Rapport d'activité 2019

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

Sommaire

1 Organisation du SIAO34 4
1.1 Cadre réglementaire et missions 4
1.2 La vie associative 5
1.3 L'équipe salariée 6
1.4 Les projets 2019 7
1.4.1 Intégration du 115 au SIAO 7
1.4.2 La mission santé 7
1.4.3 Mission de coordination de la veille sociale pérennisée 7
1.4.4 Pôle Accès au logement du SIAO afin de faciliter l'accès au logement des personnes hébergées 7
2 Activités du SIAO34 8
2.1 Pôle urgence et veille sociale 9
2.1.1 Mission de Coordination de la veille sociale 9
2.1.2 Tableau récapitulatif des pistes identifiées et des actions mises en place 12
2.1.3 Missions et fonctionnement du dispositif 115 14
2.2 Pôle Insertion 16
2.2.1 Mission de centralisation des demandes d'hébergement et de logement adapté 16
2.2.2 Mission de centralisation de l'offre 17
2.2.3 Utilisation de l'application informatique Etat : SI-SIAO 17
2.3 Pôle Accès au logement 19
2.3.1 La labellisation des publics prioritaires sortant de structures d'hébergement via SYPLO 19
2.3.2 Présentation des publics prioritaires AHI en commission mensuelle des publics prioritaires ménages en difficultés économique et sociale : 20
2.3.3 Positionnement et suivi des ménages relevant de la priorité n°2 sur les programmes neufs : 21
2.4 Des dispositifs inscrits dans une approche du logement d'abord 22
2.5 Missions expertes 33
2.5.1 La mission santé 33
2.5.2 La mission juridique 35
2.5.3 Le dispositif ALTER 36
2.6 Mission d'observation sociale 38
2.6.1 Productions d'indicateurs et de données statistiques 38
2.6.2 Participation à différentes instances 38

2.6.3 Le club régional des SIAO 39
2.7 Autres actions de formation et de communication 39
3 Données de l'observatoire 41
3.1 Volet urgence 41
3.1.1 Les appels au 115 41
3.1.2 Les demandes formulées au 115 43
Nous constatons que plus la composition familiale est importante est plus le ménage formule des demandes auprès du 115. En effet, peu de place pour les grandes compositions familiales existent et sont disponibles. 44
3.1.3 Les réponses apportées par le 115 44
3.1.4 L'offre d'hébergement d'urgence et les modalités d'attribution des places 46
3.2 Pôle insertion 47
3.2.1 Le public 49
3.2.2 Les admissions et les délais d'attente avant admission en 2019 54
3.2.3 Les dispositifs du pôle insertion du SIAO 54
3.2.4 Les demandes sur liste d'attente en début d'année 2020 62
3.2.5 Les publics prioritaires DAHO 63
3.2.6 Synthèse données Insertion 2019 65
4 Annexes – Les outils de la veille sociale 66
4.1 Plaquettes veille sociale : Des plaquettes veille sociale sont éditées chaque hiver et chaque été pour les territoires de Montpellier, du Bassin de Thau, de Béziers/ Agde et du Pays Cœur d'Hérault 66
4.2 La carte des lieux essentiels : Cette plaquette veille sociale simplifiée de Montpellier est à destination des personnes à la rue 67
4.3 Cartographie interactive *Mymaps* des structures et dispositifs contribuant à la veille sociale : 67
Cette cartographie reprend les informations des plaquettes veille sociale 67
4.4 Listing et catégorisation des maraudes identifiées en 2019 68

1 Organisation du SIAO34

1.1 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.
- **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). »

Rappel des missions du SIAO :

1. 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. Gérer le service d'appel téléphonique pour les personnes ou familles mentionnées au premier alinéa ;
3. 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. Suivre le parcours des personnes ou familles mentionnées audit premier alinéa prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation ;
5. Contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social.
6. 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. 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. Participer à l'observation sociale.

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 La vie associative

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 personnes accompagnées comprenant jusqu'à 6 membres.

Le bureau du Conseil d'Administration comprend jusqu'à 9 membres désignés, en leur nom propre, par le conseil d'administration.

En date du 13 juin 2019, 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.

Concernant le collège des personnes accompagnées, l'on compte 2 représentants élus hébergés dans deux structures de l'Hérault.

En 2019, se sont tenues :

- 10 réunions de bureau
- 3 réunions du Conseil d'Administration, les 9 mai et 13 juin,
- 1 Assemblée Générale ordinaire, le 13 juin 2019.

1.3 L'équipe salariée

Au 1er janvier 2019, le service 115, jusqu'alors porté par l'association L'Avitarelle, a été intégré au SIAO. L'équipe du SIAO est composée de 18 salariés au 31-12-2019.

Faits marquants des ressources humaines en 2019 :

- **5 recrutements :**

Afin de permettre la mise en œuvre de la mission logement, un recrutement de CESF est intervenu en novembre 2019 au sein du pôle Insertion-Logement adapté permettant une réorganisation interne. La chargée de mission logement adapté est maintenant responsable de la mission logement.

Afin de poursuivre la mission santé initiée en 2017, le SIAO a recruté un médecin en septembre 2019.

Suite au départ du travailleur social du pôle Urgence intervenant auprès des ménages mis à l'abri à l'hôtel, le SIAO a recruté une professionnelle.

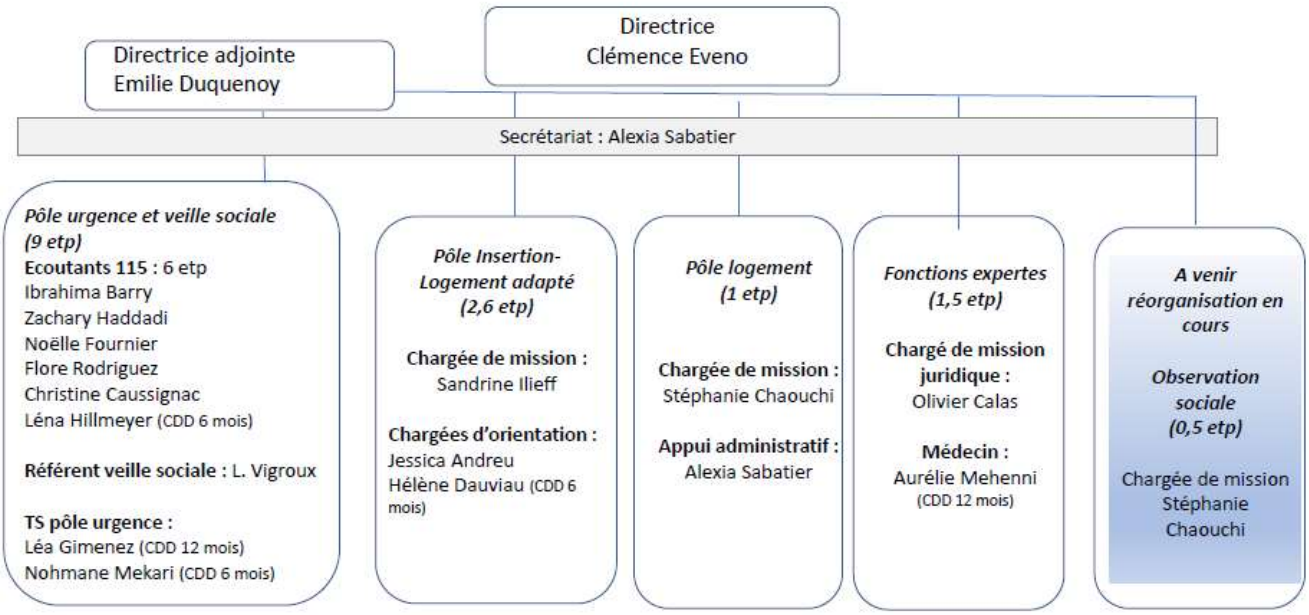
Pour la période hivernale 2019-2020, le SIAO a recruté 2 professionnels pour le pôle Urgence :

- un poste de travailleur social afin d'initier le parcours des personnes mises à l'abri sur le dispositif hivernal de la Croix Rouge française.
- un 6ème écoutant 115 afin d'intervenir en renfort.

- **Pérennisation en CDI** du poste de référent Veille sociale recruté fin 2018 dont la mission est la coordination de la veille sociale sur le département de l'Hérault.

Soit au total l'équivalent de 17 ETP qui mettent en œuvre les missions du SIAO.

Organigramme au 31-12-2019



1.4 Les projets 2019

1.4.1 Intégration du 115 au SIAO

Après une période transitoire de mise à disposition d'octobre 2017 à fin 2018, l'intégration du 115 a permis au SIAO de couvrir ses missions pleinement apportant une cohérence au dispositif SIAO dans un objectif d'améliorer la fluidité du parcours des personnes.

1.4.2 La mission santé

En 2017, le SIAO avait recruté un chargé de mission juridique et un médecin afin de mettre en œuvre des fonctions expertes destinées notamment à venir en appui aux opérateurs AHI sur les aspects juridiques et sanitaires. Le Dr Da Silva ayant quitté son poste en janvier, le recrutement du Dr Mehenni est intervenu en septembre pour une durée de 12 mois.

1.4.3 Mission de coordination de la veille sociale pérennisée

Le SIAO a pour mission d'assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale. Cette mission mise en œuvre depuis fin 2019 a permis de mettre en place une coordination efficace et pertinente pour les opérateurs de maraudes bénévoles et professionnels, tendre vers une interconnaissance des équipes, une meilleure couverture des créneaux horaires par ces différents acteurs.

1.4.4 Pôle Accès au logement du SIAO afin de faciliter l'accès au logement des personnes hébergées

Depuis fin 2018, le SIAO met en œuvre une mission logement. En effet, la loi ALUR précise dans les missions des SIAO que celui-ci « doit contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social. ».

Une convention spécifique a été signée en mai 2019 conclue entre le Préfet de l'Hérault et le SIAO34, afin de préciser la mission confiée. **La mission logement s'organise autour des axes suivants concernant le relogement des ménages relevant de la priorité n°2 du PDALHPD :**

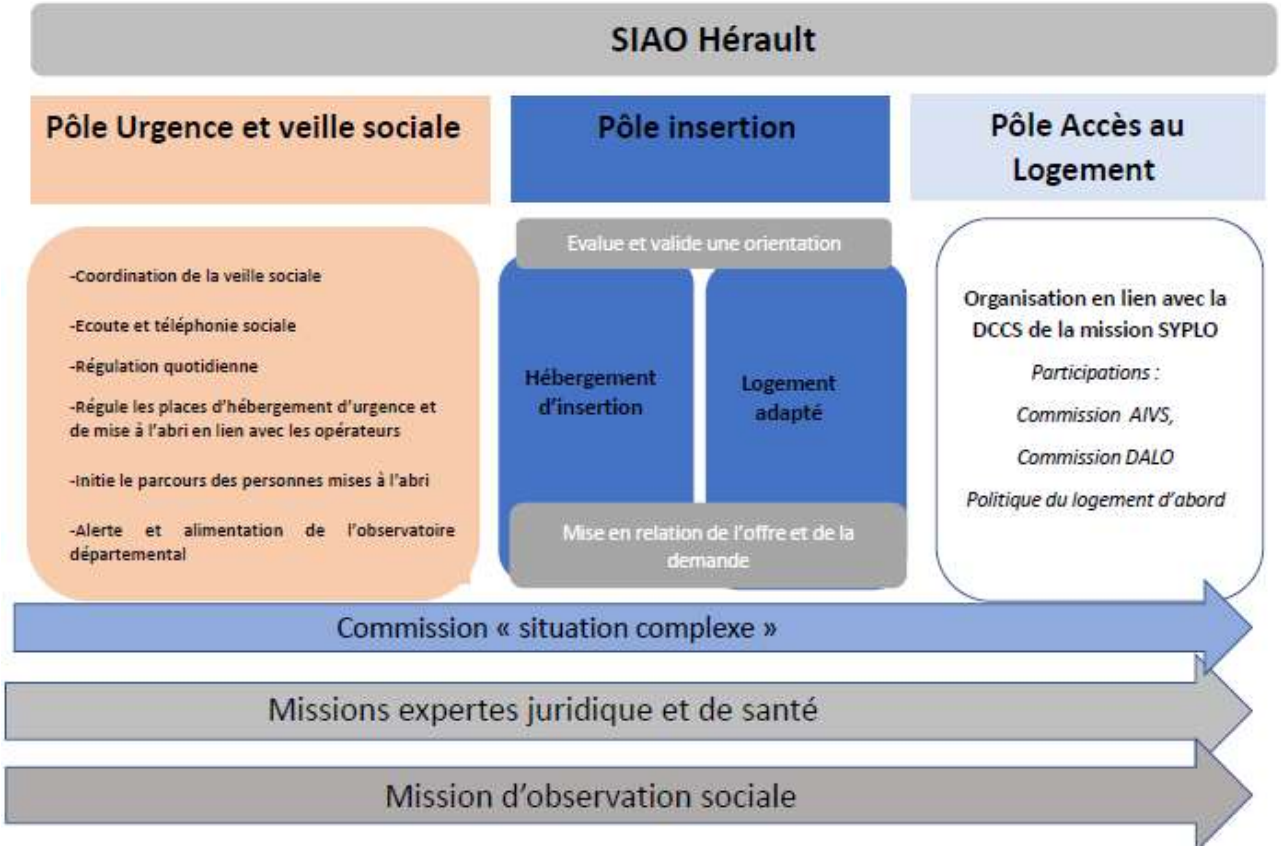
1. Labellisation (via SYPLO) des publics prioritaires sortant de structures d'hébergement
   > opérationnel depuis fin 2018
2. Positionnement et suivi des publics prioritaires AHI vers les contingents réservataires logements neufs du parc social
   > opérationnel depuis janvier 2020
3. Présentation des publics prioritaires AHI en commission mensuelle des publics prioritaires MDES/AHI géré par OMH Habitat
   > opérationnel depuis septembre 2019

Par ailleurs, un partenariat a été amorcé avec l'AIVS (agence immobilière à vocation sociale) en vue d'orienter des publics SIAO sur les places IML mandat de gestion financées par la DDCS (équivalent de 20 logements en IML mandat de gestion par an financés par la DDCS).

2 Activités du SIAO34

Le SIAO-Hérault est organisé en 3 pôles :

1. Un pôle Urgence et Veille sociale intégrant la gestion du dispositif 115, une mission de coordination de la veille sociale et de suivi des ménages hébergés à l'hôtel.
2. Un pôle Insertion et Logement adapté en charge de la centralisation des demandes et des places et logements disponibles, le traitement des demandes et l'orientation sur les places et logements.
3. Un pôle « Accès au logement », qui s'est progressivement structuré courant 2019, en charge de la labellisation (via SYPLO) des publics prioritaires sortant de structures d'hébergement, du positionnement et du suivi des publics prioritaires AHI vers les contingents réservataires logements neufs du parc social et de la présentation des publics prioritaires AHI en commission mensuelle des publics prioritaires MDES/AHI géré par OMH Habitat.



2.1 Pôle urgence et veille sociale

2.1.1 Mission de Coordination de la veille sociale

Chiffres clés

Chiffres d'activité	2 Etat des lieux	8 Réunions animées dans le cadre de la coordination	1 Session de formation/ information des bénévoles	12 Participations à des maraudes	2 Participations à une matinée en accueil de jour
Chiffres veille sociale Hérault	6 Accueils de jour	20 maraudes identifiées, dont 6 salariées et dont 12 à Montpellier	18 distributions de repas (dont maraudes)	8 permanences de soin/ santé et d'accès au soin (dont PASS)	3 bagageries sur Montpellier
Chiffres public rencontré en maraude	190 personnes rencontrées, en moyenne par jour (sur 5 maraudes sur le département - période hivernale 2019)	80% étaient des hommes, 16% des femmes, 1,5% des mineurs isolés et 2,5% des familles avec enfant (personnes rencontrées par Samu social, SUS, ABES - période hivernale 2019)	13% avaient des chiens et 18% des femmes avaient un chien (au moins) (personnes rencontrées par Samu social - période hivernale 2019)		

« Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. Cette orientation est assurée par un service intégré d'accueil et d'orientation, dans les conditions définies par la convention conclue avec le représentant de l'Etat dans le département prévue à l'article L. 345-2-4.
Ce dispositif fonctionne sans interruption et peut être saisi par toute personne, organisme ou collectivité. » (Article L. 345-2).
Le SIAO « assure la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale prévu à l'article L. 345-2 » (article L. 345-2-4).

Ainsi, face au sans-abrisme, le dispositif de veille sociale est chargé de rendre accessible les services de première nécessité : accueil en journée, maraudes, aide alimentaire, vestimentaire et matérielle, prévention, santé, réduction des risques, etc. Les personnes à la rue ou en très grande précarité doivent avoir à disposition des biens et services qui leur permettent de vivre dignement et d'être en bonne santé. Au-delà de ces éléments, vitaux pour les personnes, les enjeux sont le repérage, l'évaluation (médicales, psychiques, sociales), l'orientation, le suivi et la continuité de prise en charge.

Face à ces enjeux, les territoires offrent des réponses nombreuses, qui manquent parfois de cohérence et de coordination. D'autant plus que ce secteur fait preuve d'un investissement bénévole conséquent, que ce soient par le biais d'initiatives citoyennes, de petites associations ou des têtes de réseaux (Secours Populaire, Secours Catholique, Restos du Cœur, etc.).
Les services rendus sont donc disparates. En fonction de leurs moyens et ressources, les associations proposant le même type de service n'ont pas les mêmes enjeux, missions et objectifs. D'autant plus que, même entre petites associations avec peu ou pas de moyens, les motifs d'engagement ne sont pas les mêmes.
Une disparité qui s'observe entre les différents intervenants : bénévoles sans connaissance du secteur ; bénévoles ayant une connaissance du secteur ; bénévoles étant d'anciens ou d'actuels professionnels du secteur ; salariés ; salariés étant diplômés du travail social ; salariés étant diplômés sur la question des addictions, etc.
Bilan d'activité 2019 sur la mission :

La mission veille sociale vise donc à impulser une dynamique de coordination et de mise en cohérence des interventions afin de mieux répondre aux enjeux cités plus haut. Pour se faire, elle se décline sur 3 axes : connaitre les besoins et mieux y répondre ; accompagner et soutenir l'activité des maraudes, accueils de jour et distributions alimentaires ; favoriser le partage et l'évolution des pratiques.

Dans cette optique, la mission a suivi un processus évolutif en 2019, passant par 4 étapes : recenser les « acteurs de la veille sociale » ; les mettre en lien et les faire connaitre ; identifier des pistes d'action pour répondre à leurs difficultés ; mettre en place des réponses adaptées.

1 - Recenser

Le recensement a eu pour objectif de prendre connaissance, rencontrer et échanger avec les différents acteurs et dispositifs concourant à la veille sociale. Pour chaque structure, il s'agissait d'obtenir des informations sur la nature des « services » proposés, les modalités pratiques de fonctionnement, les missions, moyens pour y répondre et les difficultés rencontrées dans ce cadre.

Les échanges réguliers avec les associations ont ainsi permis de créer les outils suivants :

- Les plaquettes veille sociale hivernales et estivales : diffusées largement et contenant des informations pratiques sur les SAO, accueils de jour, maraudes, distributions alimentaires et vestimentaires, permanences de soin, etc.
- La carte des lieux essentiels : qui contient ces mêmes informations mais simplifiées. Elle est destinée aux personnes à la rue.
- La cartographie interactive : outil *Mymaps* qui donne accès aux mêmes informations sous forme de carte interactive.
- Deux « états des lieux » (un sur les maraudes du département, l'autre sur l'aide alimentaire à Montpellier) : dont les objectifs étaient d'approfondir la connaissance sur les dispositifs de la veille sociale, de synthétiser leurs difficultés et de proposer des pistes d'action pour y répondre.

Par ailleurs, des participations à différentes maraudes et à des matinées en accueil de jour, ainsi que des visites de locaux d'accueil de différentes associations ont permis d'affiner ce recensement et d'avoir une connaissance plus empirique.

2 - Mettre en lien et faire connaitre

La mise en lien des différentes associations était l'un des enjeux importants puisqu'elle permettait à chacun de prendre conscience de toutes les ressources mises à disposition sur le territoire et de développer et élargir ses partenariats. Plusieurs actions ont été entreprises dans ce sens :

- L'organisation de réunions : permettant de se rencontrer, d'échanger des informations, des bonnes pratiques, etc.
- La mise à disposition d'un espace *googledrive* partagé, contenant : les comptes-rendus des réunions, un répertoire commun de la « veille sociale », des guides de bonnes pratiques et tout autre document pertinent.
- La diffusion élargie des informations publiques : principalement via les états des lieux, les plaquettes veille sociale, la carte des lieux essentiels et la cartographie interactive.

3 et 4 - Identifier des pistes d'action et mettre en place des réponses adaptées

A l'issue des rencontres, appuyée par les états des lieux, des pistes d'actions ont émergées. A noter que deux types de réunions ont eu lieu en 2019 : celles des acteurs de l'aide alimentaire et celles des maraudes. Dans ces deux types de rencontres, étaient présents de façon variable des maraudes, des accueils de jour, des associations proposant des distributions alimentaires ou vestimentaires et des équipes de soin et de prévention des risques. Cela a permis de développer plusieurs pistes d'action. Le tableau ci-dessous les synthétise et décline ce qui a été fait, ce qui est en cours et les perspectives pour 2020.

2.1.2 Tableau récapitulatif des pistes identifiées et des actions mises en place

Thématique	Pistes d'actions	Fait	En cours	Perspectives 2020
Maraudes 6 réunions, dont 2, spécifiques à Sète et Béziers	Améliorer la visibilité des maraudes	Outils de la veille sociale : - Etat des lieux - Plaquettes veille sociale - Carte des lieux essentiels - Cartographie interactive	- Remontées hebdomadaires sur public rencontré en maraude - Remontées mensuelles sur squat	- Projet de rédaction d'une charte des principes et missions socles pour les maraudes généralistes – en partenariat avec le Samu social - Intégrer les remontées hebdomadaires dans le bulletin d'information du SIAO
	Coordonner les interventions (lieux, horaires, etc.)	- Planning des maraudes - Cartographie des interventions	- Actualisation planning et cartographie	
	Former les bénévoles	- 2e demi-journée de formation information des bénévoles : 30 bénévoles formés	- Recherche de formations adaptées	
Aide Alimentaire 2 réunions	Améliorer la visibilité des associations	Outils de la veille sociale	- Remontées sur le niveau de fréquentation des accueils de jour	- Remontées sur niveau de fréquentation des différentes distributions des petits déjeuners et repas
	Travailler les questions d'approvisionnement et de financement	- Création d'un groupe What's App pour gérer les surplus - Soutien dans démarches : FDVA, habilitation aide alimentaire, etc.	- Recherches de sources alternatives d'approvisionnement - Veille sur appels à projet, notamment sur le thème « alimentation précarité »	- Soutenir les projets en cours sur le thème « alimentation et précarité »

	Mettre en place une coordination « Alimentation et précarité », notamment pour la période estivale	- 2 réunions des acteurs de l'aide alimentaire - Prises de contact pour réfléchir et avancer sur la question de l'approvisionnement local : service cohésion sociale de la ville de Montpellier, service alimentation agroécologie de la Métropole, Marché d'Intérêt National, DRAAF, FNARS, etc.		- Trouver d'autres instances de coordination appropriées pour réfléchir sur l'approvisionnement - Préparer la période estivale (question du bénévolat, de l'approvisionnement, de la complémentarité des interventions, etc.)
Proposer une aide alimentaire adaptée aux ménages mis à l'abri à l'hôtel **(Sujet non identifié dans le cadre de la coordination)**		- Diagnostic de la situation - Document de préconisation - Mise en place d'un partenariat avec les Restos du Cœur pour adapter les produits récupérés	- Mise en place d'un outil de suivi des solutions mises en œuvre pour ces familles	- Evaluation régulière du niveau d'adaptation des réponses apportées
Accueil de jour	Créer une dynamique d'échange, de partage d'expérience et de réflexion sur les difficultés communes	- Visite des accueils de jour et recueil d'information - Participation des accueils de jour à certaines réunions	- 1e rencontre des 5 ADJ généralistes du département a eu lieu début 2020	- Etat des lieux sur les accueils de jour et leur fonctionnement, la typologie du public accueilli, etc. - Intégrer les remontées dans le bulletin d'information du SIAO
Veille sociale	Recenser et répertorier	Outils de la veille sociale	- Mise en place d'une coordination de la « veille sociale » à Sète (Un EDL à l'appui)	- 1ère rencontre de la « veille sociale » à Sète et identification de pistes d'actions - Réflexion sur l'intérêt d'un Etat des lieux de la veille sociale à Béziers

2.1.3 Missions et fonctionnement du dispositif 115

Depuis le 1er janvier 2019, le dispositif 115 est intégré au SIAO qui devient un SIAO unique.

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. Il s'agit d'un numéro départemental d'urgence sociale gratuit et accessible 24h/24 et 7jours/7.
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 […] ».

Il peut être sollicité par les travailleurs sociaux ou par toute personne souhaitant signaler une personne sans abri.

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

Dans le département de l'Hérault, l'accueil téléphonique quotidien se réalise de manière successive par cinq agents qualifiés, de 8h30 à 22h00, 365 jours par an. En dehors de ces horaires, la ligne d'urgence est prise en charge par les veilleurs de nuit (de 22h à 7h) les éducateurs (de 7h à 8h30) d'une structure d'hébergement gérée par L'Avitarelle. Le service compte quatre lignes réceptionnant les appels 115, ainsi qu'une ligne dites « partenaires » sur un numéro mobile.

- ✓ **Le recensement quotidien de l'ensemble des places d'urgence par le 115 :** Recensement journalier de l'ensemble des places disponibles sur le département (places dédiées, mise à l'abri, HU…). Ces données sont transmises par mail ou lien téléphonique avant 10h.
- ✓ **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 d'orienter de façon adaptée.

- **Si l'appel concerne une demande de prestation**

Le terme « prestations » désigne les demandes de passages de maraude ou toute demande qualifiée de « matérielle ». Le 115 dépêche ainsi les maraudes susceptibles de répondre à la demande de la personne et/ou oriente directement vers les dispositifs dispensant les prestations adaptées.

- **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.
Tous les signalements sont transmis à l'équipe spécifique du Samu Social durant la période hivernale et à l'équipe de maraude hors période hivernale.

- **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 note de situation. Elle sert par ailleurs à évaluer la vulnérabilité du demandeur.
Il est alors demandé à l'appelant (demandeur ou travailleur social) de recontacter le 115 après la régulation quotidienne, à partir de 14h30.
Les éléments recueillis sont saisis dans l'application informatique nationale depuis le 01/04/2018 SI SIAO 115.

Les personnes doivent renouveler leurs demandes toutes les 24h et 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 fera également l'objet d'une étude particulière. Une réponse adaptée sera apportée. Selon la vulnérabilité de la situation et en cas d'absence de place disponible sur l'hébergement d'urgence, une mise à l'abri hôtelière pourra être effectuée.

✓ **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.

- **Situations complexes**

Le SIAO-Hérault a mis en place depuis 2017 une commission d'étude des situations complexes 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.

2.2 Pôle Insertion

2.2.1 Mission de 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.

Le SIAO organise 3 instances techniques sous forme de commissions sur le département :

- une à Béziers, tous les mois, qui reçoit les demandes formulées et organise les commissions pour le territoire du Grand Biterrois (Ouest du département).
- une à Sète, toutes les 3 semaines, qui reçoit les demandes formulées et organise les commissions pour le territoire du Bassin de Thau.
- une à Montpellier chaque semaine 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.

Les chargées d'orientation traitent les dossiers quotidiennement permettant ainsi une réduction des délais de traitement (15 jours maximum). Afin de limiter les ajournements, les chargées d'orientation réalisent des investigations téléphoniques auprès des travailleurs sociaux. Les dossiers plus complexes et nécessitant un avis collégial sont traités en commission plénière.

En 2019, le SIAO a organisé 79 commissions d'orientation réparties comme suit :

- 16 à Sète pour le territoire du bassin de Thau (254 dossiers étudiés contre 192 en 2018)
- 12 à Béziers pour le territoire du grand Biterrois (373 demandes reçues contre 334 en 2018)
- 51 commissions à Montpellier pour le reste du département, auxquelles s'ajoutent autant de comités techniques (2093 demandes reçues).

Les avis commission peuvent être de 4 types :

- favorable (le dossier est placé sur liste d'attente en fonction du dispositif validé et du/des territoires sollicités),
- réorientation pour un autre dispositif,
- ajournement (la commission demande au prescripteur de la demande d'apporter un complément d'information),
- défavorable (Les recours sont possibles).

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 des dossiers en cours de validité aux structures.

2.2.2 Mission de centralisation de l'offre

- **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 les 30 jours 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 3 mois de validité, ne sont pas toujours actualisés par les travailleurs sociaux.
- -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, etc.

2.2.3 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

Les demandes d'hébergement sont saisies par le SIAO depuis janvier 2015 puis par les instructeurs progressivement depuis 2016.

Utilisation par les opérateurs hébergement/logement adapté depuis 2014

Objectifs de la formation :

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

En 2019, le SIAO a animé 2 sessions de formations initiales à SI SIAO Insertion destinées aux opérateurs gestionnaires de places pour 12 professionnels de 8 associations, nouveaux salariés notamment.

Afin d'accompagner les opérateurs déjà formés, le SIAO propose également des réunions de suivi à l'utilisation de SI-SIAO Insertion.

En 2019, le SIAO a organisé 1 réunion d'actualisation pour les opérateurs, avec la participation de 4 associations et de 5 professionnels.

Utilisation par les instructeurs

Depuis 2016, le SIAO propose des formations initiales, des réunions d'actualisation, un guide instructeur spécifique au département de l'Hérault et une assistance téléphonique.

Objectifs de la formation :

- Présenter l'application pour la création d'une demande
- Mise en pratique via la création d'une demande factice

En 2019, le SIAO a animé :

- 7 formations initiales pour 64 professionnels.
- 2 réunions d'actualisation pour 20 professionnels de X structures différentes

Enfin, le SIAO administre l'application par :

- la création et la modification des structures,
- la création et la gestion des identifiants
- et réinitialisation des mots des passe.

2.3 Pôle Accès au logement

2.3.1 La labellisation des publics prioritaires sortant de structures d'hébergement via SYPLO

Parcours d'une demande de labellisation via SYPLO et étapes de traitement :

1. Toute personne hébergée en structure d'hébergement qui a fait une demande de logement social et possède un numéro unique peut instruire une demande via SYPLO (les ménages bénéficiant d'une protection internationale en capacité d'accéder au logement sont concernées).

Pour instruire une demande via SYPLO, le travailleur social de la structure hébergeante doit :

- Importer les informations et les pièces justificatives de la demande de logement social vers l'outil informatisé SYPLO
- Transmettre au SIAO une fiche « Diagnostic » au format PDF sur une boîte mail dédiée.

2. Le SIAO 34 :
   - Vérifie la complétude des fiches « diagnostic » reçues.
   - Valide la capacité du ménage à accéder au logement social à l'aide notamment de la grille d'évaluation de l'autonomie présente dans la fiche « diagnostic ».
   - Vérifie la présence des pièces nécessaires à la demande de logement social, leur cohérence avec la situation décrite dans la fiche « diagnostic », leur validité.
   - Attribue aux ménages une zone de relogement en fonction de leur demande, des motifs évoqués et des justificatifs fournis. La zone de « mobilité » retenue sera indiquée dans les caractéristiques de priorité de SYPLO et codifiée par 0, 1 ou 2.
   - Ajourne les dossiers incomplets, ceux dont les pièces ne sont pas actualisées ou les situations incohérentes avec les pièces fournies.
   - Attribue 4 points de priorité dans SYPLO aux dossiers validés.
   - Informe par mail le travailleur social instructeur des suites données au dossier (validation ou demande d'informations ou de pièces complémentaires en cas d'ajournement).
   - Pour les personnes qui ont le statut réfugié : une partie réservée est renseignée dans SYPLO
   - Accompagnement AVDL : lorsqu'un accompagnement de type AVDL est demandé par le travailleur social instructeur, la fiche « diagnostic » est transmise à la plateforme AVDL qui assurera l'accompagnement du ménage.
   - Participe à la commission des refus (SYPLO/DALO) animée par le pôle LAM.

Rappel des publics prioritaires du PDALHPD :

Ordre	Publics prioritaires	Point attribués	Qui gère la priorité
1	DALO	6	Commission dédiée et inscrits dans Syplo par la DDCS
2	Sortants de structures d'hébergement	4	Validés et inscrits dans Syplo par le SIAO depuis fin 2018
3	Ménages en difficulté économiques et sociales (MDES)	2	Commission dédiée et inscrits dans Syplo par OMH
4	Autres publics du PDALHPD	1	CIL

Cette nouvelle mission a entraîné une réorganisation des missions au sein du SIAO et de la DDCS.

Aussi, le SIAO a mis en place des réunions d'information mensuelles sur le parcours de la demande afin d'optimiser son traitement à destination des instructeurs de demandes SYPLO.

En 2019, le SIAO a co-organisé avec le pôle insertion de la DDCS, 6 réunions d'information SYPLO pour les instructeurs des demandes, avec la participation de 27 associations et de 96 professionnels.

Quelques données relatives à la mission Syplo

Nombre de demandes reçues au SIAO pour labellisation « prêt à sortir vers le logement autonome » via Syplo :
548 dossiers reçus en 2019 soit 46 dossiers / mois.

Sur les 548 dossiers reçus :

- 339 soit 62 % ont été validés
- 191 soit 35 % ont été ajournés
- 18 dossiers ont été classés suite à demande de logement social non renouvelée.

Les 191 dossiers ajournés étaient incomplets ou les pièces fournies n'étaient plus valides. Ces dossiers ont systématiquement fait l'objet d'une demande d'actualisation ou de complétude par mail. Le SIAO n'avait toujours pas reçu les compléments demandés pour 139 dossiers 3 mois après, soit 73 % des dossiers ajournés.

En 2019, 171 ménages hébergés dans un dispositif AHI et reconnus comme relevant de la priorité n°2 du PDALHPD ont été relogés dans le parc social.

2.3.2 Présentation des publics prioritaires AHI en commission mensuelle des publics prioritaires ménages en difficultés économique et sociale :

Occitanie Méditerranée Habitat (OMH), gère pour le compte de l'Etat et du Conseil départemental la commission MDES. Animée par la CESF d'OMH, cette commission se réunit une demi-journée par mois en présence des bailleurs sociaux et du Conseil départemental. La direction d'OMH a accordé la mise en œuvre de certaines évolutions de cette commission. La DDCS a souhaité que le SIAO y participe pour présenter aux bailleurs sociaux les dossiers des ménages sortant d'hébergement labellisés SYPLO dans le cadre d'une commission mixte MDES/AHI.

Cette commission permet la présentation de dossiers prioritaires et mis à jour aux bailleurs sociaux afin de remplir leurs objectifs de relogement.

Quelques données relatives à la présentation des dossiers AHI en commission mensuelle MDES/AHI

La participation du SIAO à la commission mensuelle MDES depuis septembre 2019 a permis de présenter aux bailleurs sociaux environ 6 dossiers par commission.

L'objectif est la mise en avant de dossiers complexes ou anciens jamais retenus par les bailleurs sociaux.

Sur les 23 dossiers présentés, 20 ménages ont eu au moins une proposition de logement social : 11 ménages ont finalement été relogés, 4 ménages ont refusé le logement dont 2 ont vu leur demande de priorité classée pour motif de refus non justifié, 2 attentes retour du bailleur, 1 dont le logement ne s'est pas libéré, 1 dont la DLS n'a pas été renouvelée et 1 a quitté le département.

Sur les 3 ménages qui n'ont pas eu de proposition, 2 ont finalement été reconnus prioritaires DALO.

2.3.3 Positionnement et suivi des ménages relevant de la priorité n°2 sur les programmes neufs :

Afin de permettre la mise en œuvre de cette mission en janvier 2020, une procédure a été travaillée entre le SIAO 34 et le pôle LAM.

2.4 Des dispositifs inscrits dans une approche du logement d'abord

Le logement d'abord s'inspire du modèle « Housing first » déjà à l'œuvre dans d'autres pays. Son objectif : proposer aux personnes sans abri l'accès à un logement comme préalable à toute démarche.

⇒ Ce n'est plus à la personne de s'adapter aux modalités d'accompagnement d'un dispositif dédié mais bien le dispositif qui s'adapte aux différents besoins de celle-ci, à son degré et ses capacités d'autonomie.

Ce principe vise, d'une part, l'insertion sociale durable des personnes par la mise en place de conditions de vie décentes et d'un accompagnement adapté, et d'autre part, il participe à davantage de fluidité sur les dispositifs AHI, régulièrement saturés, sur lesquels ces mêmes personnes peuvent être hébergées.

* *
*

Différentes expérimentations existent sur notre département, certaines depuis quelques années, d'autres lancées en 2019. Toutes sont une variation sur le même thème, dont l'objectif principal est de proposer aux ménages un logement en sous-location et un accompagnement adapté et modulable au fil de la prise en charge avec à terme la possibilité du glissement du bail en leur nom propre.

Aussi, le SIAO de l'Hérault est partie prenante à des degrés différents (animation de commissions, réception et transmissions de dossiers, etc.) sur les actions suivantes :

- Accompagnement dans le logement Zone non Tendue (Grand Biterrois et Pays Cœur d'Hérault)
- Relogement des ménages issus du Bidonville de Celleneuve (Montpellier)
- Un Bail d'Abord (Montpellier)
- Un Chez Soi d'Abord (Montpellier)
- Logements à vocation bail glissant avec un Accompagnement social renforcé (Grand Biterrois)
- Accompagnement des Réfugiés par le Logement - ARL (Montpellier)

A noter que le principe du Logement d'Abord nécessite quelques prérequis comme ceux d'une situation administrative régularisée et des droits ouverts ou rapidement ouvrables.

Accompagnement dans le Logement en Zone Non Tendue

Cette expérimentation fait suite à l'élaboration au « diagnostic à 360° de la rue au mal logement » et des différents échanges autour d'une feuille de route stratégique du dispositif d'accueil, d'hébergement, et d'insertion (AHI) dans l'Hérault et dont les objectifs sont :

- Augmenter en volume l'offre d'hébergement.
- Proposer des solutions diversifiées sur le territoire.

Elle a débuté fin 2016. Les deux opérateurs retenus pour sa mise en œuvre sont l'AERS et l'ATU.
En décembre 2018, la DDCS et la fondation Abbé Pierre ont renouvelé leur engagement pour l'année 2019 avec la programmation de la captation de 8 nouveaux logements.

Objectif =

- Permettre au ménage d'occuper son logement de manière autonome et d'accéder à ses droits sur un nouveau territoire avec un glissement du bail à 12 mois.

Modalités de l'action =

- Loger et accompagner des ménages orientés par le SIAO, en Zone Non Tendue (Biterrois = AERS ; Cœur d'Hérault et Hauts cantons = ATU), dans des logements du parc social proposés par la DDCS sur la base du contingent préfectoral dans le cadre de baux glissants.
- Proposer un accompagnement social « à la carte » pour une prise en charge globale de toutes les problématiques rencontrées et tout au long du suivi (jusqu'à 18 mois).

Rôle du SIAO =
Comme depuis son lancement, le SIAO sélectionne les candidats potentiels à partir de ses files d'attente, plus précisément des personnes en attente d'accueil sur les dispositifs CHRS et Appartement-relais sollicitant le territoire de Montpellier.
Si ce choix se faisait initialement à partir de l'ancienneté des candidatures, tout type de composition familiale confondue, au fil du temps cette sélection a évolué. En effet, à compter de 2018, les dossiers ont été sélectionnés à partir de la typologie de logements proposés et non tout azimut dans l'attente de capter un logement adapté à la composition du ménage ayant accepté la proposition. Cette première procédure, s'avérait en effet, insatisfaisante dans la mesure où celui-ci devait attendre l'attribution du logement, ce qui pouvait prendre plusieurs mois.
Toutefois, capter le logement en amont a l'effet pervers de laisser celui-ci inoccupé faute de ménages acceptant d'y emménager, ceci représente une charge financière pour l'opérateur qui dans l'attente paie le loyer. Autre travers, le fait de pouvoir cibler la typologie familiale dans la sélection des dossiers réduit le nombre de candidats potentiels. Ainsi, arrivé à épuisement des files d'attente montpelliéraine, le SIAO a pris le parti de piocher dans les listes d'attente départementales afin que ces logements soient pourvus plus rapidement.

Fin 2018, lors du bilan de l'action, il a été convenu que le SIAO oriente vers l'AERS et l'ATU des ménages pouvant correspondre à un logement de type T3, soit des couples ou un isolée avec un enfant, ceci bien que lesdits logements ne soient pas encore captés. Quatre nouveaux logements devraient être attribués à chaque opérateur pour l'année 2019.

En 2019, 91 nouveaux dossiers (répartition dans le tableau ci-dessous) ont été envoyés

	Homme isolé	Femme isolée	Couple sans enfant	Isolées avec enfants	Groupe d'adulte sans enfant	Couple avec enfants	**Total en nombre de ménages**
Stabilisation				2			**2**
CHRS			6	13		4	**23**
App-relais	6	9	5	26			**46**
IML				15	1	2	**18**
Résidence sociale			1				**1**
SLBG				1			**1**
Total en nombre de ménages	**6**	**9**	**12**	**57**	**1**	**2**	**91**

dont 3 sont enceintes *ménage composé de deux frères*

Au vu de la typologie de logements ciblée, la part de ménage la plus représentée est de fait les personnes isolées avec enfants. Le dispositif le plus représenté est l'appartement-relais[1].
Des personnes isolées ont pu être orientées car un T1 a pu être proposé dans le cadre de l'expérimentation.
Les refus des ménages reposent comme les années précédentes sur les mêmes motifs : refus de quitter la ville de Montpellier ; ménages injoignables, plus en demande (relogés notamment), situations sociales ayant évolué et excluant le ménage de l'expérimentation (en termes de ressources) ou bien ayant des contraintes à la mobilité (soins notamment combinés à l'absence de moyens de transport individuel rendant le ménage tributaire des transports en commun parfois rares en zone rurale) ou encore la barrière de la langue (essentiellement pour les ménages sortants de CADA).

Si le bilan des associations, comme les années précédentes, fait noter qu'une part importante de leur travail ait été consacrée à joindre les ménages, à leur expliquer le projet, 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 ceux-ci 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).

[1] peu de demande CHRS femme avec enfant de manière générale inscrites en liste d'attente SIAO, notamment du fait que les femmes isolées enceintes et/ou ayant un enfant de moins de 3 ans relèvent des compétences du Conseil Départemental et non de l'Etat et dans notre département, le CHRS est un dispositif relevant des compétences Etat.

Relogement des ménages issus du Bidonville de Celleneuve (Montpellier)

Depuis fin 2017, se tiennent des commissions pour le relogement des ménages présents sur le camp Celleneuve à Montpellier dont l'expulsion a été actée sur décision de justice en 2015. Le préfet a fait savoir que l'expulsion serait accordée sous réserve de proposition de relogement.
Parallèlement, il a été demandé à la Métropole de mettre en place un terrain viabilisé sur lequel l'Etat financerait des mobil-home afin de servir de sas aux ménages dont le relogement ne pourrait aboutir dans l'immédiat et nécessiterait un accompagnement au plus long cours.

Ainsi est proposé le relogement via l'AHI de ménages proches de l'insertion et disposant de ressources. Pour la mise en œuvre de cette action, des conventions ont été passées avec 4 associations AHI : ADAGES, AERS, GESTARE, La Clairière avec pour objectif l'accompagnement en logement de 5 ménages chacune.

Objectif = Proposer un logement en sous-location avec bail glissant capté auprès des bailleurs sociaux lié à un accompagnement adapté à chaque situation et modulable dans le temps avec pour objectif un glissement du bail au nom du ménage au terme de 12 mois.
A noter que dans l'attente de la proposition de logement par les offices HLM, l'association participante à l'action débutera l'accompagnement du ménage depuis le camp.

Public cible = Les ménages présents sur le bidonville disposant de ressources et de droit ouverts pour pouvoir prétendre à du logement

Territoire = la ville de Montpellier

Modalités de mise en œuvre et rôle du SIAO = L'orientation vers ce dispositif passe par l'instruction d'un dossier SIAO saisi dans SI SIAO. Il s'agira de préciser sur la plateforme que la demande porte explicitement pour ce dispositif.
Les dossiers sont ensuite traités dans le cadre d'une commission spécifique réunissant les acteurs partie prenante de l'action (DDCS, CD, CAF, AREA, La Cimade et les 4 associations retenues pour mener l'accompagnement).
A noter que la composition de la commission a évolué dès janvier 2019, l'association 2ChosesLune ayant été missionnée pour le suivi des familles présentes sur ce bidonville, elle siègera en commission en lieu et place de L'AREA et La Cimade.
Les dossiers validés sont ensuite dispatchés auprès des 4 associations (répartition équitable en termes de composition familiale et de degré d'autonomie).

En 2019, 2 commissions se sont tenues et 11 dossiers présentés. 6 d'entre eux ont reçu un avis favorable. C'est peu de dossiers par rapport aux objectifs initiaux fixés mais il s'avère que les ménages n'ont pas des ressources et des droits suffisamment pérennes pour pouvoir entrer dans le dispositif et s'y maintenir sur le long terme. Ils nécessitent encore un accompagnement pour assoir plus durablement les démarches entreprises.

En décembre 2019, 10 ménages étaient entrés en logement à bail glissant et 6 étaient en attente d'une attribution et toujours présents sur le camp Celleneuve, les démarches pour l'ouverture du terrain de transition étant toujours en cours.

Un Bail d'Abord

Dans le cadre du Plan Logement d'abord, la métropole de Montpellier et la DDCS ont développé un dispositif « Bail d'Abord », qui consiste à proposer aux personnes en situation de rue ou hébergées dans un dispositif d'urgence, un logement directement.

La proposition de logement est faite dans un premier temps dans le cadre d'un bail glissant, adossé à une proposition d'accompagnement spécifique, global, d'intensité variable selon la demande et le besoin des personnes logées. Il s'agit de rompre avec une évaluation à priori de la « capacité à habiter » d'un public et de favoriser une dynamique de réduction des risques à partir du logement comme levier d'amélioration des conditions de vie et d'insertion des publics.

Pour bénéficier de cette proposition, les personnes doivent être en situation régulière, avoir des ressources (ou pouvoir en obtenir à plus ou moins brève échéance), être dans une volonté de logement pérenne et être d'accord sur le principe général de ce qui leur est proposé dans le cadre du logement d'abord. L'objectif étant qu'au terme de 12 mois maximum, le bail ait pu glisser à leur nom et qu'elles soient en situation de locataire. Pour l'instant, les logements sont proposés par des bailleurs sociaux, et à terme se rajouteront des logements captés dans le parc privé avec des loyers abordables.

La mise en œuvre du LDA par la métropole de Montpellier et la DDCS prévoit pour 2019 la création de 70 logements situés sur Montpellier Métropole dont 50 captés sur le parc social et 20 sur le privé répartis sur 5 associations retenues dans cadre d'un appel à projet. Les premières ouvertures intervenues au dernier trimestre 2019 ont permis l'orientation de 17 ménages.

Modalités de mise œuvre et rôle du SIAO :
L'action sera déployée en deux temps : une première phase s'adressant à des personnes hébergées sur l'urgence 115 et une seconde pour des personnes à la rue.

Le SIAO intervient concrètement sur la première phase en faisant remonter à la Métropole les noms des personnes hébergées sur l'urgence pour que cette dernière capte des logements en conséquence.

Concernant, la seconde phase, ce sont d'autres opérateurs (notamment de premier accueil) qui s'occuperont de faire connaître les ménages potentiels.

Les 5 associations retenues pour s'occuper du suivi des ménages auront le soutien d'un travailleur social dédié, un ½ temps d'IDE.

Comme dans le cadre d'un IML classique, l'association est locataire et le résident sous-locataire. Au terme d'une année de prise en charge, le bail glisse au nom du ménage. A noter qu'il est prévu que le bailleur puisse toujours solliciter en cas de besoin la Métropole.

N.B. Il n'est pas indispensable que le ménage ait en préalable un dossier instruit dans la plateforme SI SIAO Insertion. Toutefois, comme les logements captés dans le cadre de cette action sont recensés dans la plateforme, il s'agira de créer la demande du ménage retenu afin que le SIAO puisse l'orienter.

Un Chez Soi d'Abord

Toujours sur le principe d'un Logement d'abord, cette action vise à installer la personne dans un logement (qu'elle aura choisi), pivot à partir duquel pourra se mettre en place l'accompagnement global et la mise en place d'un étayage adapté à la situation et de s'assurer de sa continuité.

Dans le cadre de l'appel à projet lancé par la DIHAL, le GCSMS Un chez soi d'abord à Montpellier est porté par L'Avitarelle et l'hôpital Arnaud de Villeneuve depuis octobre 2019.

Ce dispositif doit permettre aux personnes atteintes d'une pathologie psychiatrique sévère et inscrites dans un long parcours d'errance d'accéder directement à un logement.

Les prérequis :

- Connaitre une situation de sans abrisme au moment de l'intégration dans le dispositif,
- Présenter une pathologie mentale sévère attestée par un certificat médical
- Présenter des besoins élevés en accompagnement
- Être en demande d'intégrer le dispositif

Les personnes doivent être en situation régulière stable avec des droits ouverts et/ou ouvrables.

Elles peuvent être issues de tout le département.

Territoire = Montpellier Métropole.

Nombre de logements : 100

Financement : ½ DDCS - ½ ARS

Moyens humains :

- 1 Coordinateur
- 2 travailleurs sociaux
- 1 travailleur pair
- 1 agent en gestion locative
- ½ médecin psychiatre
- 1 IDE

Les membres orienteurs de la commission d'inclusion = MDM, RLR, AXESS, Arc en Ciel, Samu Social, CORUS, CHU, UMIPPP, SAOSH, Autre

Modalités de mise œuvre et rôle du SIAO : Le dispositif Un chez soi d'abord prévoit d'accueillir 100 personnes sur 24 mois soit 4 admissions par mois lors de la commission mensuelle. Une convention a été signée entre le GCSMS 1 chez soi d'abord et le SIAO34 pour l'animation de la commission d'inclusion dans le programme avec pour principales missions :

- Réceptionner les candidatures, 7 jours avant la commission, en fonction de la planification établie ;
- Vérifier la complétude des candidatures ;
- Veiller au respect de la planification établie ;
- Animer physiquement, sans voix délibérative, une réunion mensuelle avec les partenaires concernés pendant les deux premières années de montée en charge ;

Une fois les capacités totales atteintes, le GSCMS sollicitera le SIAO en fonction des places disponibles pour l'organisation de nouvelles commissions.

Conformément au décret du 30 décembre 2016, la commission est composée de plusieurs partenaires locaux et de l'équipe dédiée Un Chez Soi d'Abord–Montpellier, soit :

- Equipes Mobiles de Psychiatrie à destination des personnes en situation de Précarité ;
- Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie ;
- Centres d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques pour Usagers de Drogue ;
- Structures participant à la veille sociale.

Les partenaires impliqués signent eux-mêmes une convention de coopération avec le GCSMS.

Les orienteurs ne peuvent présenter qu'un dossier. Cela revient donc à 4 orientations par mois pour 4 entrées, car ces commissions sont des **commissions d'inclusion**, c'est-à-dire que la personne dont le dossier est retenu entrera dans le programme.
La personne est ensuite contactée et l'entrée en logement travaillée. Au moins 2 logements devront lui être proposés dans les 8 semaines, à noter que celle-ci peut refuser le logement s'il ne lui convient pas.
Durant ce laps de temps, l'opérateur disposera au besoin de fonds pour pouvoir mettre la personne à l'abri (hôtel ou autre).
N.B. Il n'est pas indispensable que le ménage ait en préalable un dossier instruit dans la plateforme SI SIAO Insertion.

La première commission mensuelle s'est déroulée le 28 novembre avec les opérateurs. En 2019, deux commissions ont eu lieu, 8 personnes ont été orientées par la commission et 7 ont été incluses dans le dispositif. Une ayant quitté définitivement le département malgré son inclusion dans le dispositif.

« Logements à vocation bail glissant avec un accompagnement social[2] renforcé dans le cadre de l'offre adaptée » par l'AERS

Cette expérimentation fait suite à un bilan réalisé il y a quelques mois et à une réflexion menée entre la DDCS et le CD concernant le manque manifeste de dispositifs sur le Grand Biterrois proposant un accompagnement global et renforcé pour les familles (uniquement des places de CHRS pour des personnes isolées ou des couples sans enfant).
Selon les différentes actions du plan « Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté » et dans une logique d'étendre le dispositif « logement d'abord », il a été possible de porter un nouveau projet proposant aux familles un accompagnement renforcé et modulable à partir d'un logement à bail glissant capté dans le parc social. L'idée étant d'ajouter un nouvel outil sur ce territoire dans la complémentarité de ceux qui existent déjà.

Objectif = Favoriser l'accès au logement définitif de familles cumulant des difficultés par la mise en œuvre d'un accompagnement social global renforcé en lien avec le service social référent dans le but de stabiliser leur situation et de consolider leur «savoir habiter» avant le glissement du bail dans les 12 mois (possibilité de renouvellement mais à titre exceptionnel).

Public cible = Publics prioritaires du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) avec une priorité donnée aux familles monoparentales.
Elles doivent être en situation régulière stable avec des droits ouverts et/ou ouvrables.

Territoire = Le Biterrois et non pas uniquement la ville de Béziers.

Financement = ½ CD (budget FSL) + ½ Etat.

Moyen humain = 1 travailleur social CESF à ½ temps, en poste à Béziers.

Modalité de l'accompagnement social = Global et modulable mais pas aussi renforcé que dans le cadre d'une prise en charge CHRS. Il s'organise autour de rencontres régulières avec le ménage.
Sera réalisé un bilan à 3, 6, 9 mois pour rendre compte de l'évolution de la situation de la famille, réajuster l'accompagnement et envisager ou non le glissement du bail. Se tiendront également des rencontres tripartites entre le service orienteur, l'opérateur et le ménage, ainsi qu'une tripartite entre le ménage, l'association et l'office HLM avant le glissement du bail.
A noter que le service orienteur reste service référent pour une meilleure coordination avec l'AERS.

[2] Cette expérimentation s'apparente à celle déjà menée depuis le printemps 2016 par l'AERS et l'ATU : « Accompagnement en zone non tendue ». Cette expérimentation s'adresse à des ménages sollicitant un dispositif AHI (dossiers initialement validés pour du CHRS par le SIAO avant élargissement aux demandes validées aux appartement-relais et l'IML) et dont le choix géographique porte sur la ville de Montpellier, où les délais d'attente pour accéder à un hébergement peuvent être de plusieurs mois. L'objectif étant, pour pallier cette attente et un déménagement à l'issue de la prise en charge, de les faire bénéficier d'un accompagnement global et adapté à leur situation depuis un logement en sous-location avec bail glissant dans le parc public ayant vocation à devenir le leur.

Captation des logements = Quota réservataire du bâti neuf de type T3, T4, T5 sur la périphérie proche de grande ville et donc des services de droit commun pour que les familles restent dans une dynamique d'insertion. Cinq logements à bail glissant devront être captés pour la convention 2019.
N.B. Les bailleurs sociaux ont été informés de la mise en œuvre de ce projet afin qu'ils puissent proposer des logements.

Modalités de mise œuvre et rôle du SIAO = L'orientation vers ce dispositif passe par l'instruction d'un dossier SIAO saisi dans SI SIAO. Il s'agira de préciser sur la plateforme que la demande porte explicitement pour ce dispositif. A noter que d'autres ménages susceptibles de rentrer dans les critères de cette expérimentation pourront être identifiés et soumis pour examen lors des commissions SIAO.
Parallèlement, se tiendront des commissions extraordinaires et de suivi réunissant le CD, la DDCS, l'AERS et SIAO. Leur fréquence reste à caler autant que de besoin en fonction des candidats potentiels

Bilan 2019 = 5 dossiers validés et orientés, 4 ménages ont pu entrer dans un logement sur le premier trimestre 2020 (à noter que l'expérimentation n'a débuté qu'en fin d'année 2019).

L'Accompagnement des Réfugiés par le Logement (ARL)

Ce dispositif est innovant dans la mesure où il n'existe que sur l'Hérault. Il bénéficie de financement Etat sur 3 ans. Il est porté par le Groupe SOS Solidarités (et plus précisément le CADA Elisa de Montpellier) en partenariat avec Accelair34.
Il est toutefois à mettre en marge des dispositifs présentés plus haut. En effet, on ne peut le classer à proprement parlé dans le Logement d'Abord dans la mesure où la personne hébergée ne pourra rester sur le logement mais en sortir au terme de 18 mois maximum. En outre, l'accompagnement, même s'il est modulable et adaptable à chaque situation, porte sur des points bien précis.

Public cible = Personnes isolées, dont la moitié est en Dispositif National d'Accueil (DNA) et l'autre hors DNA sur le département de l'Hérault.

Nombre de places = 14 places réparties sur 7 logements

Lieu = Montpellier Métropole

Modalité d'hébergement = Cohabitation de 2 personnes isolées = hommes (5 logements), femmes (1 logement), jeunes de moins de 25 ans sans ressources (1 logement)
(*Possibilité pour isolé en procédure de réunification mais uniquement pour travailler le relogement familial*)

Pré-requis = Demande HLM instruite dès l'entrée - possibilité qu'il y ait déjà un SYPLO déposé pour les personnes suivies par Accelair
Droits ouverts (ou ouvrables) pour prétendre à l'APL

Accompagnement =

- Accompagnement renforcé sur le savoir habiter, le maintien des droits et l'accompagnement vers le logement de droit commun (soit 1ETP salarié de SOS Solidarités).
- Cours de FLE intensif et lié à l'intégration professionnelle (apprentissage spécifique en fonction du projet professionnel) en individuel ou en petit groupe (se fera en interne au CADA SOS).

SOS Solidarités devient référent unique et fait le lien avec le service instructeur.
Accelair34 intervient en soutien pour l'insertion professionnelle.

Contrat d'occupation = 12 mois avec renouvellement de 2X3 mois = soit 18 mois
(*principe de l'IML, l'association est locataire et l'hébergé sous-locataire de l'association*), l'objectif de sortie étant le logement de droit commun.

Modalités de mise œuvre et rôle du SIAO = L'orientation vers ce dispositif passe par l'instruction d'un dossier SIAO.
Les dossiers sont saisis dans SI SIAO et identifiables selon une procédure communiquée aux éventuels prescripteurs (HUDA, CADA et accelair34). Toutefois, les dossiers pouvant relever de ce dispositif ne devront pas être écartés même s'il ne sont pas fléchés ARL et/ou instruits par les prescripteurs pré-cités.

Les dossiers sont traités en amont en comité technique pour éventuellement demander des informations complémentaires, ils sont ensuite soumis en commission plénière où sont présents la DDCS, le Groupe SOS Solidarités, Accelair34. Les commissions sont animées par le SIAO.

La première commission s'est tenue le 10 décembre 2019.

- 10 dossiers ont été traités :
  - 3 ont reçu un avis favorable
  - 4 défavorables (renvoie vers le CPH car pas assez autonome ou vers un dispositif AHI car ne relèvent pas de l'accompagnement proposé dans ce cadre)
  - 3 ont été ajournés pour informations complémentaires

A noter que parmi ces demandes, 7 concernent des personnes en DNA et 3 hors DNA.

Les trois dossiers hors DNA ont reçu un avis favorable et l'un d'entre eux a été instruit par un autre service que le service dédié Accelair et pour un autre dispositif. Il a été proposé en commission par le SIAO car la situation de la personne semblait cohérente avec ce dispositif.

Cette première commission a permis de mieux calibrer l'accompagnement qui sera dispensé dans le cadre de ce nouveau dispositif et en faire un retour constructif aux prescripteurs dont les demandes n'ont pas fait l'objet d'un avis favorable.

2.5 Missions expertes

2.5.1 La mission santé

Le recrutement d'un médecin en 2017 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 saturé par des personnes qui relèvent d'une prise en charge médico-sociale ou sanitaire.

L'étude réalisé en 2017 par le docteur Da Silva concernant *« les problèmes de santé rencontrés dans les centres d'hébergement du dispositif AHI de l'Hérault »* a montré un assez faible recours aux services d'aide aux personnes avec handicap gérés par la MDPH (SAAD, SSIAD, SAVS, SAMSAH…), une difficulté d'accès aux structures médico-sociales (ACT, LHSS, LAM, résidences accueils, FAM, MAS) et un nombre réduit_de personnes déclarant une prise en charge dans les unités de suivi des addictions (CSAPA, CAARUD).

En 2018, afin de favoriser et d'améliorer la prise en charge médico-sociale des personnes hébergées, le docteur Da Silva a réalisé une enquête complémentaire à destination des structures d'hébergement du dispositif AHI de l'Hérault : dispositifs d'Urgence (mise à l'abri, CHU et dispositifs Alter), d'Insertion (stabilisation, CHRS et appartements relais) et de logements adaptés (pensions de famille, résidences sociales et FTM). Elle visait à mesurer, au niveau quantitatif :

- le nombre de demandes réalisées :
  - ✓ pour les services d'aide médico-sociale avec reconnaissance MDPH (via la PCH ou l'APA) de type SAAD, SAVS, SSIAD, SAMSAH,
  - ✓ dans les structures médico-sociales (ACT, LAM, LHSS)
  - ✓ et le recours à des centres de suivi en addictologie (CSAPA et CAARUD),
- le nombre de demandes acceptées (ou validées),
- le nombre de refus et les motifs de refus
- le nombre de personnes qui ne bénéficient pas de ces services et qui pourraient en bénéficier ? et pour quelles raisons, ces services n'ont-ils pas été sollicités ?

Le docteur Mehenni a pris ses fonctions au sein du SIAO au 1er septembre 2019 pour les missions suivantes :

- Observation sociale : analyse des difficultés et besoins dans le champ de la santé des personnes hébergées sur les dispositifs AHI.
- Promotion du lien partenarial et de la communication entre dispositifs de santé et d'hébergement.
- Mise en place d'actions de sensibilisation et de formation auprès des travailleurs sociaux des structures AHI.
- Soutien, avis médical et coordination sanitaire sur les situations complexes des personnes hébergées au sein de l'AHI ou dans l'installation des personnes au sein du dispositif « Un Logement d'Abord ».

Le premier trimestre de la mission santé a permis la réalisation d'une série de rencontres des opérateurs AHI pour l'identification :

- des problématiques santé rencontrées par les personnes résidant dans les dispositifs AHI,
- des freins à leur prise en compte,
- de l'incidence sur l'accompagnement social de celles-ci.

Ces rencontres se sont faites en prenant appui sur les résultats des enquêtes antérieurement menées dans le cadre de la mission santé intitulées « les problèmes de santé rencontrés dans les centres d'hébergement du dispositif AHI de l'Hérault » et « Enquête sur les demandes spécifiques auprès des dispositifs médico-sociaux par les opérateurs AHI du département de l'Hérault ».

Dix-neuf entretiens avec les opérateurs AHI ont été réalisés au cours du dernier trimestre 2019. Ils sont venues confirmer les thématiques médicales pointées par l'état des lieux réalisé en 2018 comme problématiques santé prépondérantes, au regard de leur fréquence comme de leur retentissement sur l'accompagnement des personnes hébergées dans les dispositifs AHI. Les troubles de santé mentale et les problématiques d'addictions apparaissant au premier plan.

Par ailleurs, des entretiens avec des partenaires ont été programmés afin d'améliorer le parcours de soins des patients et la prise en compte de ces problématiques santé : 5 ont été réalisés fin 2019, d'autres rencontres sont prévues en 2020, auprès d'acteurs clés du CHU, de la médecine de ville, du secteur associatif.

Ces concertations avec les opérateurs et les partenaires ont permis d'initier un travail de préconisations d'actions et d'orientations visant à améliorer la prise en compte des problématiques santé des personnes résidant sur les dispositifs AHI, ce travail sera finalisé en 2020.
A ce jour, elles portent sur :

- Un accompagnement médical au déploiement du dispositif « Equipe Mobile de Coordination Thérapeutique » de l'AERS a été réalisé, ainsi qu'un soutien aux équipes AHI le souhaitant pour les demandes d'admission à ces dispositifs.
- Un appui au déploiement du dispositif « Un Logement d'Abord », avec participation aux réunions du groupe projet.

- Le soutien à la coordination sanitaire dans des situations complexes sur sollicitation des travailleurs sociaux des dispositifs. Les demandes concernent à ce jour majoritairement les personnes hébergées sur les dispositifs d'urgence.
- La participation aux commissions ALTER pour avis médical dans les situations complexe le nécessitant.
- La participation au Comité Technique Hébergement Insertion Asile sur l'accès à la santé et aux droits et initiation d'un état des lieux des ressources et besoins en interprétariat sur le département ainsi que des dispositifs existant hors département.

2.5.2 La mission juridique

Afin de faciliter l'accompagnement des personnes hébergées présentant des situations administratives complexes, le SIAO met en œuvre depuis aout 2017 une mission juridique dont les objectifs sont les suivants :

- Animer une « plateforme mutualisée » pour les structures hébergeant des personnes en situation administrative complexe
- 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.

Le chargé de mission juridique participe aux commissions pour le projet de résorption du bidonville de Celleneuve Montpellier).

Il intervient en interne au SIAO pour apporter conseils et expertises aux professionnels des pôles Urgence et veille Sociale, Insertion et Accès au logement pour les demandes SYPLO.

Il organise en interne des formations spécialisées aux professionnels du SIAO (Admission au séjour des ressortissants de pays tiers, Admission au séjour des ressortissant de l'UE, Articulation du droit au séjour et des prestations de sécurité et d'aide sociale, Procédure d'examen de la demande d'asile et droits sociaux des BPI).

En complément de l'action des associations spécialisées dans le droit des étrangers, le SIAO de l'Hérault propose deux permanences juridiques hebdomadaires (tous les lundis et jeudis après-midi) l'attention des 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 permet 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 contacts soient pris directement auprès des administrations et des tribunaux par le SIAO de sorte à engager une médiation ou prendre des renseignements afin de baliser le plan d'action.

Au cours de l'année 2019, le volume d'appel par semaine est de 24 appels entrants en moyenne sur la permanence juridique.

Structures ayant sollicité la permanence juridique en 2019

Associations	Services
ABES	CHRS HUF
Adages	Cada astrolabe/ Maison du logement/ AVDL/ LHSS
	CHRS REGAIN/ DAU Regain/ DAU Lunel/ CPH/ ADLH
	Alternativ hôtel/ Accelair 34
Adoma	PRAHDA
ADN	La Babotte
AERS	ACT / LAM

AFM	Service Social
APAJ	
ANPAA 34	ACT
AREA	
ATU	SAO
Avitarelle	Espace EUS/ Rés ACALA/ FHU/ CHRS/ CHU/ service Maneo
La Clairière	Hébergement d'Urgence/ Alter/ CHRS
CHU	Service Social
Cimade	Accueil Asile / Médiation et accompagnement Bidonville
	CADA Rotonde
Gammes	SAO Corus/ Rés Les 4 vents/ Huda/ Cada/ Atsa/ PAADA
	Pôle RSA/ pôle hébergement/ CHRS Stab et Insertion
Gestare	CHRS l'Oustal
Groupe SOS	Cada esperan'thau / Cada Elisa
MDM	Service Social
MHISC	Un toit pour apprendre
Réduire les risques	La Boutik
SUS	SAO CHRS Alter

2.5.3 Le dispositif ALTER

Le diagnostic territorial partagé « de la rue au mal logement » du département de l'Hérault (juin 2015) faisait le constat suivant :

Parmi les publics les plus sujets à des ruptures de parcours, il a été constaté que les personnes en situation administrative complexe liée à la nationalité sont peu ou pas concernées par la notion même de parcours résidentiel. En effet, dans le meilleur des cas, elles bénéficient d'un hébergement d'urgence, plus ou moins pérenne, et sans solution de sortie si elles n'ont pas d'accès aux droits et ressources. De ce fait, elles restent souvent « bloquées » dans des dispositifs (urgence et parfois insertion) au détriment d'une fluidité aussi nécessaire que souhaitée ; la fonction des dispositifs est alors mise à mal (pour l'urgence par exemple – évaluation, premiers accompagnements et orientation) par l'absence de perspectives.

Ces difficultés touchent autant les publics concernés (démobilisation, passivité, incapacité à se projeter…coût social, coût humain) que les accompagnants/travailleurs sociaux (perte de sens, contradictions entre mission et possibilités réelles, absence de relais…).

La « mutation » de l'hébergement d'urgence qui n'est plus un sas, mais devient une fin en soi, contredit la notion même de parcours. »

Parmi les orientations proposées par ce même diagnostic, figure la création d'une « *réponse d'hébergement diversifiée comprenant des dispositifs d'urgence moins onéreux et plus adaptés, plus innovants, la mise à l'abri pour les isolés avec un hébergement (abri de nuit + prestations réduites) pérenne pour les publics restant en marge des dispositifs faute de place, des dispositifs collectifs*

prenant en compte les modes de vie, l'extension du dispositif alternativ'hôtel en hébergement partagé pour des familles pour prise en charge au long cours faute de parcours résidentiels ».

La création du dispositif Alter répond à cette orientation.

Ce dispositif comprend aujourd'hui 184 places financées sur la ligne « hébergement d'urgence » du BOP 177. Il est réparti comme suit :

- 48 places gérées par Adages à Montpellier,
- 30 places gérées par ISSUE à Montpellier,
- 42 places gérées par la Cimade à Béziers,
- 42 places gérées par la Clairière à Montpellier,
- 12 places gérées par Solidarité urgence sétoise à Sète.

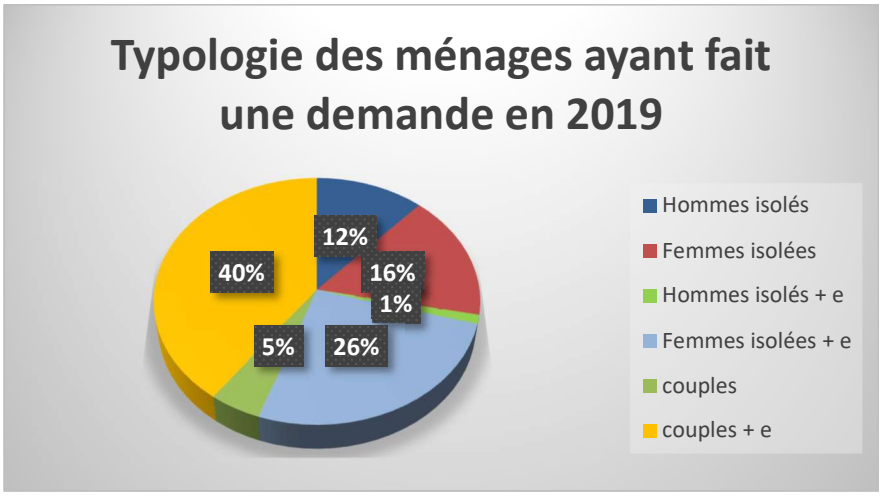
Les principes généraux :

Alter répond à 3 objectifs principaux :

- Proposer un accompagnement adapté à la situation des familles et isolés en situation administrative complexe,
- Fluidifier le dispositif d'hébergement « classique » et dédié en orientant prioritairement sur ces places les personnes hébergées sur des dispositifs financés par l'Etat : hébergement d'urgence ou hébergement d'insertion, lieux d'hébergement pour demandeur d'asile,
- Réduire le recours aux nuitées hôtelières.

Alter vise à proposer une alternative à l'hébergement d'urgence ou d'insertion au long cours, une alternative à l'hébergement à l'hôtel pour des personnes en situation administrative complexe qui ne nécessitent pas un accompagnement social renforcé.

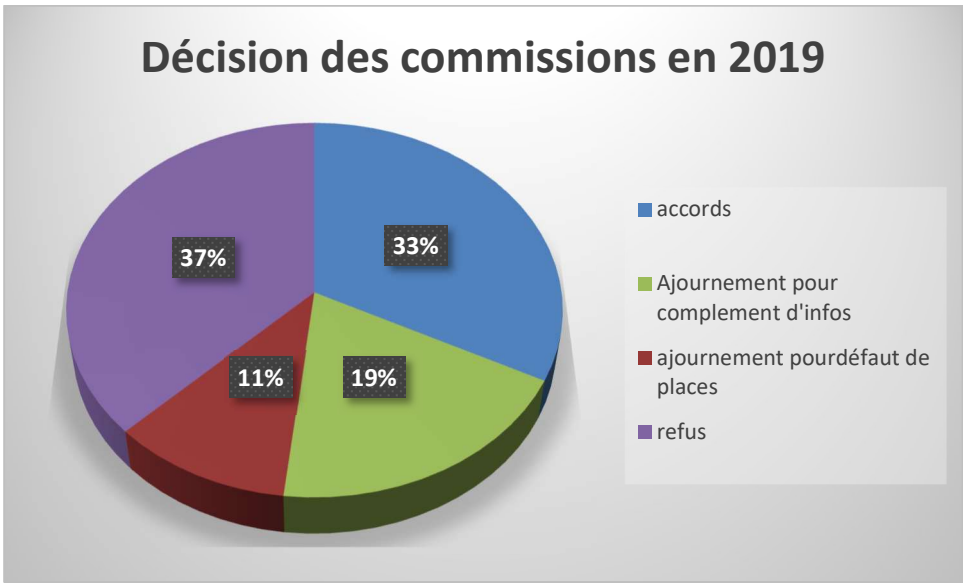
Au cours de l'année 2019, **la commission Alter s'est réunie 15 fois** soit **11 commissions d'admission, 3 commissions de suivi et 1 commission technique.**



Un public en demande composé **majoritairement de familles (couples avec enfants)** qui représente 40% des demandes reçues.

Le nombre de **demandes pour femmes isolées a plus que doublé en 2019** (7 % en 2018, 16% en 2019)

Nombre de personnes admises sur Alter en 2019 : 63



On observe près d'un tiers d'admission, 19% d'ajournements pour manque de place (23% en 2018).

Il convient ici de préciser que le choix a été fait de ne pas créer de liste d'attente pour ce dispositif.

Il y a 37% de refus, cela correspond à des situations qui ne rentrent pas dans les critères prévus au cahier des charges

2.6 Mission d'observation sociale

2.6.1 Productions d'indicateurs et de données statistiques

- **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.
- **Bilan de l'activité hivernale** : Dans le cadre du DHU, le SIAO produit des données statistiques hebdomadaires transmises au niveau départemental, régional et national.
- **Remontées mensuelles dans le cadre de la mise en œuvre du plan logement d'abord :** le SIAO renseigne mensuellement des indicateurs afin de mesurer la fluidité, les sorties des dispositifs.

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.

2.6.2 Participation à différentes instances

✓ **Plan départemental d'action et de lutte pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées PDALHPD :** Le SIAO participe aux réunions organisées dans le cadre du PDALHPD piloté par la DDCS et le Conseil départemental Il transmet des données chiffrées sur les besoins, demandes, et gestion de cette demande par le SIAO dans le dispositif AHI.

- ✓ **Comités de pilotage AHI :** En 2019, 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.
- ✓ **Plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme** (2018-2022) :

La Métropole de Montpellier a été retenue comme territoire de mise en œuvre accélérée du Plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme.

Public visé : personnes sans-domicile, ainsi que les personnes en difficultés d'accès ou de maintien dans le logement pouvant mener à des ruptures (dont les expulsions locatives).

Plan qui s'articule autour de 5 priorités :

1. Produire et mobiliser plus de **logements abordables et adaptés** aux besoins des personnes sans domicile.
2. Promouvoir et accélérer **l'accès au logement et faciliter la mobilité résidentielle** des personnes défavorisées.
3. **Mieux accompagner** les personnes sans domicile.
4. **Prévenir les ruptures** dans les parcours résidentiels et **recentrer l'hébergement d'urgence** sur ses missions de réponse immédiate et inconditionnelle.
5. **Mobiliser les acteurs et les territoires** pour mettre en œuvre le principe du Logement d'abord.

- ✓ **Participation la commission spécifique hébergement et accès au logement du CRHH**

2.6.3 Le club régional des SIAO

Depuis novembre 2016, le SIAO participe aux travaux du club régional Occitanie.

L'objet principal de ce club porté par la DRJSCS et dont l'animation est confiée à Cisame, SCOOP d'ingénierie sociale, est de permettre la mise en œuvre de la mission d'observation sociale des SIAO.

Le club produit chaque année les tableaux de bord régionaux d'observation sociale de l'hébergement d'urgence et d'insertion. (Disponible sur le site internet du SIAO34)

2.7 Autres actions de formation et de communication

- **Actions de formations aux dispositifs AHI**

Le SIAO propose des sessions aux professionnels afin de présenter les dispositifs :

En 2019, 8 sessions de présentation du SIAO et des dispositifs d'hébergement et de logement adapté ont été organisées auprès de 133 professionnels.

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

- **Mise à jour du répertoire des dispositifs AHI**

Le répertoire des dispositifs d'hébergement et de logement adapté de l'Hérault réalisé en 2017 a été mis en ligne et diffusé en février 2018, il est mis à jour chaque année. Le répertoire permet d'informer les professionnels sur les dispositifs existants : hébergement d'urgence, d'insertion et de logement adapté sur le département.

- **Le site internet du SIAO34**

Le site internet a été mis en ligne en septembre 2017. Il est mis à jour régulièrement.

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 SI SIAO-115 ainsi que par un logiciel d'enregistrement des appels

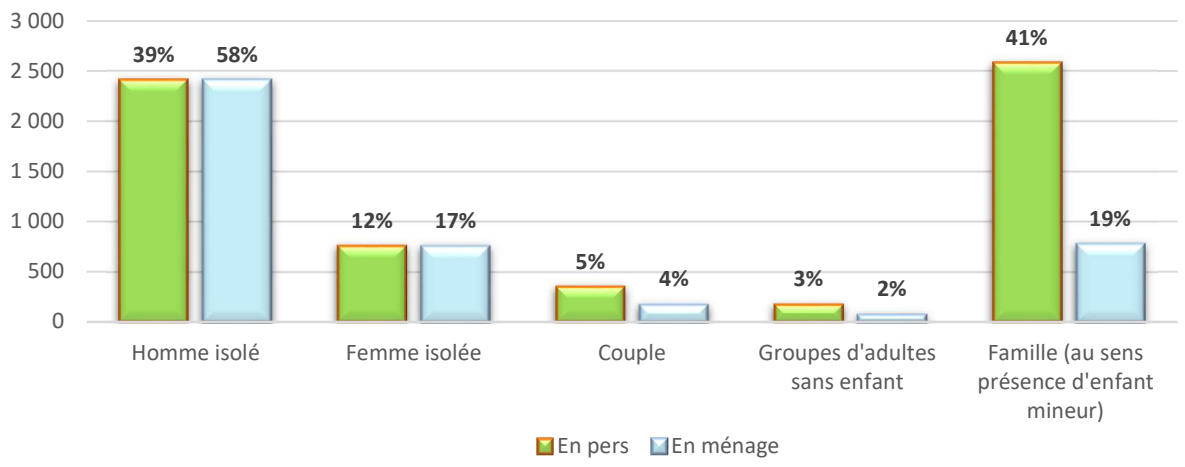
3.1.1 Les appels au 115

- Nombre d'appel total : 96 542 **(+ 39,5% vs 2018)**
- Nombre d'appels répondus : 74 208
- Taux de décrochage : 77%
- Nombre moyen d'appels répondus par 24h : 203 (+ 100% vs 2018)

Le public :

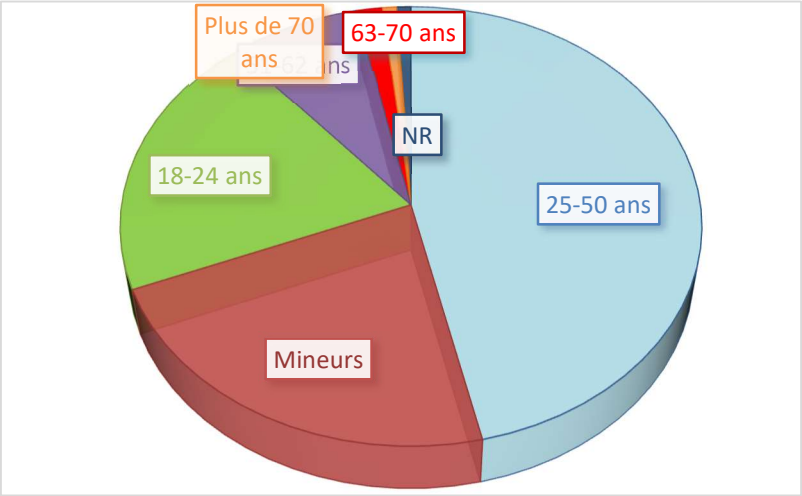
En 2019, les demandes d'hébergement concernent 6 957 personnes différentes soit 4 541 ménages. 41**%** des demandes d'hébergement d'urgence sont formulées par des personnes en familles. Il est entendu par famille, toutes compositions familiales confondues avec présence d'enfant (famille monoparentale, couple avec enfant et groupe d'adultes avec enfant).

Répartition en fonction de la composition familiale



Les familles (présence d'enfant) représentent 868 ménages (171 ménages supplémentaires par rapport à 2018) soit 2 964 personnes différentes. 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.

Répartition par tranches d'âge des demandeurs

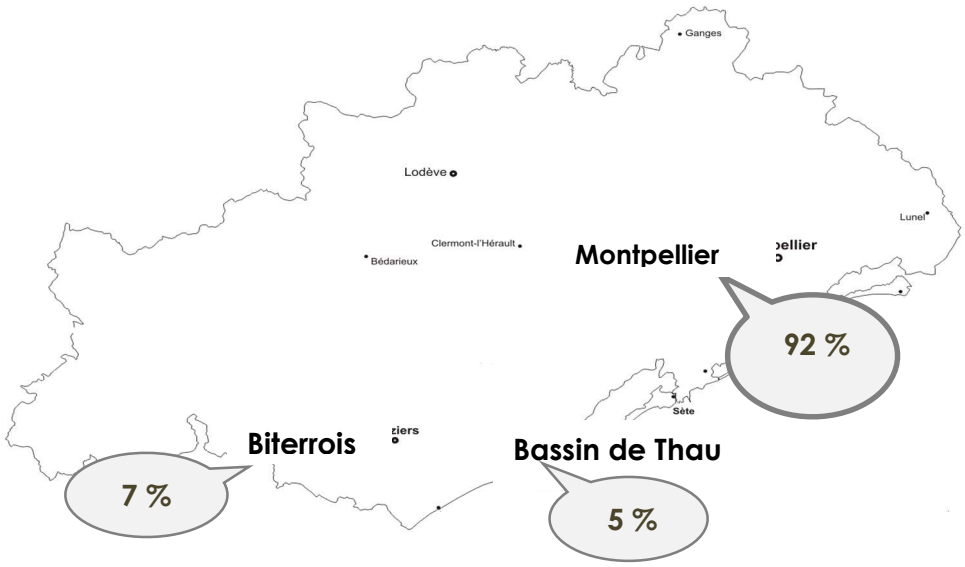


La précarité des enfants s'intensifie : en 2019, 1 403mineurs ont été concernés par une demande d'hébergement au 115.
Nous soulignons également, un vieillissement de la population faisant appel au 115 avec 103 personnes âgées entre 63 et 70 ans ainsi que 54 catégorisées dans le « grand âge » c'est-à-dire au-delà de 70 ans.

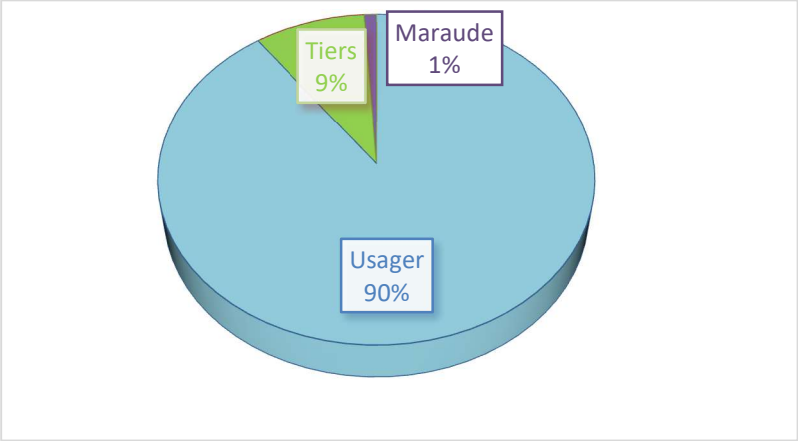
S'ensuit alors des difficultés liées à la perte d'autonomie et l'orientation quasi impossibles sur des structures telles que les EPADH pour les personnes connaissant des parcours de rue et/ou des problématiques d'addictions. L'hôtel ou les structure d'urgences deviennent les seules mises à l'abri possibles.

Nous soulignons la poursuite voire l'augmentation de mineurs non accompagnés ayant appelé le 115 en 2018. Dans ce cas, le 115 oriente systématiquement vers la brigade des mineurs et/ou contacte le Samu social pour un accompagnement à l'hôtel de Police. 24 MNA ont été enregistrés en 2018.

Répartition des appels en fonction du territoire



Répartition des appels selon l'appelant



Les demandes sont majoritairement formulées par les usagers eux-mêmes

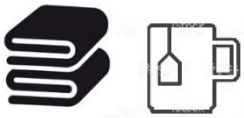
Le SPADA constitue la majorité des appelants « Tiers ». Nous enregistrons également les SAO et les services sociaux de l'hôpital.

3.1.2 Les demandes formulées au 115

Poursuite de l'augmentation du nombre de demandes d'hébergement par rapport à l'année 2019.

42 030 demandes d'hébergement

1 943 demandes de prestations

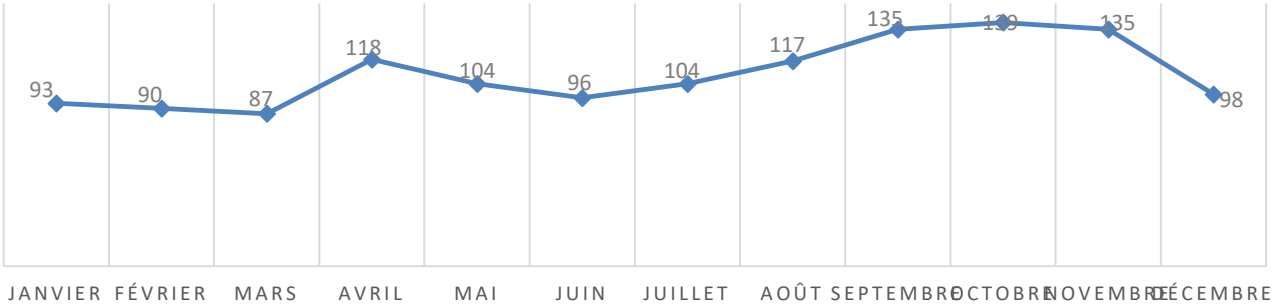


19 341 réitérations d'appels

Il s'agit du renouvellement des prises en charges essatiellement des ménages mise à l'abri à l'hôtel

Plus de la moitié des demandes (27 773) sont formulées par des primo demandeurs en 2019. Autrement dit des ménages ayant fait leur première demande auprès du 115 en 2019.

<u>Moyenne de personnes différentes faisant appel au 115 pour formuler une demande d'hébergement d'urgence :</u>



Nous constatons une augmentation progressive du nombre de personnes différentes en demande d'hébergement d'urgence auprès du 115 par jour et en fonction des mois.

Composition familiale	Nombre de demandes	Nb de ménages	Nb de personnes	**Nb moyen de demandes / Composition familiale**
Homme	9 530	2 584	2 584	4
Femme	2 475	801	801	3
Couple	3 170	200	401	8
Groupe sans enfant	1 203	81	187	6
Homme avec enfant	1568	50	135	12
Femmes avec enfant	6 683	384	1137	6
C ouple avec enfant	15 807	350	1 382	8
Groupe avec enfant	1 570	70	309	5
Mineurs isolé	24	21	21	1
Total	**42 030**	**4 541**	**6 957**	**6**

Nous constatons que plus la composition familiale est importante est plus le ménage formule des demandes auprès du 115. En effet, peu de place pour les grandes compositions familiales existent et sont disponibles.
Seule une **moyenne de 6 demandes d'hébergement est formulée par ménage** toute composition familiale confondue : soit une proposition d'hébergement/mise à l'abri a été faite par le 115 soit les ménages se lassent de contacter le 115 sans réponse positive.

3.1.3 Les réponses apportées par le 115

L'utilisation du Logiciel SISIAO 34 permet de bien identifier les personnes en hébergement et qui formulent une demande de renouvellement de prise en charge aux personnes en demandes initiale d'hébergement d'urgence.

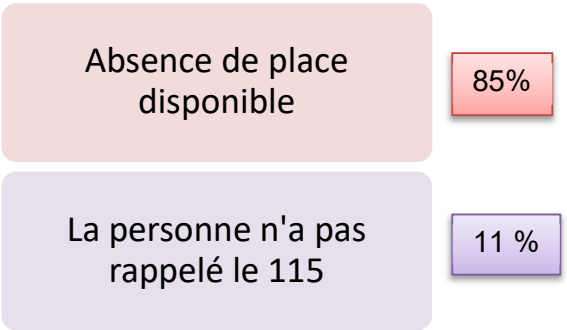
Les demandes d'hébergement Non pourvues

Les demandes d'hébergement non pourvues sont scindées :

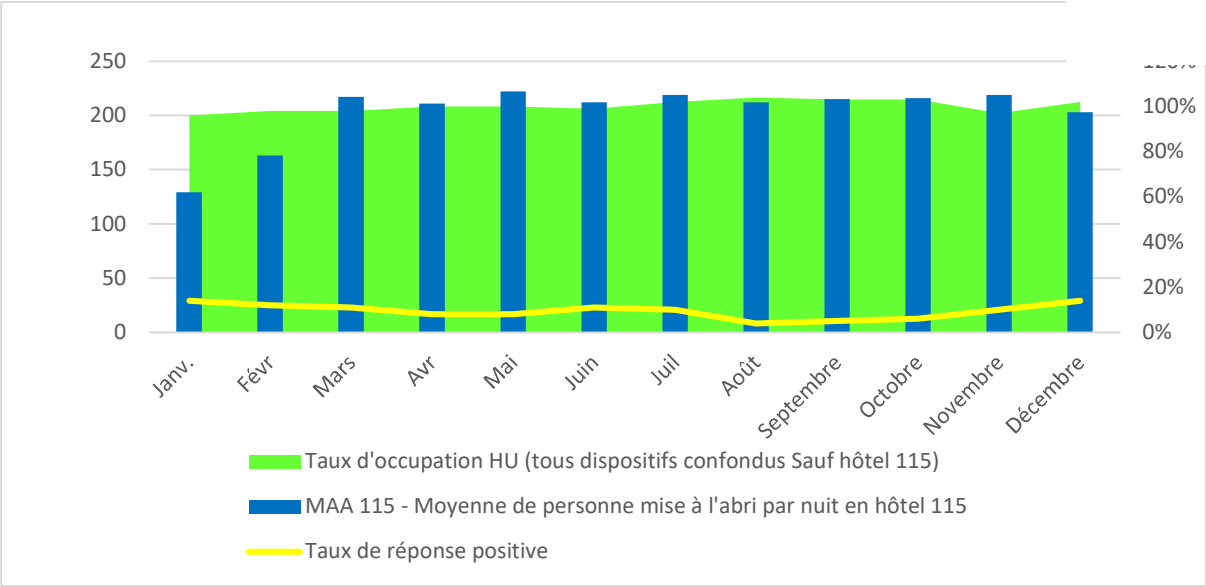
- **Refus 115** représentant 96 % des réponses négatives apportées par le 115
- **Refus usager** représentant 4 % des réponses négatives apportées par le 115

L'absence de place disponible constitue le motif principal de DHNP

Il concerne 85 % des demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement sur l'année 2019.



Les demandes d'hébergement pourvues



En 2019, les réponses positives s'élèvent à 3 714, et se répartissent comme suit :

- **1 411 orientations sur les structures d'hébergement d'urgence**
- **1 862 d'orientation sur des mises à l'abri (hôtel et hors hôtel) :** nous comptabilisons que la première nuit sur l'hôtel. Ce qui explique la différence avec le nombre de nuitées (nombre de personnes X nombre de nuits) réalisé par le 115.
- **441 orientations sur des places de périodes hivernales**

Tous les matins avant 10h, les structures d'hébergement d'urgence informe le 115 des places disponibles en spécifiant le type de place (modalités d'accueil), la composition familiale…

Suite à la régulation le 115 fait une orientation. L'accueil du ménage peut soit être direct, soit après un entretien. Dès lors, l'opérateur d'hébergement propose un RDV dans des délais très courts.

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 sur ces places s'effectuent en l'absence de place en hébergement d'Urgence pour les ménages les plus vulnérables (problèmes sanitaires, présence d'enfant en très bas âge, grand âge…). Cette vulnérabilité est ré-évaluée journalièrement en fonction de l'ensemble des demandes formulées au 115.

En 2019, le 115 a proposé **75 095 mises à l'abri en hôtel**

Soit une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente

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 2019, le 115 a pris en charge à l'hôtel 598 ménages différents, soit 1 131 personnes

La durée de séjour moyenne est de 71 jours soit une augmentation de 11 jours par rapport à 2018.

Ceci s'explique par le fait que 20 % des ménages sont n'ont pas de droits au séjour. Dès lors, il est impossible d'orienter ces derniers vers des dispositifs d'insertion ou de logements adaptés. Or, ces ménages nécessitaient la poursuite de mises à l'abri au regard des vulnérabilités avérées de leurs situation (enfant en très bas âge, problématique médicale).

Même si le 115 recherche des chambres adaptées à la composition familiale et dans des hôtels proches de toutes commodités, la vie en hôtel n'en demeure pas moins inadaptée notamment pour les familles avec enfants. En effet, l'exiguïté de l'espace de vie ne laisse pas d'espace pour les enfants. De surcroit, nous soulevons la difficulté principale de préparer des repas.

C'est ainsi que le travail se poursuit en 2019 sur le besoin alimentaire des personnes mises à l'abri en hôtel.

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

Le dispositif d'hébergement d'urgence dans l'Hérault comporte **824 places** au 31 décembre 2018 (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**.** Ceci comprend les 184 places du dispositif Alter.

Auxquelles il faut ajouter les 240 places fléchées pour les demandeurs d'Asile en attente d'orientation par l'OFII, HTDA.

S'ajoutent à cela les places d'hébergement d'urgence complémentaires ouvertes en période hivernale : 330 places. Qui comprennent les places d'hébergement hivernales (81), les mises à l'abri hivernales (79) et les places mobilisables en cas de déclenchement du plan grand froid (47) et l'équivalent de place financées en hôtel (103).

La durée moyenne de séjour en 2019 des personnes hébergées sur les places d'hébergement d'urgence annuelle (hors hôtel) est de 130 jours.

Le taux d'occupation moyen est de 97%.

3.2 Pôle insertion

Méthodologie : depuis 2015, les données de l'activité insertion du SIAO ont été extraites de l'application informatique SI-SIAO.

	2015	*2016*	*2017*	*2018*	*2019*
Demandeur principal (ménages)	2855	2718	2798	2794	**2639**
Personnes	4696	4549	4691	4589	**4281**

En 2019, le SIAO a reçu 2720 demandes qui totalisent **2639 ménages soit 4281 personnes**. Le nombre de ménages ayant réalisé une demande d'hébergement au SIAO est en baisse de 5%. Il arrive que certains ménages demandent une réorientation de leur demande ce qui explique le nombre plus élevé de demandes.

77% (79% en 2018) des demandes sont traitées à Montpellier[3]. 373 demandes ont été traités par la commission du grand Biterrois et sollicitaient prioritairement ce territoire et 254 demandes ont été traitées par la commission du Bassin de Thau et sollicitaient prioritairement ce territoire.

Evolution des demandes SIAO 2018-2019

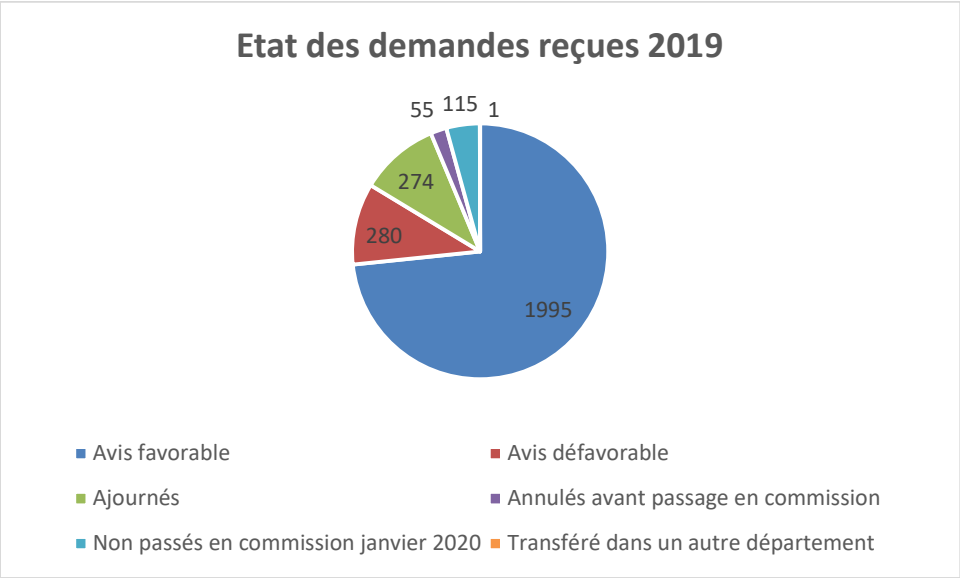
Demandes traitées SIAO HERAULT	Nb de dossiers reçus			nb de dossiers validés [1]			Nombre d'admissions de ménages			Taux d'admission [2]	
	2018	2019	↗	2018	2019	↗	2018	2019	↗	2018	2019
HEBERGEMENT D'INSERTION	1845	1679	-9%	1359	1276	-6%	619	678	10%	46%	53%
LOGEMENT ADAPTE	1076	1021	-5%	785	719	-8%	343	377	9%	44%	52%
TOTAL	2921	2720	-7%	2144	1995	-7%	962	1055	10%	45%	53%

[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.

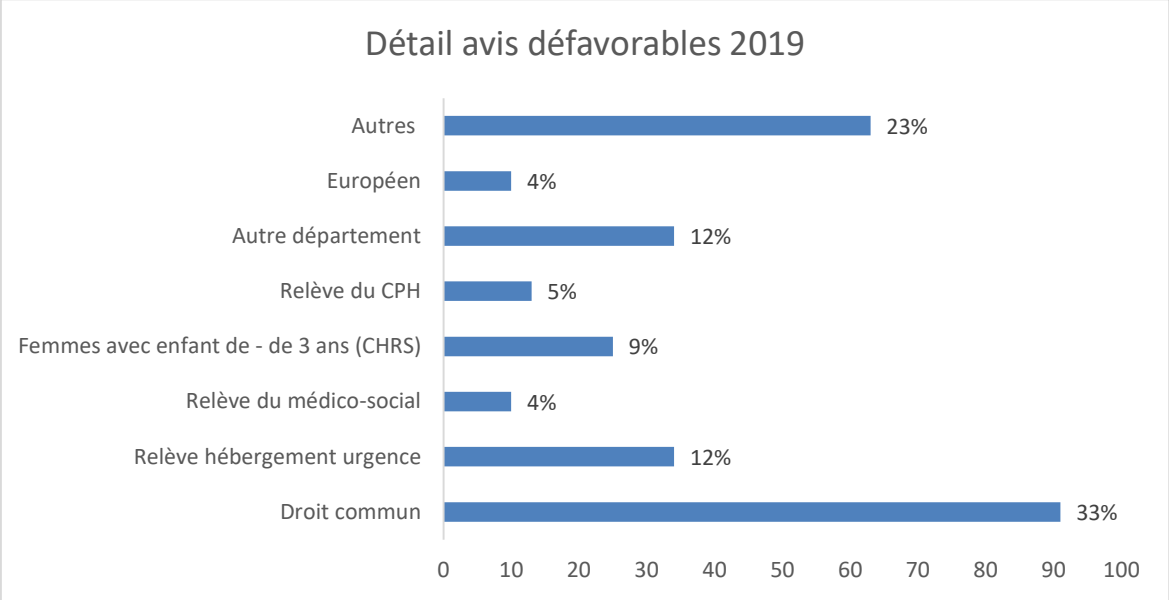
Le nombre de dossiers reçus est en baisse de 7%.

En 2019, **1995 ménages ont eu leur demande validée[4] et inscrite sur liste d'attente**, le taux d'avis favorable est identique à 2018 soit 73% des demandes reçues au SIAO sont positionnées sur liste d'attente.

[3] La commission de Montpellier traite les demandes qui sollicitent prioritairement Montpellier et tout autre territoire du département hors bassin de Thau et grand Biterrois.
[4] Avis favorable rendu par la commission d'orientation ou réorientation vers un dispositif avec acceptation du demandeur



Les dossiers non validés par le SIAO représentent 27% des dossiers reçus en 2019 comme en 2018. 10 % des demandes ont été refusées (avis défavorables) contre 12% 2018 et 10% en en 2017. 10% sont des dossiers ajournés dont le complément d'information n'a pas été transmis.



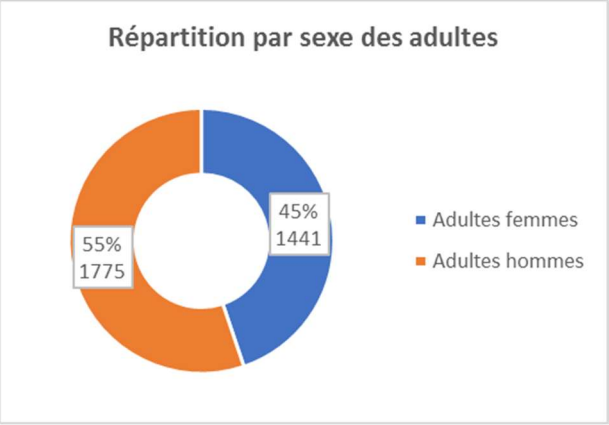
10% d'avis défavorables soit 280 demandes.

33% relève du droit commun : il s'agit en général de personnes disposant de ressources suffisamment élevées pour accéder à du logement en droit commun.

11% relève de l'hébergement d'urgence du fait de l'absence de ressources et de besoin en accompagnement social.

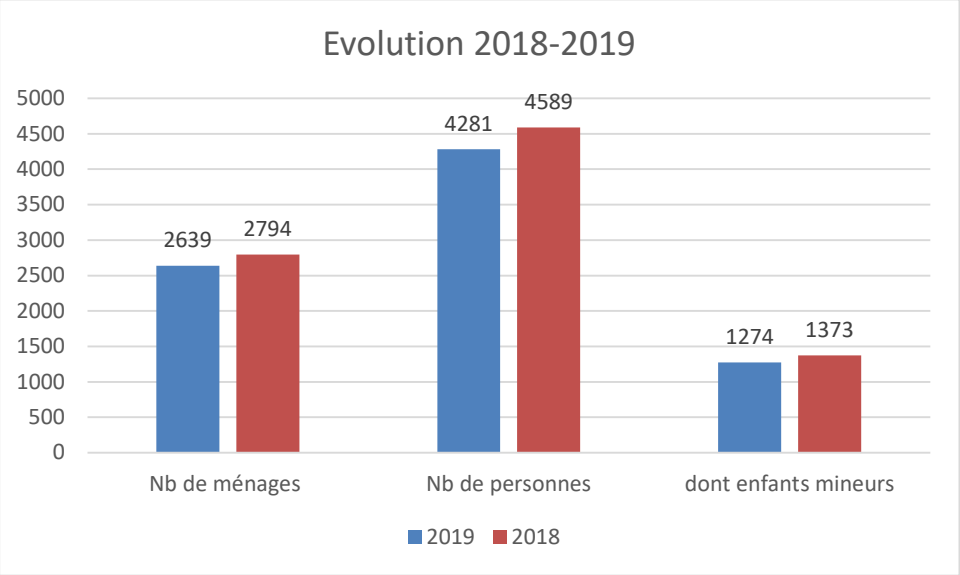
3.2.1 Le public

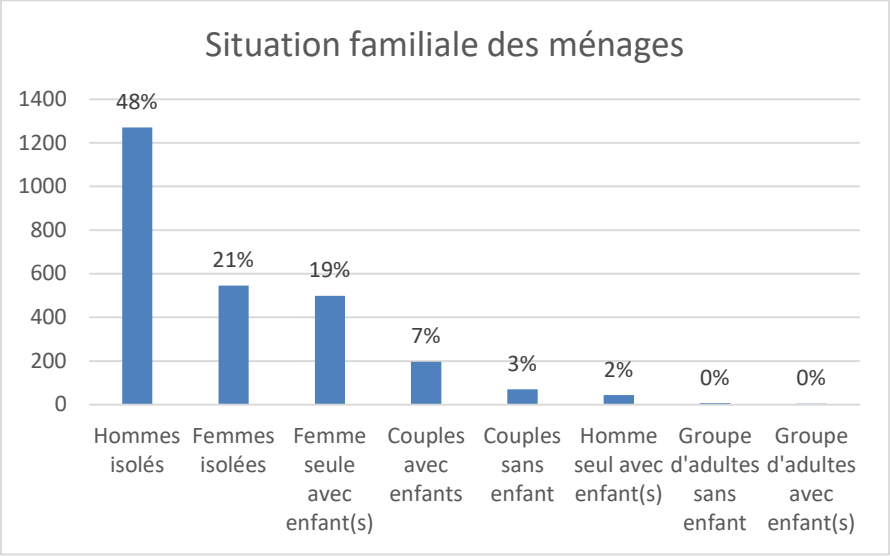
En 2019, 2639 ménages différents en demande d'hébergement/logement adapté tous dispositifs confondus qui représentent 4281 personnes différentes (enfants compris).



55% des adultes en demandes d'hébergement sont des hommes.

Adultes femmes	1371
Adultes hommes	1639
Enfants	1274
Total personnes	**4281**

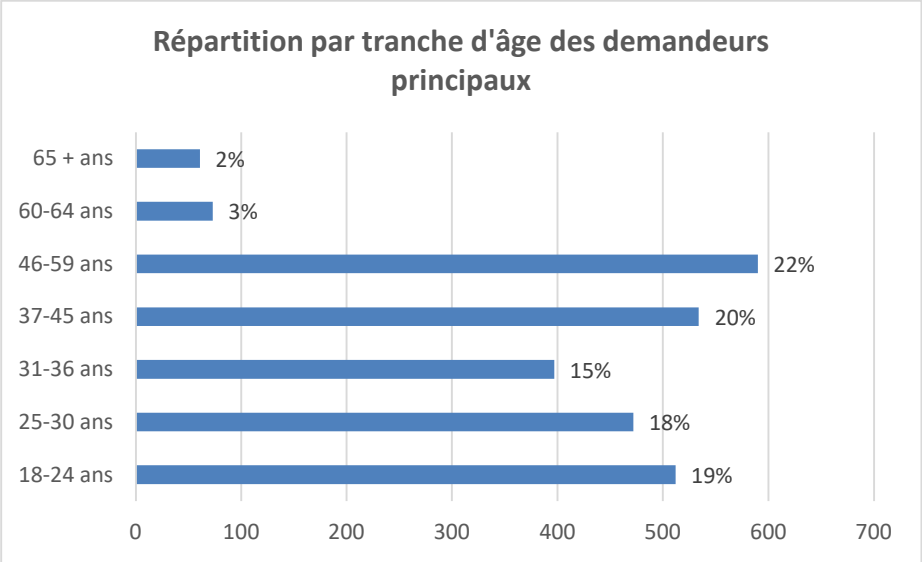




Les demandes émanent principalement des hommes isolés suivis par les femmes isolées puis les femmes seules avec enfants. La répartition des demandeurs est sensiblement identique à 2018 si ce n'est une légère baisse de 6% de la part des femmes seules avec enfants.

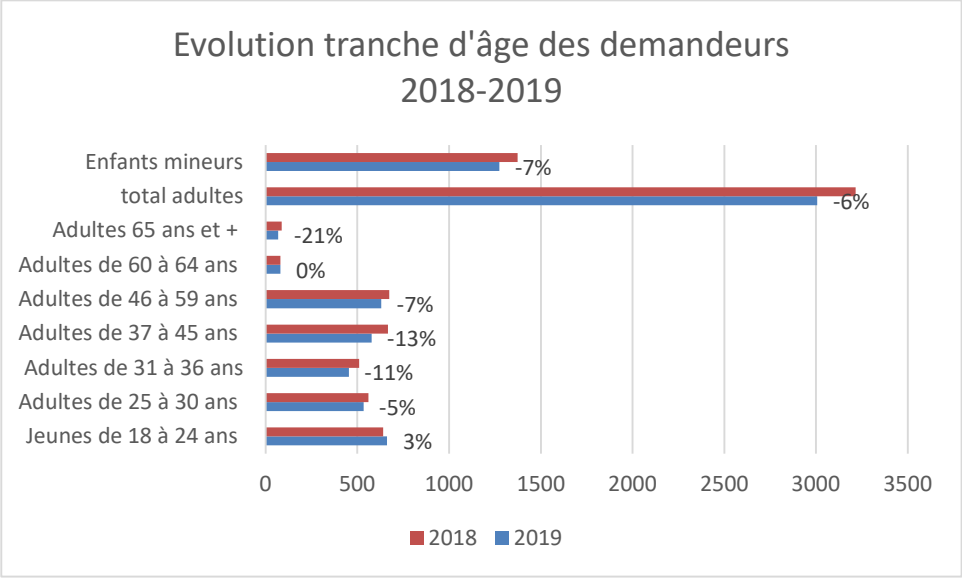
La part des ménages avec enfant(s) est de 28% comme en 2018.

Lecture : en 2019, 48% des demandes proviennent des hommes isolés.



2639 ménages répartis comme suit :

La part des 18-24 ans est de 19% contre 16% en 2018.



Le graphique ci-contre présente l'évolution des tranches d'âge des demandeurs majeurs.

La tranche d'âge 18-24 ans n'est pas exploitable car y sont comptabilisées des enfants majeurs faisant partie d'un ménage.

On observe une hausse des personnes des plus de 60 ans.

Ressources principales :

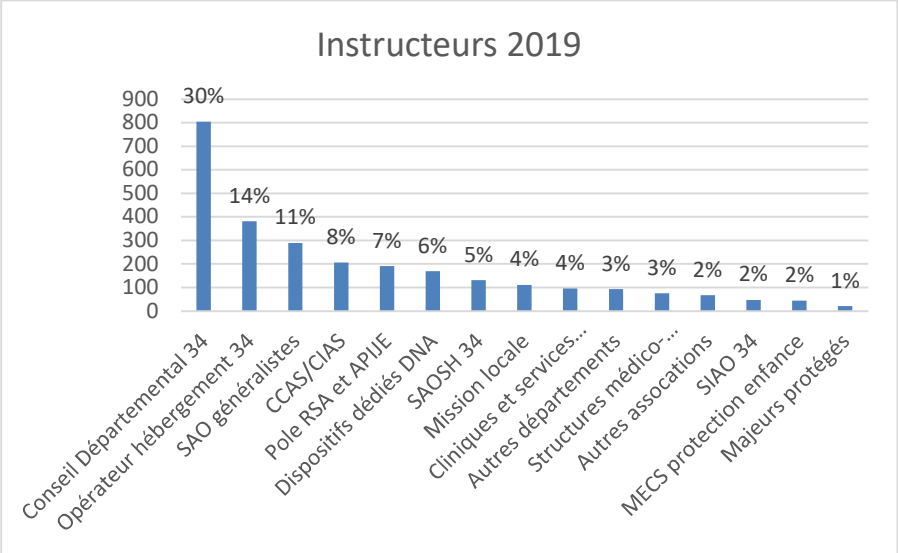
10% des 2369 ménages ont déclaré ne pas avoir de ressources au moment de la demande contre 26% en 2018.

Le montant moyen des ressources par ménage est de 729 € (en 2018, 694€).

Le montant moyen des ressources est de 822€ (en 2018, 796€) si on extrait les ménages sans ressources.

Instructeurs des demandes SIAO :

Conseil Départemental 34	804
Opérateur hébergement 34	381
SAO généralistes	288
CCAS/CIAS	205
Pole RSA et APIJE	191
Dispositifs dédiés DNA	169
SAOSH 34	131
Mission locale	110
Cliniques et services hospitalier	96
Autres départements	93
Structures médico-sociales (ACT,CAARUD)	75
Autres associations	67
SIAO 34	47
MECS protection enfance	43
Majeurs protégés	20
TOTAL	**2720**

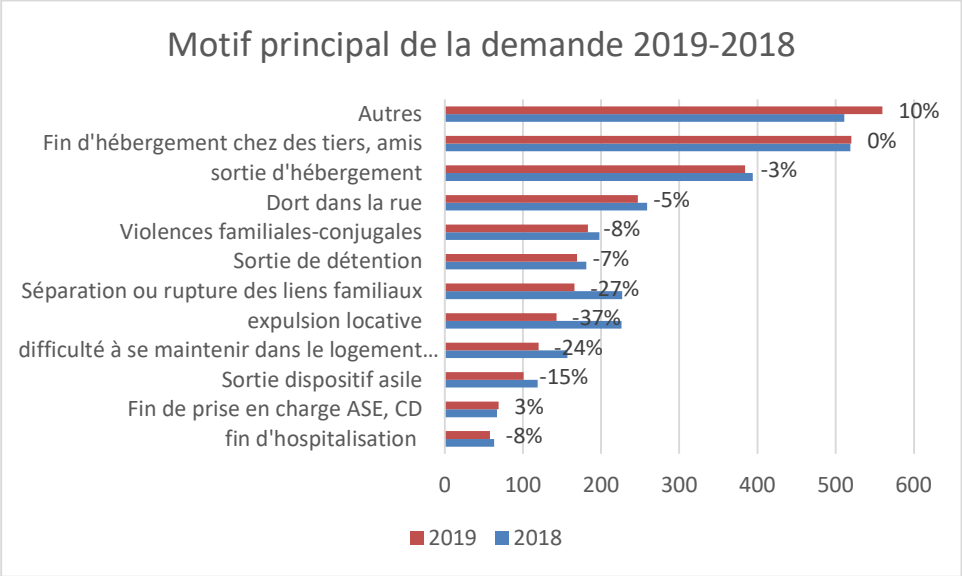


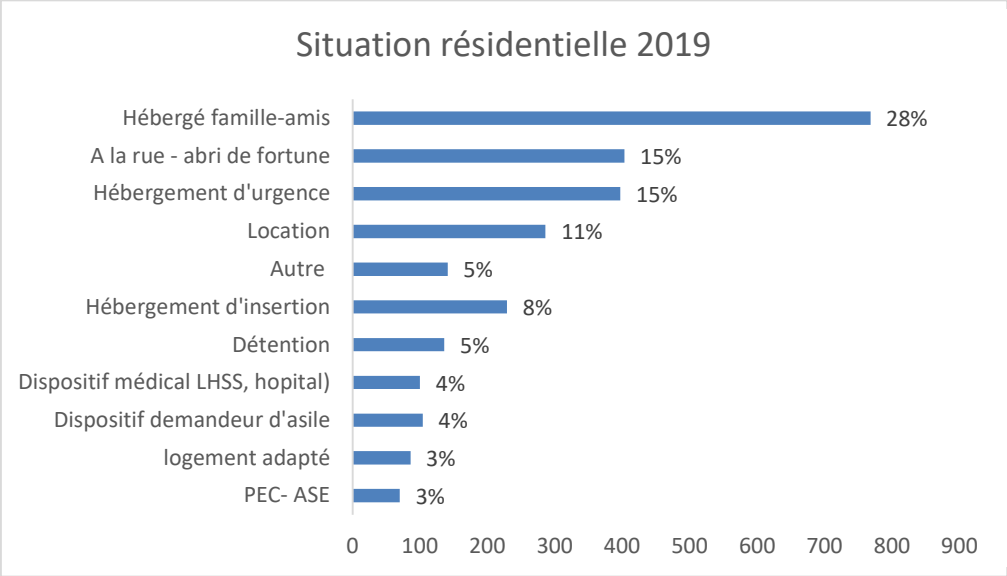
30% (22% en 2018) des demandes sont saisies par le Conseil Départemental qui a été formé à l'application à partir de février 2018 avec une utilisation effective dès juin. Les demandes du 1er semestre ont donc été saisies par le SIAO 34.

Les demandes sont donc majoritairement instruites par le conseil départemental, les opérateurs de l'hébergement, les SAO, les services d'accompagnement vers l'insertion.

Il est à noter que 545 demandes ont été réalisées au 1er entretien soit 20% des demandes reçues (21% en 2018).

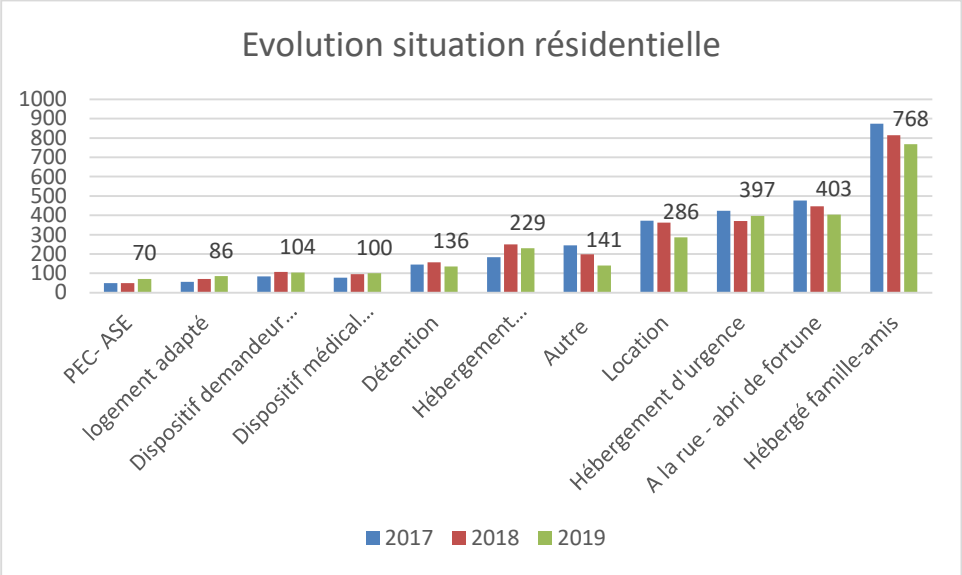
Précisions sur les « dossiers saisis par le SIAO-Hérault » : il s'agit de dossiers transmis par les travailleurs sociaux « version papier » et saisis par le secrétariat et non de dossiers instruits par le SIAO. Ce nombre est en baisse du fait de la saisie par les services.





On constate que ces données varient peu depuis 4 ans.

Les motifs principaux de la demande sont la rupture d'hébergement provisoire (chez des tiers), la séparation ou rupture des liens familiaux, (d'urgence ou d'insertion), les sorties d'hébergement.



Les situations résidentielles sont sensiblement identiques depuis 2017. La situation principale des demandeurs est « Hébergé en famille ou chez un tiers », suivi de « A la rue, abri de fortune » puis en « Hébergement d'urgence ».

3.2.2 Les admissions et les délais d'attente avant admission en 2019

Admissions réalisées en 2019	Nombre ménages			Nombre personnes
	Total	Hébergement	Logement adapté	
Demandes reçues avant 2019	**381**	259	122	**577**
Demandes reçues en 2019	**674**	419	255	**1 097**
TOTAL	**1055**	**678**	**377**	**1674**
Admissions directes	**86**	38	48	**145**
TOTAL	**1141**	**716**	**425**	**1819**

Le nombre d'admissions via le SIAO est en hausse de 10% soit 93 ménages de plus admis en 2019 (hausse de 32% en 2018).

Les admissions directes sont en légère baisse et représentent 7% des admissions totales contre 10% en 2018.

On note une hausse des admissions de 10% sur l'hébergement d'insertion et de 9% sur le logement adapté si on comptabilise l'hôtel social dans le logement adapté.

En 2019, le délai moyen d'attente avant admission sur un dispositif est **de 4,5 mois (4,2 en 2018)**. 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).

3.2.3 Les dispositifs du pôle insertion du SIAO

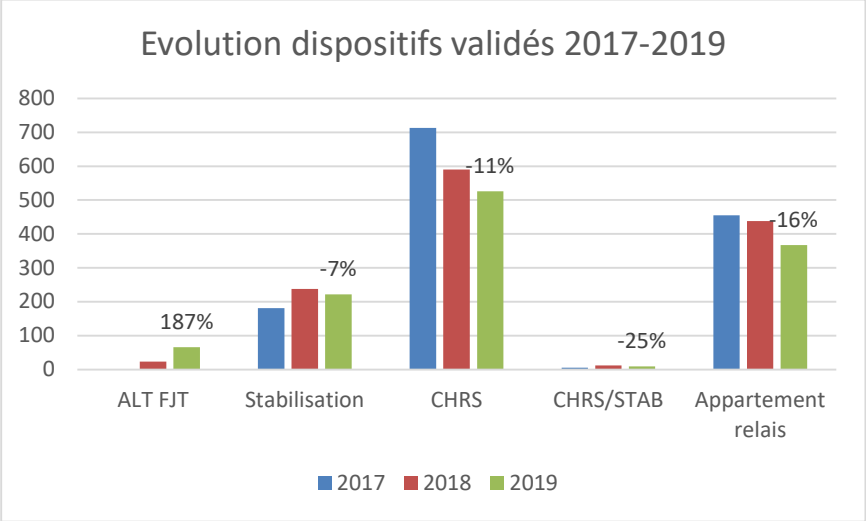
Depuis 2018, nous avons appliqué un traitement de l'hôtel social au sein du logement adapté. En effet, dans un souci de fluidité, le SIAO réalise des doubles orientations essentiellement pour du logement adapté et notamment pour les dispositifs hôtel social, FTM et résidence sociale. Le tableau ci-dessous est revu en intégrant l'hôtel social au logement adapté, l'hébergement d'insertion prenant en compte la stabilisation, le CHRS, l'ALT FJT et les appartements relais.

Traitement des demandes 2019	Nb de dossiers reçus	Nb de dossiers validés	Nombre d'admissions de ménages	Taux d'admission [2]
HEBERGEMENT D'INSERTION	**1618**	**1190**	**610**	**51%**
LOGEMENT ADAPTE	**1102**	**805**	**445**	**55%**
TOTAL	**2720**	**1995**	**1055**	**53%**

3.2.3.1 Les dispositifs d'hébergement d'insertion

(CHRS, Stabilisation, Appartement-relais, ALT FJT)

60% des demandes validées concernent l'hébergement d'insertion.

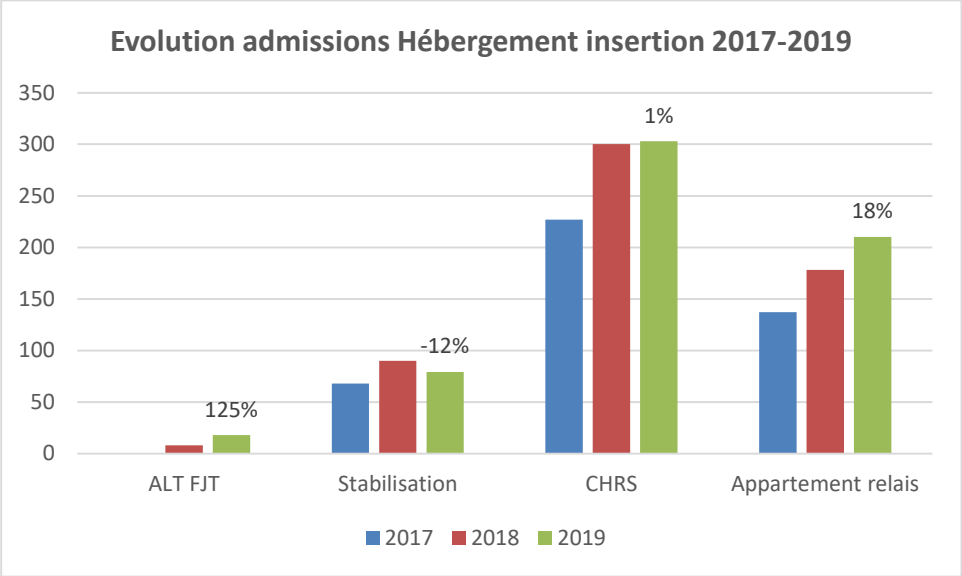


Répartition des demandes validées en 2019 :

44% des demandes d'hébergement ont été validé pour du CHRS contre 45% en 2018, puis 31% en appartement-relais (34% en 2018), 19% en stabilisation et 1% pour les deux dispositifs CHRS et stabilisation.

On note une baisse de 11% des demandes validées pour du CHRS et une forte hausse de des demandes validées pour de l'ALT-FJT (+187%).

Nature du dispositif validé	2017	2018	2019	%
ALT FJT	-	23	66	*6%*
Stabilisation	181	238	222	*19%*
CHRS	713	590	526	*44%*
CHRS/STAB	5	12	9	*1%*
Appartement relais	455	438	367	*31%*
TOTAL HEBERGEMENT	1354	1301	1190	*100%*



Après une forte hausse des admissions en 2018(+29%), on note une poursuite de cette hausse (+10%) du nombre d'admissions en hébergement d'insertion. Cela peut s'expliquer par la poursuite de créations de places en logement adapté notamment en intermédiation locative permettant ainsi des sorties de CHRS vers ce dispositif.

Activité des dispositifs d'hébergement d'insertion en 2019 *(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**	**897**	**96%**	**171**
Stabilisation	**63**	**163**	**92%**	**124**
Appartement-relais	**771**	**1008**	**81%**	**212**

Les places CHRS pour femmes isolées avec enfant(s) en bas âge.

Le constat reste similaire aux années précédentes, soit depuis la signature le 12 juillet 2017 entre l'Etat et le Conseil Départemental d'un protocole venant clarifier les engagements de l'un et de l'autre quant à la répartition de leurs compétences vis-à-vis de ce public. Ainsi, depuis cette date, les dossiers instruits pour des femmes isolées enceintes et/ou avec un enfant âgé de moins ans ne sont plus validés en commission pour un accueil en CHRS et ce même si elles sont victimes de violences (contrairement aux années 2017 et 2018 et suite à une mauvaise interprétation dudit protocole).

Ce positionnement a des conséquences sur les objectifs de peuplement des CHRS, et plus spécifiquement ceux spécialisés dans l'accueil de femmes avec enfants, si bien qu'il arrive que certaines places restent inoccupées faute de dossiers inscrits en file d'attente.

Pour tenter de palier la vacance, le SIAO peut être amené à faires des requêtes dans SI SIAO pour rechercher en amont des commissions d'orientation des dossiers susceptibles de correspondre en termes de spécificités de publics et de composition familiale.

Les places de stabilisation et l'inadaptation de l'offre à la demande

Dans notre département la stabilisation elle est classifiée dans l'hébergement d'insertion et non dans l'hébergement d'urgence comme cela peut être le cas sur d'autres départements.
Aussi, un des prérequis pour la validation sur ce dispositif sera d'être en situation administrative régularisée ou en cours de régularisation afin de pouvoir travailler l'insertion et la sortie vers un autre dispositif d'insertion et/ou de logement adapté ou vers le droit commun.
Il y a 63 places de stabilisation dans notre département et pour l'année 2019, 222 dossiers ont été validés. Outre le fait que la capacité d'accueil semble insuffisante vis-à-vis de la demande, il faut en plus mettre en avant l'inadaptation des places ouvertes. En effet, 42 % du parc est adapté pour l'accueil de personnes isolées quand celles-ci représentent 94 % de la file d'attente départementale.
Du fait de cette inadéquation il est complexe de pourvoir les places familles. Aussi, pour pallier le manque de dossiers en cohérence avec les places disponibles, des demandes validées pour du CHRS peuvent être orientées[5].
Néanmoins, ce palliatif n'est pas satisfaisant dans la mesure où il ne répond pas à la demande des personnes isolées, qui sont, rappelons-le, majoritaires. Aussi, sur Montpelliert, hormis pour les jeunes hommes de moins de 25 ans pour lesquels il existe un dispositif dédié et pour les personnes ayant un critère de priorité (DAHO, pris en charge sur une structure AHI, victime de violences et/ou présentant une vulnérabilité accrue), les délais d'attente pour accéder à une place sont quasiment d'un an.

Au regard de ces délais d'attente, et afin de tenter de proposer des hébergements dans des délais plus contraints, le SIAO peut valider des doubles orientations Stabilisation / CHRS si la situation le permet. C'est le cas principalement pour celles hébergées sur les dispositifs d'urgence où elles peuvent commencer à se stabiliser et où elles peuvent bénéficier d'un suivi social. Elles ont alors la possibilité de pouvoir être orientées vers une place de CHRS dont l'accès en termes de délais d'attente sont inférieurs à ceux pour un accueil en stabilisation.
Le constat de l'inadaption de l'offre et de la demande est pointé depuis plusieurs années à présent. Cette problématique est régulièrement portée lors de réunions partenariales avec des structures gestionnaires de places, l'Etat et le SIAO.

Une réunion avec les opérateurs s'est tenue en DDCS fin 2019 afin de voir s'il était possible d'envisager une meilleure adaptation des places de stabilisation à la file d'attente. D'autres rencontres devaient être programmées en 2020.

[5] N.B il y a très peu de demandes CHRS formulées par des couples, les demandes de familles concernent des compositions familiales plus importantes que celles pouvant entrer sur les places de stabilisation (+3 personnes) et les demandes de femmes isolées avec un ou deux enfants ont des propositions d'hébergement par les CHRS, qu'ils soient dédiés ou généralistes vu le peu de dossiers sur cette composition et pour ce dispositif comme expliqué ci-dessus).

Le dispositif « appartement-relais » du Grand Biterrois (Agde, Béziers, Pézenas)

Dès 2017, sans toutefois générer une vacance sur un long terme, on dénombrait peu de demandes enregistrées pour ce territoire et certains appartements ont pu rester inoccupés faute de candidatures adaptées (composition familiale/typologie du logement).

Ce phénomène s'est accru en 2018, si bien qu'un diagnostic a été réalisé par le SIAO en fin d'année sur la base d'hypothèses formulées par les différents partenaires participants aux commissions d'orientation du Grand Biterrois, à savoir :

- La saisie des dossiers dans SI SIAO demande davantage de temps que l'ancienne procédure, cela rallonge la durée d'entretien avec les demandeurs d'une part, et d'autre part, entraîne de fait un décalage dans la prise de rendez-vous avec d'autres demandeurs potentiels.
- La réorganisation des agences du Conseil Départemental.
- Des demandeurs potentiels qui parviennent à se reloger par eux-mêmes dans le parc privé ou public, notamment suite à la livraison de nouveaux logements HLM sur la ville de Béziers.
- Des réponses inadaptées émises par la commission du Grand Biterrois (exemple de demandes d'appartements-relais pour des familles réorientées vers du CHRS, alors que le seul CHRS du territoire n'accueillent que des isolé(e)s ou des couples sans enfant). A noter que cette réorientation repose sur le besoin en accompagnement global du ménage ou sur son impécuniosité.
- Une demande en inadéquation avec l'offre (notamment un parc de grands logements et majoritairement des personnes isolées inscrites en liste d'attente).

Le présent rapport a pu poser une base de travail, et c'est sur celle-ci, qu'une rencontre s'est tenue le 14 février 2019 réunissant les différents partenaires afin de trouver des explications et faire des propositions de réponses.
Ainsi des axes de travail ont pu être dégagés :

1. <u>Former les nouveaux agents du CD à l'utilisation de l'application SI SIAO.</u>

⇒ Deux sessions de formations se sont tenues sur le territoire en mai 2019. Dans la mesure où les agents avaient à disposition un ordinateur et leurs identifiant et code SI SIAO, ils ont pu mettre directement en pratique cet apprentissage.

2. *Former les services instructeurs pour une meilleure appréhension et maîtrise des différents dispositifs de l'AHI en organisant un temps d'échanges interactifs avec les opérateurs du territoire - Objectif : optimiser cette rencontre afin qu'elle soit en phase avec les pratiques de terrain et non pas purement théorique en se basant sur des cahiers des charges.*

⇒ Cette rencontre s'est tenue le 6 juin 2019 à l'Hôtel du Département de Béziers. Elle a eu le mérite de réunir une large assemblée, dont les agents du CD, la DDCS et les opérateurs gestionnaires de places qui ont pu expliquer directement leurs procédures et mode de fonctionnement.

3. *Dans un principe de formation « continue », s'assurer de la rotation des agents du CD sur la commission plénière Grand Biterrois*.

⇒ Dès le mois d'octobre, le CD a largement été représenté sur les commissions SIAO, outre les membres permanents, 4 à 5 travailleurs sociaux venaient en tant qu'observateur afin de mieux appréhender les positions des uns et des autres quant aux dossiers débattus en commission plénière. Ceci a eu le mérite de lever certains fantasmes.

4. *Aborder la question de la typologie du parc lors du dialogue de gestion organisé en avril prochain par les responsables territoriaux des solidarités et la DDCS avec chaque organisme.*
   A noter que si les baux de certains logements arrivaient à terme, avant de renouveler celui-ci, il conviendra de s'assurer auprès du SIAO de l'état actuel de la file d'attente afin de capter de nouveaux logements en cohérence avec celle-ci.
   Il est par ailleurs décidé que le SIAO communique chaque mois lors de la commission plénière Grand Biterrois l'état de la file d'attente (tous dispositifs confondus).

⇒ Si le SIAO n'a pas eu de retour des conclusions de ce dialogue de gestion et/ou de l'éventuelle refonte du parc, il est à noter que celle-ci n'aurait pas été utile dans la mesure où le nombre de dossiers sollicitant le dispositif appartement-relais et validé pour celui-ci, toute composition familiale confondue, a repris sa courbe de l'année 2017 (moyenne de 7 dossiers par mois en 2017, 5 en 2018 et 7,5 en 2019).

5. *Expérimenter un nouveau dispositif proposant un accompagnement renforcé.*
   Un financement IML sur des appartements relais déjà existants permettrait de proposer un dispositif adapté aux familles ayant besoin d'un accompagnement renforcé sur ce territoire.

⇒ Cette action, portée par l'AERS, a pu être développée en fin d'année (cf. rubrique Logement d'Abord).

3.2.3.2 Les dispositifs de logement adapté

(Hôtel social, Résidences sociales, Foyers Travailleurs Migrants, Pensions de famille, Résidence accueil, Intermédiation locative avec ou sans bail glissant, sous location avec ou sans bail glissant)

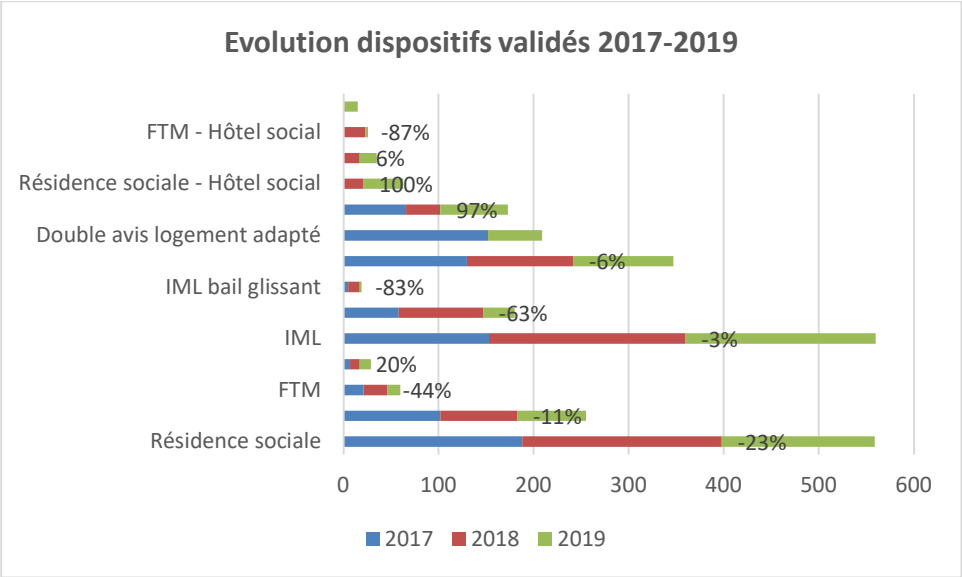
40% des demandes validées concernent les dispositifs du logement adapté.

Nature du dispositif validé	2017	2018	2019	%
Résidence sociale	188	210	161	*20%*
Pension de famille	102	81	72	*9%*
FTM	21	25	14	*2%*
Résidence accueil	7	10	12	*1%*
IML	153	207	200	*25%*
Sous-location simple	58	89	33	*4%*
IML bail glissant	5	12	2	*0%*
Sous-location bail glissant	130	112	105	*13%*
Double avis logement adapté	152		57	*7%*
Hôtel social	66	36	71	*9%*
Résidence sociale - Hôtel social		21	42	*5%*
FTM - Résidence sociale		17	18	*2%*
FTM - Hôtel social		23	3	*0%*
Autres dispositifs (Celleneuve, LDA)			15	*2%*
TOTAL LOGEMENT ADAPTE	816	843	805	*100%*

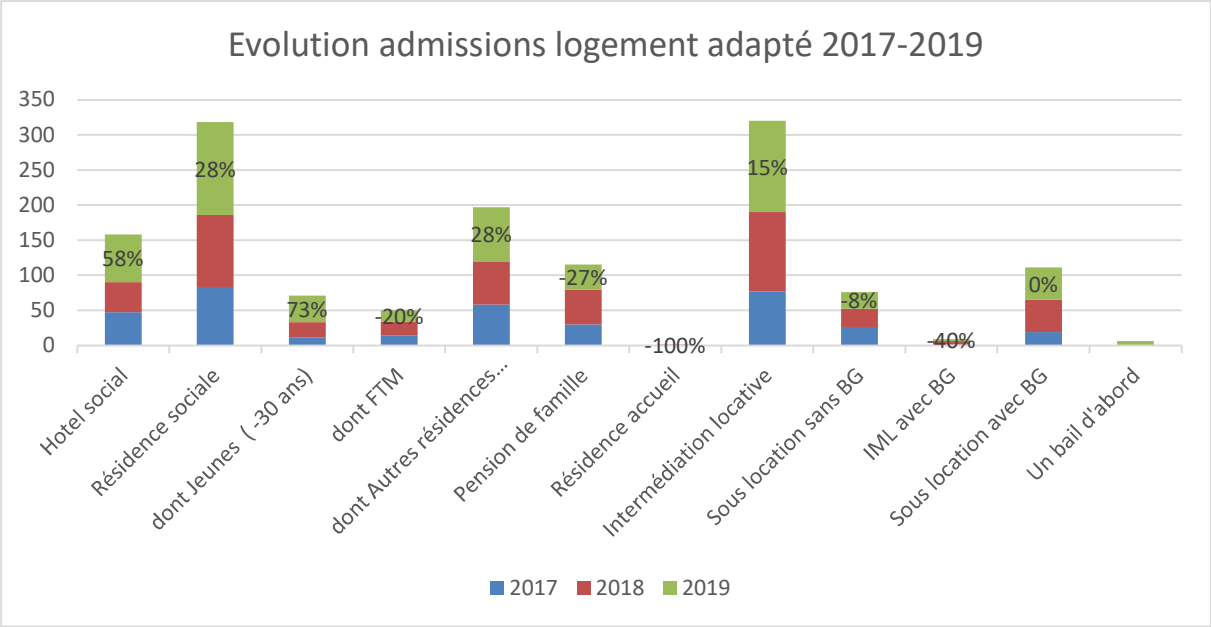
Répartition des 805 demandes validées en 2019 :

25% concernent l'intermédiation locative, 20% les résidences sociales,13% la sous location avec bail glissant, 9% les pensions de famille,8% les foyers de travailleurs migrants (dont 5% avec une double validation Hôtel social ou résidence sociale), 7% avec une validation hôtel social (dont 3% avec une validation FTM), 1% la résidence accueil Isatis, et 1% pour l'Intermédiation locative avec bail glissant.

11% la sous location sans bail glissant : on note une baisse des validations en sous location sans bail glissant.



Après une hausse du nombre d'admissions en logement adapté en 2018, il est à noter une poursuite de la hausse des admissions de 9% soit 59 ménages admis supplémentaires par rapport à 2018.



Cette hausse des admissions concerne tous les dispositifs à l'exception des FTM et de la sous location simple.

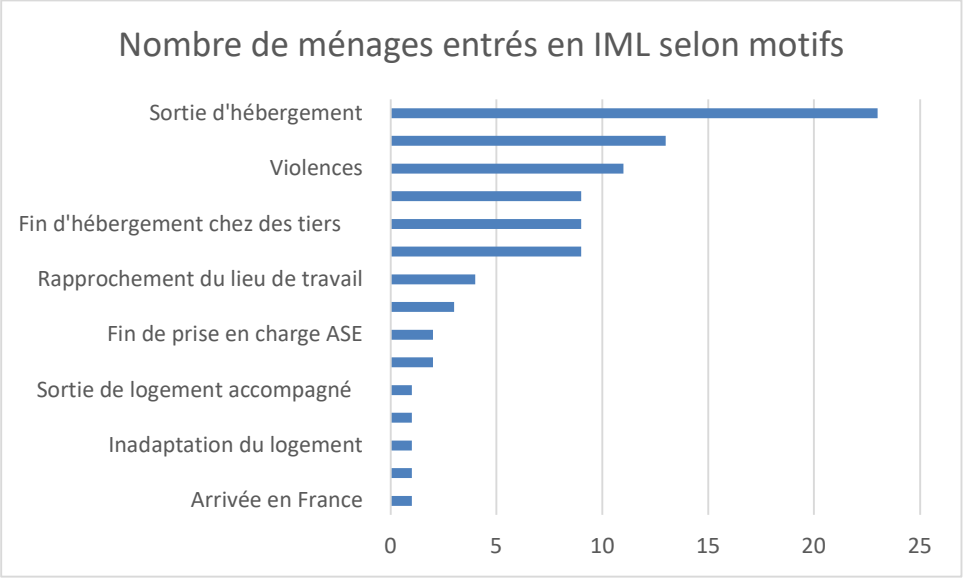
Pour la résidence accueil Isatis, aucune admission en 2019, toutefois des ouvertures sont programmées en 2020 et l'ouverture d'une résidence parl'APSH34 pour des personnes ayant des troubles psychiques a permis l'orientation de plusieurs personnes isolées début 2020.

On note une baisse des admissions en **foyer de travailleurs migrants Adoma** de 20%.

Adoma a augmenté son contingent à disposition du SIAO passant de 99 à 143 places en 2018.

On observe une hausse des admissions en **résidence sociale.**

Les admissions en intermédiation locative se maintiennent du fait de la poursuite d'ouverture de places supplémentaires en 2020 : 15 logements supplémentaire ont été financées en 2019. En 2019, sur les 200 dossiers validés pour le dispositif IML, 37% des entrées sont au motif du critère hébergé en structures dont 10% en structures asile, 14% expulsion locative et 10% personnes victimes de violences.



Une augmentation du nombre de places mises à disposition du SIAO sur les résidences sociales jeunes : Habitat jeunes Sète (de 5 à 12 places), ainsi qu'à Béziers (de 5 à 12 places), ainsi qu'à Montpellier (passage à 30 places).

Activité des dispositifs de logement adapté en 2019 *(Données extraites des recueils d'indicateurs AHI) :*

	Dispositifs	Capacité	Nb de pers. hébergées	Taux d'occupation	DMS (en jours)
Capacités en logements	Intermédiation locative	**206**	**568**	**99%**	**234**
	IML avec bail glissant	**13**	**40**	**113%**	**103**
	Sous location avec bail glissant	**185**	**390**	**87%**	**206**
	Sous location sans bail glissant	**73**	**277**	**87%**	**171**
	Foyer de jeunes travailleurs	**457**	**942**	**100%**	**220**
En places	ISATIS Résidence Accueil	**27**	**28**	**99%**	**350**
	Résidence sociale	**207**	**299**	**99%**	**248**
	Maison relais-pension de famille	**274**	**269**	**81%**	**282**

Lecture du tableau ci-dessus : 206 logements en intermédiation locative ont hébergé 568 personnes en 2019. Le taux d'occupation moyen est de 99% et la durée moyenne de séjour de 234 jours.

3.2.4 Les demandes sur liste d'attente en début d'année 2020

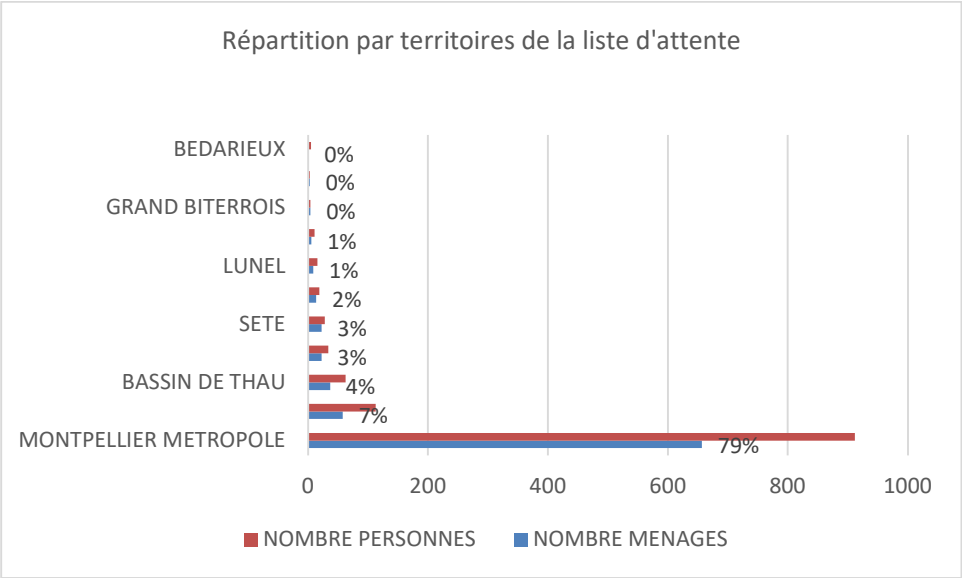
835 ménages (566 ménages début 2019) soit 1208 personnes étaient en attente d'une proposition d'hébergement ou de logement adapté soit une hausse de 47% de la liste d'attente.

	Nb de ménages	Nb de personnes
Hébergement d'insertion	561	831
Logement adapté	274	377
Total	**835**	**1208**

Répartition de la liste d'attente par composition familiale :

Statut familial	NOMBRE MENAGES	NOMBRE PERSONNES
Couple avec enfant(s)	41	182
Couple sans enfant	15	30
Femme isolée	178	178
Femme seule avec enfant(s)	106	305
Homme isolé	484	484
Homme seul avec enfant(s)	11	29
Total général	**835**	**1208**

Répartition de la liste d'attente par territoires :



3.2.5 Les publics prioritaires DAHO

En 2019, 68 ménages ont été reconnus prioritaires DAHO (153 en 2018).

Le SIAO n'a pas d'explication à cette forte baisse, il s'agira de se tourner vers la COMED pour davantage de précisions.

25 de ces recours sont des demandes DALO Logement réorientées par la commission vers du DALO Hébergement (soit 37 % des demandes, à titre comparatif, en 2018, ils s'élevaient à 21 %).

Dans le cadre de ces réorientations, il peut arriver qu'il n'existe pas de dossier enregistré au SIAO. Dans ce cas, le ménage doit prendre attache auprès d'un travailleur social afin de faire une demande auprès du SIAO pour qu'une suite puisse être donnée dans le cadre de sa reconnaissance au droit à l'hébergement[6].

Sur ces 25 réorientations DAHO, 6 ménages n'avaient pas de dossier enregistré au SIAO.
Par ailleurs, 2 ménages ont été reconnus prioritaires pour de l'hébergement alors qu'il n'y aucun dossier SIAO enregistré.
Pour ces 8 ménages, aucune proposition dans le cadre de la priorité DAHO n'a pu être effective car aucun dossier n'a été transmis au SIAO pour la faire valoir.

Durant l'année 2019, 2 ménages ont fait un recours au tribunal administratif faute d'orientation du SIAO satisfaisante (l'un d'entre eux avait néanmoins déjà refusé une proposition faite dans ce cadre). L'Etat a reçu une injonction sous astreintes pour l'hébergement de ces derniers. A noter que leur dossier respectif a pu faire l'objet d'une orientation vers un dispositif AHI et que celle-ci a abouti à une admission dans des délais suffisamment concis pour éviter à l'Etat de verser lesdites astreintes.

[6] pas de dossier SIAO = pas de possibilité d'être orienté vers un dispositif AHI

En termes de composition familiale, pour les ménages connus du SIAO, soit 62 ménages, cela représente 110 personnes, soit 89 adultes et 21 enfants.

- 50 ménages sont des personnes isolées, soit 80 %. Ce sont majoritairement des hommes (82 %)
- 1 ménage est un couple sans enfants (2 %)
- 3 sont des couples avec enfants (5 %)
- 7 sont des femmes isolées avec enfants (11 %)
- 1 ménage est un homme avec enfants (2 %)

Sur les 60 ménages reconnus prioritaires DAHO en 2019 et pour lesquels le SIAO avait enregistré un dossier pour pouvoir faire une orientation vers un dispositif, **30 ont pu intégrer un hébergement ou un logement adapté dans l'année en cours** (soit 50 %).

N.B. le nombre d'admissions est de 36 si l'on compte une admission en 2018 (soit avant que la COMED reconnaisse la priorité du ménage) et 4 ont été admis sur le premier trimestre 2020.

Ainsi, 18 ménages ont été accueillis sur un dispositif d'insertion et 12 sur un dispositif du logement adapté.

Dispositifs	Nombre de ménages reconnus prioritaires DAHO en 2019 et admis en 2019
Stabilisation	2
CHRS	5
Appartement-relais	10
Hôtel social	1
Résidence sociale	5
Maison-relais	4
IML	3

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

- 4 sont en file d'attente et doivent être renvoyées vers un opérateur.
- N.B. Tous les dossiers ont pu être orientés vers un opérateur courant 2019 au moins une fois. Ils ont été refusés par manque de place (en moyenne 3 dossiers sont orientés pour une place disponible)
- 3 dossiers ont été classés faute d'actualisation de la demande de la part du service référent après avoir été orientés
- 17 ont été classées après avoir été envoyées vers un opérateur pour les motifs suivants :
  - 10 ménages ont refusé la proposition qui leur a été faite
  - 2 dossiers ont été refusés par la structure pour informations complémentaires puis ont été classés faute de retour de la part du service référent

- 2 ménages se sont relogés par leurs propres moyens (parc privé)
- 1 ménage a eu attribution HLM
- 1 ménage a été admis en résidence sociale hors contingent SIAO
- 1 ménage a annulé sa demande

▪ 5 ont fait l'objet d'une admission en 2020 et 1 en 2018

3.2.6 Synthèse données Insertion 2019

Volet insertion du SIAO : Traitement des demandes reçues 2019

Motif de la demande

- Fin d'hébergement chez des tiers-amis 19%
- Sortie d'hébergement 14%
- Dort dans la rue 9%
- Violence familiales-conjugales 7%
- Sortie de détention 6%
- Séparation ou rupture des liens familiaux 6%
- Expulsion locative 5%
- Difficulté à se maintenir dans le logement 4%
- Sortie dispositif d'asile 4%
- Fin de prise en charge ASE et CD 3%
- Fin d'hospitalisation 2%
- Autres 21%

*Dont rapprochement du lieu de travail, regroupement familial, Absence de ressources

2720 demandes reçues

1995 demandes validées

soit 73% des demandes reçues

1055 Admissions

Dont 381 dossiers de 2018

86 ad. Directes réparties ci-contre

835 demandes sur Liste d'attente au 10-01-2020

671 demandes classées

En janvier 2019, 566 demandes sur liste d'attente (dossiers datant de 2018)
Stock total de demandes : 1995+566= 2561

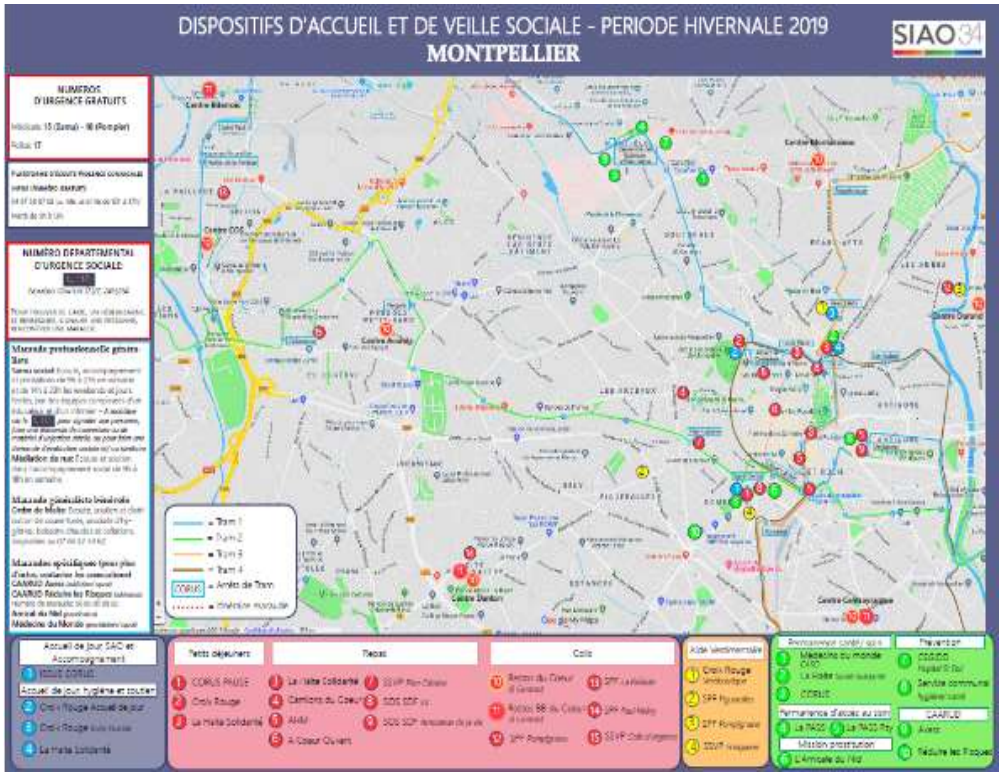
Répartition des admissions en nombre de ménages

Types de dispositifs	Admissions (en ménages)
Stabilisation	79
ALT FJT	18
CHRS	303
Appartement-relais	210
Hôtel social	68
Résidence sociale	116
Foyers travailleurs migrants	16
Maison-relais/ Pension de famille	36
Un bail d'abord	6
Sous-location avec bail glissant	46
Sous-location sans bail glissant	24
Intermédiation locative (IML)	130
Intermédiation locative avec bail glissant (IML)	3

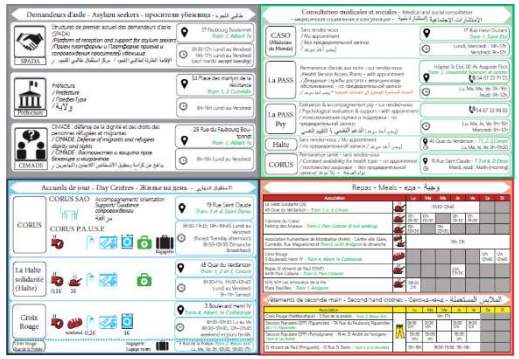
4 Annexes – Les outils de la veille sociale

(A retrouver sur https://www.siao34.org/activites/#tab-3)

4.1 Plaquettes veille sociale : Des plaquettes veille sociale sont éditées chaque hiver et chaque été pour les territoires de Montpellier, du Bassin de Thau, de Béziers/ Agde et du Pays Cœur d'Hérault

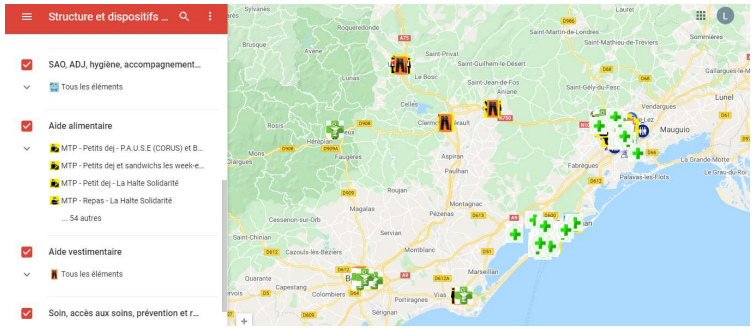


4.2 La carte des lieux essentiels : Cette plaquette veille sociale simplifiée de Montpellier est à destination des personnes à la rue



4.3 Cartographie interactive *Mymaps* des structures et dispositifs contribuant à la veille sociale :

Cette cartographie reprend les informations des plaquettes veille sociale



4.4 Listing et catégorisation des maraudes identifiées en 2019

Les maraudes du territoire héraultais identifiées en 2019

Ville	Maraudes généralistes		Maraudes spécifiques	
	Maraudes sociales professionnelles	Maraudes sociales bénévoles (dont une avec des salariés)	Maraudes «spécialisées» fonctionnant avec des professionnels	Maraudes «spécialisées» fonctionnant avec des professionnels et des bénévoles
Montpellier	Samu social/ médiation de rue	Ordre de Malte	CAARUD Réduire les Risques (RLR) «mission addiction»	Médecins du Monde (MDM) «mission prostitution» (bénévoles/ salariés)
		Association Humanitaire de Montpellier (AHM) (Aide Alimentaire)	CAARUD Axess «mission addiction»	Médecins du Monde «mission squat» (bénévoles/ salariés)
		Médecins du Monde (bénévoles et salariés)	CAARUD Axess «mission squat»	Hope and Joy «mission prostitution» (bénévoles)
		La Bulle Douche Nomade (Hygiène)	Amicale du Nid «mission prostitution»	
		SOS SDF 34 (Aide Alimentaire)		
		Les Femmes invisibles (maraudes avec AHM 1 mardi/ 2) (distribution kit hygiène femmes)		
		Action Froid (aide alimentaire		
		Projet Citoyen		
		Entraide SDF (Coiffeur 2/3 fois par mois)		
Béziers	ABES	Les Maraudes 34	Amicale du Nid «mission prostitution»	Médecins du Monde «mission prostitution» (bénévoles/ salariés) Routes nationales Béziers-Montpellier
		Croix Rouge		
		Culture Solidaire		
		ASDF		Hope and Joy «mission prostitution» (bénévoles)
Sète	S.U.S	Les Amoureux de la Vie		
		Les Anges gardiens		
		Les bons samaritains		