auprès d'un opérateur et réponse de celui-ci.

Le SIAO propose des sessions de formations, des réunions d'actualisation mensuelles, un guide instructeurs spécifique au département de l'Hérault régulièrement mis à jour, une assistance téléphonique.

En 2017,

- 3 formations réunissant 30 professionnels : activité en baisse du fait du nombres d'utilisateurs déjà formés depuis 2016 (environ 360)
- 2 sessions de présentations au Conseil Départemental réunissant 22 participants des différentes agences départementales de la solidarité du département.
- 8 réunions d'actualisations qui ont réunis 96 professionnels de 35 structures différentes (association ou organismes). Cette activité est en hausse du fait de l'utilisation régulière par les services qui nécessites des réajustements et des échanges autour de l'utilisation de l'application.

Mises en place depuis juillet 2016, ces réunions d'actualisation ont pour objectif de permettre de répondre aux questions des utilisateurs. Elles permettent de collecter de nombreux retours utilisateurs qui nous font part de difficultés rencontrées dans leur utilisation de l'application : Absence de notifications informant le travailleur social d'un changement intervenu sur le dossier, procédure de transfert du dossier à un nouveau référent complexe...

Ces demandes ont été relayées par le SIAO auprès de la DGCS et ont fait l'objet de nouvelles fonctionnalités.

Le SIAO propose une assistance téléphonique aux professionnels afin de les accompagner dans l'utilisation de l'application, il est en charge de la création des structures, des identifiants et de la réinitialisation des mots des passe.

Toutefois, la saisie des demandes directement dans SI SIAO est encore incomplète car le Conseil départemental dont les dossiers représentent environ 40% ne saisissent pas occasionnant une double procédure pour le SIAO. Des échanges avec la direction du Conseil Départemental ont permis l'organisation de deux sessions test en décembre 2017 qui ont débouché sur l'accord du Conseil départemental. Les formations des professionnels du Conseil départemental débutent en 2018.

3 Données de l'observatoire

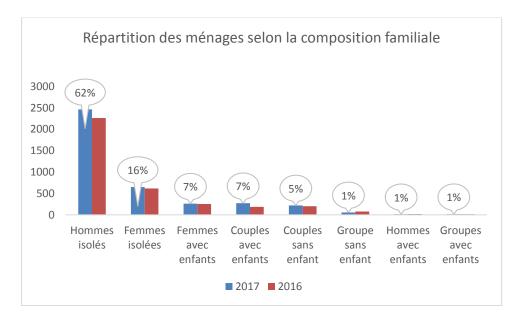
3.1 Volet urgence

Les données ont été réalisées par le 115, l'activité du 115 est enregistrée dans l'application ProGdis SIAO-115.

3.1.1 Le public : Une augmentation du nombre de personnes différentes

En 2017, les demandes d'hébergement concernent 5 503 personnes soit 3 959 ménages, soit une augmentation du nombre le de personnes de l'ordre de 11% par rapport à l'année 2016 (4 949 personnes).

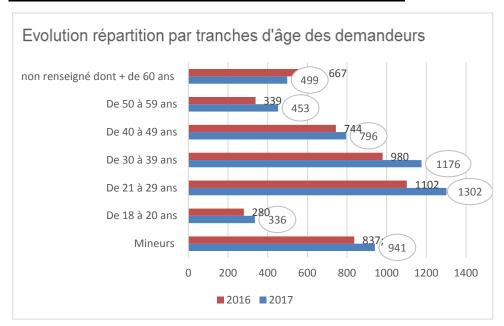
57% des demandes d'hébergement d'urgence sont formulées par des personnes isolées.



La précarité des enfants s'intensifie : en 2017, 941 mineurs ont été concernés par une demande d'hébergement au 115, soit une augmentation de 12% du nombre des mineurs par rapport à 2016.

Des hommes seuls majoritairement : les personnes isolées demeurent le public sollicitant le plus fortement le 115. Par rapport à 2016, on constate une hausse de 9% des hommes isolés, de 5% du nombre de femmes isolées, et de 44% du nombre de familles en demande d'hébergement.

Les familles (présence d'enfant) représentent 559 ménages (470 en 2017) et près de 1819 personnes différentes. Les sollicitations de familles ont augmenté : elles représentent 18 146 demandes contre 7100 demandes en 2016. Cela s'explique notamment par la forte hausse des familles en demandes d'asile venant à Montpellier qui centralise une des 2 plateformes d'accueil pour les demandeurs d'asiles de la région Occitanie.



Age: 29% des demandeurs majeurs ont moins de 25 ans

La part des 30-39 ans est en augmentation tandis que la part des non renseigné incluant les plus de 60 ans est en diminution. On peut supposer un meilleur renseignement de cet item en 2017.

Près de 62% des personnes qui s'adressent au SIAO urgence ont moins de 40 ans.

En 2017, près de 941 mineurs avec leur famille ont été en demandes auprès du 115 soit une hausse de 12% du nombre de mineurs par rapport à 2016, en corrélation avec la hausse du nombre de familles. Les mineurs sont accompagnés de leurs parents hormis 9 mineurs qui ont appelé le 115 en 2017. Dans ce cas, le 115 contacte systématiquement vers la brigade des mineurs et le commissariat de police le plus proche.

La raison principale de la situation d'urgence sociale : Le motif principal concerne cette année pour la première fois les demandeurs d'asiles orientés par la plateforme d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile, la rupture familiale, conjugale, par des tiers, le départ du pays d'origine, du département d'origine, la perte du logement. L'analyse porte sur les 2849 personnes pour lesquelles le motif est renseigné :

DA orientés par la plateforme régionale	843
Rupture familiale, conjugale, par des tiers	807
Départ département d'origine	333
Expulsion ou perte du logement	240
Départ pays d'origine	228
Violences	185
Fin d'incarcération	56
Sorties d'hôpital	32
Sorties de CADA	28
Non renseignée	2668
Total personnes	4949

3.1.2 Les appels au 115²

Les appels entrants comprennent les appels décrochés, les appels non décrochés et les appels dissuadés (ceux qui n'ont pu aboutir).

Type d'appels	2015	2016	2017
Nombre d'appels entrants	58 152	50 708	60 266
dont nombre d'appels décrochés	47 915	48 388	58 538
dont nombre d'appels dissuadés	2 990	1 506	798
dont nombre d'appels non décrochés	7 244	814	930
Appels véritables traités	29 931 82 appels / jour	29 558 82 appels / jour	46 588 128 appels/jour

Appels composés: nombre de fois où le numéro 115 a été composé par les appelants. La mise en place d'une ligne dédiée aux partenaires explique la baisse du nombre d'appels entrants.

Appels décrochés : aboutissent sur le message du pré-décroché ou sur un écoutant. Parmi les appels décrochés, on trouve les appels véritables, les appels polluants (blagues...) et les appels non destinés au 115 (erreur de numéros...).

Appels dissuadés: Au-delà de 7 personnes en attente, si présence de 4 écoutants, les appels sont rejetés sans aboutir au message du pré-décroché.

Les appels véritables traités : ce sont les appels qui concernent des demandes.

Durant l'année 2017, **60 266 appels** ont été acheminés vers la ligne d'urgence du 115, **soit 165 appels par jour soit une hausse de 19% par rapport à 2016.**

159 appels en moyenne par jour ont pu être décrochés. Plus de 58 500 appels décrochés en 2017, dont 46 588 appels véritables, soit en moyenne 128 appels traités par jour.

Les appels véritables sont les appels qui font l'objet d'une saisie sur Progdis, ils concernent les demandes en lien avec un hébergement, une prestation (aide alimentaire, demande de couverture...), un signalement.

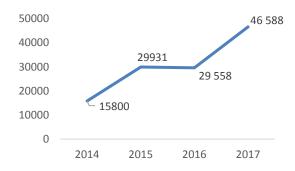
² Cette analyse se fonde sur les données téléphoniques directement issues de France Télécom. Elle prend en compte la totalité des appels dirigés vers le numéro d'urgence.

Nature des appels véritables en 2017		
	<u>Effectifs</u>	<u>%</u>
Demandes d'hébergement	35 190	76 %
Demandes de prestation	3 874	8 %
Signalements	613	1 %
Appels de partenaires / Veilles sociale	1 643	4 %
Rappels / à une demande formulée	5 268	11 %
Total appels véritables	46 588	

Les		de	mandes
d'hék	bergen	nent	sont
large	ment	mc	ijoritaires
(76%	des ap	pels)	•
Les	autre	⊇ ς	annels

Les autres appels concernent des demandes de prestations (aide alimentaire...) ou d'information, des signalements....

Un fort accroissement du nombre de demandes véritables en 2017

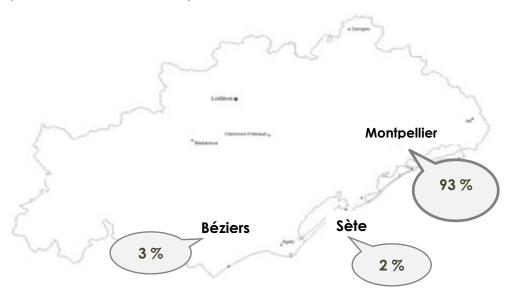


<u>Les appels sortants</u>: Depuis le début de l'année 2016, le service comptabilise le nombre d'appels sortants³, 4338 appels sortants soit 12 appels sortants par jour en moyenne.

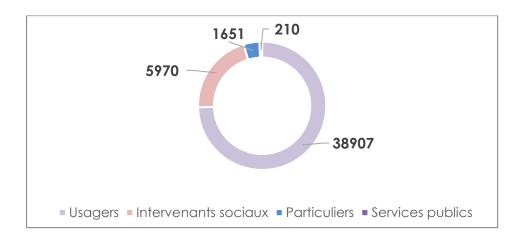
Ces données nous permettent de mesurer l'activité globale et réelle du 115 ; activité de plus en plus importante. De fait, les agents 115 sont amenés à contacter quotidiennement les hôteliers ainsi que les différentes structures du département afin de connaître la disponibilité

³ Appels émis par le 115 vers l'extérieur, de la ligne fixe uniquement

en matière d'hébergement d'urgence, de contacter les services partenaires afin de faire un point sur les situations des personnes...



Répartition des appels selon l'appelant



Les demandes sont majoritairement formulées par les usagers eux-mêmes

3.1.3 Les demandes formulées au 1154

Une forte augmentation du nombre de demandes d'hébergement par rapport à l'année 2016



Près de 35 190 demandes d'hébergement formulées en 2017

Nombre de demandes par personne*

Une seule demande 1 564
De 2 à 20 demandes 11 303
De 21 à 50 demandes 6 367
Plus de 51 demandes 15 085

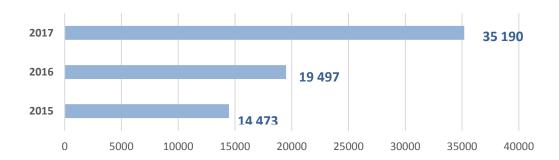
*Hors personnes dont l'identité est inconnue

Les demandes d'hébergement faites au 115 ont augmenté de 80% par rapport à l'année 2016, avec près de 15 690 demandes en plus.

Cette progression s'explique tant par l'augmentation du nombre de personnes ayant sollicité le 115 pour une demande d'hébergement (+ 554 personnes) que par une réitération des demandes par les personnes. De fait, une majorité des personnes ayant contacté le 115 ont formulé entre 2 et 20 demandes d'hébergement.

_

⁴ Données extraites du rapport d'activité du 115



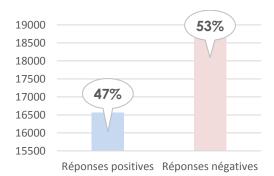
Evolution du nombre de demandes d'hébergement entre 2015 et 2017

3.1.4 Les réponses apportées par le 115

47 % des demandes ont donné lieu à un hébergement

	To the state of th	150/65 Formpe	Couple Soft	\$ 4000 \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$	Homon Hommes of	Femons Sol	20 AND 151 (S)	5 to 30 5	Minous		100me
nb total de demandes	10 098	2672	3093	298	52	4 385	13 492	217	12	871	35 190
Attributions	2 506	1284	1209	48	0	2865	8 554	97	0	0	16 563
Non attributions	7 592	1388	1884	250	52	1520	4 938	120	12	871	18 627
% de non attributions	75%	52%	61%	84%	100%	35%	37%	55%	100%	100%	53%

Les réponses aux demandes d'hébergement en fonction de la composition familiale de ménage en 2017⁵



Le taux de réponse négative est de 53% contre 70% en 2016, 62% en 2015 et 87% en 2014.

⁵ Il convient de noter que les données présentées concernent un nombre de demandes et non un nombre de personnes différentes ayant formulé une demande d'hébergement. De fait, une même personne peut avoir effectué plusieurs demandes au cours de l'année écoulée et avoir obtenu des réponses négatives et/ou positives. Soulignons enfin que les données présentées ne tiennent pas compte des demandes faites par les ménages dont la composition familiale est inconnue du 115.

Les différents motifs de non-attribution

Les non-attributions suite à une demande d'hébergement s'expliquent par différents motifs : l'absence de place disponible ou adaptée, le non-rappel de l'usager, l'éloignement des structures...

Motif de non-attribution

Absence de place disponible	5 636			
Absence de place adaptée				
Refus de la structure	200			
Eloignement de la structure	938			
Non-rappel de l'usager	1 658			
Fin de prise en charge	259			
Autres	1 354			

<u>Total</u> 18 627

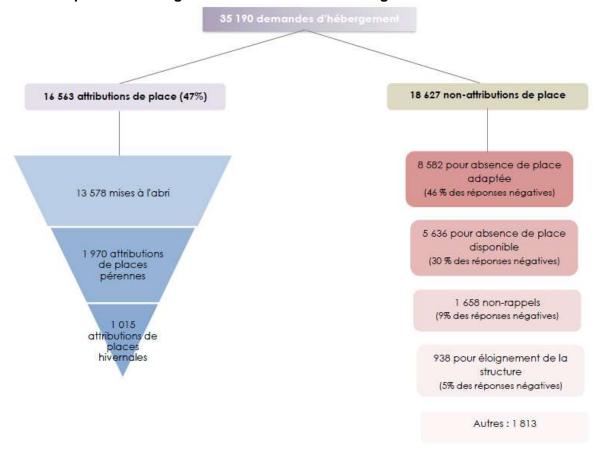
L'absence de place adaptée constitue le motif principal de non-attribution

Il concerne 46 % des demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement sur l'année 2017.

Absence de place a	adaptée	46 %
Absence de place disponible		30 %
L'usager n'a pas rappelé		9 %

	nb de demandes	nb de ménages	nb de personnes	nb moyen de demandes / personne	nb personnes ayant eu une réponse positive	nb personnes ayant eu une réponse négative
Н	10 098	2465	2465	4	752	2234
F	2672	650	650	4	296	525
С	3093	219	438	7	154	398
G	298	57	122	2	25	113
H + e	52	13	33	2	0	33
F+e	4 385	261	700	6	332	550
C + e	13 492	271	1034	13	526	884
G + e	217	14	52	4	14	45
Mineurs	12	9	9	1	0	9
Total	34319	3959	5503	4	2099	4791

3.1.5 Les prises en charge sur orientation du SIAO Urgence/115



Les réponses aux demandes d'hébergement

En 2017, le nombre des attributions de place s'élève à 16 563, et se répartissent comme suit :

> 1970 orientations sur les structures d'hébergement d'urgence : le 115 n'oriente qu'une seule nuitée sur les places dont il n'est pas gestionnaire ; les structures déterminant la durée d'hébergement. Ceci explique que le nombre de nuitées correspond parfois au nombre de séjour.

	nb de séjours (PEC) réalisés	nb de nuitées réalisées	durée moyenne des séjours	nb personnes prises en charge	nb moyen de séjours (PEC) par personne	durée moyenne des PEC / pers.
FAU Béziers	208	208		188	1	
SUS CHU regroupé	32	32		32	1	
SUS CHU diffus	29	29		29	1	
DAU Regain Lunel	12	12		12	1	
ATU	34	34		34	1	
Résidence M. Delbrel	5	5		5	1	
HU Diffus Delbrel	20	20		20	1	
Résidence Acala	39	39		39	1	
HU Diffus Acala	21	21		21	1	
CHU Issue Hôtel	11	11		11	1	
CHU Issue Appartement	70	70		70	1	
La Clairière	35	35		35	1	
E. Bouissonnade	18	18		18	1	
CHU Faré	16	16		16	1	
DAU Regain Mtp	17	17		17	1	
Chapelle Notre Dame	548	2065	4	134	4	15
Chapelle St Jean	855	4 272	5	205	4	21
	1970	6904		886		

Nombre de séjours et nombre de nuitées d'hébergement en urgence annuelle

> 13 578 mises à l'abri sur orientation du 115 (hôtel et hors hôtel)

	nb de séjours (PEC) réalisés	nb de nuitées réalisées	durée moyenne des séjours	nb personnes prises en charge	nb moyen de séjours (PEC) par personne	durée moyenne des PEC / pers.
Nuitées 115	9 663	14 096	2	874	11	16
DHU nuitées 115	3 599	7 782	2	433	8	18
DHU 115 2018	134	261	1	30	15	9
Hôtel SAMU social	112	112		38	4	3
AERS-C. Rauzy	29	172		15	2	11
Autres (MAA Issue)	41	81		41	1	2
DHU nuitées 115 DHU 115 2018 Bôtel SAMU social BERS-C. Rauzy	13 578	22504	2000	1431	10	16

Nombre de séjours et nombre de mises à l'abri

Les nuitées hôtelières gérées par le 115

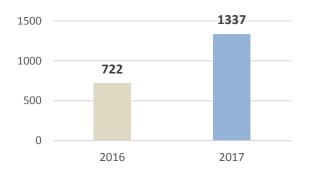
Le 115 de l'Hérault a la gestion directe de places de mise à l'abri hôtelière. Les orientations du 115 sur ces places s'effectuent entre autres en fonction de la vulnérabilité de la personne (problèmes sanitaires, méconnaissance des dispositifs et du monde de la rue...), de la composition du ménage (présence d'enfants)...

En 2017, le 115 a proposé 13 396 mises à l'abri en hôtel, correspondant à 22 139 nuitées

Contre 3099 mises à l'abri en hôtel en 2016, correspondant à 4641 nuitées

La réponse à la demande d'hébergement se traduit fréquemment par une mise à l'abri à l'hôtel, faute d'une solution plus adaptée. La réponse à la

demande d'hébergement se traduit fréquemment par une mise à l'abri à l'hôtel, faute d'une solution plus adaptée.



En 2017, le 115 a pris en charge à l'hôtel 587 ménages différents, soit 1 337 personnes.

Dont 313 ménages différents accompagnés d'enfants, soit 1002 personnes dont 513 enfants.

A eux-seuls, les mineurs représentent 52% des personnes mises à l'abri à l'hôtel en famille en hôtel. Sur les 513 enfants : 101 ont moins de 2 ans, 177 sont âgés de 2 à 5 ans, 181 ont entre 6 et 13 ans et enfin, 54 enfants sont âgés de 14 à 17 ans.

44% des ménages mis à l'abri avec leurs enfants sont des familles monoparentales (essentiellement des femmes seules avec enfants) et près de 55% sont des couples avec enfants.

66% des personnes isolées prises en charge sont des hommes (142 hommes isolés).

Il est à noter que la part des personnes ayant déposé une demande d'asile représente 50 à 60% des personnes hébergées à l'hôtel. En effet, le dispositif dédié pour les personnes ayant une demande d'asile en cours d'examen (CADA, PRADA, HUDA....) ne suffit pas à accueillir toutes les personnes en demandes d'asile. Le 115 est donc amené à héberger à l'hôtel les ménages présentant des critères de vulnérabilité (principalement des familles sur des durées allant jusqu'à plusieurs mois).

> 1015 orientations sur les dispositifs hivernaux :

DHU Agde
DHU Salle Marquez Sète
DHU St Vincent de Paul
DHU CAO
DHU La Clairière
DHU Regain
Niveau 2 L'Oustal
Niveau 2 Montpellier
Autres (Tisanerie, Issue)

nb de séjours (PEC) réalisés	nb de nuitées réalisées	durée moyenne des séjours	nb personnes prises en charge	nb moyen de séjours (PEC) par personne	durée moyenne des PEC / pers.	
122	122		107	1	1	
93	93		87	1	1	
323	1144		146	2	8	
208	1289 33		33	6	39	
13	13		13	1	1	
48	58		31	2	2	
43	56		15	3	4	
106	106		94	1	1	
59	91		57	1	2	
1 015	2661		417			

Nombre de séjours et nombre de nuitées d'hébergement sur les dispositifs hivernaux

Comme les années précédentes, des dispositifs complémentaires particuliers, visant à renforcer le dispositif à destination des personnes sans domicile, ont été mis en place sur le département. Ainsi, pour toute la période hivernale 2016-2017 (du 15 novembre au 31 mars) 223 places supplémentaires ont été ouvertes à Agde (12 places), Sète (13 places), à Lodève et Clermont l'Hérault (6 places) et enfin à Montpellier Métropole (192 places dont 80 réservées aux personnes en demande d'asile). Par ailleurs, l'accueil de jour de la Croix-Rouge de Montpellier reste ouvert la nuit ; permettant une mise à l'abri d'une trentaine de personnes.

Une halte de nuit a été ouverte en novembre 2017 par l'association CABAN permettant un accueil de type halte de nuit pour 15 personnes, de 22h à 8h avec accueil à la porte.

3.1.6 L'offre d'hébergement d'urgence et les modalités d'attribution des places

Le dispositif d'hébergement d'urgence dans l'Hérault comporte 399 places au 31 décembre 2017 (hors places ouvertes en période de renfort hivernal) répartis en hébergement collectif, en hébergement diffus et en places de mise à l'abri notamment à l'hôtel. Ne sont pas comptabilisés les places Alter sur lesquels le SIAO n'oriente pas.

Les nuitées hôtelières à la disposition du 115 permettent la mise à l'abri de ménages particulièrement vulnérables dont la situation sanitaire le nécessite. Dans un contexte général de pénurie de places, ce dispositif est indispensable pour répondre aux situations les plus critiques.

S'ajoutent à cela les places d'hébergement d'urgence complémentaires ouvertes en période hivernale et celles ouvertes uniquement en période de grand froid.

L'évolution du nombre de places d'hébergement d'urgence en 2017 :

OPERATEUR	TERRITOIRE	NB PLACES		
CABAN	CASTELNEAU LE LEZ	7		
AMICALE DU NID	MONTPELLIER / BEZIERS	8		
ATU	LODEVE / CLERMONT-L'HERAULT	6		
LA CLAIRIERE	MONTPELLIER	8		
ISSUE	MONTPELLIER	6		
SUS	SETE	15		
ADAGES	LUNEL	5		
AVITARELLE	MONTPELLIER	25		
ABRI DE NUIT	MONTPELLIER	50		

130 places ont été pérennisée en 2017 à l'issue de la période de renfort hivernal dont 80 places affectées. Le projet d'abri de nuit étant en cours d'élaboration.

La durée moyenne de séjour en 2017 des personnes hébergées sur les places d'hébergement d'urgence pérenne (hors hôtel) est de 77 jours et varie de 133 à 22 jours.

Ces différences dans les durées peuvent s'expliquer du fait de la spécificité des publics : L'AERS par exemple accueille des sortants d'incarcération notamment dans le cadre de permissions donc sur des courtes durées ; sur d'autres structures, la présence de personnes en situation administrative complexe avec peu de possibilités de sorties vers d'autres dispositifs allongent les délais de prises en charge. Elles s'expliquent aussi par les modalités de prise en charge des structures (foyer avec fermeture en journée) et les possibilités de sortie sur les territoires (pays cœur d'Hérault) où la liste d'attente est moins importante.

Le taux d'occupation moyen est de 92%, il est compris entre 85% et 103%.

Les nuitées hôtelières notamment celles du 115 ne sont pas incluses ici. Le total des nuitées sur 2017 est de 21 878 nuitées contre 4641 nuitées en 2017 soit une hausse de 371%.

<u>Le taux d'orientation du 115</u> reflète la part des orientations réalisées par le 115 sur les places d'hébergement d'urgence. Le taux d'orientation du 115 est de 75% sur les places d'hébergement d'urgence (hors publics spécifique) contre 55% en 2016. Cette évolution à la hausse en 2017 témoigne du travail partenarial au quotidien entre le 115 et les opérateurs de l'hébergement d'urgence.

3.1.7 Activité liée au déclenchement du renforcement hivernal 2016-2017

Bilan disponible sur le site internet du SIAO34.

3.2 Volet insertion

Méthodologie : Les données 2017 de l'activité insertion du SIAO ont été extraites de l'application informatique SI-SIAO pour la troisième année sur le département de l'Hérault. Auparavant, les données étaient compilées sur la base des remontées des secrétariats de commissions territorialisées et du secrétariat de Montpellier. En 2015, le déploiement de SI-SIAO sur tout le département a permis de centraliser la réalisation des statistiques liées à l'activité du SIAO.

Les données sont plus fiables dans la mesure où les indicateurs définis sont réalisés par une personne ressource limitant ainsi les doubles compte. De plus, les données saisies permettent une analyse plus poussée et la réalisation de nouveaux indicateurs : instructeurs des demandes, ressources principales...

	2015	2016	2017
Demandeur principal (ménages)	2855	2718	2798
Personnes	4696	4549	4691

En 2017, le SIAO a reçu 2986 demandes qui totalisent **2798 ménages soit 4691 personnes**. Le nombre de ménages ayant réalisé une demande d'hébergement au SIAO est en hausse de 3% entre 2016 et 2017.

76% des demandes sont traitées à Montpellier⁶. 324 demandes ont été reçues par le secrétariat de l'ABES et sollicitaient prioritairement le territoire du Grand Biterrois et 245 demandes ont été reçues par le secrétariat de Solidarité Urgence Sétoise et sollicitaient prioritairement le territoire du Bassin de Thau.

Evolution des demandes SIAO 2016-2017

Demandes traitées SIAO HERAULT	Nombre de dossiers reçus		Nombre de dossiers validés [1]		Nombre d'admissions de ménages			Taux d'admission [2]			
	2016	2017	7	2016	2017	7	2016	2017	N	2016	2017
HEBERGEMENT D'INSERTION	2142	2072	-3%	1511	1460	-3%	546	479	-12%	36%	33%
LOGEMENT ADAPTE	932	914	-2%	782	776	-1%	268	236	-12%	34%	30%
TOTAL	3074	2986	-3%	2293	2236	-2%	814	715	-12%	35%	32%

[1] Orientations favorables pour un dispositif, ces demandes passent en liste d'attente

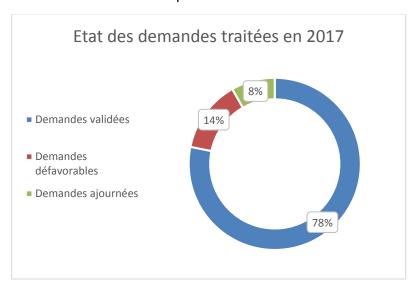
[2] Indicateur : nombre d'admissions/nombre de dossiers traités x 100 ; Le taux d'admission ne tient pas compte des admissions directes.

_

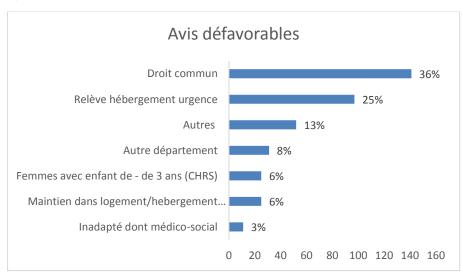
⁶ La commission de Montpellier traite les demandes qui sollicitent prioritairement Montpellier et tout autre territoire du département hors bassin de Thau et grand Biterrois.

Le nombre de dossiers reçus est en légère baisse de 3%.

En 2017, 2236 ménages ont eu leur demande validée⁷ et inscrite sur liste d'attente, 78% des demandes reçues au SIAO sont positionnées sur liste d'attente soit une hausse d'1% du nombre d'avis favorable. (déduction faite des demandes encore non traitées en janvier 2018 soit 126 demandes). Il est à noter que 307 des 2236 dossiers validés en 2017 sont des réorientations effectuées par la commission soit 14%.



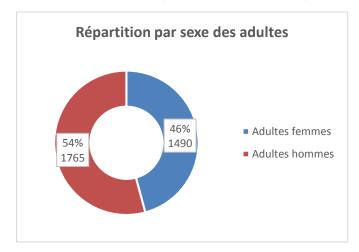
Les dossiers non validés par le SIAO représentent 22% des dossiers reçus en 2017 contre 23% en 2016.14% des demandes ont été refusées (avis défavorables) et 8% sont des dossiers ajournés dont le complément d'information n'a pas été transmis.



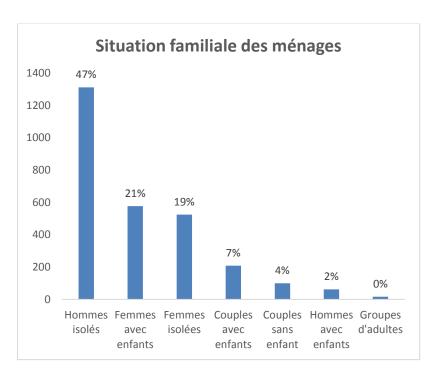
⁷ Avis favorable rendu par la commission d'orientation ou réorientation vers un dispositif avec acceptation du demandeur

3.2.1 Le public

En 2016, 2798 ménages différents en demande d'hébergement/logement adapté tous dispositifs confondus qui représentent 4691 personnes différentes (enfants compris).



54% des adultes en demandes d'hébergement sont des hommes.

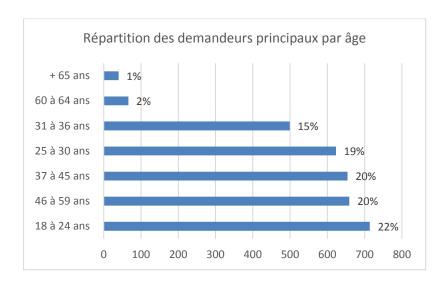


Lecture : en 2017, 47% des demandes proviennent des hommes isolés.

Les demandes émanent principalement des hommes isolés suivis par les femmes avec enfant et les femmes isolées.

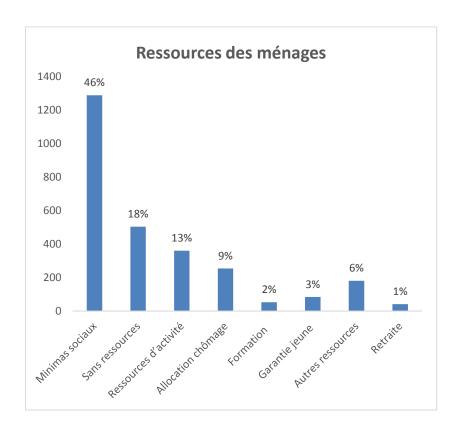
La part des ménages avec enfant est de 31%.

Cette tendance est identique à 2016.



La part des 18-24 ans est en hausse passant de 18% à 22%.

1436 enfants mineurs soit une hausse de 56% du nombre d'enfants par rapport en 2017.



Ressources principales:

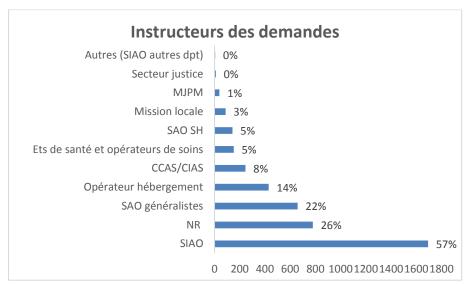
Les données sont quasi identiques à 2016.

18% des 2798 ménages ont déclaré ne pas avoir de ressources au moment de la demande.

13% des ménages ont déclaré des ressources d'activité.

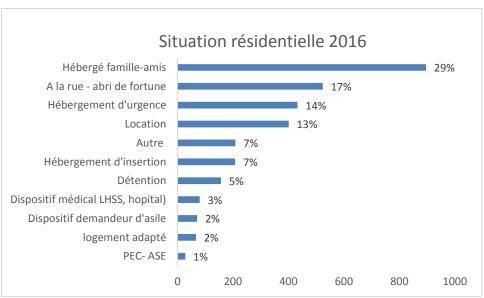
46% sont allocataires des minima sociaux au sens large (RSA socle / majoré, AAH, Allocations familiales, ATA...).

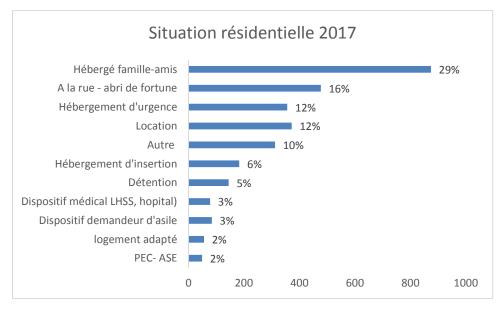
3% de demandeurs en Garantie Jeune.



57% de demandes saisies dans SI SIAO par le SIAO34 : en majorité des demandes émanant du Conseil Départemental.

Les demandes sont donc majoritairement instruites par les Agences Départementales de la Solidarité suivis par les SAO généralistes et les opérateurs hébergement.

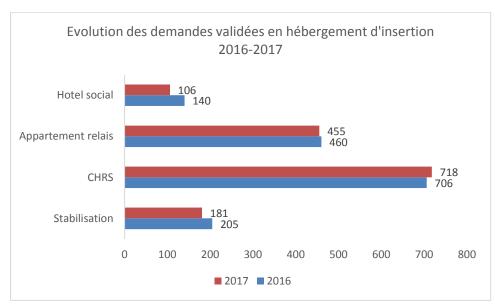


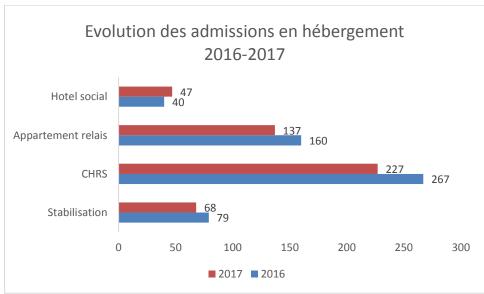


Les situations résidentielles sont sensiblement identiques à 2017. La situation principale est « Hébergé en famille ou chez un tiers », pour 29% des demandes reçues, suivies par « A la rue/abri de fortune », en hébergement d'urgence et en location (majoritairement dans le parc privé).

3.2.2 L'hébergement d'insertion (CHRS, Stabilisation, Appartement-relais, Hôtel social)

65% des demandes validées concernent l'hébergement d'insertion (-1%par rapport à 2016).





Le parc d'hébergement d'insertion est stable par rapport à 2016.

49% des demandes d'hébergement sollicitent du CHRS, puis 31% en appartement-relais, 12% en stabilisation et enfin 7% en Hôtel social.

Le nombre d'admissions en hébergement d'insertion est en baisse de 12% par 2016. rapport à L'évolution des admissions est à mettre relation avec différents facteurs : les durées de séjour, les difficultés d'orientation sur certaines places d'hébergement et la capacité du parc d'hébergement.

Activité des dispositifs d'hébergement d'insertion en 2017 (Données extraites des recueils d'indicateurs AHI) :

Dispositifs	Capacité en places	Nb de personnes hébergées	Taux d'occupation	Durée moyenne de séjour (en jours)
CHRS	444	907	97%	170
Stabilisation	63	174	88%	118
Appartement-relais	781	1155	88%	182
Hôtel social	114	170	89%	183

Lecture du tableau ci-dessus :

Le taux d'occupation des 10 CHRS du département (soit 444 places) est de 97% (de 89% à 105% de taux d'occupation) pour une durée moyenne de séjour de 170 jours (de 137 jours à 241 selon les structures).⁸ Le total des personnes hébergées est de 907.

Les difficultés d'orientation concernent :

-Les places CHRS pour femmes isolées avec enfants en bas âge. Les pourparlers entre l'Etat et le Conseil Départemental quant aux publics relevant respectivement des compétences de l'un et de l'autre ont eu pour conséquences de geler les dossiers de demandes de stabilisation et de CHRS de femmes isolées enceintes et/ou avec un enfant de moins de trois ans depuis novembre 2015 (hormis les demandes de femmes victimes de violences). Le protocole signé entre l'Etat et le Conseil Départemental le 12 juillet 2017 a clarifié les engagements de l'un et de l'autre.

-Les places de stabilisation fléchés pour des couples ou isolés avec enfants alors que la liste d'attente pour ce dispositif est constituée majoritairement de personnes isolées.

Aussi sur certains territoires, il est apparu parfois difficile d'orienter les personnes générant de la vacance. Pour palier celle-ci, des demandes de CHRS ont pu être orientées quand la quantité de dossiers en file d'attente le permettait.

Les appartement-relais du Grand Biterrois, sans toutefois générer une vacance sur un long terme, on observe qu'il y a peu de demandes enregistrées pour ce territoire (essentiellement sur Agde et Pézenas) et les appartements peuvent rester inoccupés faute de candidatures adaptées notamment en termes de composition familiale.

Afin de limiter la vacance, le SIAO passe en revue les dossiers nouvellement enregistrés et les propose prioritairement au comité technique et/ou la commission afin qu'ils soient au plus tôt orientés vers les opérateurs ayant des offres disponibles.

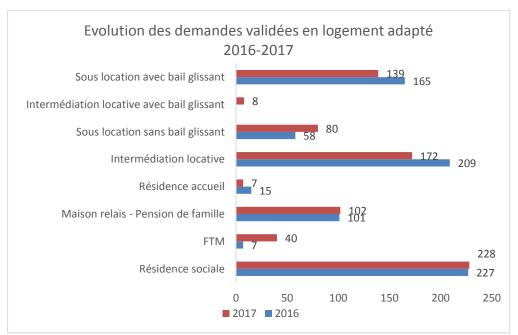
⁸ Données extraites des recueils d'indicateurs AHI

3.2.3 Le logement adapté (Résidences sociales, Foyers Travailleurs Migrants, Maisons relais pensions de famille, Résidence accueil, Intermédiation locative avec ou sans bail glissant, sous location avec ou sans bail glissant)

35% des demandes validées concernent du logement adapté.

29% des demandes de logement adapté concernent les résidences sociales, 22% l'intermédiation locative, 18% la sous location avec bail glissant, 13% les pensions de famille, 10% la sous location sans bail glissant, 5% les foyers de travailleurs migrants, 1% la résidence accueil Isatis, et 1% pour l'Intermédiation locative avec bail glissant.

Le nombre de demandes validées en 2017 est en baisse de 1% par rapport à 2016 pour le logement adapté.

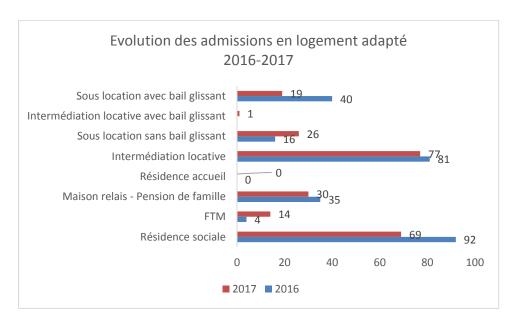


Le nombre d'admissions en logement adapté, est encore en baisse par rapport à 2016 : moins 12%.

A relativiser en valeur cela représente 32 ménages admis. Toutefois, au vu de la création de places supplémentaires de logement adapté en 2016 et 2017, une recherche plus approfondie doit être réalisée.

On remarque moins de dossiers validés en IML du fait des critères restrictifs qui entraine par la commission des réorientations sur la sous-location sans bail glissant, dispositif plus ouvert du fait de l'absence de critères spécifiques et proposant un accompagnement modulable en fonction des besoins des personnes.

Pour la deuxième année consécutive, on observe une baisse des admissions, de 12% cette année, et 9% en 2016. Il est nécessaire d'investiguer cette problématique en 2018 ; plusieurs hypothèses : les orientations inadaptées, un durcissement des critères d'admission qui entrainent des refus de la part des structures (problématique de santé et âge avancé en maison relais, dettes trop élevées en résidence sociale et en intermédiation locative, l'absence de grands logements, des loyers à Montpellier inadaptés aux ressources des ménages isolés allocataires RSA ou ressources d'activité équivalentes au RSA).



Une baisse de 52% des admissions en **sous location avec bail glissant** peut être expliqué par les loyers à Montpellier inadaptés aux ressources des ménages isolés allocataires RSA ou ressources d'activité équivalentes au RSA. Une baisse du nombre de logements mis à disposition du SIAO en 2017.

Une hausse des admissions en **sous location sans bail glissant** de 62% qui s'explique par la réorientation en commission vers ce dispositif qui présente un accompagnement social modulable sans les critères d'admission restrictifs de l'intermédiation locative.

L'intermédiation locative présente une caractéristique particulière à savoir une vacance structurelle surtout sur les logements accueillant des compositions familiales de 2 à 3 personnes. Et une vacance régulière pour les autres compositions familiales, à l'exception des grandes familles (à partir de 5 personnes).

Pour la résidence accueil Isatis, on observe une absence d'admission en 2017, il est à noter que les délais d'attente sont de plusieurs années et qu'il existe une liste d'attente au SIAO de 32 ménages. Des ouvertures sont programmées en 2019 et 2020.

On note une hausse des admissions en **foyer de travailleurs migrants Adoma** : la mise en place d'une procédure adaptée a permis de reprendre les orientations vers ce dispositif. Il est à noter qu'une partie de ces admissions concerne des hommes isolés ayant le statut de réfugiés.

On observe une baisse des admissions en **résidence sociale** de 25 %. En 2017, 2 nouvelles résidences sociales ont été ouvertes : Mas de Prunet par Adages en septembre (24 places) et François Villon (ouverture progressive des places en fin 2017) par Gammes-Issue et Habitat Jeunes. Ces ouvertures ont été tardives et progressives, de fait les premières admissions sont intervenues en fin d'année. On constate des refus d'admission liés d'une part aux montants des ressources exigées (650€ minimum pour l'une) et d'autre part des refus de ménages ayant des dettes.

Activité des dispositifs de logement adapté en 2017 (Données extraites des recueils d'indicateurs AHI) :

	Dispositifs	Capacité	Nb de personnes hébergées	Taux d'occupation	DMS (en jours)
	Intermédiation locative	168	465	93%	211
	IML avec bail glissant	5	16	100%	263
Canacitás	Sous location avec bail glissant	200	422	92%	236
Capacités en	Sous location sans bail glissant	37	116	91%	242
logements	Foyer de jeunes travailleurs	477	1023	90%	150
	ISATIS Résidence Accueil	27	28	100%	352
En places	Résidence sociale	321	346	94%	245
	Maison relais-pension de famille	248	277	91%	290

Lecture du tableau ci-dessus : 168 logements en intermédiation locative ont hébergé 465 personnes en 2017. Le taux d'occupation moyen est de 93% (de 65% à 100% selon les opérateurs) et la durée moyenne de séjour de 211 jours.

3.2.4 Les admissions et les délais d'attente avant admission en 2017

	N	Nombre		
Admissions réalisées en 2017	Total	Hébergement	Logement adapté	personnes
Demandes reçues en 2016	270	195	75	389
Demandes reçues en 2017	445	284	161	718
TOTAL	715	479	236	1107
Admissions directes	110	46	64	179
TOTAL	825	525	300	1286

Le nombre d'admissions via le SIAO est en baisse de 12% soit 109 ménages admis de moins en 2017.

Les admissions directes représentent 13% des admissions totales, chiffre en augmentation par rapport à 2016 (10%).

En 2017, le SIAO comptabilise 765 orientations de dossiers qui n'ont pas aboutis contre 970 en 2016. On observe 3 types de refus : les refus structures, les refus personnes, l'indisponibilité de l'hébergement.

Délais d'attente	En jours
Moins d'un mois	129
entre 1 et 2 mois	108
entre 2 et 3 mois	90
entre 3 et 4 mois	77
entre 4 et 5 mois	76
entre 5 et 6 mois	61
entre 6 et 7 mois	41
entre 7 et 8 mois	40
entre 8 et 9 mois	33
entre 9 et 10 mois	20
entre 10 et 11 mois	13
entre 11 et 12 mois	9
Plus de 12 mois	21

Le délai moyen d'attente avant admission sur un dispositif est de 125 jours en 2017 (soit 4,2 mois), en augmentation de près d'1 mois par rapport à 2016. (93 jours soit 3,2 mois d'attente avant hébergement).

Ne sont comptabilisées seulement les ménages ayant été admis sur un dispositif (à savoir le temps écoulé entre le passage en commission et l'admission dans une structure).

3.2.5 Les échecs de positionnement

En 2017, le SIAO comptabilise 765 demandes (soit 1265 personnes) qui n'ont pas abouties soit 205 de moins qu'en 2016. On observe 3 types de refus : les refus structures, les refus personnes, l'indisponibilité de l'hébergement.

3.2.6 Les demandes sur liste d'attente en début d'année 2018

806 ménages soit 1194 personnes étaient en attente d'une proposition d'hébergement ou de logement adapté soit une hausse de 19% de la liste d'attente. Cette hausse de la liste d'attente est à mettre en lien avec la baisse du nombre d'admission.

	Nb de ménages	Nb de personnes
Hébergement d'insertion	522	768
Logement adapté	284	426
Total	806	1194

Composition familiale	Nombre de ménages	Nombre de personnes	
Couple avec enfant(s)	47	196	
Couple sans enfant	25	50	
Famille monoparentale	120	333	
Groupe adultes sans enfant	1	2	
Personne isolée	613	613	
Total général	806	1194	

3.2.7 Les publics prioritaires DAHO

Depuis 2017, le SIAO participe à la commission DALO organisé chaque mois par la DDCS. La DDCS informe le SIAO des personnes reconnues prioritaires DAHO après chaque commission de médiation mensuelle. Les dossiers de ces personnes sont orientés de manière prioritaire et simultanément à plusieurs opérateurs.

En 2017, 141 ménages (213 personnes, 161 adultes et 52 enfants) ont été reconnus prioritaires DAHO. (154 en 2016)

38 de ces recours sont des demandes DALO Logement réorientées vers du DALO Hébergement. Dans le cadre de ces réorientations, il peut arriver qu'il n'existe pas de dossier pour le ménage enregistré au SIAO, ce dernier doit donc prendre attache auprès d'un travailleur social afin de faire une demande. A noter que sur ces 38 réorientations DAHO, un seul ménage n'avait pas de dossier enregistré au SIAO.

113 ménages sont des personnes isolées, soit 80 %.

En 2017, 73 ménages ont été admis sur des dispositifs d'insertion (55 ménages) ou de logement adapté (18 ménages), à noter que parmi ceux-ci, 13 avaient été reconnus prioritaires DAHO l'année précédente, soit en 2016.

42.5 % des ménages reconnus prioritaires DAHO en 2017 ont été admis sur un dispositif de l'hébergement d'insertion et/ou du logement adapté en 2017, soit 60 admissions, répartis comme suit :

Dispositifs	Nombre de ménages reconnus prioritaires DAHO en 2017 et admis en 2017
Stabilisation	2
CHRS	22
Appartement-relais	16
Hôtel social	5
Résidence sociale	5
Maison-relais	2
IML	5
Sous-Location	3

Pour les demandes n'ayant pas abouti à une admission :

- 31 sont en file d'attente et doivent être (r)envoyées vers un opérateur
- 10 ont été classées car le service orienteur n'a pas actualisé le dossier au terme des 4 mois de validité
- 1 a été annulée par le service orienteur avant envoi vers un opérateur
- 8 ont eu des avis défavorables en commission d'orientation SIAO, pour les motifs suivants :
 - 2 relevant du logement de droit commun et non de l'AHI
 - 6 relevant de l'hébergement d'urgence et non de l'insertion au regard de la situation administrative des demandeurs

- 31 ont été classées après avoir été envoyées vers un opérateur pour les motifs suivants :
 - 13 ménages se sont relogés par leurs propres moyens
 - 3 ont quitté le département
 - 12 ont refusé la proposition qui leur a été faite
 - 3 étaient injoignables et le service orienteur n'a pas apporté de nouveaux éléments

3.2.8 Projet accompagnement en zone non tendue

Pour donner suite aux conclusions du « diagnostic à 360° de la rue au mal logement » et selon la feuille de route stratégique du dispositif AHI n° 6 qui vise à « proposer des formules innovantes en zone non tendue pour installer des ménages directement dans des logements sociaux (...) », la DDCS, en partenariat avec la fondation Abbé Pierre, a lancé un appel à projet dès le printemps 2016 « Accompagnement en zone non tendue ».

L'objectif est multiple :

- Augmenter le volume d'offre d'hébergement,
- Pallier le manque de fluidité des dispositifs relevant de l'AHI en proposant des solutions diversifiées sur l'ensemble du territoire à des ménages parfois contraints de rester dans les structures alors qu'ils n'en ont plus besoin,
- Fournir un accompagnement social global et adapté à chaque ménage dans le logement dont il est, dans un premier temps, sous-locataire,
- Permettre, dans un second temps, au ménage d'occuper son logement de manière autonome par le glissement du bail à son nom et d'accéder pleinement à ses droits sur le territoire concerné.

Les logements sociaux sont proposés par la DDCS dans le cadre de la gestion du contingent préfectoral.

La commission de sélection composée de la DDCS et de la Fondation Abbé Pierre a retenu les projets de deux opérateurs : l'AERS et l'ATU. Leur mission est d'accompagner, dans un premier temps 5 ménages chacun relevant des dispositifs SIAO sur des territoires où le logement social n'est pas en tension, soit sur le Biterrois (AERS) et sur les Hauts Cantons du département (ATU) selon des modalités de cadrage et de mise en pratique définies (prise de contact avec les ménages et les bailleurs, durée de l'accompagnement, modalités de glissement du bail, précisions sur la gestion locative et les modalités de l'accompagnement social, etc.).

Pour sa part, le SIAO a été chargé de procéder à la sélection de candidats potentiels, quelle que soit leur composition familiale (isolé, couple, famille) sur les prérequis initiaux suivants :

- · Relevant d'un accompagnement de type CHRS,
- Ouvrant des droits (séjour et sociaux),
- Adhérant à un accompagnement sur un logement situé sur ces territoires précités.

Puis ces derniers ont été revus au profit de l'orientation de ménages ne sollicitant que le territoire montpelliérain et ayant reçu en commission d'orientation SIAO un avis favorable pour les dispositifs : CHRS, Appartement-relais, Intermédiation locative.

Récapitulatif du nombre de dossiers envoyés vers les deux opérateurs participants à l'expérimentation

Point méthodologique :

Les dossiers ont été sélectionnés à partir des files d'attente enregistrées au SIAO.

La sélection s'est faite en partie sur l'ancienneté des candidatures et non d'une manière aléatoire comme cela avait été évoqué dans un premier. En effet, ce choix a été fait pour donner en premier lieu aux personnes dont les demandes étaient les plus anciennes la possibilité d'accepter une telle proposition de logement.

La sélection des dossiers s'est faite également en tenant compte de l'évolution des situations des personnes (par exemple, leur demande initiale portait sur un dispositif de stabilisation⁹, puis le service instructeur a reconduit et réorienté la demande vers un dispositif requérant davantage d'autonomie tel l'appartement-relais ou encore l'IML).

Fin 2016, pour pouvoir les 10 logements programmés dans le cadre de l'expérimentation Zone Non Tendue, 128 dossiers ont été orientés vers les deux opérateurs. A noter que lesdits logements n'ont été captés qu'en 2017.

En 2017, 172 nouveaux dossiers (répartition dans le tableau ci-dessous) ont dû être envoyés au vu du nombre de refus des ménages de quitter la ville de Montpellier, du fait qu'ils soient injoignables, qu'ils ne soient plus en demande (relogés notamment), ou encore du fait de la longue attente pour la captation des logements dans le cadre de l'expérimentation pour ceux qui avaient accepté.

	Homme isolé	Femme isolée	Isolées avec enfants et/ou Familles	Total en nombre de ménages	Total en nombre de personnes
CHRS	30	8	18	56	97
Appartement-relais	31	12	50	93	201
Hôtel social	1	0	0	1	1
IML	4	0	11	15	47
Sous-location	0	5	2	7	16
Total en nombre de ménages	66	25	81	172	
Total en nombre de	66	25	271		362
personnes	9	1			

91 personnes isolées (dont 75.5 % d'hommes) ont été orientées, les isolées sont la typologie la plus représentée en termes de demandes enregistrées au SIAO.

Davantage de familles relevant d'un CHRS ont pu être orientées comparé à l'année précédente, ceci s'explique par l'augmentation du nombre de demandes sur cette composition familiale enregistrée au SIAO, la majorité de ces ménages ayant obtenu le statut de réfugié et sont sortant de CADA.

En contrepartie, très peu de demandes de CHRS « isolées avec enfants » en file d'attente d'où très peu d'orientations. Par ailleurs, parmi ces candidatures, certaines familles ne remplissent pas les conditions pour prétendre à un logement HLM (en termes de régularité de séjour et/ou d'ouverture de droits).

Du fait du peu de demandes IML, tous publics confondus, en liste d'attente au SIAO, des demandes de logement en sous-location sans bail glissant ont été envoyées.

_

⁹ Pour rappel, seules les demandes de CHRS, Appartement-relais et IML étaient orientées dans le cadre de l'expérimentation

Un homme isolé en attente d'une place en hôtel social a été orienté à la demande de son travailleur social référent, celui-ci lui ayant expliqué les possibilités de relogement définitif proposé par cette expérimentation. Cet homme a par ailleurs été relogé dans ce cadre. Sur ce point, on peut relever le peu, voire l'absence, de communication faite aux services instructeurs sur cette expérimentation. En effet, certains services, tenant l'information de la part des ménages qu'ils suivaient et qui avaient été contactés par l'AERS ou l'ATU, ont fait appel au SIAO pour mieux cerner les enjeux de ce dispositif. Davantage d'information en amont aurait permis à ceux-ci de pouvoir faire le lien et, peut-être, éviter le refus des ménages.

En décembre 2017, la DDCS et la Fondation Abbé Pierre ont renouvelé leur engagement dans l'action « Accompagnement en Zone Non Tendue » pour l'année 2018 avec la programmation de la captation de 8 nouveaux logements, en plus des 10 logements déjà captés.

Si le bilan des associations fait noter qu'une part importante de leur travail a été consacrée à joindre les ménages, à leur expliquer le projet et puis à les inciter à y prendre part, le bilan du SIAO lui met en avant l'aspect chronophage de la sélection des dossiers (relecture de ceuxci pour vérifier l'ouverture de l'ensemble des droits pour pouvoir prétendre à un logement HLM, les convertir sous le format adéquat pour pouvoir ensuite les envoyer par messagerie électronique vers les opérateurs). Aussi la DDCS a demandé à ce que sur cette seconde phase, soit envoyées, pour moitié, des demandes récentes.

3.3 Productions d'indicateurs et données statistiques

3.3.1 Remontées hebdomadaires

Le SIAO transmet chaque lundi à la DDCS, les informations concernant l'occupation des dispositifs d'hébergement d'urgence, stabilisation, CHRS, et Alter pour la semaine écoulée ainsi que les demandes d'hébergement d'urgence auprès du 115, les taux de réponses positives et le détail des demandes non pourvues.

3.3.2 Le recueil d'indicateurs AHI

Depuis 2015, le SIAO est en charge du recueil, de la vérification et de la compilation des recueils d'indicateurs AHI renseignées par les structures d'hébergement et de logement adapté de l'Hérault.

Ce recueil concerne les dispositifs et activités liés au secteur AHI, il se veut être un document synthétique, un outil d'évaluation et de pilotage des actions financées par la DDCS 34 en matière d'hébergement et de logement accompagné. Les données sont recueillies par le SIAO dans le cadre de sa fonction d'observatoire.

Il présente 6 onglets spécifiques aux opérateurs : activité, population, situation administrative, situation logement, socio-professionnelle, sortie et un onglet propre au SIAO.

Il est renseigné par les structures AHI financées par la DDCS, deux fois par an : à la fin du premier semestre et en début d'année n+1 pour l'année n.

3.3.3 Bilan de l'activité hivernale 2016-2017

Dans le cadre du DHU, le SIAO produit des données statistiques hebdomadaires à l'attention des Services de l'Etat ainsi qu'un bilan faisant un état des lieux de la période hivernale.

3.3.4 La participation aux instances du PDALHPD

Le SIAO participe aux réunions organisées dans le cadre du PDALHPD piloté par la DDCS et le Conseil départemental. Il intervient plus spécifiquement sur l'action n°4 : « Positionner le SIAO en tour de contrôle de l'AHI pour l'orientation, la régulation et l'observation sociale et améliorer la connaissance des publics invisibles ». Il transmet des données chiffrées sur les besoins, demandes, et gestion de cette demande par le SIAO dans le dispositif AHI.

3.3.5 Comités de pilotage AHI

En 2017, la DDCS a organisé deux comités de pilotage AHI au sein desquels le SIAO intervient afin de présenter les principales données de l'observatoire, les évolutions et l'actualité du SIAO.

3.3.6 Le club régional des SIAO

Depuis novembre 2016, dans le cadre de l'élargissement de la grande région Occitanie, le SIAO-Hérault a été invité à rejoindre les travaux initiés dans le cadre du club SIAO Midi-Pyrénées. Le SIAO a participé à 6 journées de réunions en 2017.

Ces temps de travail collectifs ont permis notamment l'élaboration et la réflexion concernant les tableaux régionaux d'observation sociale et l'aide à la rédaction des focus départementaux mais aussi des temps d'échange de pratiques sur des thématiques variés : l'utilisation de SI SIAO, le conventionnement avec les SPIP, le lien entre le SIAO et les dispositifs de santé et l'ARS.

L'objet principal de ce club porté par la DRJSCS et dont l'animation est confiée à une SCOOP d'ingénierie sociale est de permettre la mise en œuvre de la mission d'observation sociale des SIAO. La démarche de réunions régulières permet ainsi la production de tableaux de bord régionaux d'observation sociale ainsi que des zooms départementaux permettant la mise en avant de spécificités ou bonne pratiques départementales.

3.3.7 Indicateurs mensuels sur le site internet du SIAO34

Le SIAO met en ligne chaque mois des indicateurs concernant l'activité du SIAO pour les volets urgence et insertion (nombre de demandes, de places disponibles, d'orientations et d'admissions).

4 Autres actions de réflexion et de communication

4.1 Actions de formations et d'échanges

En 2017, le SIAO a développé ses interventions auprès des professionnels pour permettre de présenter et expliquer les dispositifs en vue d'une meilleure explication de ces derniers aux personnes accompagnées.

7 sessions de présentation du SIAO et des dispositifs d'hébergement et de logement adapté auprès de 80 professionnels de 21 associations ou structures différentes.

Devant la forte demande des professionnels, ces sessions se tiennent à une fréquence mensuelle.

Elles permettent notamment de sensibiliser les services instructeurs aux enjeux d'un bon renseignement de l'évaluation sociale et de l'outil SI SIAO.

4.2 Mise à jour du répertoire des dispositifs AHI

En 2017, le SIAO a mis à jour le répertoire des dispositifs d'hébergement et de logement adapté de l'Hérault. Celui-ci est disponible sur le site internet. Le répertoire permet d'informer les professionnels sur les dispositifs existants : hébergement d'urgence, d'insertion et de logement adapté sur le département.

4.3 <u>Développement des outils de communication</u>

Rédaction d'une lettre d'information

En 2017, le SIAO a produit deux lettres d'informations dont l'objectif est d'informer sur l'actualité du SIAO, du dispositif AHI et la présentation de statistiques annuelles et semestrielles concernant l'urgence et l'insertion.

Mise en ligne du site internet SIAO34

Les objectifs du site dans le cadre du cahier des charges étaient que ce dernier soit à la fois un outil de communication, un outil d'information : Actualités, veille et compléments informatifs pour les professionnels et bénévoles et un outil de recherche : Source pratique de travail pour les professionnels, bénévoles (et usagers).

Trois réunions de travail avec le SIAO et le prestataire ont permis de définir les rubriques et les sous rubriques. La rédaction du contenu a été entièrement réalisée par l'équipe SIAO puis validée par le bureau du SIAO. Le site a été mis en ligne en septembre 2017.

4.4 Actualisation des plaquettes estivale et hivernale de la veille sociale

Ces plaquettes d'information recensent des informations pratiques relatives aux dispositifs d'accueil et de veille sociale dans l'Hérault durant la période hivernale et estivale.

Ces plaquettes se déclinent en deux formats : une recensant les dispositifs au niveau départemental et une reprenant les dispositifs présents sur Montpellier et l'agglomération. Elles sont actualisées deux fois par an : période de renfort hivernal et période estivale.

5 Synthèse données 2017

<u>Urgence</u>

	2015	2016	2017	Tendances
Appels entrants	58 152 160 appels / jour	50 708 139 appels /jour	60 266 165 appels /jour	19%
Appels décrochés	47 915	48 388	58 538	21%
Appels concernant une demande d'hébergement ou prestation	29 931 82 appels /jour	29 558 82 appels /jour	39 064 107 appels /jour	32%
Demande d'hébergement	14 473	19 497	35 190	80%
Réponse positives	5511	5901	16 563	180%
Réponses négatives	8559 soit 60%	13596 soit 70%	18 627 soit 53%	37%
Personnes différentes en demande d'hébergement	4171	4949	5503	11%
Ménages différents en demande d'hébergement	3264	3631	3959	9%
Nouveaux appelants	3374	3684	4118	12%
Nombre de personnes ayant eu une réponse négative	3658	4414	4791	9%
Nombre de personnes ayant eu une réponse positive	1506	1435	2099	46%
Mises à l'abri hôtel 115	3409 nuitées	4641 nuitées	21878 nuitées	371%

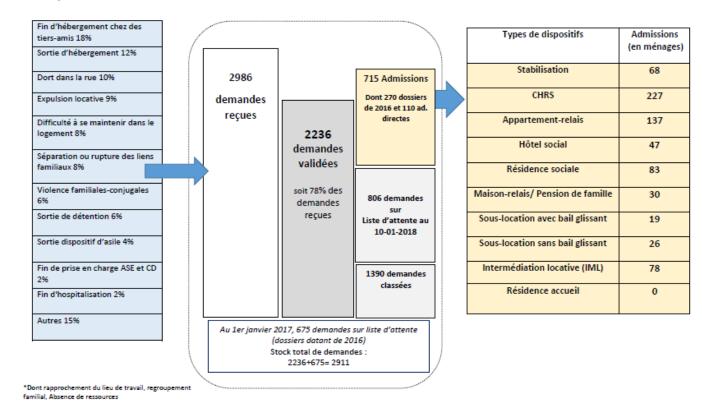
^{**}Une même personne peut avoir eu une réponse négative puis une réponse positive.

Insertion

Volet insertion du SIAO : Traitement des demandes reçues 2017

Motif de la demande

Répartition des admissions en nombre de ménages



6 Annexes

6.1 Bilan mi-parcours (à 5 mois) mission juridique

Missions:

- Évaluation des difficultés rencontrées par les structures hébergeant des personnes en situation administrative complexe
- Faciliter la prise en charge des personnes et leur autonomie en apportant expertise et conseil dans la perspective de faciliter la sortie des dispositifs (appui aux équipes sur les solutions existantes, orientation vers Alter)
- Accompagner les structures dans la recherche de solution adaptée aux situations (droits des étrangers, retour au pays d'origine, régularisation, Alter.)
- Développement de partenariats spécifiques et état des lieux et partage des ressources existantes sur le département
- Alimenter l'observatoire du SIAO et participer à la réflexion sur l'évolution des dispositifs

<u>l° Évaluation des difficultés rencontrées par les structures hébergeant des personnes en situation administrative complexe :</u>

Rencontre avec les associations¹⁰:

Les rencontres avec les équipes sociales et leurs cadres des structures A.H.I intervenant dans l'Hérault ont eu pour objectif de présenter d'une part la nouvelle mission d'appui technique du SIAO, et de prendre connaissance des obstacles administratifs et juridiques susceptibles de freiner les parcours d'insertions des personnes hébergées.

Pour l'évaluation des difficultés rencontrées, il a été choisi de réaliser une approche qualitative et de rencontrer directement les travailleurs sociaux qui interviennent sur le terrain.

Ainsi, 10 structures associatives ont été rencontré sur une quinzaine de rendez-vous, ce qui correspond environ approximativement à 70 travailleurs sociaux. (Pour les structures ayant une activité est plus étendue, des rendez-vous supplémentaires ont été organisés afin d'avoir une vue sur l'ensemble des dispositifs)

Lors de ces rencontres, un questionnaire a été distribué aux équipes. Celui-ci avait pour objectif de s'entendre sur la définition d'une situation administrative complexe, de

Adages MDL (Dispositif Alter), Adages Regain (CHRS, DAU, LHSS, Stabilisation, maison relais), ABES Béziers, AERS (CHRS), Amicale du Nid, Avitarelle (Madeleine DELBREL), Avitarelle résidence ACALA, Cimade (Béziers), Gammes (dispositif Alter / Urgence /CHRS), La Clairière, SUS

mieux identifier la nature des obstacles rencontrés, ainsi que le public et les types de dispositif concernés.

Enfin, ce document comportait également quelques items relatifs aux ressources internes et externes de chaque structure (formations en droit des étrangers, relations avec les associations spécialisées et les cabinets d'avocats)

Certains aspects de la méthodologie de recueil des informations ont été de nature à ne pas permettre une analyse quantitative des données : en effet, dans le souci de favoriser l'expression des participants à ces rencontres, le choix des situations abordées a été laissé à l'appréciation des travailleurs sociaux et les questionnaires étaient anonymes.

Sans surprises, la majeure partie des personnes hébergées qui rencontres des difficultés d'accès au séjour et/ou d'ouverture de droits se trouvent par ordre décroissant sur le dispositif ALTER, les dispositifs d'accueil d'urgence et dans une bien plus faible proportion sur les structures d'insertion.

Résultats d'enquête :

1. Il ressort des entretiens menés (excepté sur le dispositif Alter) que la majorité de personnes hébergées n'ont qu'une connaissance très approximative des droits auxquels (et dans quels délais) ils peuvent réellement prétendre.

De plus, même si l'on peut attendre d'une association spécialisée ou d'un cabinet d'avocat de proposer un *vade-mecum* aux personnes reçues, il pas assuré que ces dernières l'aient parfaitement assimilé et compris...

Hormis pour les associations qui ont misé sur la formation de leurs équipes en droit des étrangers, une évaluation des droits potentiellement accessibles est également difficile à réaliser du côté des structures.

Par ailleurs, le droit applicable aux personnes de nationalité étrangère est particulièrement mouvant et nécessite un temps de travail de veille qu'il pas toujours facile de trouver.

- L'absence de contacts privilégiés avec les administrations (notamment avec la préfecture) pour la prise de renseignement sur les démarches à entreprendre ainsi que des conseils sur la pertinence des documents à joindre aux demandes ont été pointés.
- 3. Les obstacles pour obtenir un rendez-vous dans un délai raisonnable et bien entendu le temps requis pour le traitement de ces demandes.
- 4. Par ailleurs, le public hébergé dans les services sociaux présente quelques fois des vulnérabilités importantes (personnes gravement malades, personnes handicapées ou victimes de la TEH) qui justifierait de certains aménagements sur la prise de rendez-vous.

Ainsi, excepté pour les structures qui disposent de personnel formé à l'accueil de ce public spécifique, les questions d'accompagnement juridiques sont de fait, quasi exclusivement déléguées aux associations spécialisées et aux cabinets d'avocats.

Ceci pose des difficultés en ce sens que l'accompagnement social global ne prend pas toujours suffisamment en compte cette dimension dans le travail auprès des familles hébergées.

Il° Faciliter la prise en charge des personnes et leur autonomie en apportant expertise et conseil dans la perspective de faciliter la sortie des dispositifs / Accompagner les structures dans la recherche de solution adaptée aux situations

Mise en place d'une permanence d'appui juridique aux structures AHI :

Dans le cadre de la mission de plateforme juridique à destination des professionnels accompagnant des personnes hébergées dans le dispositif AHI, le SIAO34 a mis en place fin décembre 2017, une permanence juridique spécifique.

Elle s'adresse aux structures A.H.I qui hébergent des personnes en situation administrative complexe (difficultés liées au séjour et/ou à l'ouverture de droits sociaux). Le suivi de la permanence consiste à une première évaluation de la situation par téléphone. Si la situation le permets une réponse immédiate est donnée en proposant un plan d'actions et les références juridiques sur lesquelles s'appuyer. Dans le cas contraire, une recherche documentaire est engagée rapidement (48 heures) pour tenter de donner des éléments d'appréciation de la situation. Il arrive également que des contacts¹¹ soient pris directement auprès des administrations et des tribunaux par le SIAO 34 de sortes à engager une médiation ou prendre des renseignements afin de baliser le plan d'action.

A la demande de deux associations¹², une permanence juridique exceptionnelle à destination des travailleurs sociaux a été réalisé sur site pour faciliter l'étude de plusieurs situations.

Liste des opérateurs ayant sollicité la permanence juridique :

Opérateurs	Dispositifs
Adages Regain	service LHSS
Adages Regain	Stabilisation
Adages Regain	CHRS
Adages Mdl	Dispositif Alter
AERS	service des ACT
Avitarelle	Résidence ACALA

¹¹ A titre d'exemple : Préfecture de Montpellier (Bureau du séjour, cellule ESI) / OFPRA (Secrétariat du directeur de l'OFPRA) / Greffe du service de la nationalité de Tribunal d'instance de Montpellier

¹² Résidence ACALA et Adages

Avitarelle	Mise à l'Abri Hôtelière du 115-SIAO Urgence
Avitarelle	Alter et CHRS
Avitarelle	CHRS Madeleine Delbrel
Avitarelle	Service des appartements-relais
PASS	
La clairière	
ATU Lodève - Clermont l'Hérault	
Gammes Issue	PADA
Gammes Issue	Urgence+ Alter
Groupe SOS	CADA Elysa
La Cimade	
Amicale du Nid	
SUS	CHRS

Nature des demandes effectuées au SIAO

- Personne reconnue réfugiée n'ayant jamais sollicité le renouvellement de son titre de séjour de 10 ans / Accès à un titre de séjour / Apatridie / ouverture de droits sociaux
- Ouverture de droit à l'ASPA pour des personnes étrangères en situation régulière
- Articulation des droits sociaux avec le droit au séjour
- Accès au marché du travail pour accompagnant d'étranger malade de nationalité algérienne
- Changement de situation demandeur d'asile / étranger malade
- Possession d'état de français
- Contestation refus de séjour pour étranger malade
- Accès à un titre de séjour pour communautaire actif
- Accessibilité bancaire
- Ouverture de droits sociaux pour personnes âgées en situation régulière
- Ouverture de droits sociaux pour ressortissants communautaires (changement de statut actif/étudiant)
- Possession d'état de français
- Ouverture de droits sociaux pour un enfant ressortissant de pays tiers arrivé en France en dehors des procédures de regroupement familial
- Difficulté de renouvellement d'une carte de résident (Demande a été déposée après échéance du titre précédent)

- Difficulté de renouvellement de titre en raison de l'absence de ressources pour s'acquitter de la taxe de délivrance
- Refus de renouvellement de titre séjour pour étranger malade
- Difficulté de renouvellement de récépissé et interruption des prestations sociales lors d'une demande de renouvellement de titre de séjour pour étranger malade
- Questions relatives à l'OQTF et aux possibilités de réexamen d'une demande d'asile pour une personne victime de la TEH
- Questions relatives à la démarche de demande de titre de séjour pour étranger malade

Intervention sur le dispositif ALTER : elle s'inscrit dans la logique participer à la mission de réflexion sur l'évolution des dispositifs. Le contexte étant celui d'une réflexion sur les dispositifs Alter1 et 2 du fait notamment de l'annonce du retrait du CD de ce dispositif. Elle s'est traduite par la participation aux réunions concernant le cahier des charges en DDCS et un travail de préparation et de suite aux commissions du dispositif Alter.

<u>Participations aux réunions concernant la Mission d'évacuation du Bidonville de Celleneuve</u> / rencontre avec le pôle législation de la CAF avec la DDCS au sujet des procédures d'évaluation du droit au séjour des ressortissants communautaires

Activité de veille juridique

- Recherche et diffusion d'informations juridiques concernant le droit des étranger susceptibles d'être utiles aux structures associatives.
- Rédaction de fiches pratiques sur les principaux cas de délivrance de titre de séjour (en vue de faire constituer une base documentaire pour les salariés du SIAO 34 et des formations spécifiques sur site aux équipes de travailleurs sociaux)
- Rédaction de fiches pratiques concernant l'articulation du droit au séjour avec l'ouverture des prestations sociales de droit commun (Cf. Annexes)
- Etude et auto-formation du droit applicable aux ressortissants communautaires (séjour et accès aux prestations sociales)
- Etudes des nouveaux textes règlementaires et des projets de loi