

Rapport d'activité 2020

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

SIAO³⁴



Sommaire

Partie 1	Présentation du SIAO34	4
1	Cadre réglementaire et missions	4
2	La vie associative	7
3	Ressources humaines	9
4	Perspectives et préconisations pour 2021	11
Partie 2	Activités du SIAO34	14
I-	Pôle Urgence et Veille Sociale	15
1	Coordination de la veille sociale	15
2	Dispositif 115	20
2.1	Rappel du fonctionnement	20
2.2	Indicateurs principaux d'activité	22
2.3	L'offre du SIAO	27
3	L'intervention sociale auprès des ménages de l'hôtel 115	30
II-	Pôle Insertion	33
1	Rappel du fonctionnement ou la gestion de l'offre et de la demande	33
2	Indicateurs principaux d'activité	35
3	L'offre du SIAO	46
III-	Pôle Accès au Logement	52
1	La labellisation SYPLO	52
2	Indicateurs principaux d'activité	54
3	L'offre du SIAO	60
4	Des dispositifs inscrits dans une approche du logement d'abord	61
IV-	Les Missions transversales	68
1	Système d'information et Observation sociale	68
2	Mission Santé	71
3	Mission Juridique et le dispositif ALTER	75

Edito

L'année 2020 a été une année particulière, marquée par différents évènements.

Impactée bien sûr par la crise liée à la COVID, les différents services du SIAO ont dû s'adapter pour répondre aux exigences sanitaires et les salariés ont su faire preuve d'adaptabilité afin de continuer à remplir leurs missions pendant les périodes de confinement.

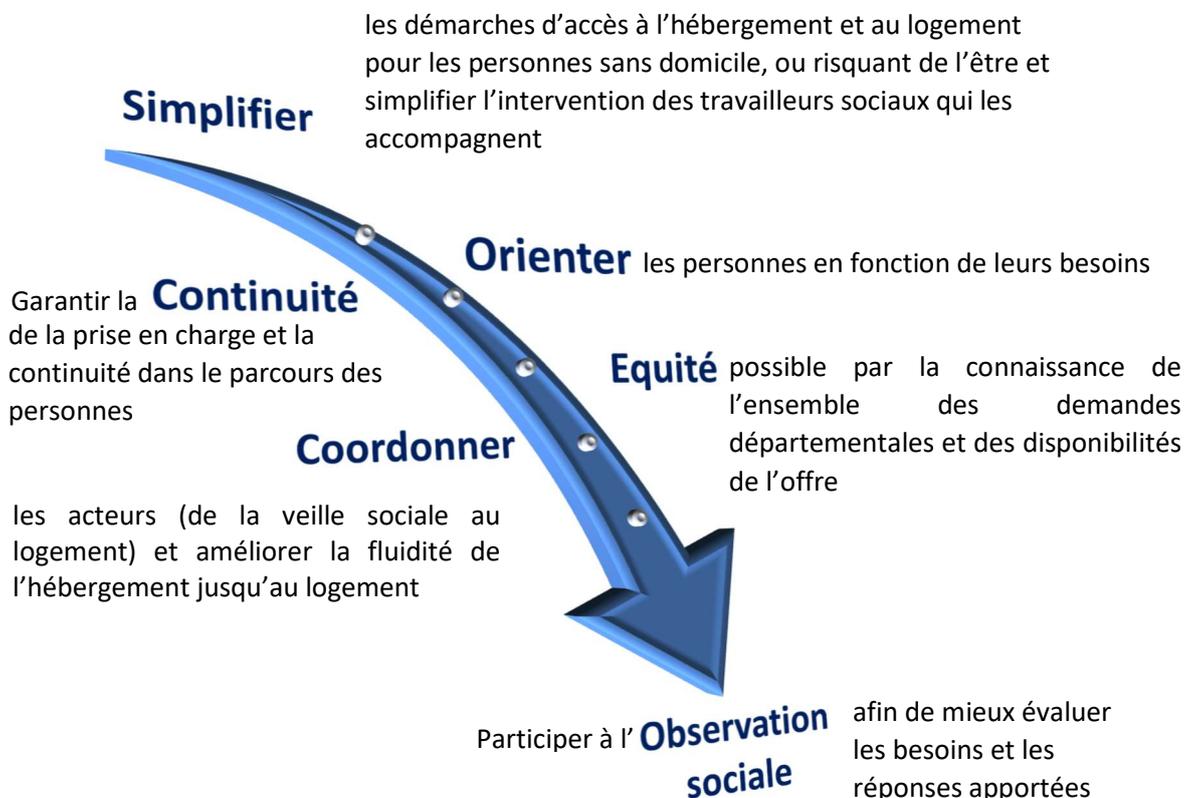
Le pôle urgence a été le plus sollicité avec la demande expresse de mise à l'abri de l'ensemble des personnes à la rue dans le but de limiter la circulation du virus. Deux bénévoles sont venus prêter main forte durant le premier confinement.

Nous avons pu également compter sur un engagement partenarial fort avec des mises à dispositions de personnels socio-éducatifs pour renforcer nos missions de mise à l'abri et d'accompagnement des publics les plus vulnérables. Qu'ils en soient ici remerciés.

Autre évènement marquant : la mise en service de la refonte de l'application SI SIAO, qui si celle-ci n'a que partiellement modifié les habitudes de travail du 115, a en revanche fortement perturbé les missions du pôle Insertion, lui faisant cumuler un retard important dans l'accomplissement de ses missions premières. Il a fallu en outre revoir notre manière de travailler avec les services instructeurs, faire preuve de pédagogie et de patience, prendre à nouveau le temps de former ces derniers à cette nouvelle version. Il a fallu aussi être force de persuasion auprès d'eux afin qu'ils continuent de saisir leurs dossiers dans l'application mais aussi auprès des opérateurs gestionnaires de places afin qu'ils traitent les dossiers orientés par ce biais et limiter ainsi les admissions directes. Enfin, il a fallu aussi faire avec la DGCS dans le repérage des dysfonctionnements durant plusieurs mois. Soit beaucoup de temps non octroyé à nos missions premières, à savoir accompagner les ménages dans leur parcours résidentiel.

L'année s'est terminée sur la même note, la crise du coronavirus et ses conséquences sur les populations les plus précaires. Malgré ces vicissitudes, la dynamique engagée, et désormais, consolidée, entre le SIAO34 et les partenaires, augure de belles perspectives à venir autour de projets qui nous animent dans l'objectif d'améliorer encore la prise en charge des publics les plus démunis, à la rue ou risquant de l'être.

Partie I **Présentation du SIAO34**



1- Cadre réglementaire et missions

Instauré par la circulaire du 8 Avril 2010, le SIAO vise à mieux prendre en compte l'accueil et l'orientation des personnes en fonction de leurs besoins et des caractéristiques de l'offre.

Le SIAO a été consacré législativement par la loi dite ALUR (pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové) du 24 mars 20142 aux articles 30 et 32. Dorénavant intégré dans le Code de l'action sociale et des familles (articles L345-2 à L345-2-10), ce service est porté par une seule personne morale dans le département.

Le SIAO constitue un outil opérationnel dans la refondation des politiques d'hébergement et d'accès au logement autour de deux grands principes :

- La mise en place d'un véritable service public de l'hébergement et de l'accès au logement. Ce qui implique des résultats et le respect de certains principes : Continuité, Equité, Adaptabilité.
- La mise en œuvre d'une logique favorisant l'accès au logement institué par la stratégie du logement d'abord.

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.

Pilotage par répartition des compétences :



2- La vie associative :

Le SIAO34 est porté par l'association SIAO-Hérault.

L'action du SIAO sera fondée sur des valeurs partagées :



En 2020, le SIAO s'est organisé autour des instances suivantes :

- ✓ Une assemblée générale qui se réunit une fois par an.
- ✓ Un **Conseil d'Administration** qui compte jusqu'à 24 membres, les membres sont répartis en 2 collèges :
 - Le collège A.H.I. compte jusqu'à 18 membres dont la moitié au moins sont des acteurs de l'hébergement et du logement.
 - Le collège des personnes accompagnées comprenant jusqu'à 6 membres.

En date du 02 juillet 2020, 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.

☞ Le Conseil d'Administration s'est réuni à 2 reprises en 2020.

- ✓ Un **bureau du Conseil d'Administration**, sa composition, approuvée à l'unanimité lors du CA suivant l'AG du 02 juillet 2020, est la suivante :
- Président : Bernard FABREGUETTES (Président Solidarité Urgence Sétoise)
 - Vice-Président : Éric FINE (*Coordonnateur du Pôle Social / Directeur Maison du logement – Astrolabe ADAGES*)
 - Vice-présidente : Florence ATTISSO (Directrice La CLAIRIERE)
 - Trésorier : Pierre BUISINE (Directeur GESTARE)
 - Vice-trésorier : Philippe ANDRES (Directeur Amicale du Nid)
 - Secrétaire : Nora BAKOUR (Directrice ATU)
 - Secrétaire adjoint : Frédéric GAL (Directeur LE REFUGE)
 - Membres du bureau : Philippe COULET (Président Société de Saint Vincent de Paul) et Annabelle JOLLAIN (PACT-SOLIHA HERAULT)
 - Invité Permanent : Antonio RAMOA (CRPA)
- ☞ Le bureau s'est réuni à 8 reprises en 2020.

Focus sur le collège des personnes accompagnées :

Le SIAO ne compte qu'un membre du collège des personnes accompagnées de l'Hérault.

Souvent considéré exclusivement en tant qu'organisme gestionnaire, les SIAO éprouvent des difficultés à mobiliser les personnes et de prendre en compte leurs besoins immédiats. Le rôle du SIAO serait de mettre en œuvre des pratiques permettant de recueillir l'expression et la parole des personnes concernées. On pense effectivement, les SIAO comme des espaces déshumanisés de prise de décisions notamment sur le parcours de personnes, des espaces de coordination entre acteurs experts qui vont prendre des décisions d'orientation, de positionnement sur l'ensemble des dispositifs qui impactent fortement les situations de vie des personnes.

Il faut rapprocher nos instances de gouvernance des personnes qui sont les premières concernées. Cette dynamique doit être portée afin de créer plus de liens, d'interactivités et d'opérationnalité.

Favoriser la participation des personnes accompagnées nécessite un temps d'accompagnement de ces dernières et une pédagogie particulière (sigles, fonctionnement institutionnalisés ...) qu'il s'agira de favoriser.

Plusieurs défis s'imposent à nous dont la mobilisation de personnes accompagnées pour occuper les 5 sièges du collège des personnes accompagnées au sein du CA du SIAO. Etablir le lien entre les directeurs membres du CA et les CVS de leur établissement est une piste pour amener ces personnes à s'impliquer dans notre projet afin qu'il devienne aussi le leur.

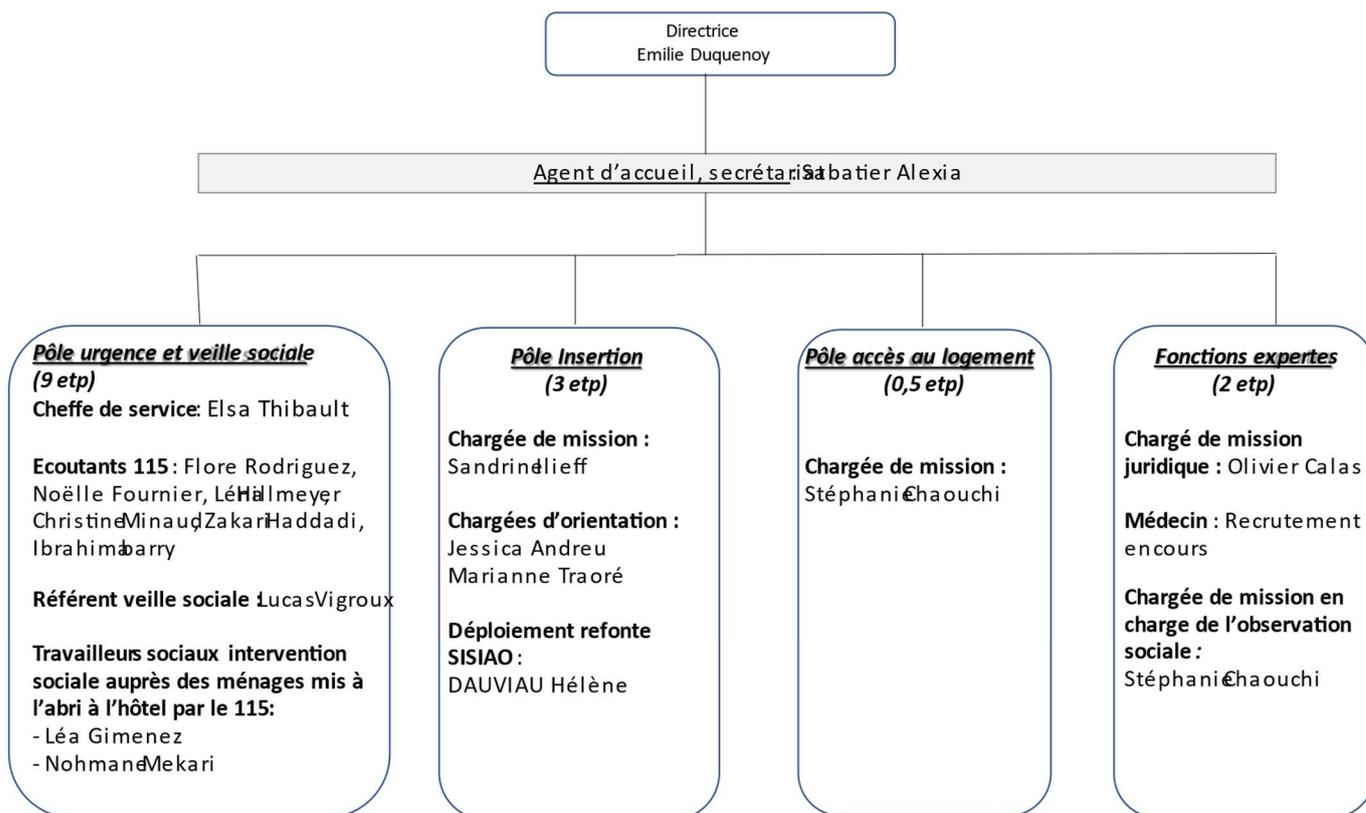
Cette approche réflexive et son opérationnalité seront menées dès 2021.

3- Ressources Humaines :

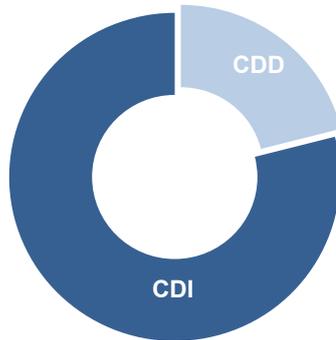
Faits marquants des ressources humaines en 2020 :

- La directrice Clémence Eveno a quitté son poste en avril 2020. Elle a été remplacée par Emilie Duquenoy qui, après avoir assuré l'intérim, a pris ses fonctions de direction en juin. Elle-même a été remplacée en septembre par Elsa Thibault en tant que cheffe de service sur le pôle Urgence, cette dernière était venue aidée sur le 115 en avril.
- Autre prise de poste, Marianne Traoré, arrivée en juillet en tant que chargée d'orientation sur le pôle Insertion en remplacement d'Hélène Dauviau, dont la mission s'est focalisée sur le déploiement de la refonte SI-SIAO.
- Le départ du Dr Aurélie Mehenni en septembre 2020 qui n'a pas souhaité renouveler son contrat suite aux expulsions de squat non consultées.
- Pérennisation en fin d'année d'un écoutant 115 et d'un travailleur social sur le pôle Urgence intervenant auprès des ménages mis à l'abri à l'hôtel

Soit au total 19 ETP qui mettent en œuvre les missions du SIAO au 31 décembre 2020.

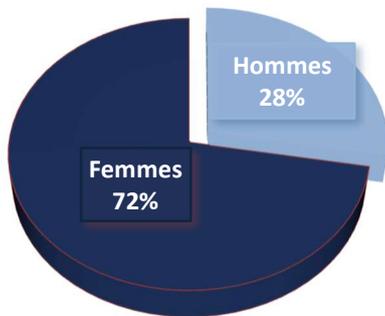


Les types de contrat au 31/12/2020

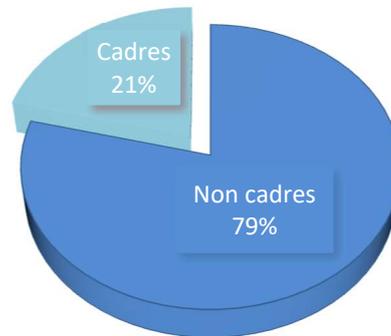


- 4 CDD (dont 2 pérennisés en CDI en fin d'année)
- 15 CDI

Rapport Hommes / Femmes



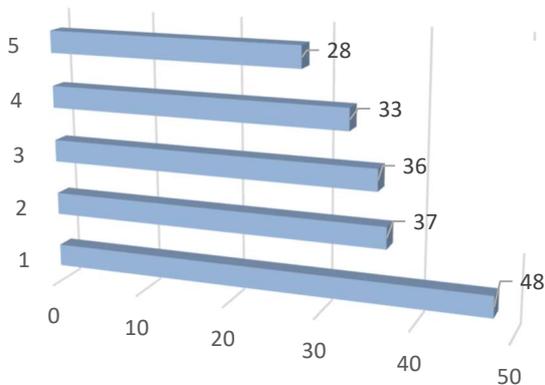
Rapport Cadres / Non-cadres



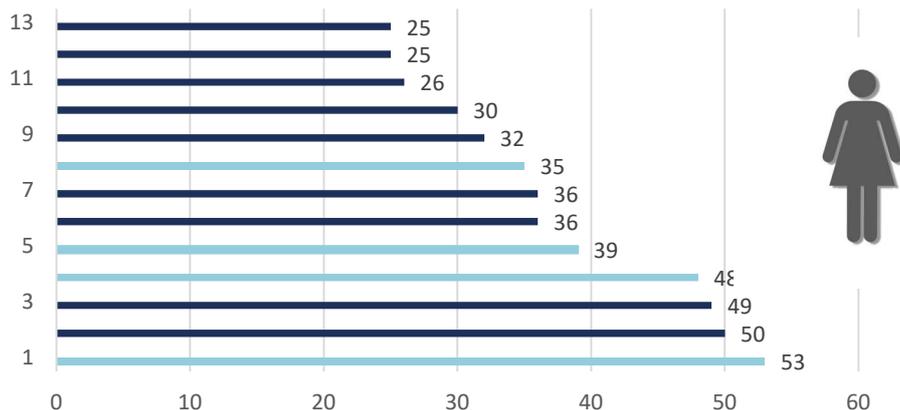
L'âge de l'équipe

- Age moyen de l'équipe : 38 ans
- Age moyen des Cadres : 44 ans
- Age moyen des Non-cadres : 36 ans

Age des hommes présents au 31/12/20 :



Age des femmes présentes au 31/12/20 :



4- Perspectives et préconisations pour 2021 :

Au regard de l'expérience acquise en 2020, de l'analyse des données chiffrées et des réflexions menées, le SIAO propose les perspectives suivantes :

Pôle	Besoins	Préconisations
Transversal	S'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue, permettant la construction de solutions innovantes	Permettre des solutions innovantes et collaboratives en faveur des personnes sans solution d'hébergement ou risquant de l'être. Travailler sur une transformation structurelle de l'offre.
	Echecs de positionnement lors des orientations des ménages en demande vers des places dédiées	Travailler en amont auprès des ménages pour prévenir les refus
	Eviter l'embolisation des dispositifs afin de ne pas en supporter les conséquences sur le 115	Garantir une fluidité de l'hébergement/logement par un travail transversal du SIAO34
	Définir des méthodes et outils d'accompagnement / harmoniser les pratiques	Initier des rencontres interpartenariales sous forme de communauté de pratiques
	Maintenir une place du secteur de la santé et des soins dans le SIAO	Dynamiser le recrutement du médecin
	Multiplier les réflexions collectives, les partenariats institutionnels	Rechercher des partenariats plus actifs avec les collectivités, les EPCI

	Intervenir en adéquation avec les besoins et spécificités territoriales.	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer le maillage partenarial et territorial - Réunir les acteurs locaux et essaimer les pratiques de terrain. - faire émerger des projets locaux emblématiques - Travailler sur la question de la mobilité géographique
Urgence	Inadaptation des mises à l'abri en hôtel	Transformer les places vers des solutions plus adaptées
	Manque croissant de places pour les familles	Poursuivre l'augmentation des places pour familles
	Mieux accompagner les publics touchés par le sans-abrisme et les encourager dans un parcours d'Insertion	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre le travail tripartite sur la création d'une plateforme d'accompagnement - Généraliser les démarches de l'aller vers, premier accueil social inconditionnel de proximité et de référence de parcours - Renforcer l'accès aux droits des publics les plus défavorisés par un meilleur accès aux dispositifs d'accueil et d'information
	Lutter contre le non-recours	Développer l'aller-vers ; ou hors les murs (bus aménagé, permanences au sein de structures déjà existants sur le département de l'Hérault)
Insertion	Proposer des réponses adaptées aux nouveaux publics émergents	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer des modalités d'hébergement / accompagnement innovant et répondants aux problématiques spécifiques et/ou nouvelles - Apporter une analyse stratégique sur : taux de validation, orientations, admissions, durée de prise en charge, sorties positives et/ou retour dans l'AH

	Réduire le nombre d'ajournements pour cause d'évaluations sociales lacunaires	Améliorer la qualité des évaluations sociales en organisant des formations ad'hoc afin de limiter le taux d'échec de positionnement
	Limiter les échecs de positionnement = orientations de ménages qui n'aboutissent pas à des admissions.	<ul style="list-style-type: none"> - Recenser les échecs d'admissions - Proposer des formations des rappels de fonctionnement aux services instructeurs afin qu'ils puissent transmettre la globalité des informations aux ménages (modalités d'hébergement et d'accompagnements en fonction du dispositif sollicité).
Logement	Accélérer la prise en compte de l'approche du Logement d'abord pour apporter des réponses toujours plus adaptées et pérennes aux personnes en situation de sans-abrisme	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser l'équipe d'intervention sociale des ménages à l'hôtel sur le repérage des familles pouvant accéder à un logement. - Trouver des orientations directes vers le logement depuis le 115
	Sortir de la gestion d'urgence de l'hébergement et développer les solutions pérennes de logement	<ul style="list-style-type: none"> - Amorcer un travail partenarial avec l'AIVS - Débuter un partenariat dynamique avec les bailleurs sociaux - Poursuivre la mobilisation du SIAO34 dans le déploiement de la politique du logement d'abord
	↳ La finalité reste l'accès direct au logement avec un accompagnement adapté aux besoins des personnes : l'insertion se faisant directement dans le logement.	

2021, verra-t-elle la mise en place d'un véritable service public de la rue au logement ? Le SIAO34 partage l'ambition première affichée qui est de diminuer le nombre de personnes sans domicile dans notre département. Nous débutons une transformation stratégique pour permettre de passer d'une réponse construite dans l'urgence à un accès le plus rapide possible au logement avec un accompagnement social adapté aux besoins individuels des ménages.

Partie 2 Activités du SIAO34

Le SIAO-Hérault est organisé en 3 pôles :

Organisation fonctionnelle



I- Pôle Urgence et Veille Sociale

1- Coordination de la veille sociale

CHIFFRES CLÉS

Chiffres d'activité	1 Etat des lieux sur la veille sociale à Sète	4 Réunions animées	2 Contributions pour répondre à des appels à projet	8 Participation à des maraudes	2 Participation à une matinée en accueil de jour
Chiffres veille sociale Hérault	6 Accueils de jour généralistes	26 Maraudes identifiées, dont 20 « public généralistes » et 6 spécifiques	19 Distributions de repas (dont maraudes alimentaires)	8 Permanences de soins gratuits et inconditionnel (dont PASS)	16 Associations proposant une aide vestimentaire
Chiffres sur le public rencontré	Montpellier : Nombre personnes rencontrées par jour de distribution - Octobre, Novembre Décembre (1e remontées stabilisées)			221	77% d'hommes isolés A noter une spécificité du Samu social : 61% hommes, 21% femmes, 15% de mineurs et 3% de familles
	490 dans les 3 accueils de jour	137 sur 2 lieux de distribution de repas le midi	240 sur 3 lieux de distribution de repas le midi	personnes rencontrées en moyenne par jour (par 5 maraudes en période hivernale, 2 hors hivers)	

Dans la continuité de sa première année de développement et face à la grande diversité du secteur (associations bénévoles ou professionnelles, associations de tailles importantes ou de petites tailles, disparité de moyens, etc.), la mission veille sociale a poursuivi l'objectif d'une meilleure coordination.

Le développement de la mission a été poursuivi sur 4 axes de travail :

- la production et l'actualisation d'un socle de connaissances et d'expertises sur les acteurs, leur activité et sur les publics qu'ils rencontrent ;
- la coordination et la mise en lien des acteurs de la veille sociale ;
- l'accompagnement des associations pour construire des projets collectifs ;
- le soutien des travailleurs sociaux de la mise à l'abri à l'hôtel dans l'amélioration de la prise en charge des ménages, notamment sur l'accès à l'information et à une alimentation adaptée.

Axe 1 : Produire un socle de connaissance et d'expertise sur les acteurs, leurs activités et sur les publics qu'ils rencontrent

Ce volet a été fortement développé pendant la crise COVID (voir encadré ci-contre). Hors périodes de confinement, deux principaux chantiers ont été lancés :

- **Un Etat des lieux a été édité sur la veille sociale à Sète** après des rencontres individuels avec chaque partenaires (accueil de jour, maraudes, boutiques vestimentaires, permanences de soin, etc.). Ce document ayant été diffusé en février, il a été nécessaire d'attendre la fin de la crise pour pouvoir rassembler les différents acteurs autour de ce travail.

- **Le SIAO est intervenu en soutien de la construction d'un Etat des lieux sur l'Aide alimentaire à Montpellier**, mené par une chargée de mission du CIRAD et financé par la mairie et ce, en vue de l'organisation des Etats généraux de la solidarité. Ce soutien s'est traduit par une transmission par le SIAO de l'ensemble des connaissances sur le sujet (notamment de l'Etat des lieux SIAO sur l'Aide alimentaire à Montpellier).

La mairie a donc associé en Avril 2021 le référent veille sociale aux Etats Généraux de la Solidarité pour animer un atelier portant sur la coordination des acteurs.

Axe 2 : Coordonner et mettre en lien les différents acteurs sur la période hors confinement, plusieurs événements marquants ont eu lieu :

- *Une réunion de coordination de l'aide alimentaire, organisée très peu de temps avant le confinement, posant des jalons pour l'Etat des lieux de l'aide alimentaire de la mairie et pour les réunions de coordinations de l'aide alimentaire coordonnées par la DDCS.*

Période COVID – Axe 1

Elargissement important du nombre d'interlocuteurs : La mission veille sociale a été particulièrement sollicitée au moment du premier confinement, notamment autour d'un document qui donnait quotidiennement les modifications de fonctionnement des dispositifs. La liste de diffusion est passée d'une centaine à un peu plus de 350 personnes. Ce travail donne actuellement lieu à une production de plaquettes veille sociale mensuelles.

Participation aux réunions de coordination de l'aide alimentaire (DDCS/ têtes de réseaux associatifs/ mairie) : au cours de ces réunions, le SIAO a pu apporter une expertise sur l'évolution du fonctionnement des accueils de jour, maraudes et distributions de repas, sur leurs difficultés et sur le niveau de fréquentation général.

Période COVID – Axe 2

Un travail d'identification des manques et difficultés pour mieux coordonner : dans la continuité du travail d'actualisation des informations, l'objectif était de bien informer les associations et les institutions sur les manques à combler. Sur ce point, la mission veille sociale a assuré des remontées régulières sur les besoins en bénévoles, la distribution de gel et de masques, les difficultés pour circuler vis-à-vis du confinement, les jours à couvrir, etc.

- Une première rencontre des accueils de jour du département pour produire un petit Etat des lieux du fonctionnement de chaque structure et des difficultés communes rencontrées.
- La construction par le Samu social et le SIAO d'une charte des principes et missions socles des maraudes généralistes. Le travail autour de cette charte et la signature par les associations volontaires a été reportée à 2021 à cause du COVID.
- Deux réunions de coordination de la veille sociale à Sète : une première générale pour que chaque acteur se rencontre et pour préparer la période estivale et la suite de la crise ; une seconde spécifiquement autour des questions d'aide alimentaire. Cette coordination à Sète, dont la dynamique a été largement freinée par le COVID, a vocation à être réactivée en 2021.
- Une réunion des 4 associations faisant des maraudes spécialisées sur des personnes en situation de prostitution, animée par le SIAO et la déléguée départementale aux droits des Femmes de la DDCS. L'objectif étant de recueillir et d'échanger sur le fonctionnement et les difficultés de chaque association

Le SIAO a par ailleurs soutenu le développement de la solidarité entre associations. Deux exemples : une association à accepter de confectionner des repas pour une autre association, partenariat toujours en vigueur actuellement ; un groupe Whatsapp de l'aide alimentaire s'est mis en place entre les maraudes, accueils de jour et têtes de réseaux pour redistribuer les surplus : 24 participants actuellement et 70 messages échangés en novembre et décembre 2020

Un travail de mise en lien : Dans cette même optique, un travail de mise en lien a été assuré entre la DDCS, la mairie, les têtes de réseaux associatifs (avec les institutions et entre elles) sur les questions d'aide alimentaire ainsi qu'avec les travailleurs sociaux des structures d'accompagnement

Appui sur la coordination des maraudes à Sète et Béziers : Les besoins importants à couvrir en période de crise ont permis de mettre en place des plannings d'intervention complémentaires entre les maraudes à Sète et celles à Béziers

Axe 3 : Accompagner les associations pour construire des projets individuels et collectifs

Avec la formation des bénévoles, cet axe de travail a vocation à se développer en 2021. En 2020, une veille et une diffusion des appels à projet ont été assurées. L'objectif était également de pouvoir être en soutien dans les démarches pour la demande de financement (trouver le bon interlocuteur, être en lien avec les services instructeurs, structurer son dossier, etc.) et dans le montage de projets plus généralement (par exemple, soutien d'une association dans la construction d'un projet « type Carillon » pour que des commerçants mettent à disposition des services de bases aux personnes sans-abri (toilettes, verres d'eau, prises pour charger le téléphone, etc.).

Il s'agissait également, et ce sera un axe de développement en 2021, d'imaginer des projets collectifs. 2 évènements marquants :

- **Un projet a été déposé par l'AERS, le SIAO et La Bulle Douche Nomade, pour disposer d'un entrepôt commun.** Cela permettait à ces deux dernières associations de réceptionner et stocker des kits d'hygiène à répartir entre les accueils de jour et en dépannage pour les maraudes. Le financement a été obtenu en avril 2021.
- **Le SIAO a soutenu l'Association Languedocienne Pour la Jeunesse (ALPJ) dans la réponse à un appel à projet pour mettre à disposition une cuisine partagée à des familles mises à l'abri à l'hôtel.** Cuisine qui serait adossée à leur projet « d'accueil de jour Famille ». Début 2021, le SIAO a rédigé la partie diagnostic sur le nombre de ménages qui seraient concernés et sur leur typologie ainsi que le développement d'un partenariat avec les Restos du Cœur pour potentiellement installer une antenne spécifique sur l'accueil de jour. L'idée serait à terme, en fonction de la réponse à l'appel à projet et de l'avancée du projet d'accueil de jour, d'impliquer les familles dans la conception de la cuisine.

***Axe 4 :** Soutenir les travailleurs sociaux de la mise à l'abri à l'hôtel dans l'amélioration de la prise en charge des ménages, notamment sur l'accès à l'information et à une alimentation adaptée*

En 2020, hors confinement, cet axe de travail a consisté :

- *A produire une information actualisée et adaptée pour les familles mises à l'abri à l'hôtel (informations sur la veille sociale et guide de la cuisine au micro-ondes).*
- *A développer un partenariat avec les Restos du Cœur pour qu'ils mettent à disposition des familles des plats à réchauffer au micro-ondes.*
- *A soutenir l'ALPJ dans sa réponse à l'appel à projet sur les Tiers lieux alimentaires afin de construire un projet de cuisine partagée adapté et financé à destination des ménages mis à l'abri à l'hôtel, qui sont sans équipement pour cuisiner.*

Période COVID – Axe 4

Un soutien dans l'accès aux besoins des familles en produits bébés : Au début du confinement et suite à la fermeture des Restos BB du Cœur, la mission veille sociale a mis en lien les travailleurs sociaux de la mise à l'abri avec une plateforme humanitaire afin de récupérer des produits « bébés » en urgence.

La mission veille sociale – Perspectives pour 2021	
En général	<ul style="list-style-type: none"> - Développer les liens et échanges avec les autres SIAO sur la mission veille sociale. - Développer un répertoire de la veille sociale (type répertoire des dispositifs AHI) – Projet 2021-2022.
Axe 1 : Produire connaissance et expertise	<ul style="list-style-type: none"> - Développer les recueils d'avis des publics sur les outils d'information (Plaquette veille sociale, Carte des lieux essentiels, etc.). - Participer à l'observation du sans abris, notamment à Montpellier, à l'aide des remontées faites par les associations et en lien avec le futur chargé de mission d'observation du SIAO. - Participer à, ou organiser des enquêtes sur le public rencontré dans les accueils de jour, par les maraudes ou, sur les personnes les plus éloignées.
Axe 2 : Coordonner la veille sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Dans la suite de la signature de la charte « Maraudes généralistes », former un groupe de travail régulier avec le Samu social, les maraudes bénévoles et tout autre intervenant pertinent (coordination jours/ horaires/ lieux, rédaction d'un projet de local commun, recueil des besoins en formation, etc.). - Continuer d'organiser des réunions d'information trimestrielles/ semestrielles avec l'ensemble de la veille sociale. Préparer notamment les périodes hivernales et estivales. - Proposer aux accueils de jour des rencontres occasionnels pour travailler sur les difficultés communes et sur la coordination à Montpellier. - Proposer une offre de formations à destination des bénévoles, organisées par le SIAO ou déjà existantes, sur la posture du maraudeurs, la veille sociale, le secteur AHI, la gestion et le développement d'une association, etc. - S'inspirer de ce qui se fait dans d'autres départements en matière de coordination.
Axe 3 : Soutenir les projets individuels et collectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer, en lien avec La Bulle Douche Nomade, les accueils de jour et les autres maraudes, la mise en place et le fonctionnement du réseau de distributions de kits d'hygiène. - Soutenir les associations dans leurs demandes de financement et leur construction de projets.
Axe 4 : Soutenir les travailleurs sociaux de la mise à l'abri	<ul style="list-style-type: none"> - En fonction de la réponse à l'appel à projet, soutenir sur la mise en œuvre du projet de cuisine partagée à destination des ménages mis à l'abri à l'hôtel. Également, rester en veille sur tous les projets pouvant contribuer à améliorer l'accès à une bonne alimentation. - Être en lien régulier avec les travailleurs sociaux de la mise à l'abri.

2- Dispositif 115

2-1. Rappel du fonctionnement

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

Il peut être sollicité par les personnes elle-mêmes, 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 six 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) puis 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 :** Le temps de traitement dédié à la prise d'appel n'est pas seulement tributaire de la demande même d'hébergement mais également de la saisie des éléments d'évaluations et des items de situation qui permettent d'assurer le suivi des parcours et des orientations adaptées.
 - **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, un diagnostic de la situation du ménage est réalisé 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 :** Se réalise 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.

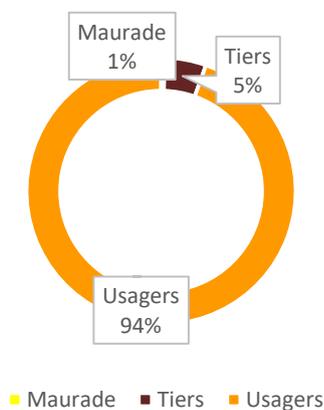
En 2020, le SIAO a organisé et animé une commission situation complexe qui aboutit sur un accueil en hébergement d'urgence regroupé puis une attribution en logement social sur la ville de Montpellier.

2-2. Indicateurs principaux d'activité

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.

Les appels au 115

- Nombre d'appel total : 114 148 appels (+18,2% vs 2019)
- Nombre d'appels répondus : 97 348 (2019 : 74 208 appels répondus) soit +31,1%
- Taux de décrochage : **85,3%** (contre 77% en 2019)
- Nombre moyen d'appels répondus par 24h : **313** (contre 203 en 2019, soit +54%)



94 % des appelants sont les personnes elles-mêmes.

2-2.1 Les demandes

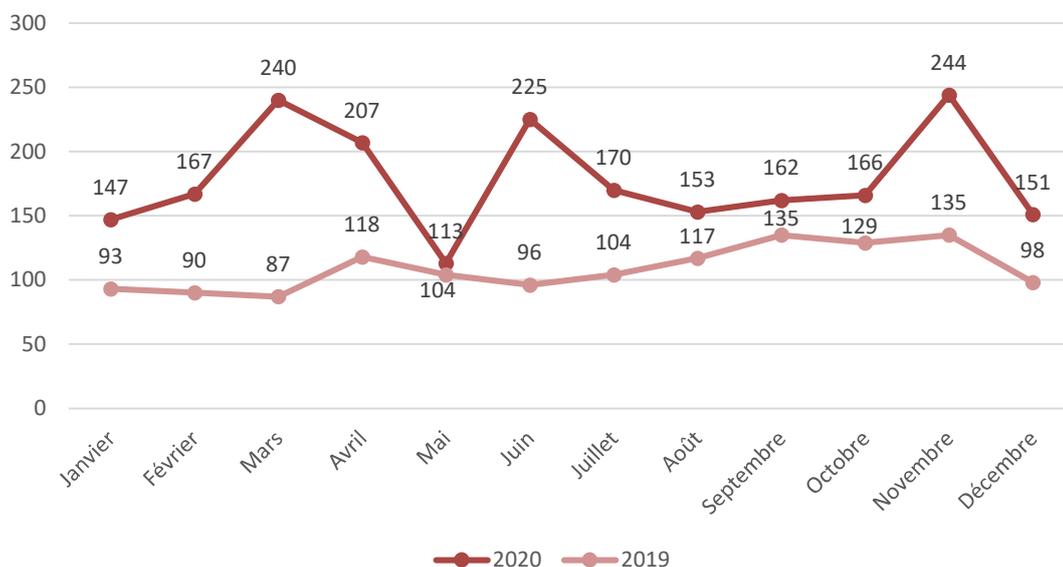
Le nombre de demandes d'hébergement au 115 de l'Hérault continue d'augmenter.

**43 773 demandes
d'hébergement**



Parmi les demandes d'hébergement, 10 071 ont été pourvues, soit **23% des demandes**.

Comparatif du nombre moyen de personne en demande par jour entre 2019 et 2020



Une nette augmentation du nombre moyen mensuel d'appels s'étend sur l'ensemble de l'année 2020.

On note 3 « pics d'activité » :

- Mars 2020 et la mise en place du premier confinement,
- Juin 2020, la perspective de sortie de ce confinement,
- Novembre 2020, qui marque, cette année, le début de la période hivernale et qui correspond également au second confinement.

1 628 demandes de prestations



Concernant les demandes de prestations (rencontre maraude etc), elles ont obtenu une réponse positive dans 93% des appels.

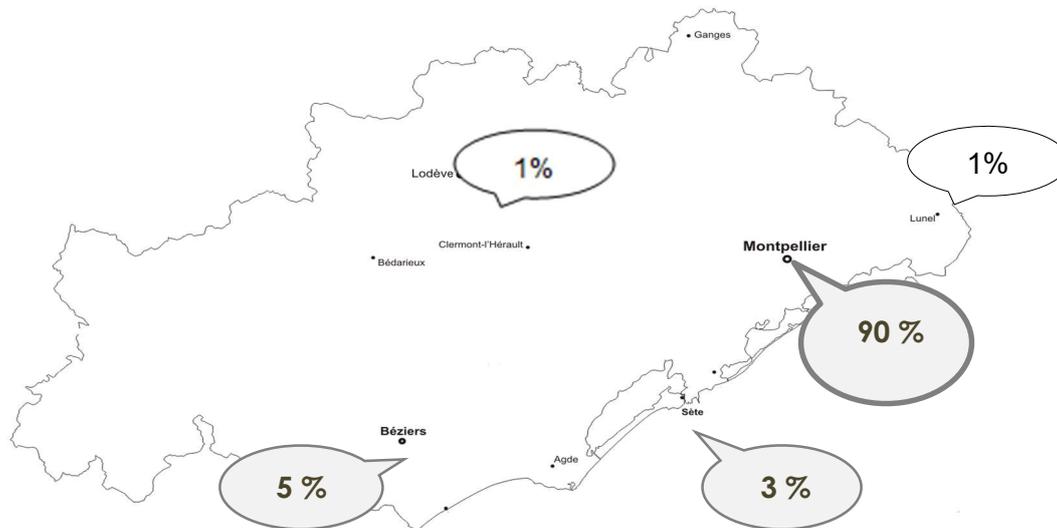
17 205 réitérations d'appels



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

Contrairement à l'année 2019, où près de la moitié des demandes étaient formulées par des primo demandeurs, cette année, seules 13% des demandes ont été formulées par des primo demandeurs.

Répartition des demandes en fonction du territoire



La majorité des demandes émanent toujours du territoire Montpellierain, qui reste un pôle attractif et un secteur particulièrement tendu. Les secteurs du Lunellois et du Cœur d'Hérault concentrent chacun 1% des demandes du territoire départemental.

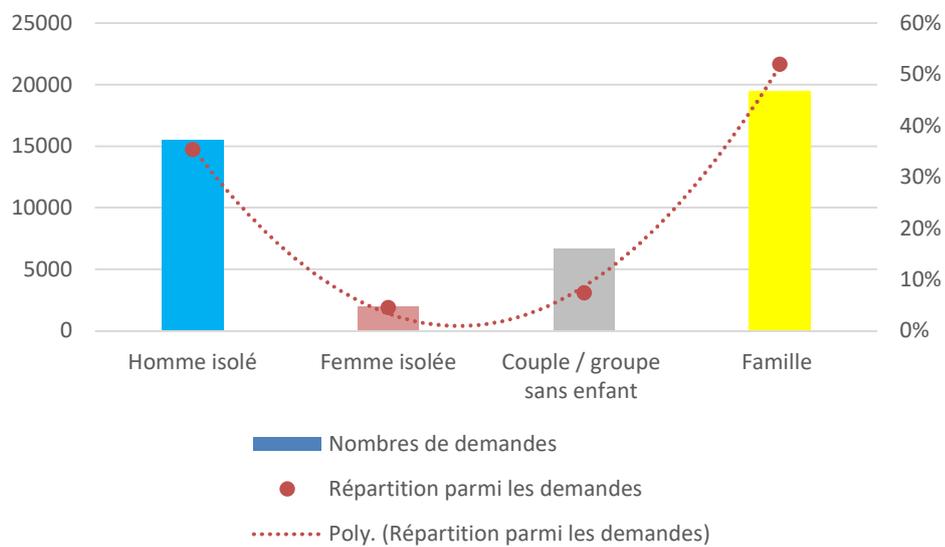
2-2.2 Le public

En 2020, les demandes d'hébergement concernent **7 529 personnes différentes** soit **4 663 ménages**.

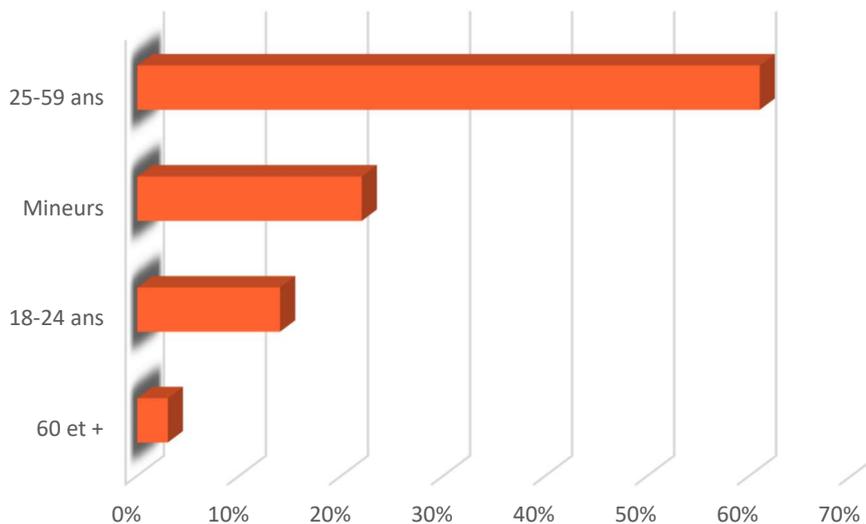
Composition du ménage	Nombres de demandes	Répartition parmi les demandes
Homme	15514	35%
Femme	2006	4,6%
Couple / groupe	2999	7%
Groupe Sans enfant	3715	8%
Homme avec enfant	608	1,4%
Femme avec enfant	4762	11%
Couple avec enfant	8940	20%
Groupe avec enfant	5183	12%
Mineurs isolés	46	0,10%
Total	43 773	100 %

44,5 % 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).

Composition familiale des ménages en demande auprès du 115



Répartition par tranches d'âge des demandeurs



Les tendances sont semblables à 2019. Les mineurs, principalement en famille concerne 22% des demandes faites au 115 de l'Hérault.

◇ Le vieillissement de la population faisant appel au 115, ce confirme, les plus de 60 ans représentent 3% des demandes, et parmi elles 15% ont plus de 70 ans. Ces personnes faisant appels au 115 sont souvent très isolées et cumulent les vulnérabilités (mobilité, santé, absence de

droits ouverts...). La précarité et la situation d'âge avancées posent de vraies problématiques en termes d'orientation. Ces personnes ont souvent besoin d'un étayage quotidien, voire d'une assistance (dans les déplacements, actes de la vie quotidienne...), l'absence de droits est souvent un frein à leur mise en place et les réponses sont palliatives : mise à l'abri hôtelière, difficulté d'accompagnement par les équipes sociales sur les lieux collectifs.

◇ 46 demandes d'hébergement ont été enregistrées concernant des mineurs non accompagnés, soit près du double de 2019. La tendance se poursuit également d'une augmentation du recours au 115 pour cette population. Lors des appels en journée, les demandeurs sont orientés vers la cellule départementale d'évaluation (Conseil Départemental) et en soirée, une mise en lien avec l'équipe du Samu social de Montpellier permet un accompagnement à l'hôtel de police.

2-2.3 Les réponses apportées par le 115

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

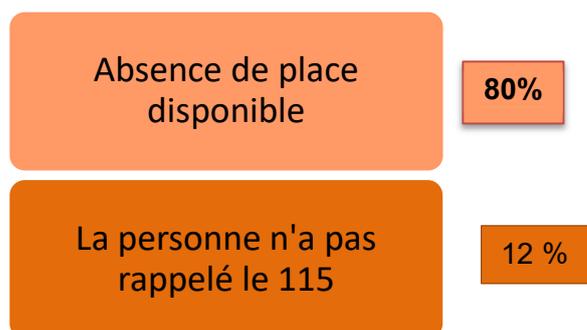
Les demandes d'hébergement Non Pourvues (DHNP)

Les demandes d'hébergement non pourvues sont scindées :

- **Refus 115** représentant 91,5 % des réponses négatives apportées par le 115
- **Refus usager** représentant 8,5 % des réponses négatives apportées par le 115

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

Il concerne 80 % des demandes n'ayant pas donné lieu à un hébergement sur l'année 2020.



Les demandes d'hébergement Pourvues

En 2020, les demandes pourvues s'élèvent à 10 071, soit 23% des demandes d'hébergement.

Elles se répartissent comme suit :

- **73 % des orientations l'ont été vers les structures d'hébergement d'urgence** (mise en place à partir de fin janvier 2020 du Centre d'Accueil d'Urgence de Nuit de Coallia-40 places). Le fonctionnement à la nuitée impacte fortement le nombre d'orientations vers les places d'hébergement d'urgence.
- **24 % des orientations sur des mises à l'abri (hôtel et hors hôtel)** : Les orientations en mise à l'abri hôtelière représentent, 17,3% des orientations totales.
- **3 % des orientations ont eu lieu vers des places de période hivernale.**

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.

Il faut noter que pour l'année 2020, l'ensemble des places ouvertes au titre du DHU 2019-2020 ont été maintenues ouvertes sur l'ensemble de l'année et reconduites pour la période DHU 2020-2021.

2-3. L'offre du SIAO

2-3.1. L'offre d'hébergement d'urgence et les modalités d'attribution des places

Le dispositif d'hébergement d'urgence dans l'Hérault comporte **898 places ouvertes à l'année** (y compris les 184 places ALTER).

- Les **196 places** ouvertes au cours de la période **DHU 19-20** (106 places) et **en période COVID** (90 places) ont été maintenues ouvertes sur l'année.
- La période hivernale 2020-2021 a été déclenchée le 18 octobre 2020, dans un contexte sanitaire dégradé. Les opérateurs ont ouvert les places au fil de l'hiver, principalement en hébergement diffus (pas de possibilité de collectif du fait du contexte sanitaire). **179 places** ont été financées sur l'ensemble du département. A celle-ci s'ajoute, 20 places de mise à l'abri hivernale sur le secteur de Sète (8 places - pas d'ouverture de la salle Marquez cette année) et les 12 places ouvertes chaque hiver à Agde.

Au 31 décembre 2020, toutes places confondues le parc d'hébergement d'urgence comptait 1293 places

Cette période a été fortement impactée par l'absence de l'abri de nuit habituellement ouvert en période hivernale par la Croix Rouge (du fait des restrictions sanitaires).

Le déploiement d'un « DHU familles », 46 places, en hébergement semi collectif par la Croix rouge a permis de répondre aux problématiques liées notamment à l'hébergement de familles nombreuses au regard de la modularité d'accueil.

Le déploiement d'un DHU pour personnes isolés par ISSUE dans des locaux permettant un accueil individuel en chambre a permis l'ouverture de 80 places à Montpellier.

L'OFFI dispose de son côté de 106 places d'hébergements en hôtel, en orientation direct pour des personnes en demandes d'asiles.

2-3.2. Les nuitées hotellières 115

Le 115 de l'Hérault a la gestion directe de places de mise à l'abri en hôtel.

Ces orientations 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.

L'année 2020 est marquée par une explosion du nombre de personnes hébergées dans le cadre de mise à l'abri hôtelière. C'est l'impact de la crise sanitaire COVID, ne permettant pas d'accueil sur des lieux collectifs qui a conduit à la mise en place de nuitées hotellières sur l'ensemble du département.

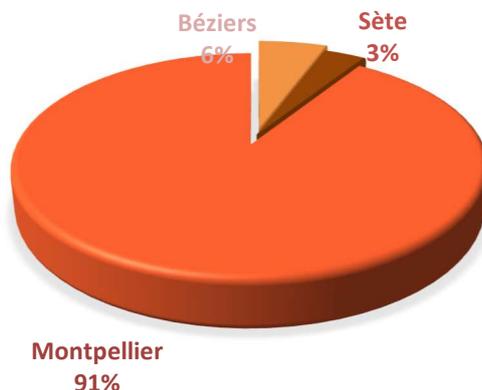
En 2020, le 115 a généré **220 254 nuitées** en mises à l'abri en hôtel

Soit une augmentation de 193% par rapport à 2019

En 2020, le 115 a pris en charge à l'hôtel **859 ménages**, soit **2 006 personnes différentes**.

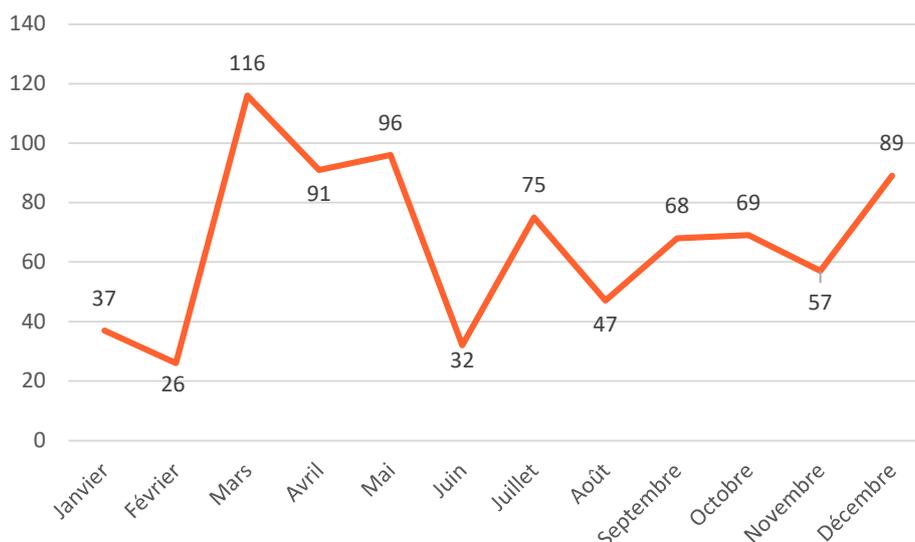
La **durée de séjour moyenne est de 82 jours** soit une augmentation de 11 jours par rapport à 2019.

Répartition départementale des nuitées 115



792 nouveau ménages ont été pris en charge au cours de l'année, soit une moyenne de 66 prises en charge hôtelière par mois. On constate une nette augmentation du nombre de prise en charge sur la période du 1^{er} confinement (mars-mai 2020).

Nombre de prises en charge mensuelles à l'hôtel 115



Cette période de confinement a permis de capter de nouveaux partenariats hôteliers, la forte demande et l'absence de tourisme ont permis de diversifier les lieux de prises en charge. Des prises en charge en apart 'hôtels, permettent de proposer des conditions plus adaptées à des ménages ayant besoin, pour des raisons de santé de pouvoir accéder à la préparation de repas.

Dans le contexte du premier confinement, très strict, la fermeture de nombreux lieux de distribution alimentaire a conduit à la distribution de tickets services aux ménages dépourvus de ressources, celle-ci s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année 2020.

A la suite de cette expérience de confinement des appels à projet concernant des tiers lieux alimentaires et le développement d'un type de cuisine alternatives sont en cours (1^{er} trimestre 2021).

3- Intervention sociale auprès des ménages de l'hôtel 115

L'intervention sociale auprès des ménages est partagée entre ISSUE et le SIAO. En interne, cette mission est assurée par 2 travailleurs sociaux à temps plein.

Leur mission principale consiste à évaluer la situation des ménages mis à l'abri et proposer des orientations de première nécessité, dans les 48h après la mise à l'abri. Dans un second temps, l'intervention sociale de proximité permet l'orientation et le lien avec le référent de parcours ou la recherche d'un référent de parcours s'il n'y en a pas au moment de la prise en charge.

Bien que l'accompagnement social ne fût pas dans les prérogatives du dispositif initialement, un certain nombre de situations a demandé une intervention globale afin d'enclencher le suivi (scolarité, accès aux soins...). L'objectif était avant tout de fluidifier le parcours et venir répondre à des demandes urgentes. L'idée n'est pas de soustraire au suivi social existant, mais de venir appuyer sur certaines dimensions qui n'ont pas été étayées auparavant.

Pour exemple, accompagnement des familles dans la parentalité en leur proposant un accompagnement auprès de la PMI. Nous avons aussi travaillé la question de la scolarité, dans un premier temps, pour être dans le cadre de l'obligation légale mais aussi afin de permettre aux enfants de sortir des chambres d'hôtel et de travailler l'éveil pour les plus petits, la socialisation, l'apprentissage de la langue et l'instruction pour les plus grands.

Cela a pu être possible que grâce au maillage d'un partenariat et d'un réseau avec les structures sociales et le tissu associatif montpelliérain. De nouveaux liens privilégiés ont été créés avec le CCAS afin d'établir la domiciliation, par exemple, ou auprès d'associations caritatives pour les aides alimentaires ou les soutiens financiers.

L'accompagnement physique a permis de se présenter la mission aux différents partenaires et de saisir les différentes démarches et manière de fonctionner de chaque service ou association.

Les travailleurs sociaux travaillent en étroite collaboration avec les hôteliers. Ces derniers n'hésitent pas à les contacter lorsqu'ils éprouvent des difficultés face à certains ménages quant au respect du règlement de l'hôtel. Notre flexibilité d'intervention nous permet d'aller à la rencontre de ces ménages rapidement et de rappeler le cadre dans lequel ils sont accueillis.

Activité spécifique « période COVID » :

L'urgence de la crise sanitaire du COVID a très fortement impacté notre quotidien de travail, nous demandant réactivité et adaptation. Malgré l'ouverture de place d'hébergement, la mise à l'abri est venue pallier le manque de place en hébergement d'urgence, notamment pour les ménages avec enfants. Malgré le confinement, les interventions en présentiel, au contact des familles dans les hôtels ont été maintenues, dans le but notamment de prévenir l'aggravation de situations potentielles de violence, dans la promiscuité des chambres d'hôtel. Nous avons apporté aux familles des attestations de déplacement traduites en plusieurs langues ainsi que des masques, et effectué des sensibilisations aux mesures sanitaires.

Dispositif de santé globale, partant du constat que souvent les personnes hébergées ont des difficultés dans leur parcours de soin, l'intervention de l'équipe santé globale permet de favoriser l'évaluation, l'accès et la coordination du soin pour les personnes hébergées à l'hôtel.

L'équipe mobile de soutien aux familles, a démarré son action à l'automne 2020. Nous avons pu faire appel à eux pour intervenir auprès de familles pour lesquelles nous avons des inquiétudes quant à l'exercice de la parentalité, en favorisant l'accès aux droits des enfants (scolarité...)

L'UMIPPP, certaines personnes accueillies présentent des troubles psychiatriques souvent assortis d'une rupture de soins. Le lien est difficile à créer ou à maintenir. L'équipe de l'UMIPPP intervient à la demande, soit auprès de la personne à l'hôtel soit en conseil pour travailler l'accès aux soins psychiques.

L'Association Humanitaire de Montpellier, est une association proposant des distributions alimentaires. Cette association a répondu favorablement à la préparation de 20 repas pour des hommes isolés arrivant de Calais, à une heure tardive. Cette action a permis proposer par la suite aux familles hébergées à l'hôtel de participer au Noël organiser par l'association avec un repas de fête et des cadeaux pour les enfants.

Transformation de places d'hôtel en mise à l'abri en appartement, depuis l'autonome 2020, sous l'impulsion de l'Etat, 2 associations développent des places de mises à l'abri en appartement, sous forme de cohabitation. Cela permet d'améliorer les conditions de vie pour les personnes mises à l'abri et de « désengorger » les hôtels.

3-2. Difficultés et limites dans l'intervention

Si le **besoin de soins ou la précarité de la situation de santé** sont des éléments de vulnérabilité favorisant la prise en charge hôtelière, le cadre hôtelier n'est pas toujours adapté (peu d'hôtels avec accessibilité PMR, peu de possibilité de cuisiner pour mettre en œuvre des régimes médicaux). Le soutien social est hebdomadaire mais ne peut être quotidien. Le manque d'autonomie, voire le besoin de présence et d'aide à la vie quotidienne (profil de personnes vieillissantes en perte d'autonomie.) Ces situations sont majoritairement cumulées à une absence de droits ne permettant pas l'intervention de personnels paramédicaux. La marginalisation de ces personnes est souvent un frein dans l'accès aux établissements médico-sociaux.

Une situation inédite : **le refus des ménages à des orientations du 115**. Rappelons que ce dispositif est substitutif à l'hébergement d'urgence et que lorsque qu'une place adaptée se libère le 115 envoient la candidature du ménage. Plusieurs familles ont refusé des orientations, malgré nos interventions auprès d'elles pour de sensibilisation aux plus-values de l'hébergement d'urgence et d'alerte sur les conséquences de leur refus.

3-3. Perspectives

- ☞ Poursuivre et développer le lien avec les territoires du Bassin de Thau et du Biterrois concernant les ménages qui y sont hébergés à l'hôtel. Des rencontres avec les partenaires locaux de l'accès aux droits sont en cours. Ces rencontres favorisent la compréhension de ce dispositif et le lien autour des situations des ménages.
- ☞ Poursuivre le travail sur l'accès à une meilleure alimentation. En lien avec la coordination de la veille sociale du SIAO, et dans la perspective de développement de projets portés par l'Etat et la Métropole. La mise en place de distribution de tickets services à l'occasion du premier confinement et sa poursuite sur le début d'année 2021, permet aux ménages un choix plus important parmi les produits qu'ils acquièrent dans des supermarchés.
- ☞ Les conditions de vie des enfants au sein des mises à l'abri est un souci constant. En lien avec le conseil départemental et les services municipaux, des actions sont mises en place pour favoriser la socialisation et les activités extérieures. Les ménages sont sollicités afin d'inscrire les enfants dans les centres de loisirs. Une expérimentation de mentorat avec l'AFEV a été faite depuis la rentrée 2020 auprès de 4 enfants (soit 2 familles). Des actions de mentorats sont proposées autour d'activités en lien avec l'âge et les besoins de l'enfant : action lecture, perspectives d'orientation, activités de loisirs à visée pédagogique... La poursuite et le développement de ce type d'actions est nécessaire afin de soutenir le développement des enfants au regard de l'allongement des prises en charge en hôtel.

II- Pôle Insertion

1- Rappel du fonctionnement : La gestion de l'offre et de la demande

Le SIAO permet de centraliser, d'une part, l'ensemble des demandes d'hébergement qu'elles soient d'urgence, d'insertion ou de logement adapté et d'autre part, l'offre de places.

Le SIAO, en tant qu'interlocuteur et outil commun, veille à la coordination et à l'harmonisation des pratiques des services orienteurs et des structures d'accueil.

La demande : Réception des dossiers, Traitement de la demande, Gestion des listes d'attente

Réception des demandes d'hébergement d'insertion de logement adapté via la plateforme SI SIAO. Celles-ci doivent être instruites par un travailleur social.

Traitement des demandes en interne au fur et à mesure de leur réception (afin de limiter les ajournements, les chargées d'orientation réalisent des investigations téléphoniques auprès des services instructeurs) et/ou dans le cadre de commissions plénières composées de la DDCS, du Conseil Départemental et des opérateurs gestionnaires de places. Ces commissions sont des commissions d'orientation et non d'admission, elles se tiennent à intervalles réguliers sur trois sites du département (Montpellier : une fois par semaine, Béziers : une fois par mois et Sète : une fois toutes les trois semaines).

Ne sont vus en commission plénière pour avis collégial que les dossiers sur lesquels, en internes l'on ne parvient à se prononcer, ceux pour lesquels l'on émettrait potentiellement un avis défavorable, ceux ayant reçu un avis défavorable lors d'une commission précédente et pour lesquels un recours a été instruit. Cette procédure est valable pour tout le département hormis pour le bassin de Thau où les dossiers sont tous visés en plénière.

Positionnement des dossiers ayant reçu un avis favorable en liste d'attente. Celles-ci sont répertoriées par dispositifs/territoires/compositions familiales.

Les dossiers doivent être actualisés tous les 3 mois par le service instructeur.

L'Offre : Réception de l'offre de places, Orientation des dossiers, Gestion des listes d'attente

Les opérateurs communiquent leurs places disponibles, ou qui vont bientôt l'être, au SIAO par mail sur une messagerie dédiée.

L'orientation de la demande vers l'offre se fait avec transparence et équité à partir de listes d'attente départementales consignées dans SI SIAO.

Les dossiers sont orientés en tenant compte de l'ancienneté de la demande et de son critère de priorité (DAHO, personne hébergée sur un dispositif de l'AH1, personne présentant des vulnérabilités liées à des violences, à son âge, etc.).

Trois dossiers sont orientés pour une place vacante, quand bien sûr la liste d'attente compte suffisamment de demandes en adéquation avec la composition familiale sollicitée par la structure.

La structure a 30 jours pour traiter les dossiers, les refuser ou procéder à une admission. A noter qu'un dossier en attente auprès d'un opérateur, en règle générale, n'est pas orienté vers un autre opérateur qui disposerait de places susceptibles de pouvoir correspondre à la situation et la composition du ménage. Aussi, garder les dossiers trop longtemps pénalise d'une part les familles et d'autre part le SIAO dans sa gestion des listes d'attente. Ce message est régulièrement rappelé aux opérateurs.

Gestion des dossiers n'ayant pas été retenus pour une admission : Tout refus doit être motivé de manière claire et explicite, qu'il émane de la structure ou bien de la personne. Le motif de refus permet de revoir avec le service orienteur si la demande doit être maintenue, et si oui pour quel dispositif, quel territoire, etc., tout retour de dossier après un échec d'orientation va nécessiter la rédaction d'un nouveau rapport afin que celui-ci soit actualisé avant nouvel envoi vers une structure.

Les aller-retours avec les services instructeurs se font par mail sur une messagerie dédiée.

Une organisation rôdée mais qui a été fortement perturbée lors du premier confinement

Les commissions

Les commissions ont été suspendues sur les trois territoires et les dossiers traités au fil de l'eau en interne au SIAO.

Les dossiers posant des difficultés et méritant un avis collégial ont été présentés en visioconférence lors de la tenue exceptionnelle de deux commissions avec les opérateurs du Grand Biterrois.

Les dossiers complexes sollicitant le Bassin de Thau, le Montpelliérain et tout autre secteur du département hors Biterrois, ont été mis de côté et traités à la reprise des commissions.

Les commissions ont repris avec une jauge de 6 participants, SIAO compris, en juin sur Montpellier, en juillet sur Sète et Béziers.

Si elles ont pu se poursuivre sur Montpellier, elles ont été à nouveau suspendues dès septembre sur les deux autres territoires car il n'était pas raisonnable au vu du contexte sanitaire de continuer à les tenir dans les locaux de l'ABES (Béziers) et du SUS (Sète) où vivent les résidents.

Par ailleurs, dès septembre la nouvelle version de SI SIAO et ses nombreux dysfonctionnements ne permettait plus une extraction fiable des dossiers sollicitant des territoires en particulier, il n'était donc plus possible de travailler selon le modèle antérieur.

Un point été fait régulièrement avec les partenaires pour les tenir informer des évolutions de l'application. Une reprise par territoire a été possible en janvier 2021, en visioconférence sur le Bassin de Thau et le Grand Biterrois et en présentiel sur Montpellier toujours en effectif réduit, à savoir un représentant du SIAO et 5 représentants d'institutions et opérateur, ceci afin de pouvoir respecter les distanciations et les mesures d'hygiène et tout tenant au mieux de la mixité des compétences entre hébergement d'insertion et logement adapté.

Commissions	Montpellier		Bassin de Thau		Grand Biterrois		
	2020	Programmées	Tenues	Programmées	Tenues	Programmées	Tenues
Janvier		5	5	1	1	1	1
Février		4	4	2	1	1	1
Mars		4	2	1	0	1	0
Avril		4	0	2	0	1	0
Mai		3	0	1	0	1	1 visio
Juin		4	4	1	0	1	1 visio
Juillet		5	5	2	1	1	1
Août		4	4	1	1	1	1
Septembre		4	4	1	0	1	0
Octobre		5	5	2	0	1	0
Novembre		4	4	1	0	1	0
Décembre		4	4	2	0	1	0
Total		50	41	17	4	12	6

La non tenue des commissions est relative au confinement lié au COVID durant le printemps sur les trois territoires puis à l'impossibilité de faire des exports suite à la refonte de SI SIAO à l'automne pour les territoires du Bassin de Thau et du Grand Biterrois. L'ensemble des dossiers a néanmoins été traité, mais avec du retard et sans la participation des acteurs desdits territoires.

Les admissions sur les structures ont été gelées de mars à mai, les places/logements vacants pouvant être réquisitionnés pour les personnes testées positives d'une part et d'autre part, pour éviter, notamment pour les structures en regroupé de faire entrer le virus. Le taux de remplissage des structures est resté toutefois le même dans la mesure où les personnes présentes ne pouvaient en sortir faute d'admission sur un autre dispositif de l'AHJ et/ou de sortie vers le logement de droit commun (déménagement non autorisé durant cette période).

2- Indicateurs principaux d'activité



Postulat Méthodologique pour les données liées à l'Insertion :

Depuis 2015, les données de l'activité du SIAO ont été extraites de l'application informatique SI-SIAO. La nouvelle version du logiciel SI-SIAO mise en production le 21 septembre 2020 a présenté des anomalies. Les exports ne sont plus fiables et le changement de version du logiciel a entraîné une modification de la comptabilisation des informations.

De plus les SIAO ne sont plus en capacité de redresser les données comme ils pouvaient le faire les années précédentes.

Dès lors et pour ce rapport d'activité 2020, les données seront exportées depuis l'ancienne version entre le 01/01/20 et le 20/09/20 ; données fiabilisées. Cette période est représentative de 9 mois d'activité comprenant également la période particulière du 1^{er} confinement.

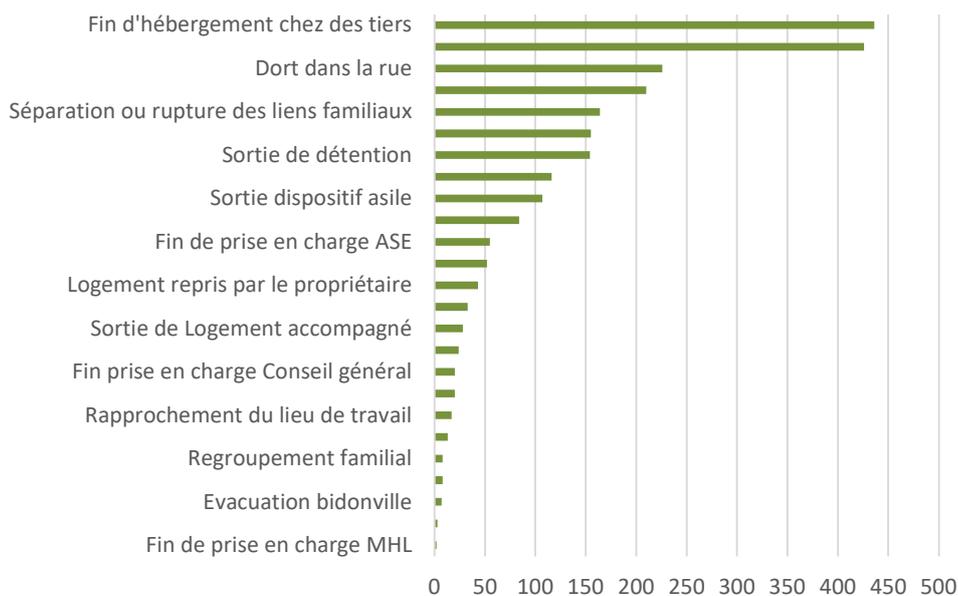
Seront agglomérées les données extraites de la nouvelle application du 21/09/20 au 31/12/20 ; ces données n'étant que partielles (certains items et indicateurs vides, données sans motif...) et non fiabilisées, aucune comparaison ni tendance évolutive ne seront analysées pour ce RA 2020.

2.1 Les demandes

En 2020 le SIAO a reçu 2 411 demandes d'Insertion qui représentent 3 683 personnes différentes en demande d'hébergement.

	TOTAL
Nombre de demande (en Ménages)	2 411
Personnes	3 683
Dont Adultes majeurs	2 687
Dont Enfants mineurs	996

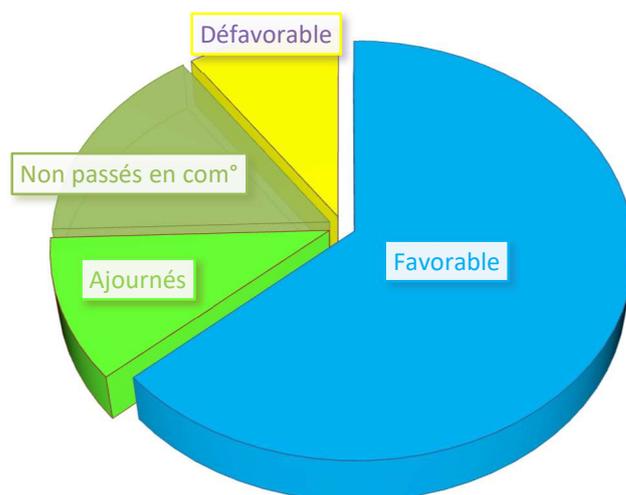
Motif principal de l'instruction d'une demande SIAO



La raison principale de l'instruction SIAO reste la fin d'hébergement chez des tiers.

- 426 demandes sont dans le cadre d'une sortie d'hébergement AHI. Sans reproduire le parcours en escaliers, les opérateurs d'hébergement réorientent les personnes accueillies vers des dispositifs plus proche du logement lorsque cela est possible.
- 226 demandes proviennent de personnes sans aucune solution d'hébergement se déclarant à la rue.
- 155 demandes relatives aux violences subies.
- 107 demandes s'inscrivent dans le cadre des sorties de dispositifs asile. Ces dernières ont une tendance à l'augmentation.

Traitement des demandes reçues en 2020

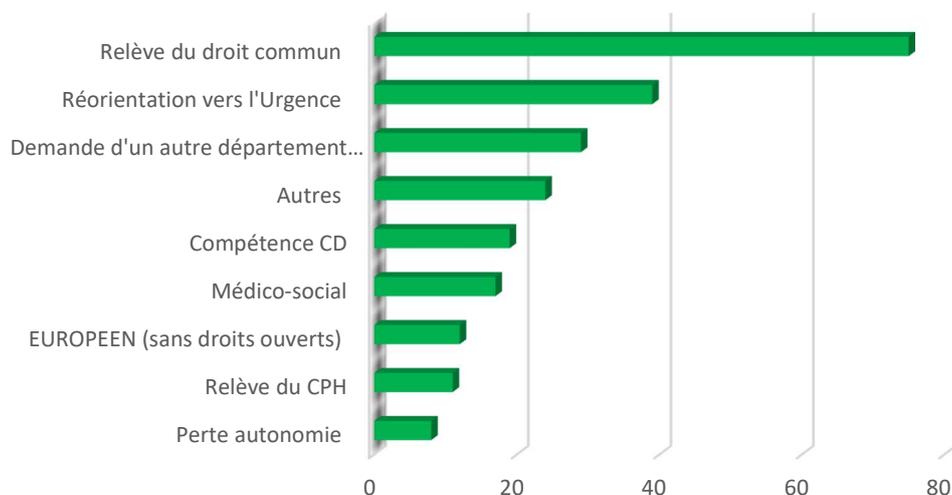


1 531 ménages ont eu leur demande validée et inscrite sur liste d'attente, le taux d'avis favorable est de 64 %.

16 % des demandes reçues sans passage en commission, impact du premier trimestre dysfonctionnant du SI-SIAO. Retard rattrapé lors du premier trimestre 2021.

Les dossiers non validés par le SIAO représentent 21 % des dossiers reçus en 2020 ; 11 % des demandes ont été ajournées dont le complément d'information n'a pas été transmis et 10 % des demandes ont été refusées (avis défavorable).

Motif des avis défavorables



Pour rappel, les avis défavorables sont décidés et validés lors des commissions collégiales plénières. Aucun avis défavorable n'est émis lors des comités techniques du SIAO.

- 32% des avis défavorable ont comme motif « Relève du droit commun » ; il s'agit en général de personnes disposant de ressources suffisamment élevées pour accéder à du logement en droit commun et dont le besoin en accompagnement tel que proposé dans l'AHl n'a pas été établi dans l'évaluation sociale.
- 22 % des demandes défavorables, le sont par l'absence de droits ouvrables dans des délais impartis aux prises en charges de chaque dispositifs (6 mois renouvelables pour du CHRS, 12 mois sur l'AR, 18 mois en IML...) permettant une insertion via l'Hébergement/Logement.

Ainsi il est proposé aux instructeurs de solliciter le 115 pour une orientation en hébergement d'Urgence. Des liens transversaux et efficaces sont réalisés entre les pôles pour les demandes les plus précaires. Généralement, les ménages sont déjà en hébergement d'urgence.

- 8% des demandes relève des « Compétence CD » il s'agit là de demande pour ménage isolé soit en situation de grossesse soit avec un enfant au moins de moins de 3 ans avec un besoin en accompagnement social renforcé. Les orientations en CHRS pour ces typologies de ménages n'est pas validé sur le dispositif CHRS.

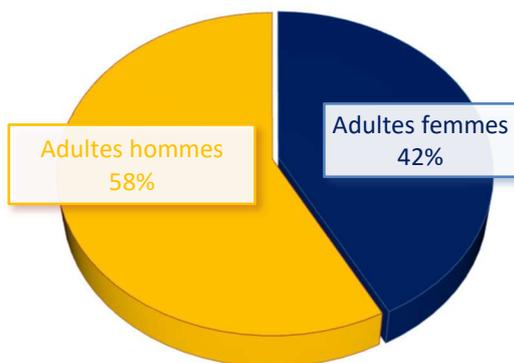
2.2 Le public

En 2020, 2 411 ménages différents en demande d'hébergement/logement adapté tous dispositifs confondus qui représentent **3 676** personnes différentes (enfants compris).

	TOTAL
Ménages	2411
Personnes	3683
Adultes majeurs	2687
Enfants mineurs	996
<i>dont enfants de moins de 3 ans</i>	242
<i>dont enfants de moins de 1 an</i>	63

Près d'un tiers (27%) des demandeurs sont des enfants mineurs en famille.

RAPPORT HOMME / FEMME CHEZ LES DEMANDEURS

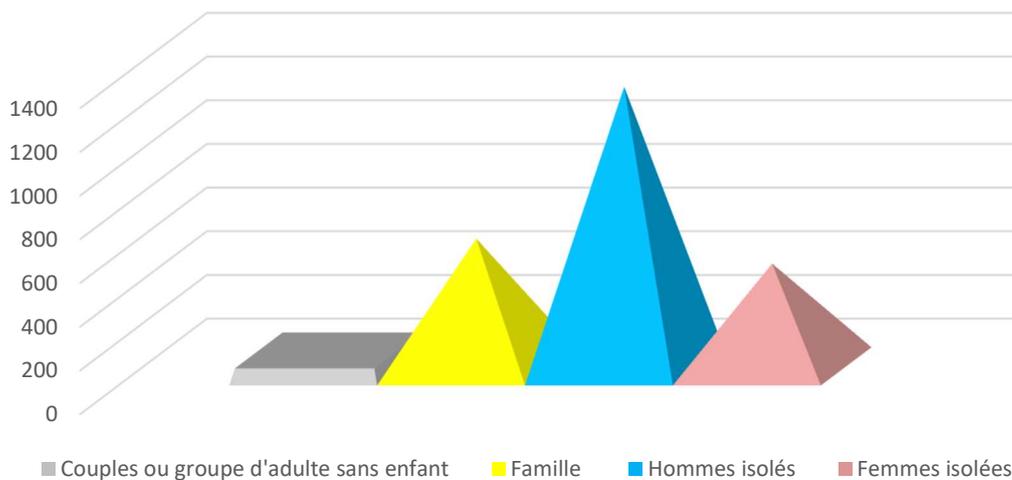


Situation familiale	Total
Groupe d'adultes avec enfant(s)	4
Groupes d'adultes sans enfant	7
Hommes seuls avec enfant(s)	27
Couples sans enfant	68
Couples avec enfant(s)	133
Femmes seules avec enfant(s)	422
Femmes isolées	470
Hommes isolés	1 280
Nombre ménages	2411

73 % de l'ensemble des demandes émanent de personnes isolées, ce sont des hommes dans 73% des cas.

La part des ménages avec enfant(s) est de 24%. La typologie la plus représentative reste les femmes isolées avec enfant.

Situation familiale des ménages

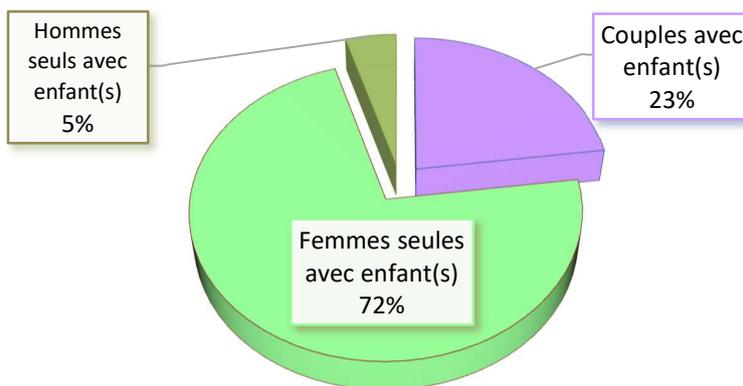


La répartition des demandeurs est sensiblement identique aux années précédentes, avec une surreprésentation des hommes isolés en demande auprès du SIAO.

Focus sur les Familles :

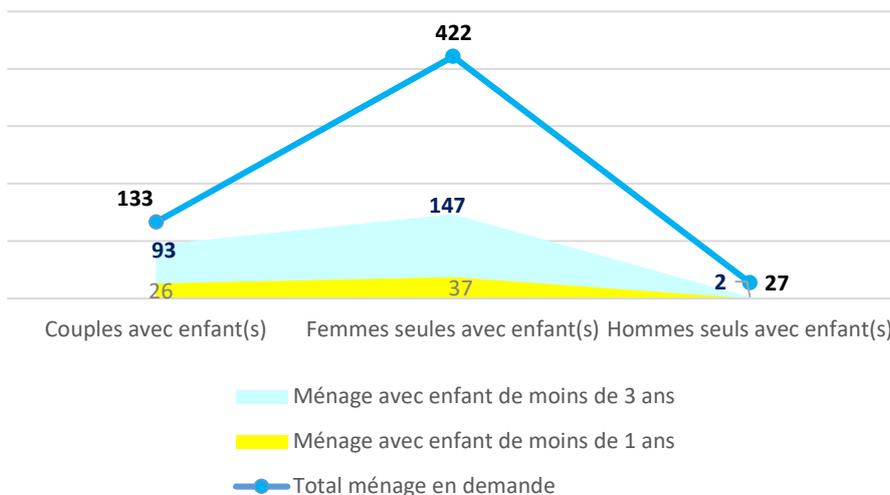
Il s'agit de l'ensemble des ménages (peu importe la composition) avec la présence d'enfants mineurs.

Typologie des familles



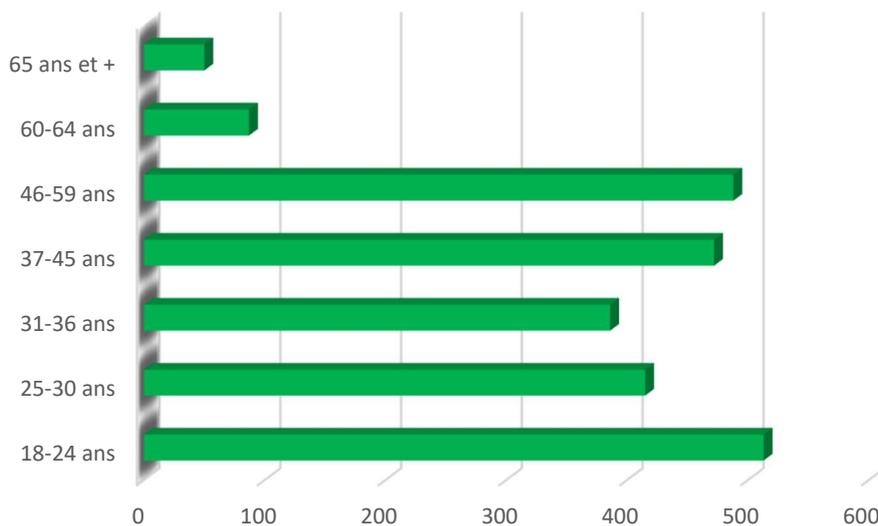
Sur les 586 familles en demandes auprès du SIAO, 72% sont des femmes seules avec enfants.

Présence d'enfant de moins de 1 an / 3 ans



- 242 familles comprennent au moins un enfant de moins de 3 ans. 61% de ces familles sont des femmes isolées.
- 63 familles comprennent au moins un enfant de moins de 1 an. Les 2 typologies représentées sont les femmes seules avec enfant pour 59 % et les couples avec enfant pour 41%.

Répartition par tranche d'âge des demandeurs principaux



- La part des 18-24 ans représente 21% en 2020. Elle est la tranche d'âge la plus en demande.
- De façon opposé nous soulignons un vieillissement de la population en demande auprès du SIAO avec 137 personnes âgées de 60 ans et plus. Soit 6% de l'ensemble des demandeurs.

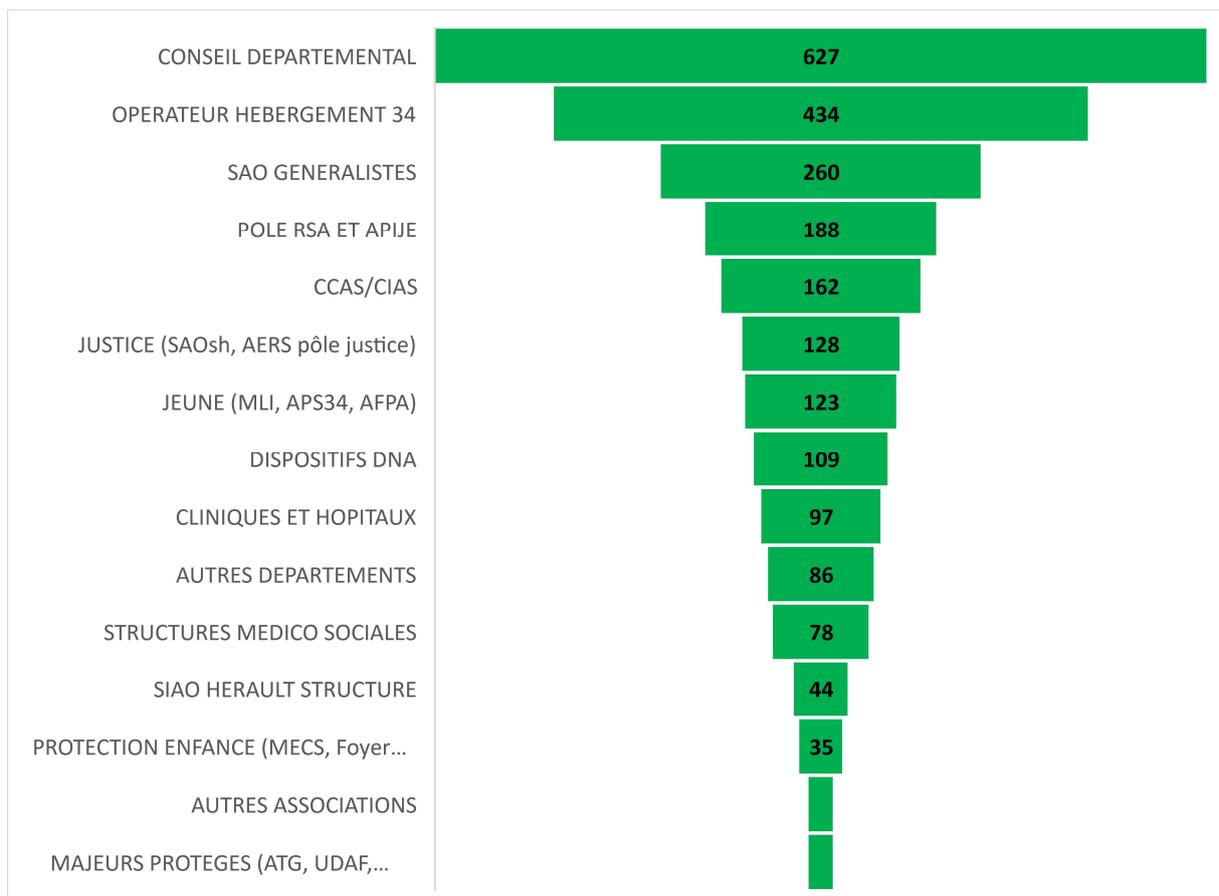
Ressources des ménages

Nous avons pour habitude de traiter statistiques le critère des ressources car il paraît important dans les différentes orientations possibles notamment au travers du logement. Pour l'année 2020, cette donnée sera réduite au 9 premiers mois d'activité, les extractions sur la nouvelle version SI-SIAO étant non disponibles.

Tendance des ressources entre le 01/01 et le 20/09/20 (extraction depuis l'ancienne version SI-SIAO) :

- ◇ 17% des 1829 ménages ont déclaré ne pas avoir de ressources au moment de la demande
- ◇ Le montant moyen des ressources par ménage est de 686 €
- ◇ Le montant moyen des ressources est de 826 € si on extrait les ménages sans ressources.

2.3 Les instructeurs



Le conseil départemental reste le service instructeur principal avec 26% des demandes instruites. Puis viennent les opérateurs d'hébergement dans le cadre de la fluidité des dispositifs à hauteur de 18% des demandes instruites.

Les demandes sont donc majoritairement instruites par le conseil départemental, les opérateurs de l'hébergement, les services de premier accueil social de proximité (SAO, pôle RSA, CCAS).

Lors des 3 premiers trimestres 23% des demandes étaient réalisées lors du 1^{er} entretien.

« L'évaluation sociale, un acte d'expertise pour une orientation adaptée »

Nous demandons aux prescripteurs de ne pas formuler l'entièreté de la demande SIAO au cours d'un premier entretien. Effectivement, une demande SIAO n'est pas une finalité mais une étape préalable à l'accompagnement et à une perspective d'insertion par l'Hébergement/Logement.

Ainsi une évaluation sociale doit porter sur l'analyse des objectifs, des moyens et des pratiques mobilisables en regard de la nature des problématiques à prendre en charge. Ceci implique, en amont, l'évaluation des besoins mais aussi l'acceptation de constats inattendus qui en ressortent.

L'interprétation de l'évaluation a pour but de rendre intelligible les actions et leurs effets des personnes en demande d'hébergement auprès de la commission SIAO. L'enjeu essentiel étant d'apporter une réponse cohérente et adaptée à la spécificité voire à la complexité de la situation grâce aux dispositifs de l'AHl.

Autrement dit :

- Mesurer l'adéquation entre la demande du ménage et la préconisation en terme d'hébergement / logement ;
- Susciter les potentialités du ménage à chercher des solutions à ses difficultés ;
- Détecter les risques locatifs (occupation du logement, impayés,...) ;
- S'assurer d'une approche réaliste du projet de relogement ;
- Recueillir l'adhésion éclairée du ménage à un possible accompagnement et la détermination des objectifs de la mesure.

2.4 Les admissions

Admissions réalisées en 2020	Dispositifs		Total	
	Hébergement CHRS/Stab	Logement Intermédiaire	en ménages	en personnes
Demandes reçues avant 2020	57	184	241	365
Demandes reçues en 2020	176	352	528	848
TOTAL	233	536	769	1213
Admissions directes	29	49	78	129
TOTAL	262	585	847	1342

Nous enregistrons 1 342 personnes (soit 847 ménages) admises sur les dispositifs AHI durant l'année 2020.

Traitement des demandes 2020	Nb de dossiers reçus	Nb de dossiers validés	Nombre d'admissions de ménages	Taux d'admission
HEBERGEMENT (CHRS-STAB)	947	561	262	47%
LOGEMENT INTERMEDIAIRE	1464	970	585	60%
TOTAL	2411	1531	847	55%

Pour 2020, le dispositif Hébergement considérera le CHRS et la Stabilisation. Il s'agira d'identifier l'Hébergement généraliste (hors HU) en tant que dispositif d'hébergement lié à un accompagnement social global et renforcé pour le CHRS. En distinction du dispositif Logement intermédiaire qui propose des modalités de prise en charge en logement ou unité logement individuelle et dont l'accompagnement est axé sur le relogement.

Nature du dispositif validé	Total	%
HEBERGEMENT (CHRS-Stab)	561	37
LOGEMENT INTERMEDIAIRE	970	63
TOTAL	1 531	100%

37 % des demandes validées le sont pour les 2 seuls dispositifs d'hébergement.

Refus suite orientation

Orientations/Refus/Motifs	Total	
	Mén.	Pers.
Nombre orientations	1 036	1 601
Nombre refus	473	695
Refus personne	221	321
Refus structure	208	324
Autre	44	50

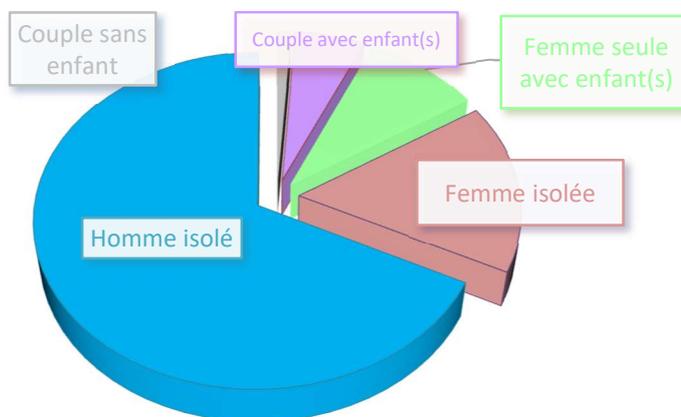
- ◇ 47 % des refus proviennent des personnes. Les raisons principales sont :
 - Ne s'est pas présentée au RDV d'admission
 - Refus quartier, ville = Mobilité géographique
 - Ménage déjà relogé
- ◇ Les refus structure représentent 44% des refus. Les principaux refus structures sont :
 - La situation ne relève pas du dispositif / besoin en accompagnement
 - Absence de place disponible
 - Logement non adapté à la composition familiale

2.5 Les demandes sur liste d'attente début d'année 2021

823 ménages soit 1 130 personnes étaient en attente d'une proposition d'hébergement ou de logement intermédiaire.

L'extraction des listes d'attente n'est toujours pas opérationnelle, il n'est donc pas possible de savoir quelle est la répartition par dispositifs des ménages en attente, ni pour quel les territoires.

Répartition de la liste d'attente par composition familiale :



68 % des ménages sur liste d'attente sont des hommes isolés

3- L'offre du SIAO

Le SIAO-HERAULT dispose de la palette des dispositifs de l'hébergement d'insertion (stabilisation, CHRS) et de logement intermédiaire (Appartement relais, hôtel social, IML avec ou sans bail glissant, sous-location avec ou sans bail glissant, Résidence sociale (jeunes et généralistes) et les maison-relais.

Les demandes d'hébergement d'insertion sont très plébiscitées au vu des profils de publics en demande et de leurs besoins en accompagnement social. Ainsi elles représentent près des deux tiers de l'ensemble des demandes formulées. A noter que sur la palette complète de dispositifs, seule la stabilisation et surtout le CHRS offrent un accompagnement soutenu a contrario de l'ensemble des autres dispositifs davantage portés sur tout ce qui a trait à la gestion locative, toutefois, ces deux dispositifs ne représentent que 16 % du parc alors que les demandes de CHRS et de stabilisation cumulées représentent 37 % de l'ensemble des demandes validées.

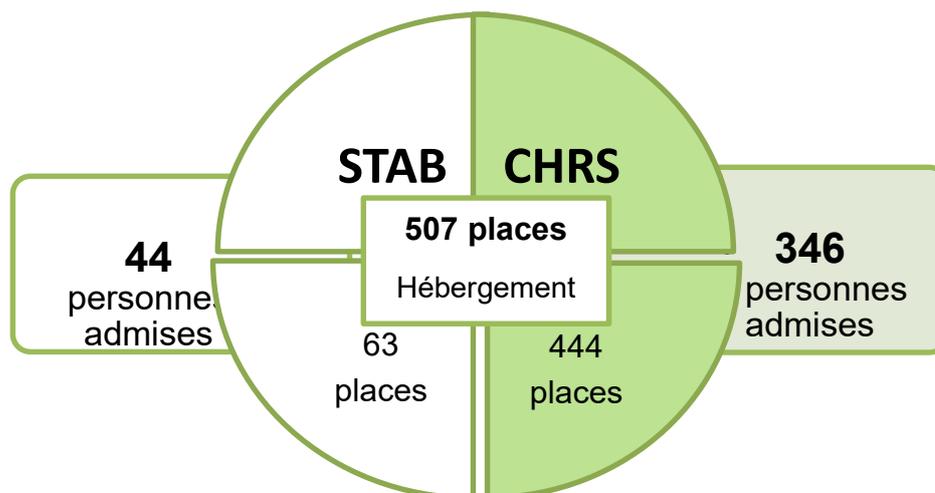
Ce déséquilibre génère des délais d'attente pouvant aller jusqu'à un an pour certains dispositifs alors que l'on est en déficit de dossiers pour d'autres, où les places peuvent rester inoccupées faute de candidats.

3.1 L'hébergement d'Insertion

Activité des dispositifs d'hébergement d'insertion en 2020

(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	779	94 %	192
Stabilisation	63	113	97%	248



Des difficultés d'orientations récurrentes

Ils existent toujours des difficultés faute de demandes en adéquation avec l'offre concernant :

La stabilisation

Le constat de l'inadéquation de l'offre et de la demande est pointé depuis plusieurs années à présent : 63 places de stabilisation dans notre département et 42 % du parc adapté pour l'accueil de personnes isolées quand celles-ci représentent une large majorité de la file d'attente départementale.

De cette inadéquation découle :

- Les délais d'attente pour envisager un accueil sur la ville de Montpellier allant jusqu'à 12 mois pour une personne isolée.
- Des échecs d'admission lors d'orientation sur les places des structures de Béziers ou Sète du fait qu'elles soient en cohabitation.
- Un déficit de dossiers pour pourvoir les 58 % de places dédiées aux familles. Pour pallier ce manque, des dossiers validés pour du CHRS peuvent être orientés¹. Néanmoins, ce palliatif n'est pas satisfaisant dans la mesure où il ne répond pas à la demande des personnes isolées.

A noter que les places « familles » sont conçues pour accueillir 2 à 3 personnes, il n'y aura donc pas de possibilité d'accueil pour des compositions plus importantes, ce qui est dommage car le dispositif de stabilisation correspondrait à des ménages dont il est utile d'évaluer les capacités et le degré d'autonomie, c'est le cas notamment de familles issues des bidonvilles.

¹ 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).

Les places CHRS dédiées femmes avec enfants, dont victimes de violences

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 d'orientation SIAO pour un accueil en CHRS et ce même si elles sont victimes de violences.

Ce positionnement a des conséquences sur les objectifs de peuplement des CHRS, et plus spécifiquement ceux spécialisés dans l'accueil de femmes avec enfants, y compris celui n'accueillant exclusivement que des femmes victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales, si bien qu'il arrive que certaines places restent inoccupées faute de dossiers inscrits en file d'attente.

Pour tenter de pallier la vacance, le SIAO pouvait être amené à faire des requêtes dans SI SIAO pour rechercher en amont des commissions d'orientation des dossiers susceptibles de correspondre en terme de spécificités de publics et de composition familiale, cela n'est toutefois plus possible avec la nouvelle version de l'application SI SIAO, la fonction « Recherche demande » n'étant pas efficiente.

3.2 Le logement intermédiaire

Appartement relais, 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.

63 % des demandes validées concernent les dispositifs du logement intermédiaire.

	Dispositifs	Capacité financée	Capacité ouverte / déclarée	Nb de pers. différentes hébergées	Taux d'occupation	DMS
						(en jours)
Capacités en logements	Intermédiation locative (avec ou sans BG)	306	270	611	88%	204
	Sous location avec bail glissant	171		396	100%	213
	Sous location sans bail glissant	76		281	92%	233
	Foyer de jeunes travailleurs	557		958	110%	191
En places	ISATIS Résidence Accueil	24		24	96%	299
	Résidence sociale	412		NR	NR	NR
	Maison relais-pension de famille	274	223	213	88%	299
	Appartement relais	717	702	892	90%	206
	Hôtel social	120		176	78%	183

L'intermédiation locative, des critères élargis

Début 2020, la DDCS avait, à la demande du SIAO, acté le principe de pouvoir procéder à des doubles validations Appartement-relais/IML dans la mesure où l'accompagnement dispensé sur l'un est sur l'autre y est quasi similaire, d'une part et d'autre part pour pallier la vacance sur ce second dispositif en raison d'un déficit de dossiers dû notamment à des critères d'admission trop restreints par rapport au type d'accompagnement dispensé.

Ainsi, les demandes sollicitant un appartement-relais et validé pour ce dispositif et entrant dans les critères de l'IML, peuvent désormais être mises en listes d'attente pour ces deux dispositifs. Cette double validation a apporté de la fluidité dans les listes d'attente et a remédié au manque de candidatures auquel pouvait être confronté l'IML.

Les ménages à rester le plus longtemps à attendre une solution d'hébergement via l'IML sont les personnes isolées et les familles dont les compositions familiales sont supérieures à 4 personnes. Les logements pouvant accueillir 2, à 3 personnes peuvent à contrario venir à manquer de candidats.

En octobre 2020, les critères IML ont été élargis sur décision de la DDCS. Outre ceux déjà entérinés, peuvent être validés pour ce dispositif :

- Les personnes sortantes de l'ASE (fin de Contrat Jeune Majeur, sortie sèche),
- Les ménages sans abri (rue, squat, bidonville)

Les files d'attente vont peut-être évoluer prochainement mais il n'y a à ce jour, peu, voire pas de nouvelles demandes enregistrées émanant de personnes vivant en bidonville, nous n'avons donc pas de retour quant à leur orientation et leur admission potentielle en IML.

Préconisations :

- Capter des studios supplémentaires sur le secteur de Montpellier, ainsi que sur celui de Sète (un seul T1 quand la liste d'attente des personnes isolées était de 77% début 2021) quand parallèlement, il peut être compliqué de pourvoir les T3 faute de candidats et/ou de logements captés dont le prix du loyer soit adapté aux ressources des ménages inscrits dans l'AHl.
- Capter des T3/4 sur le secteur de Montpellier pour répondre aux grandes familles (réfugiées, issues de bidonville).
- Ne pas cibler des logements pour un public trop spécifique (ex : logements uniquement réservés à des femmes victimes de violences conjugales, celui de Lodève est resté vacant des mois faute de profils correspondant) ou alors laisser une souplesse pour pouvoir reconvertir ceux-ci.

La sous location simple

Ce dispositif est très peu sollicité par les services instructeurs. En effet, d'après le cahier des charges, il propose peu d'accompagnement et ne correspond pas aux profils de publics relevant de l'AHl, en première instance du moins. Toutefois, il pourrait être plébiscité par les structures dont la prise en charge des personnes hébergées arrive à son terme et notamment dans l'attente d'une attribution d'un logement via le SYPLO mais c'est rarement le cas.

Faute de familles inscrites en liste d'attente, le SIAO, après relecture des évaluations sociales des dossiers validés pour les dispositifs IML et/ou appartement-relais, orientent les ménages dont l'autonomie semble la plus à même de rentrer dans les critères de la sous-location sans bail

glissant. Ont pu être ainsi relogées des familles sortantes de CADA validées pour l'IML mais dont la composition ne correspondait pas au parc actuel. En effet, la majeure partie de l'offre en sous-location est compatible pour des ménages de plus de deux personnes. A contrario, l'offre pour les personnes isolées est réduite alors qu'elle représente le gros des files d'attente tous dispositifs confondus. A ce sujet, les opérateurs mettent en avant la difficulté de capter des studios sur la ville de Montpellier (il y en a peu mis à la location et au prorata du mètre carré, ils restent plus chers).

La sous location avec bail glissant

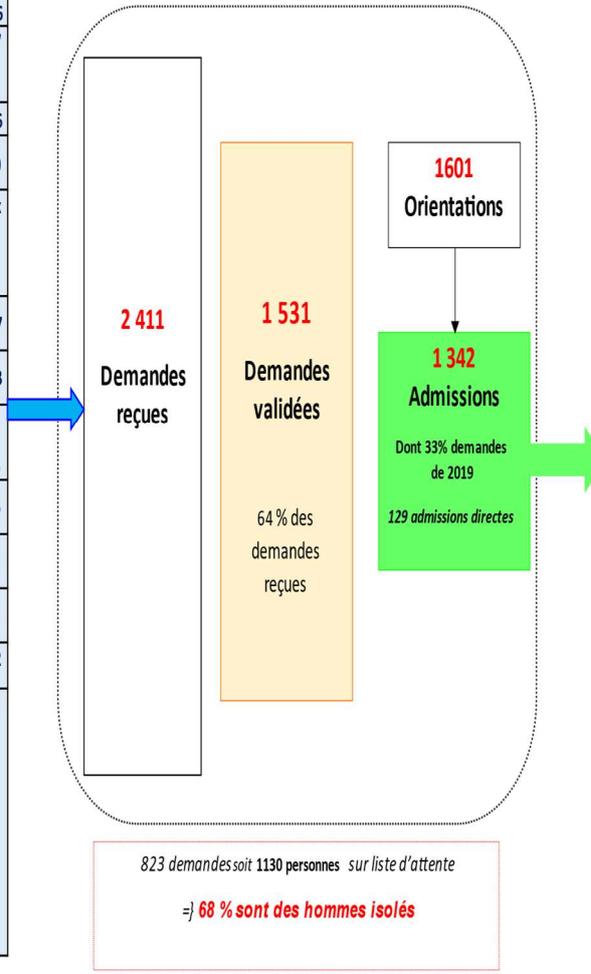
Les seuls logements de ce type mis à la main du SIAO servent à faire glisser des personnes déjà présentes en structure. Par exemple, un ménage admis en appartement-relais dont le parcours a encore besoin d'être sécurisé et pour lequel un office HLM propose un logement à l'opérateur. L'orientation ne peut donc être faite à un autre ménage de la file d'attente.

De fait, le SIAO a pris le parti de ne plus faire une validation unique pour ce dispositif mais double celle-ci avec une validation pour de la sous-location simple, même si c'est a priori antinomique, le premier étant voué à aboutir à du logement pérenne contrairement au second, et ceci dans l'objectif de pouvoir a minima faire une proposition aux ménages.

Synthèse données Insertion 2020

Motif de la demande

Fin d'hébergement chez tiers	436
Sortie d'hébergement	427
Dort dans la rue	426
Autre	210
Séparation ou rupture des liens familiaux	163
Violence familiales -conjugales	157
Sortie de détention	153
Expulsion locative	116
Sortie dispositif d'asile	105
Inadaptation du logement	84
Fin de prise en charge ASE et CD	75
Fin d'hospitalisation	52
Autres :	7
Logement repris par le propriétaire, Risque d'expulsion locative, Sortie de Logement accompagné, Abs ressources, Départ du département initial, Rapprochement du lieu de travail, logement Insalubre, évacuation bidonville, arrivée en France, expulsion squats et départ du dépt initial	



Répartition des admissions

	Types de dispositifs	Nb orientation	Nb places
Hébergement Insertion	Stabilisation	44	63
	CHRS	313	444
Hébergement // Logement Intermédiaire	ALT FJT	33	
	Appartement -Relais	294	
	ARL	11	
	Intermédiation locative	204	
	Résidence sociale	100	
	Hôtel social	64	
	Sous-location avec bail glissant	110	
	Sous-location SANS bail glissant	83	
	Bail d'abord	35	
	Maison relais /pension de famille	35	
	Résidence accueil	9	
	Foyers travailleurs migrants	6	
	AIVS	1	

III- Pôle Accès au Logement

La crise sanitaire a eu un impact sur l'activité : l'instruction des demandes a pu être retardée, les bailleurs sociaux ont organisé moins de CAL, les livraisons sur les programmes neufs ont pu être retardées, les demandeurs ont refusé de visiter des logements (confinement, crainte du COVID), des commissions ont été annulées.

1- Labélisation des publics prioritaires sortant de structures d'hébergement via SYPLO

La mission déléguée au SIAO dans le cadre de la labélisation SYPLO AHI (priorité 2 du PDALHPD) comporte plusieurs volets d'action :

1- Accorder la priorité SYPLO AHI en étudiant les demandes instruites par les référents sociaux des ménages hébergés dans l'AHI prêts au relogement dans le parc social.

- La priorité est accordée par le SIAO fonction de directives fixées par l'Etat, de critères administratifs et sociaux.

- Le SIAO détermine également une zone géographique de relogement fonction de la demande et des impératifs des ménages.

2- Répertorier les ménages prioritaires dans l'application informatisée SYPLO.

Les bailleurs sociaux ont ainsi connaissance de la liste d'attente des ménages validés prioritaires AHI. Ils peuvent proposer des logements à ces ménages.

3- Transmettre à la plateforme AVDL gérée par ADAGES les dossiers des ménages reconnus prioritaires pour lesquels un accompagnement est préconisé.

La plateforme AVDL décide du type et de la fréquence d'accompagnement nécessaire à partir de l'entrée dans le logement.

4- Traiter les offres de logements sociaux du contingent préfectoral et sélectionner les ménages avec les caractéristiques adaptées aux logements proposés (composition familiale, secteur géographique, accessibilité, plafond de ressources...). Les dossiers des ménages sélectionnés sont présentés par la DDSCS en CAL des bailleurs sociaux.

- La DDSCS transmet chaque semaine au SIAO la liste des logements sociaux (programmes neufs) réservés au contingent préfectoral. Pour chaque logement, le SIAO propose un dossier AHI mais en CAL, 3 dossiers sont proposés par logement : généralement 1 dossier DALO, 1 dossier AHI et 1 dossier MDES.

- La DDSCS a également transmis des offres de logements sociaux sur du parc ancien (lorsque ces logements réservés fonctionnaires par exemple ne sont pas attribués du fait du quartier, de l'environnement...).

5- Présenter aux bailleurs sociaux les dossiers complexes ou urgents lors d'une commission mensuelle.

6- Assurer le suivi des refus et les présenter en commission mensuelle des refus.

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

Dossiers présentés en commission MDES

Tous les mois, le SIAO présente aux bailleurs sociaux des dossiers de ménages prioritaires SYPLO AHI en fin de prise en charge, en situation complexe ou qui ont une priorité ancienne sans attribution de logement. L'objectif est de les alerter sur la priorité ou l'urgence de la situation.

Cette présentation a lieu lors de la commission MDES animée par OMH (Occitanie Méditerranée Habitat, association qui fédère les bailleurs sociaux de l'Hérault).

Lors de cette commission, un point est fait avec les bailleurs sociaux sur le suivi des ménages présentés précédemment qui n'ont pas été relogés. Cette commission est également un lieu d'échange de pratiques sur les dossiers qui présentent des situations particulières.

28 dossiers ont été présentés à cette commission en 2020 :

- 6 dossiers ont été classés (changement de situation, radiation pour refus).
- 11 ménages attendaient une proposition, étaient en cours d'attribution ou ont été relogés en 2021.
- 11 ménages ont été relogés dans l'année. Le temps d'attente moyen des ménages avant relogement via cette commission est de 2 mois.
- 6 ménages présentés en 2019 ont été également relogés en 2020 via cette commission.

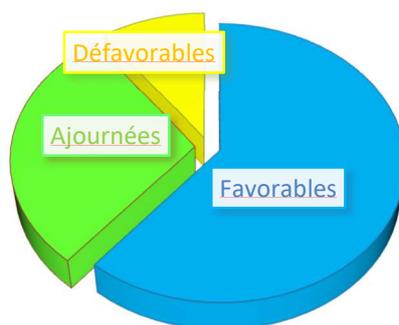
17 ménages ont été relogés via cette commission en 2020.

2- Indicateurs principaux d'activité

2.1 Les demandes

542 demandes reçues qui concernent 1 026 personnes.

Traitement des demandes reçues en 2020



85% des dossiers reçus sont étudiés au moins 2 fois car ils sont transmis incomplets au SIAO.

- 61 % d'avis favorables soit 333 dossiers validés. Les dossiers des ménages validés prioritaires sont inscrits dans l'application informatisée SYPLO, ils peuvent être identifiés par les bailleurs sociaux.
- 29 % d'ajournement soit 155 dossiers incomplets

98 dossiers (18 % des dossiers reçus) ont été classés ajournés car il manquait des pièces obligatoires (principalement avis d'imposition, pièce d'identité valide, pièce relative au divorce). 57 dossiers étaient ajournés en attente de complément d'informations au 31 12 2020

- 10% défavorable soit 54 dossiers
 - 17 dossiers validés pour des dispositifs AHI incompatibles avec l'accès au logement autonome : 4 AR, 4 CHRS, 7 IML, 2 SL
 - 16 demandes dont à la lecture de la fiche SYPLO l'autonomie n'était pas effective
 - 7 demandes déjà prioritaires DALO (priorité prééminente sur priorité 2 AHI)
 - 7 demandes ne répondant pas aux critères être hébergé en AHI
 - 6 ménages sont sortis du dispositif AHI avant validation du dossier (a quitté le département, accès au parc privé, hébergé en famille)
 - 1 hébergé en LHSS
 - 5 demandes dont les ressources ne permettaient pas un accès au logement : 2 ménages avaient des dettes non gérées, 3 ménages avaient des ressources précaires ou insuffisantes (en lien avec la situation administrative)
 - 2 demandes de logement social classées

3 axes sont proposés aux bailleurs sociaux pour sélectionner les dossiers des ménages prioritaires AHI :

1- Les bailleurs sociaux peuvent se saisir directement des dossiers des ménages identifiés prioritaires dans SYPLO pour répondre à leur offre de logements vacants sur le parc ancien.

2- Le SIAO sélectionne des dossiers pour répondre aux offres de logements sur les programmes neufs des bailleurs sociaux.

3- Des dossiers prioritaires anciens, de ménages en fin de PEC ou des situations particulières sont présentés aux bailleurs sociaux en commission mensuelle. Dans ce cadre, la présentation est détaillée et l'accent est mis sur l'importance de reloger rapidement ces ménages. Les dossiers peuvent être sélectionnés lors de la commission pour être présentés en CAL.

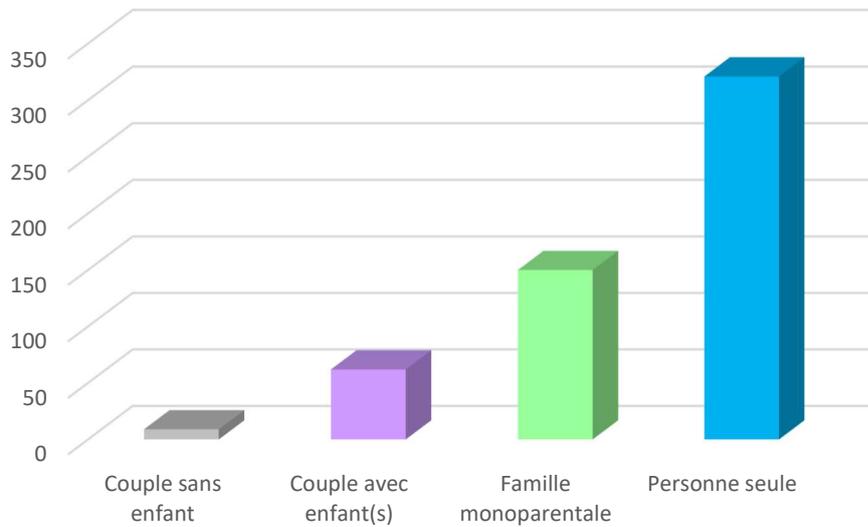
2.2 Le public

542 ménages soit 1 026 personnes ont fait l'objet d'une demande de labélisation SYPLO pour une sortie de structure en logement du parc social.

Les ménages sont hébergés dans 18 dispositifs d'hébergement différents :

ALTER	1
ARL	1
LHSS	2
SLBG	3
PENSION DE FAMILLE	6
CPH	7
STABILISATION	13
SOUS LOCATION	13
CADA/HUDA	14
ACCELAIR	24
FJT	26
URGENCE	31
HOTEL SOCIAL	34
FTM	36
RESIDENCE SOCIALE	42
IML	73
CHRS	98
APPARTEMENT RELAIS	118
TOTAL	542

Situation familiale des ménages



Les ménages sont composés de 1 à 8 personnes

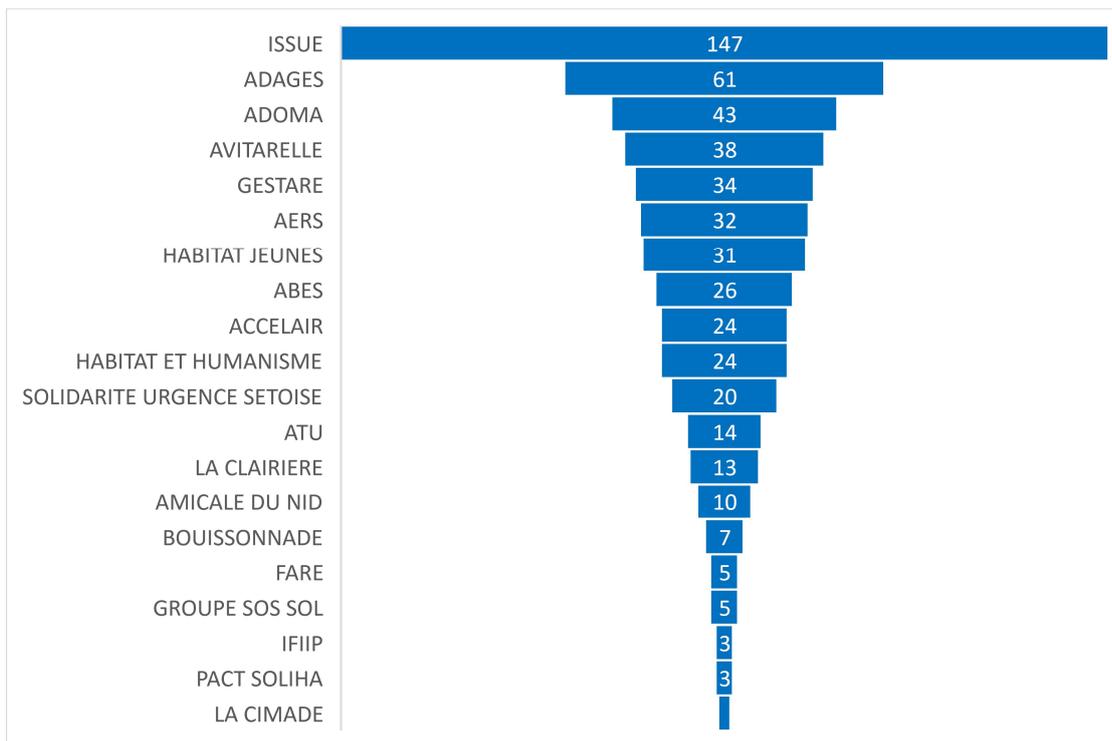
Composition des ménages (équivalent typologie logement)

1 personne (T1/T2)	321
2 personnes (T2/T3)	72
3 personnes (T3/T4)	79
4 personnes (T4/T5)	40
5 personnes (T5/T6)	23
6 personnes ou plus (T5+)	7
Nombre ménages	542

2.3 Les instructeurs

Les demandes sont exclusivement instruites par les travailleurs sociaux référents pour :

- des ménages hébergés dans les dispositifs AHI de l'Hérault, en structure ou en logement d'urgence ou d'insertion
- des ménages qui ont le statut réfugié, résident dans l'Hérault et sont suivis par ACCELAIR. 106 demandes ont été instruites. 5 d'entre eux pourront bénéficier d'un suivi de 6 mois avec Accelair' après entrée dans le logement social.



Répartition des territoires instructeurs

Gangeois	1
Agathois	3
Cœur d'Hérault	12
Lunellois	13
Bassin de Thau	24
Biterrois	37
Montpelliérain	452
TOTAL	542

Comme pour les autres pôles, les demandes proviennent essentiellement du Montpelliérain.

2.4 Les attributions

Les bailleurs sociaux avaient un objectif annuel 2020 de 423 attributions*

*Une attribution est comptée au bailleur social lorsque le logement attribué est adapté aux besoins du ménage et qu'il répond à la préconisation faite par le SIAO (typologie, loyer adapté aux ressources, situation géographique, accessibilité...). Une attribution comptée au bailleur social n'aboutit pas systématiquement à la signature d'un bail et au relogement du ménage, notamment lorsque le ménage refuse le logement.

Objectif annuel attributions (2020)	Nombre total d'attributions	dont attributions adaptées refusées par le ménage *	Nombre total de baux signés (relogement)
423	243	62	181

Source : SYPLO attributions 2020 - PV reçus CAL 2020- Fiches logements refus reçues 2020

Le nombre d'attributions et de relogement est sous estimé car les informations n'ont pas toujours été actualisées sur SYPLO. C'est le cas pour au moins une cinquantaine d'attributions repérées pour lesquelles il n'est pas possible de dire si elles sont adaptées ou si elles ont donné lieu à relogement.

181 ménages ont été relogés via la priorité SYPLO AHI dans le parc social en 2020

Type de logement	
T1	22
T2	64
T3	66
T4	23
T5	2
Non précisé	4
Nombre relogements	181

ZONE GEOGRAPHIQUE

METROPOLE	135
<i>dont MONTPELLIER</i>	92
BITERROIS	16
<i>dont BEZIERS</i>	12
SETE AGGLOPOLE	10
<i>dont SETE</i>	5
HERAULT MEDITERRANEE	7
<i>dont AGDE</i>	2
LUNELLOIS	5
<i>dont LUNEL</i>	2
CŒUR D'HERAULT	4
<i>dont CLERMONT L'HERAULT</i>	
Non précisé	4
Nombre relogements	181

LES REFUS

Il arrive que des ménages prioritaires AHI refusent un logement. Afin de qualifier ces refus, leurs dossiers sont présentés en commission des refus. Cette commission mensuelle est animée par la DDCS. Le SIAO, l'OMH (gestions des publics prioritaires MDES), les pôles logement et inclusion sociale de la DDCS y participent. Les refus des 4 publics prioritaires du PDALHPD (DALO, AHI, MDES et autre public vulnérable) y sont présentés.

En 2020, 94 refus de ménages prioritaires AHI ont été enregistrés. Des logements ont pu être refusés plusieurs fois, des ménages ont pu refuser plusieurs logements

22 refus n'ont pas été présentés en commission.

Tous les refus des ménages prioritaires AHI n'ont pas été présentés en commission des refus car certains dossiers ont été classés avant passage en commission du fait de l'actualisation tardive sur l'application informatique syplo et cette année, en raison du rythme moins soutenu des commissions sur le trimestre de confinement lié à la crise sanitaire.

72 refus ont été présentés en commission des refus,

Un ménage peut refuser un logement pour un ou plusieurs motifs. Chaque refus présenté en commission nécessite le recueil d'informations en amont de la commission : auprès du bailleur social pour les éléments relatifs à la proposition de logement, auprès du travailleur social pour les éléments relatifs au refus du ménage. Le ménage peut joindre au dossier tout courrier, justificatif (médical, contrat de travail...).

Nombre et qualification des refus présentés en commission

◇ **31 refus « abusifs »**

Le "refus abusif" (appellation reprise de l'application informatique SYPLO) est indiqué lorsque le ménage refuse une attribution de logement adaptée à ses besoins et/ou à la préconisation du SIAO. Un refus abusif entraîne la perte de priorité SYPLO AHI (la demande de logement social restant active) et peut entraîner une fin de prise en charge en structure d'hébergement. S'il est toujours hébergé en structure d'hébergement, le ménage peut instruire une nouvelle demande de priorité dans un délai d'un an après un refus abusif.

- 38 % ne souhaitent pas le quartier (la qualité de l'environnement et la distance pour accéder aux commodités étant souvent évoquées),
- 29 % ne souhaitent pas la commune (de nombreux ménages souhaitant uniquement Montpellier voire certains quartiers de Montpellier).
- 17 % sans justifications

◇ 41 refus légitimes :

Le "refus légitime" (appellation reprise de l'application informatique SYPLO) est indiqué lorsque le ménage refuse une attribution de logement non adaptée à ses besoins et/ou non conforme à la préconisation du SIAO. Un refus légitime permet au ménage de garder sa priorité SYPLO AHI et d'avoir de nouvelles propositions de logements sociaux dans ce cadre.

- 26 % : loyer trop élevé (reste à vivre insuffisant ou montant défini de l'accord de principe FSL).
- 15 % : logement inadapté à la composition familiale (nombre de chambres insuffisant).
- 15 % : l'accessibilité au logement est difficile ou impossible souvent en lien avec des problématiques médicales ou des situations de handicap.

Il peut se passer plusieurs semaines entre la sélection d'un dossier par le SIAO et la présentation en CAL des bailleurs. Dans ce laps de temps, il arrive qu'un ménage ne réunisse plus les conditions d'accès au logement (baisse de ressources, mobilité géographique restreinte...) dans ce cas et sur justificatifs, l'attribution est considérée comme n'étant plus adaptée et le refus est indiqué légitime. Cela a été le cas pour 40 % des refus légitimes (le ménage a trouvé un emploi, la commune d'attribution est devenue trop éloignée de l'emploi ou les frais de transport trop importants).

Précisons qu'en raison de la crise sanitaire, essentiellement lors de la première vague de COVID 19 ayant entraîné le confinement (mars à mai 2020), des refus ont été indiqués car des ménages n'ont pas souhaité se déplacer pour visiter les logements.

3- L'offre du SIAO

Il s'agit des offres de logements et des dossiers transmis par le SIAO.

391 offres de logements sociaux ont été transmises au SIAO en 2020 (95 % sont des logements de la réservation préfectorale dans des programmes neufs)

Typologie	
T1	9
T2	148
T3	153
T4	74
T5	7
Nombre de logements	391

Répartition départementale

METROPOLE	201
<i>dont MONTPELLIER</i>	<i>41</i>
SETE AGGLOPOLE	80
<i>dont SETE</i>	<i>37</i>
BITERROIS	31
<i>dont BEZIERS</i>	<i>11</i>
HERAULT MEDITERRANEE	32
<i>dont AGDE</i>	<i>12</i>
CŒUR D'HERAULT	26
<i>dont CLERMONT L'HERAULT</i>	<i>18</i>
LUNELLOIS	21
<i>dont LUNEL</i>	<i>2</i>
Nombre de logements	391

335 dossiers (204 ménages différents) ont été transmis pour répondre aux 391 offres de logements.

Des dossiers n'ont pas été transmis pour certains logements qui n'étaient pas adaptés aux situations des ménages prioritaires en attente (loyer trop élevé, typologie du logement (trop de T3), localisation/environnement, étage, accessibilité).

4- Les dispositifs inscrit dans une approche du logement d'abord

Le SIAO s'inscrit pleinement dans la politique du logement d'abord en visant un accès rapide au logement avec un accompagnement adapté aux besoins des ménages.

Dans ce cadre le SIAO a été force de proposition et de soutien aux opérateurs ayant répondu durant l'année 2020 aux appels à manifestations d'intérêt (un bail d'abord porté par la Métropole, accueil des grands marginaux...).

Principe clés du Logement d'Abord :

①

Toute personne dépourvue de logement peut accéder le plus rapidement possible à un logement de droit commun, en évitant autant que possible un passage en hébergement.

②

L'accès au logement doit être possible à tous les publics, sans condition de comportement ni de ressources, avec une participation financière et un accompagnement modulé au regard des besoins et de la capacité de chacun.

③

Toute personne sans logement ou risquant de le devenir peut accéder rapidement à un accompagnement individualisé, flexible et adapté à ses besoins et souhaits.

④

Le droit au logement désigne le droit, pour tout individu, à accéder à un logement pérenne, décent et indépendant, ou à s'y maintenir.

⑤

Les politiques orientées vers le logement s'adressent à un large public allant des ménages sans-abris aux personnes vivant en logement indigne.

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 :

- Logements à vocation bail glissant avec un Accompagnement social renforcé (Grand Biterrois)
- Accompagnement des Réfugiés par le Logement - ARL (Montpellier)
- Un Bail d'Abord (Montpellier)
- Un Chez Soi d'Abord (Montpellier)

A noter que malgré les principes affichés par la DIHAL, le déploiement du Logement d'Abord sur le département de l'Hérault nécessite quelques prérequis comme ceux d'une situation administrative régularisée et des droits ouvrables.

Logements à vocation bail glissant avec un accompagnement social renforcé dans le cadre de l'offre adaptée - AERS

Ce dispositif s'inscrit dans les différentes actions du plan « Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté », il propose aux familles un accompagnement renforcé et modulable à partir d'un logement à bail glissant capté dans le parc social.

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.

Ce dispositif a été pensé dans un premier temps sur le Grand Biterrois (dernier trimestre 2019), puis dans un second temps sur le Bassin de Thau (dernier trimestre 2020).

Il associe les acteurs du territoire dans le repérage des situations qui pourraient en relever. Un dossier SIAO est instruit le sollicitant directement. A noter que le SIAO peut proposer des dossiers traiter en commission d'orientation SIAO susceptibles de rentrer dans les critères de ce dispositif.

Se tiennent ensuite à intervalles réguliers des commissions extraordinaires réunissant l'AERS, la DDCS, le CD et le SIAO pour le territoire de Béziers. Pour le territoire du Bassin de Thau, cette commission est élargie aux agents du CD qui présentent alors les demandes des ménages potentiels.

La convention prévoit 5 attributions de logements/accompagnements/an.

Grand Biterrois - Bilan 2020 :

Nombre de commissions = 4

Nombre de dossiers visés = 6

- 4 validés – concernant des familles monoparentales ayant respectivement, 2, 3, 3 et 4 enfants. 4 baux signés ont pu être signés.
- 2 ajournés concernant respectivement une mère et un enfant. Un de ces deux dossiers a été finalement classé car la famille s'est relogée et l'autre devant être revu en 2021.

Bassin de Thau - Bilan 2020 :

- 1 réunion en janvier de concertation en vue de développer le projet sur ce secteur.
- 1 réunion en août de présentation aux opérateurs du territoire lors d'une commission d'orientation SIAO.
- Nombre de commissions = 2
 - o novembre : 1 dossier présenté et refusé concernant une mère et ses 2 enfants majeurs.
 - o décembre : représentation de ce même dossier qui sera validé (pas de logement capté ni d'admission de ce ménage en 2020).

L'Accompagnement des Réfugiés par le Logement – Groupe SOS

Ce dispositif existe depuis fin 2019. Il est porté par le Groupe SOS Solidarités (et plus précisément le CADA Elisa de Montpellier) en partenariat avec Accelair34.

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 avec des droits ouverts (ou ouvrables) pour prétendre à l'APL.

Nombre de places = 14 places réparties sur 7 logements - Cohabitation de 2 personnes isolées = hommes (5 logements), femmes (1 logement), jeunes de moins de 25 ans sans ressources (1 logement)

Lieu = Montpellier Métropole.

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.

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).

Modalités de mise œuvre et rôle du SIAO = L'orientation vers ce dispositif passe par l'instruction d'un dossier SIAO et fait l'objet d'une commission spécifique, réunissant la DDCS, ACCELAIR, le CADA Elisa et le SIAO.

Deux commissions ont pu se tenir en présentiel, ainsi :

Le 15/01/2020, 14 dossiers ont été visés :

- 3 validés
- 4 ajournés ont été ajournés pour informations complémentaires
- 7 défavorables

Le 13/02/20, 12 dossiers ont été visés :

- 3 validés
- 1 ajournés ont été ajournés pour informations complémentaires
- 8 défavorables

L'activité a ensuite été perturbée avec le confinement. Le SIAO a traité les demandes en interne et en faisait part pour validation aux autres membres de la commission par échanges de mails. Le CADA Elisa pouvait, par ailleurs, recevoir les personnes pour confirmer que celles-ci répondaient pleinement aux critères du dispositif.

Une vingtaine de dossiers a pu ainsi faire des allers-retours et ce jusqu'à ce que le dispositif soit complet au mois d'août.

Les dossiers sont désormais validés par le SIAO comme toute autre demande et au 31/12/20, 10 dossiers étaient inscrits en liste d'attente. Au vu du peu de places, de la durée de prise en charge (jusqu'à 18 mois) et des modalités d'accompagnement Accelair (n'excédant pas 24 mois), certains de ces dossiers pourraient ne plus être éligibles au dispositif. Ceci est indiqué au service instructeur afin d'anticiper des solutions alternatives pour les personnes devant quitter les CADA à brève échéance.

Bail d'Abord – Métropole

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 du parc social.

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 2020 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.

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 en attente de l'effectivité de la plateforme d'accompagnement, les noms des personnes hébergées sur l'urgence pour que cette dernière capte des logements en conséquence.

Concernant, la seconde phase, pour les publics à la rue, les opérateurs de premier accueil feront parvenir une fiche prescriptive directement à la plateforme.

Le SIAO est présent dans les commissions d'admissions.

Les 4 associations retenues pour s'occuper du suivi des ménages auront le soutien d'un travailleur social dédié ainsi qu'un ½ temps spécifique (IDE, travailleur pair, AMP...).

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.

AU 31/12/2020, **48 ménages soit 113 personnes** ont accédé au dispositif Un bail d'abord (Toits du Cœur, ISSUE, L'Avitarelle, Adages).

Un chez soi d'abord

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 programme vise à répondre à la situation de personnes sans-abris les plus vulnérables qui présentent des troubles psychiques sévères associés ou pas à d'autres problématiques et qui échappent aux dispositifs d'accompagnement classique.

Il change radicalement leur prise en charge en proposant un logement ordinaire (choisi par la personne elle-même) directement depuis la rue moyennant un accompagnement soutenu et pluridisciplinaire au domicile.

Critères d'inclusion au dispositif :

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

Territoire = Montpellier Métropole.

Nombre de logements : 100

Financement : ½ DDCS - ½ ARS

Moyens humains =

- Coordinateur
- travailleurs sociaux
- travailleur pair
- agent en gestion locative
- médecin psychiatre
- médecin généraliste
- IDE

Procédure d'intégration : lors de la phase de projet, il a été constitué une commission d'inclusion dont les membres sont les seuls à pouvoir orienter.

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.

Le bilan de l'année 2019 a permis de rajouter en tant que membre orienteur le SPIP.

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

Une planification est ainsi établie par semestre. Afin d'élargir la possibilité d'orientation, une place supplémentaire est mise à la disposition pour d'autres opérateur tous les 3 mois.

Modalités de mise œuvre et rôle du SIAO : Le dispositif Un chez soi d'abord prévoit d'accueillir 100 personnes sur 24 mois.

La crise sanitaire ayant impacté les inclusions, une montée en charge a été réévaluée en fin d'année 2020 avec 5 admissions mensuelles.

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 GCSMS sollicitera le SIAO en fonction des places disponibles pour l'organisation de nouvelles commissions.

Au 31/12/2020, **42 personnes incluses**, 47 personnes ont été orientées : 6 départs du dispositif : 1 décès, 1 personne n'a finalement pas intégré, 1 refus, 3 (ré)incarcérations.

IV- Les missions transversales

1- Système d'information et Observation sociale

1.1 Le Système d'Information SIAO

SI-SIAO est une plateforme informatique nationale au cœur du fonctionnement du secteur de l'hébergement et du logement dont les principales fonctions sont :

- La gestion des demandes et leur suivi.
- Le recensement des disponibilités en temps réel (pas d'anticipation des sorties à venir, d'où cette organisation propre au SIAO34 avec l'envoi de mails de la part des opérateurs gestionnaires de places pour l'envoi de dossiers).
- 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 statistiques.

Le SIAO et les opérateurs de l'AHJ utilisent depuis janvier 2014, le SI-SIAO. Les demandes d'hébergement sont saisies par le SIAO depuis janvier 2015 puis par les instructeurs progressivement depuis 2016.

La refonte du SI-SIAO déployée le 21 septembre visait à fusionner, dans un même outil informatique, les activités relevant de l'hébergement d'urgence géré par le 115 et celles relevant de l'insertion. Une "modernisation" de l'outil qui devrait, à terme, "simplifier et améliorer le suivi des personnes".

Or depuis la mise en ligne de la nouvelle version, de multiples dysfonctionnements sont apparus. Les SIAO ont multiplié les messages d'alerte auprès de la DGCS. En effet, depuis le 21 septembre, les travailleurs sociaux et les gestionnaires de structures d'hébergement ou de logement bataillent pour gérer les disponibilités et les demandes : des places "logement" sont confondues avec des nuitées hôtelières, il est impossible d'orienter une personne à la rue vers une structure d'hébergement alors que des places sont disponibles, ou encore de clore un dossier en ligne une fois la personne hébergée. Ces équipes peinent aussi à accéder à des informations stockées en ligne (plus de recherche possible par numéro d'identifiant ou par date de naissance, historique de demandes et d'orientation des personnes inaccessible, certaines personnes apparaissent deux, voire trois fois, quand d'autres sont supprimées du fichier). Et les données enregistrées ne sont pas sécurisées : des notes privées et des informations nominatives sont notamment devenues accessibles à tous les utilisateurs et non aux seuls profils autorisés, y compris depuis un autre département. Un volet particulièrement sensible pour les travailleurs sociaux, soucieux de la confidentialité de leurs rapports. Voilà quelques-uns des problèmes recensés et considérés comme

"urgents" par la Fédération des acteurs de la solidarité, et qui ont été transmis le 29 septembre à la DGCS.

Le SIAO 34 a travaillé en mode dégradé durant près de 6 mois. Alors même que les extractions ne sont toujours pas exploitables ainsi que les listes d'attentes. Ces deux points freinent grandement le fonctionnement d'envoi des candidatures sur des places vacantes déclarées ainsi que des analyses chiffrées.

Le SIAO-Hérault est resté mobilisé pour accomplir les missions qui lui incombait en faveur des personnes sans-abris, durant les premiers mois du déploiement de la refonte :

- Participation aux ateliers de travail proposés par la DGCS (nombre restreint de SIAO ont pu y participer en audioconférence)
- Participation aux groupes d'appui national 115/SIAO organisé par la FAS vendredi 9 octobre
- Participation de notre chargée de déploiement SISIAO à toutes les réunions Webs proposées par la DGCS
- Point de suivi journalier des éléments correctifs et/ou dysfonctionnement pour ajustements des pratiques
- Poursuite des formations auprès de tous les utilisateurs (instructeurs, opérateurs hébergements)
- Création en cours de guide utilisateur plus explicite et détaillé que celui de la DGCS
- Reprise des traitements et suivis des demandes d'Insertion

Le SIAO en lien avec la DDCS avait budgétisé l'intervention d'une chargée de déploiement SI-SIAO afin d'anticiper les besoins en formation lors du lancement de la nouvelle application.

Ainsi ont été prodiguées :

- 27 formations en faveurs des opérateurs hébergement et/ou instructeurs (près de 200 travailleurs sociaux).
- -12 formations en faveurs du conseil départemental auprès des STS de l'ensemble du département (plus de 100 agents).

Les formations de première utilisation à cette application sont maintenues depuis fin de trimestre 2020 tous les jeudis après-midi sur inscription auprès du secrétariat.

1-2. La mission d'observation sociale

Afin de parfaire cette mission, essentielle, le renfort d'une chargée d'étude et d'observation sociale est prévu courant d'année 2021.

↳ 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.

↳ Recueil d'indicateurs AHI : Depuis 2015, le SIAO a la charge du recueil, de la vérification et de la compilation des recueils d'indicateurs AHI renseignés par les structures d'hébergement et de logement adapté de l'Hérault.

↳ Le site internet du SIAO34

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

↳ 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.
- ✓ **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 – 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.

Depuis le départ du Dr. MEHENNI en septembre 2020, le SIAO cherche activement un médecin afin de poursuivre cette mission. La DDCS a complété le financement du poste pour proposer un temps plein dès 2021.

Activité spécifique « période COVID » :

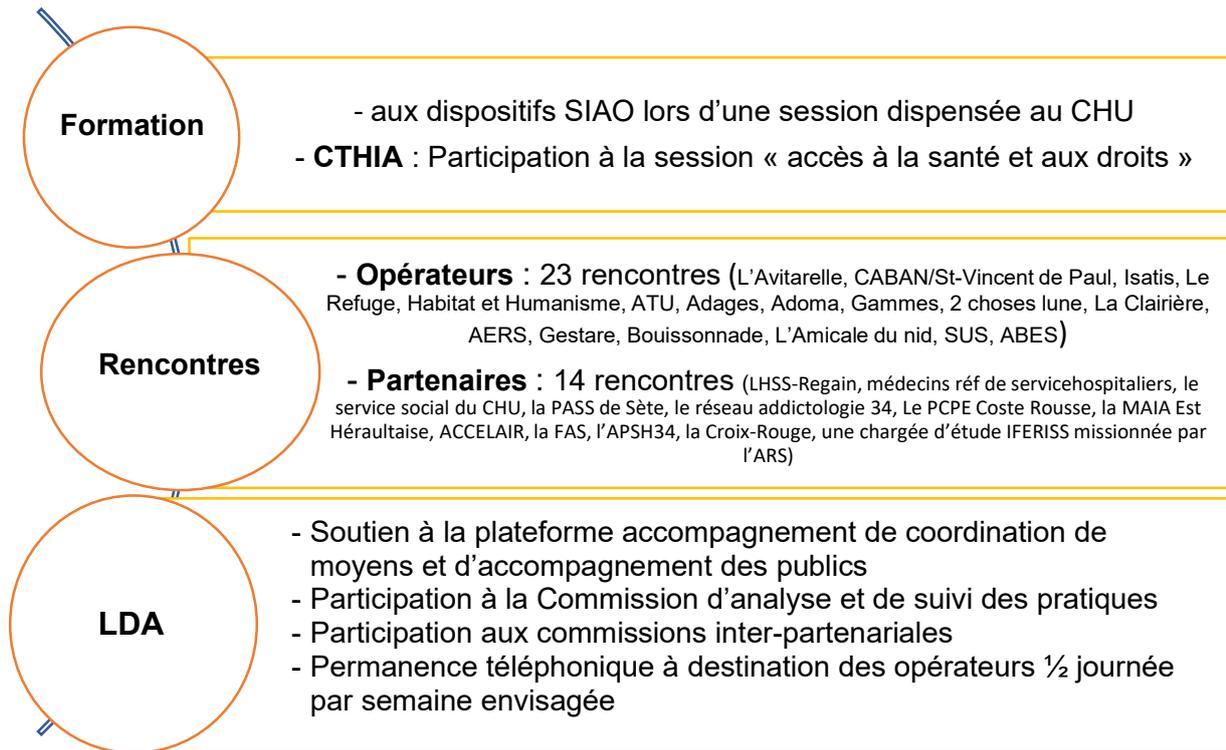
- **En amont de la crise sanitaire** : planification de la gestion en mode dégradé et veille médicale
- **Durant le confinement** : Information sur l'évolution du dispositif de mise à l'abri des personnes + Soutien aux opérateurs pour gérer l'accompagnement médical des résidents + Coordination médicale sur les dispositifs de mise à l'abri (avant la mise en place de la plateforme Covid) + Coordination avec les dispositifs veilles sociales et sanitaires

Le médecin a pu être un soutien très précieux en interne dans la coordination sanitaire des situations complexes de personnes hébergées sur les dispositifs de mises à l'abri essentiellement mais également :

- Lors des commission **ALTER** : participation à 2 commissions, soutien à Olivier Calas sur les questions médicales lorsque nécessaire.
- Lors de la commission **Situation complexe** : coordination sanitaire, recherche de solutions d'hébergement d'aval.

Le médecin s'est inscrit dans une démarche collaborative pour :

- * Le déploiement du projet EMCT de l'AERS : réunions de présentation du dispositif aux opérateurs, soutien et accompagnement des opérateurs à l'orientation de personnes sur le dispositif
- * Le soutien au SAMU social pour l'organisation des soins des personnes à la rue : mobilisation des professionnels libéraux et centres de santé



Suite à ce bilan et au précédent état de lieux, le Dr. Mehenni a élaboré 30 préconisations.

Il s'agit de prioriser des actions autour des thématiques : Psychiatrie, Addiction, Vieillesse de la population, Nécessité de formation et Gestion des Urgences.

Psychiatrie :

- Articuler des possibilités d'accueil temporaire en FAM ou foyer de vie pour les publics AHI/LDA.
- Proposer des actions « aller vers » des CMP (entamer les discussions avec le professeur en charge des CMP).
- Organisation de réunions thématiques en lien avec l'UMIPP et des formations en faveur des travailleurs sociaux.

Addictologie :

- Renforcer les liens partenariaux avec les services d'addictologie des services hospitaliers.
- Proposer le redéploiement d'activité hors les murs. Action menée lors de la période COVID (addictologue du CHU).
- Poursuivre les actions auprès des travailleurs sociaux de l'AHI/ LDA par les équipes spécialisées (équipe mobile, CSAPPA...).
- Poursuite de l'astreinte téléphonique médicale urgences/situations complexes addictologiques « LE LIEN », à destination des professionnels de l'accompagnement (travailleurs sociaux et professionnels de santé) : mise en place sur la base du bénévolat d'addictologues du CHU afin de faciliter la prise en charge et/ou l'accès à une hospitalisation pour les problématiques en lien avec une addiction.

Veillement de la population :

- Discuter mise en œuvre évaluation en aller-vers, Coordination Territoriale d'appui.
- Proposer des procédures d'admission facilitées sur des EPADH // « Favoriser l'accueil des personnes précaires vieillissantes sortant de l'AHI ».
- Travailler un partenariat sur les futurs dispositifs : résidence autonomie, EHPAD à domicile.
- Rencontre FAS pour participation à la journée Gériatrie et Précarité.

Nécessité de formation :

- Participer à formation aux internes faculté de médecine Montpellier Nîmes.
- Poursuivre les formations en faveurs des travailleurs sociaux.
- Poursuivre la sensibilisation des équipes médicales au monde de l'AHI.

Gestion des Urgences :

- Rencontrer le médecin responsable du SAMU34/centre 15 : projet « amélioration des démarches diagnostics avant hospitalisation des patients sans abri »
- Renforcer les liens et proposer des procédures pour les patients sortant d'hospitalisation sans abri

3 – Mission juridique & le dispositif Alter

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 2020, le volume d'appel par semaine est de 24 appels entrants en moyenne sur la permanence juridique.

Structures ayant sollicité la permanence juridique en 2020 :

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

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 alternatif'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 en 2020, 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.

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.

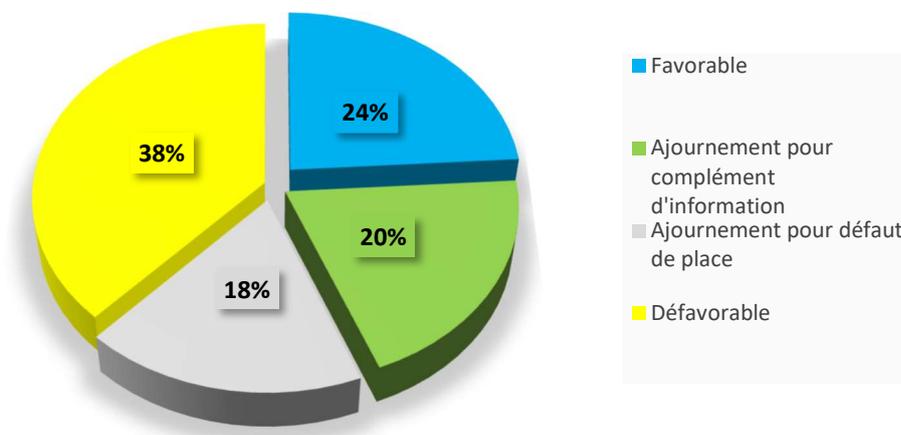
Alter vise à proposer une alternative à l'hébergement d'urgence ou d'insertion au long cours, une alternative à l'hébergement à l'hôtel pour des personnes en situation administrative complexe qui ne nécessitent pas un accompagnement social renforcé.

La commission d'admission Alter :

Au cours de l'année 2020, **la commission Alter s'est réunie 13 fois** soit **10 commissions d'admission, 2 commissions de suivi et 1 commission technique.**

Nombre de personnes admises sur Alter en 2020 : 54 personnes soit 16 ménages

Traitement des demandes Alter 2020



- ◇ Les admissions ont baissé de 9% par rapport à l'année précédente (33% en 2019).
- ◇ Les ajournements pour complément d'informations restent stables (19% en 2019).
- ◇ **Les ajournements pour défaut de place ont presque doublé (11% en 2019).**
- ◇ **Il y a 38 % de refus (37% en 2019)** cela correspond à des situations qui ne rentrent pas dans les critères prévus au cahier des charges.

Typologie des demandeurs : 43% de familles (couples avec enfants)

Le nombre de femme isolées avec enfant est en nette augmentation : 35 % en 2020 (26% en 2019).

Alter en chiffres ...

- Taux d'occupation du dispositif : 96.60%
- Durée moyenne de PEC : 287 jours

- Nombre de personnes différentes accueillies : 226 dont 118 adultes (dont enfant majeur)
 - 83% des adultes sont sans ressources. 17% ont des ressources au cours de l'année (10 salaires, 3 RSA, 2 AAH, 4 AF, 1 Autre).
 - Sorties du dispositif : 13 ménages, soit 31 personnes
- ↪ 4 ménages soit 12 personnes sont sorties vers du logement ordinaires (3 via Syplo + 1 sur le parc privé).
- ↪ 4 ménages soit 13 personnes sont sorties vers du logement intermédiaire (1 IML + 1 SLBG + 2 SLSBG).
- ↪ 5 ménages, soit 6 personnes sont sorties en hébergement généraliste (4 urgences + 1 stabilisation).

Activité spécifique « période COVID » :

- Fermeture des guichets de la préfecture jusqu'en juin. Ceci a notamment entraîné d'importantes difficultés pour les personnes admises sur le dispositif Alter de déposer leurs demandes de titres en préfecture et a eu pour effet de ralentir le travail de sortie du dispositif.
- Les 4 orientations exceptionnelles sur l'urgence décidées d'un commun accord entre les structures, le SIAO et la DDCS, Elles concernaient des ménages pour lesquels la régularisation était effective, les droits ouverts et les demandes de logement faites. Ceci a permis de mobiliser des places Alter supplémentaires pour des ménages qui avaient besoin d'un accompagnement spécifique.
- Dans l'activité des commissions d'admission, le pourcentage des ajournements pour défaut de place a presque doublé. En accord avec la DDCS, 18 places Alter supplémentaires ont été ouvertes au début de l'année 2021.