

# Rapport d'activité 2021

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

SIAO 34



## Sommaire

Partie 1	Présentation du SIAO34 .....	4
1	Cadre réglementaire.....	4
2	La vie associative .....	6
3	Ressources humaines .....	8
4	Perspectives et préconisations pour 2022 .....	9
Partie 2	Activités du SIAO34 .....	12
I-	Pôle Urgence et Veille Sociale .....	13
1	Coordination de la veille sociale .....	13
2	Dispositif 115 .....	18
2.1	Rappel du fonctionnement .....	18
2.2	Indicateurs principaux d'activité.....	20
2.3	L'offre du SIAO ....	26
3	L'intervention sociale auprès des ménages de l'hôtel 115.....	32
II-	Pôle Insertion.....	37
1	Rappel du fonctionnement ou la gestion de l'offre et de la demande.....	37
2	Indicateurs principaux d'activité .....	39
3	L'offre du SIAO .....	54
III-	Pôle Accès au Logement.....	57
1	La labellisation SYPLO.....	58
2	Les dispositifs inscrits dans une approche de logement d'abord .....	71
IV-	Les Missions Expertes .....	73
1	Mission Santé .....	73
2	Mission Juridique et dispositif ALTER.....	74
Annexes	.....	80

---

**Edito**

---

2021 fut, encore, une année particulière. Marquée d'une part, par la sortie progressive des restrictions sanitaires, créant un certain immobilisme généralisé dans tous les secteurs et d'autre part, marquée par les dysfonctionnements du système informatique SI-SIAO entraînant des difficultés d'opérationnalité et donc des retards dans le traitement des demandes d'hébergement.

Cependant, les équipes du SIAO-Hérault ont su rester mobilisées et s'adapter pour poursuivre leurs missions en direction des ménages les plus en vulnérables, sans-abris ou risquant de l'être et pour les accompagner au mieux.

Rappelons que le SIAO ne se limite pas à la mise à l'abri des ménages, il s'articule autour de différents pôles qui proposent un panel d'interventions afin de les soutenir dans leur parcours d'insertion, d'accès aux droits, à l'hébergement et visant l'accès au logement autonome. Même si sur ce dernier point, la difficulté d'accès sur notre département, et plus encore sur le métropolitain, met en tension, par ricochets, tous les dispositifs de l'AHI et laisse encore, malgré les moyens mis à la hausse, nombreux ménages sans abris.

Fort de réactivité et de positivité notre SIAO a su prendre le tournant et évoluer au fil des nouvelles directives de l'Etat. Il doit répondre aujourd'hui aux engagements édictés par la circulaire du 31 mars 2022. Celle-ci, vise au recadrage opérationnel des missions et du pilotage des SIAO, que ce soit dans la mise en œuvre de la politique du Logement d'abord que pour assurer l'effectivité et la performance du Service Public de la Rue au Logement. Elle positionne les SIAO en véritable clef de voûte et tend vers l'articulation des politiques publiques entre elles dans une dynamique de responsabilité partagée, y incluant ainsi, l'Etat, les collectivités territoriales volontaires, les représentants des associations du secteur AHI et de bailleurs sociaux.

Le SIAO-Hérault, déjà engagé sur le modèle du Logement d'Abord, et sensible à la participation des personnes accueillies, travaille dès à présent à cette mise en œuvre.

Vous trouverez dans ce rapport d'activité, un exercice d'écriture alliant le chiffre et le commentaire, ainsi qu'une réflexion sur les influences de notre activité et leur concordance avec les politiques publiques du moment.

Toute l'équipe vous souhaite une bonne lecture.

## Partie I Présentation du SIAO34

les acteurs (de la veille sociale au logement) et améliorer la fluidité de l'hébergement jusqu'au logement.

**Coordonner**

les démarches d'accès à l'hébergement et au logement pour les personnes sans domicile, ou risquant de l'être et simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent

**Simplifier**

**Observation sociale**

afin de afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées

de la prise en charge dans le parcours des personnes

**Continuité**

respectée par la connaissance de l'ensemble des demandes départementales et des disponibilités de l'offre

**Equité**

**Orienter**

les personnes en fonction de leurs besoins

### 1- Cadre réglementaire

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 2014 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.

## 2- La vie associative :

Le SIAO34 est porté par l'association SIAO-Hérault. Son action sera fondée sur des valeurs partagées :



En 2021, le SIAO s'est organisé autour des instances suivantes :

- ✓ Une Assemblée Générale ordinaire
- ✓ Deux Conseil d'Administration

En date du 03 juin 2021, 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 15 membres.

- ✓ 10 Bureaux dont 1 élargis aux membres du CA

La composition du **bureau du Conseil d'Administration** a été approuvée à l'unanimité lors du CA suivant l'AG du 03 juin 2021 :

- Président : Bernard FABREGUETTES (Président Solidarité Urgence Sétoise)
- Vice-Président : Éric FINE (*Coordonnateur du Pôle Social*)
- 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)
- Membres du bureau : Philippe COULET (Président Société de Saint Vincent de Paul) Annabelle JOLLAIN (PACT-SOLIHA HERAULT) et Michèle AUDOUART (Les toits du cœur)
- Invité Permanent : Antonio RAMOA (CRPA)

#### 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.

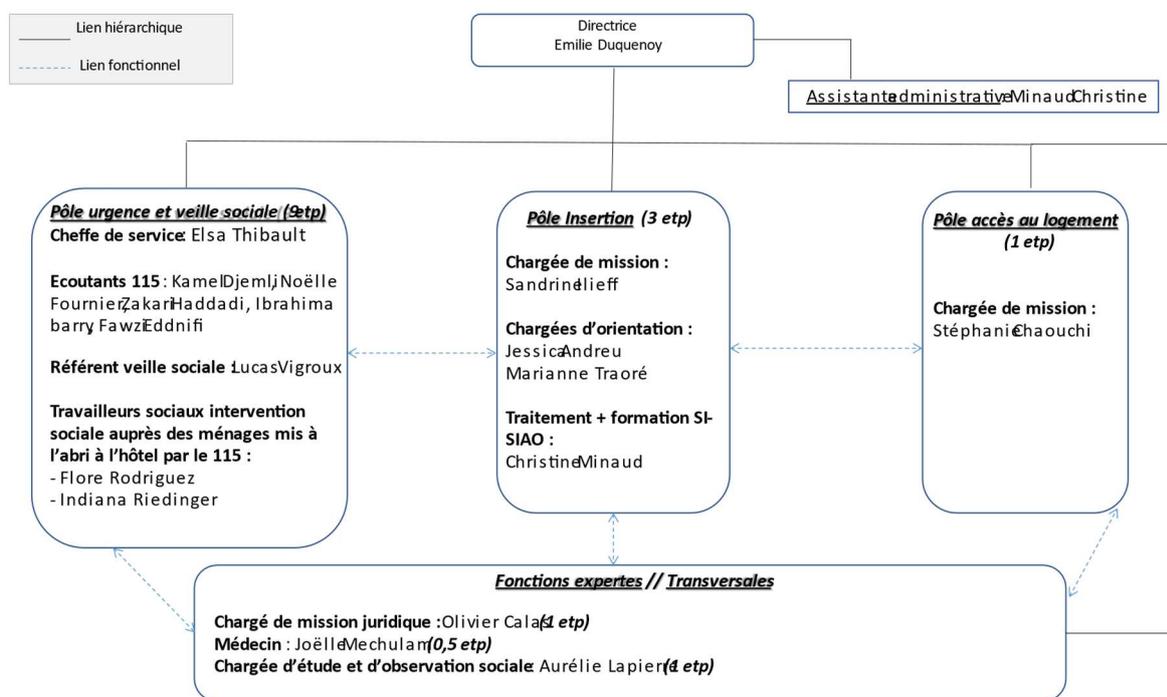
Cette approche réflexive et son opérationnalité sera poursuivie en 2022.

### 3- Ressources Humaines :

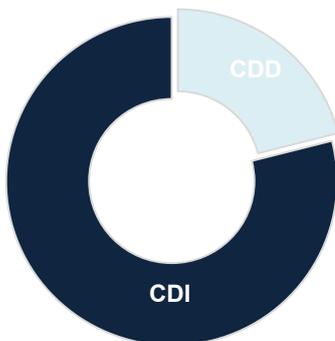
Faits marquants des ressources humaines en 2021 :

- L'arrivée de Aurélie Lapierre, chargée d'étude et d'observation sociale dont le poste a été financé et pérennisé
- L'arrivée du Dr Mechulam sur le poste de médecin vacant durant plusieurs mois
- De la mobilité interne : Christine Minaud ancienne écoutante 115 devenue assistante administrative et technicienne SI-SIAO ainsi que Flore Rodriguez ancienne écoutante 115 diplômée du travail social intervenant socialement auprès des ménages mis à l'abri. Arrivée de 2 nouveaux collègues écoutants en CDI Kamel Djemli et Fawzi Eddnifi.

Soit au total 18 ETP qui mettent en œuvre les missions du SIAO au 31 décembre 2021.

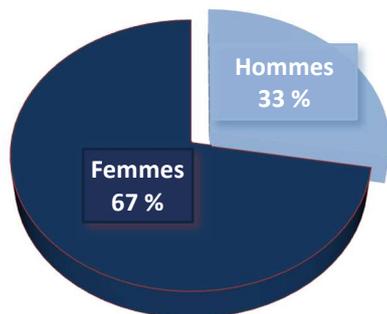


#### Les types de contrat au 31/12/2021

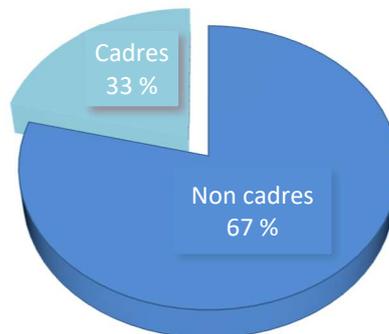


- 3 CDD  
- 15 CDI

Rapport Hommes / Femmes



Rapport Cadres / Non-cadres



#### 4- Perspectives et préconisations pour 2022 :

Au regard de l'expérience acquise en 2021, de l'analyse des données chiffrées et des réflexions menées, le SIAO propose les perspectives suivantes :

Pôle	Besoins	Préconisations
<b>Transversal</b>	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 vacantes	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
	Multiplier les réflexions collectives, les partenariats institutionnels	Rechercher des partenariats plus actifs avec les collectivités, les EPCI

<b>Urgence</b>	Inadaptation des mises à l'abri en hôtel	Poursuivre la transformation des places vers des solutions plus adaptées
	Manque permanent de places en hébergement pour les familles	Poursuivre la transformation des nuitées hôtelières et l'augmentation des possibilités sur site
	Mieux accompagner les publics touchés par le sans-abrisme et les encourager dans un parcours d'Insertion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre le travail tripartite sur la création d'une plateforme d'accompagnement</li> <li>- Généraliser les démarches de l'aller vers, premier accueil social inconditionnel de proximité et de référence de parcours</li> <li>- Renforcer l'accès aux droits des publics les plus défavorisés par un meilleur accès aux dispositifs d'accueil et d'information</li> </ul>
	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)
<b>Insertion</b>	Proposer des réponses adaptées aux nouveaux publics émergents	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer des modalités d'hébergement / accompagnement innovant et répondants aux problématiques spécifiques et/ou nouvelles</li> <li>- Apporter une analyse stratégique sur : taux de validation, orientations, admissions, durée de prise en charge, sorties positives et/ou retour dans l'AHJ</li> </ul>
	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"> <li>- Recenser les échecs d'admissions</li> <li>- Proposer des formations des rappels de fonctionnement aux services instructeurs afin qu'ils puissent transmettre la globalité des informations aux ménages</li> </ul>

		(modalités d'hébergement et d'accompagnements en fonction du dispositif sollicité).
<b>Logement</b>	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"> <li>- Sensibiliser l'équipe d'intervention sociale des ménages à l'hôtel sur le repérage des familles pouvant accéder à un logement.</li> <li>- Trouver des orientations directes vers le logement depuis le 115</li> </ul>
	Sortir de la gestion d'urgence de l'hébergement et développer les solutions pérennes de logement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amorcer un travail partenarial avec l'AIVS</li> <li>- Débuter un partenariat dynamique avec les bailleurs sociaux</li> <li>- Poursuivre la mobilisation du SIAO34 dans le déploiement de la politique du logement d'abord</li> </ul>
	↳ La finalité reste l'accès direct au logement avec un accompagnement adapté aux besoins des personnes : l'insertion se faisant directement dans le logement.	

2022, 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	25	2	2	+ de 60	18
	Réunions animées (dont 5 «veille sociale», 9 «groupe de travail» et 11 «groupes projet»)	Matinées de sensibilisation pour les bénévoles	2 Réponses positives à des appels à projet	Structures partenaires sur la mission	Participation à une maraude ou dans un accueil de jour
Chiffres veille sociale Hérault	6	24	19	8	16
	Accueils de jour généralistes	Maraudes identifiées, dont 18 « public généralistes » et 6 spécifiques	Distributions de repas (dont maraudes alimentaires)	Permanences de soins gratuits et inconditionnel (dont PASS)	Associations proposant une aide vestimentaire
Chiffres sur le public rencontré	Montpellier : Nombre personnes rencontrées par jour de distribution - Octobre, Novembre Décembre (1e remontées stabilisées)		78(+6%)	80% d'hommes isolés 17% femmes, 5% d'enfants	
	543(+10%) dans les 3 accueils de jour	340 (+18%) sur 2 lieux de distribution de repas le midi	302 (+21%) sur 3 lieux de distribution de repas le midi	personnes rencontrées en moyenne par jour (par 3 maraudes en période hivernale)	
	91% des ménages sont des personnes isolées, 9% des familles ou des couples				

Pour rappel, l'article L. 345-2-4 de la loi ALUR prévoit que les SIAO assurent la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale, qui est « chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état ».

Depuis 2019, le SIAO 34 a développé cette mission de coordination de la veille sociale, notamment autour de quatre axes de travail qui sont développés ci-dessous.

A noter par ailleurs que cette mission a une dimension très évolutive et son contenu change chaque année malgré quelques routines mises en place, notamment sur la tenue des réunions veille sociale, des groupes de travail et sur la production des plaquettes veille sociale.

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

Cet axe est principalement alimenté par trois éléments :

La production d'outils pour centraliser les informations : les Plaquettes veille sociales trimestrielles, envoyées à environ 270 personnes, la Pratik Map sur Montpellier (anciennement dénommée « Carte des lieux essentiels ») et la coordination du déploiement de l'application Pratik, en

partenariat avec Entraide SDF et la Jeune Economique (à l'origine du développement de l'application).

La production des comptes-rendus de réunions, qui donnent un certain nombre d'informations sur les actualités des structures, leurs difficultés et les constats qualitatifs qu'ils portent sur les personnes qu'ils rencontrent ou accueillent.

La production de remontées trimestrielles, mises notamment sur le site du SIAO, principalement sur le nombre de personnes rencontrées en moyenne par jour sur les lieux d'accueil, de distribution de repas et lors des maraudes. Concernant ces remontées, les chiffres affichés en début de paragraphe montrent que le nombre de personnes rencontrées ou accueillies a globalement augmenté. Par ailleurs plus de familles ont été rencontrées par le Samu social, notamment dans le cadre de ses maraudes avec l'Equipe Mobile de Soutien des Familles. Enfin, la plupart des associations sur Montpellier soulignent l'augmentation du nombre de jeunes rencontrés.

La réponse positive à un appel à projet pour embaucher un.e salarié.e sur 6 mois pour produire une étude comparative sur des projets de sensibilisation au sans abris inspirants en France. Cette étude sera conduite courant 2022.

### *Axe 2 : Coordonner et mettre en lien les différents acteurs*

Cet axe est central dans la mission puisque c'est par l'organisation de différents temps de coordination, d'échanges formels et informels quotidiens et par la rencontre régulière de nouveaux partenaires que découlent les autres axes. Deux types de réunions sont à noter :

Les réunions animées par la mission veille sociale du SIAO (voir schéma en Annexe), dont :

- Les réunions veille sociale à Montpellier et Sète, qui visent à favoriser rencontres et échanges entre bénévoles et professionnels
- Les groupes de travail « Maraude-accueils de jour » à Montpellier, dont l'objectif est d'aborder des sujets plus concrets et plus techniques
- Les groupes projets, qui découlent des groupes de travail mais ciblent un projet en particulier

Afin de poursuivre les échanges régulièrement, cinq groupes WhatsApp ont été créés (veille sociale, groupe travail maraudes et différents groupes projets). Au total, c'est environ 800 messages et 85 photos échangés collectivement. Le contenu et ce qu'a permis d'organiser ces temps de rencontre est détaillé dans l'axe 3 et en annexe.

Les comités de pilotage ou comités techniques auxquels le SIAO participe sur la mission veille sociale, notamment en apportant une expertise dans la connaissance du secteur du sans-abrisme et concernant les difficultés rencontrées par les structures. Il s'agit principalement :

- Du comité technique du projet de lutte contre la précarité menstruelle des femmes, porté par le planning familial
- Du comité de pilotage du projet Vobsalim (observatoire départemental de l'aide alimentaire).
- Du comité de pilotage de Soliguide (porté par l'association Solinum), notamment pour s'assurer de la complémentarité avec l'application Pratik
- Participation aux Etats généraux de la solidarité portée par la mairie : co-animation d'un atelier et contribution générale à la réflexion
- Du comité technique autour de la création du chenil solidaire, porté par Coalia.

Par ailleurs, un certain nombre de nouveaux partenariats ont été établis et une mise en lien a été favorisée avec le réseau veille sociale. Quatre d'entre eux particulièrement importants : SIAO34/ Maison des Sciences de l'Homme autour de l'observatoire du sans-abrisme et de l'embauche d'un salarié ; SIAO34/ La Cloche sur le soutien à leur implantation à Montpellier ; SIAO34/ La Bulle Douche Nomade/ A.E.R.S/ Agence du don en nature autour du projet « hygiène » ; SIAO34/ Jeune Chambre Economique (JCE)/ Entraide SDF/ Métropole autour de l'application Pratik (Pour plus de détails, voir l'annexe

Enfin, le SIAO a pris contact avec d'autres territoires (Paris, Grenoble, SIAO95, etc.) et va développer ces liens en 2022, notamment à travers la mission d'étude des actions de sensibilisation au sans-abrisme.

De nombreux détails sont donnés en annexe N° sur les différentes instances et sur les l'ensemble du réseau partenarial.

### *Axe 3 : Accompagner et soutenir les associations, notamment dans la construction de projets individuels et collectifs*

Cet axe recouvre des éléments relativement différents puisque qu'il peut s'agir de donner quelques conseils à une association ou de l'orienter vers une personne ressource jusqu'à accompagner des projets collectifs dans le cadre de la mission veille sociale.

Accompagner et soutenir individuellement les associations

Un travail de connaissance des associations : Avant tout, cette mission repose sur une bonne connaissance des partenaires associatifs, à travers notamment la participation régulière à certaines activités (accueils de jour, maraudes), à des assemblées générales, à des conseils d'administration, à travers une rencontre des bénévoles, etc.

Cette connaissance permet ensuite de d'être en soutien technique ou d'orienter pour des conseils et/ ou un accompagnement sur le développement et la vie des association ou d'autres sujets plus spécifiques. Certains soutiens techniques ont été apportés. Un important par exemple sur la

réponse de l'Association Languedocienne Pour la Jeunesse (ALPJ) pour mettre à disposition une cuisine partagé dans la plateforme Famille, non aboutie actuellement. Un partenariat avait par ailleurs été conduit avec les Restos du Cœur Hérault pour qu'ils installent une antenne spécifique famille sur le lieu d'accueil.

La formation, un point central : La formation est par ailleurs apparue comme essentielle pour les bénévoles des accueils de jour et des maraudes, notamment sur les questions de posture, d'aller vers et sur la connaissance du secteur du sans-abrisme et des « publics ». Deux matinées de sensibilisation ont donc pu être organisées par le SIAO34, permettant de sensibiliser 40 et 50 bénévoles, avec une introduction par la mission veille sociale et l'organisation de cinq tables rondes tournantes avec le 115, le Samu social, le Service d'Accueil et d'Orientation de CORUS, des CAARUD Axess et Réduire les Risques et de l'UMIPPP et de la PASS Psy (voir photos et détails en annexe).

Enfin, le SIAO met en lien des bénévoles qui souhaiteraient être formés sur des sujets spécifiques et des structures expertes sur le sujet. Par exemple, des sensibilisations sont organisés sur la réduction des risques par le CAARUD Réduire les Risques.

Accompagner et coordonner des projets collectifs (voir annexe N° pour les détails)

Dans le cadre de la mission de coordination, le SIAO a vocation à soutenir, accompagner et/ ou coordonner des projets collectifs. Quatre projets sont principalement à souligner, dont un qui est en chantier.

Le projet « hygiène » sur Montpellier, qui consiste à coordonner avec La Bulle un réseau d'association pour mettre à disposition des personnes sans-abris des produits d'hygiène.

Un Noël commun a été organisé à Montpellier, coordonnée par le SIAO et la mairie sur l'ensemble et sur la coordination logistique par l'AHM, la Table d'Anouk et SSVP, en lien avec SIAO/ mairie. Une vingtaine de partenaires sur l'évènements, 650 servies mais des difficultés notables rencontrées dont l'impossibilité de servir certaines personnes accueillies.

Projet de local commun/ « Tiers lieu de la solidarité » : Ce projet est en chantier actuellement et vise à fédérer des dynamiques autour d'un projet de lieu, notamment sur la question de la synergie des associations, de la participation des publics, de l'observatoire du sans-abrisme et de l'organisation d'évènements/ ateliers/ débats dans l'objectif de faire se rencontrer personnes avec et sans domicile.

Le détail de chaque projet est à retrouver en Annexe

#### *Axe 4 : Soutenir les travailleurs sociaux de la mise à l'abri à l'hôtel*

L'axe 4 a cette année eu un fonctionnement particulier puisque des tickets services ont été distribués pendant une bonne partie de 2021. Pour autant, trois éléments sont à noter sur la

mission veille sociale : l'actualisation des informations à destination des familles ; la re-conduction du partenariat avec SSVP pour la distribution de repas à ces familles le soir ; le soutien au projet de l'ALPJ d'installation d'une cuisine partagée dans la Plateforme d'accueil des familles

<i>La mission veille sociale – Les chantiers 2022</i>	
<i>Axe 1 : Produire connaissance et expertise</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encadrer le salarié qui conduira l'étude sur la sensibilisation au sans-abrisme, en partenariat avec la MSH</li> <li>- Réfléchir au déploiement de l'application <i>Pratik</i> sur d'autres territoires</li> <li>- Mettre en place une diffusion d'information plus systématique, voire une newsletter, en lien avec la mission d'étude et d'observation sociale, pour faire des remontées chiffrées et donner des informations et des actualités</li> <li>- Poser les bases d'un répertoire des acteurs et dispositifs de la veille sociale</li> </ul>
<i>Axe 2 : Coordonner la veille sociale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuer d'organiser les réunions veille sociale à Sète, à minima tous les 6 mois</li> <li>- Continuer de fédérer autour des réunions veille sociale, en les rendant de plus en plus participative</li> <li>- Fédérer autour de plusieurs enjeux importants : formation, participation, organisation d'évènements/ ateliers communs, etc.</li> <li>- Approfondir la réflexion sur les points de coordinations possibles entre les accueils de jour, notamment en lien avec une étude faite par l'ANSA (<a href="https://urlz.fr/hzJQ">https://urlz.fr/hzJQ</a>)</li> </ul>
<i>Axe 3 : Soutenir les projets individuels et collectifs</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre le projet hygiène : continuer et réajuster les commandes, assurer un suivi des stocks, produire un bilan, notamment auprès des personnes sans-abris, etc.</li> <li>- Construire le projet « Tiers lieu de la solidarité » : Terminer l'écriture du projet et en parler largement. En parallèle, les différentes dynamiques mais « hors les murs » (participation des publics, débats, liens avec l'observatoire du sans-abrisme, organisation d'évènements, développement de nombreux partenariats, notamment dans le secteur culturel, etc.)</li> <li>- Alimenter un contenu commun de formation pour les maraudes, en associant notamment des personnes sans domiciles</li> <li>- Soutenir la mobilisation de bénévoles, notamment en période estivale et en lien avec la mairie (par exemple, production de fiches « bénévolat » sur le modèle de La Fabrique de la solidarité)</li> <li>- Mettre en lien les associations avec la réserve citoyenne de la mairie sur des évènements très ponctuels</li> </ul>

<i>Axe 4 :</i> <i>Soutenir les</i> <i>travailleurs</i> <i>sociaux de la</i> <i>mise à l'abri</i>	- Valoriser l'application <i>Pratik</i> auprès des familles - Continuer de coordonner le suivi des repas le soir à SSVP - Mettre en place des réflexions en associant les familles mises à l'abri à l'hôtel autour des projets de cuisines partagées (celle dans le cadre de l'accueil de jour « Familles » ou les projets de la mairie de Montpellier)
--	---

## 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.

### ♦♦ Une équipe pour mettre en œuvre la mission ♦♦

L'équipe des écoutants 115 est composé de 6 écoutants, en CDI. L'équipe assure le décroché de la ligne d'urgence tous les jours de l'année de 8h30 à 22h. La ligne est transférée de nuit à l'équipe des veilleurs de nuit de l'ACALA.

#### **Une équipe en mouvement :**

L'équipe a été renouvelée pour moitié en avril 2021. Des mutations internes et une fin de CDD ont permis le recrutement de 3 nouveaux écoutants. Cette stabilisation de l'équipe a permis de faire évoluer le planning et de réorganiser les tâches.

#### **Mise en place d'une « seconde ligne », en semaine :**

Jusqu'alors l'écoutant en poste assurait toutes les tâches (décroché et administratif). La mise en place d'un poste dit de « seconde ligne » en journée (10h30-19h30) du lundi au vendredi a répondu à un double objectif : permettre une gestion améliorée des tâches administratives et un appui au décroché en début de soirée (demande de prestations plus importantes). L'écoutant de seconde ligne a en charge la gestion des tâches administratives : tableaux de prise en charge, mise à jour des données dans le logiciel en différé, envoi des bons pour la facturation, gestion des orientations par mail. Il peut venir en appui technique des collègues de première ligne et prendre le temps de rappeler un partenaire pour approfondir la compréhension d'une situation.

En début de soirée, il est en appui de l'écoutant de soirée pour répondre aux demandes de prestations.

#### **Participations de partenaires aux temps de régulation quotidien :**

Afin d'améliorer les relations partenariales, et de mieux faire connaître le travail du 115, 8 services partenaires sont venus à l'occasion des « régulations » quotidiennes. Ces temps ont permis, grâce à une meilleure interconnaissance de faciliter la communication à destination des personnes concernées par le sans-abrisme. (SAO, Pole RSA et Accueil de jour CORUS, EMSF, 2 ISCG, Croix rouge française (hébergement d'urgence de l'abbaye de l'Épée ; Samu social, PASS de l'hôpital St Eloi et les travailleurs sociaux intervenants sur les hôtels de l'association ISSUE).

#### **Des formations :**

L'équipe a pu bénéficier de 2 formations dispensées en interne :

- Une formation sur la violence au sein du couple, dispensée par le CIDFF, financée par la DRDFE. Cette formation a permis de sensibiliser les écoutants à la problématique des violences conjugales et de réfléchir avec l'intervenante sur l'adaptation de leur pratique.

- Une formation de remise à niveau en anglais, dispensé par Learn'english. Cette formation s'est achevée en 2022. Elle a été mise en place suite aux demandes remontées par les écoutants lors des entretiens professionnels.

### Objectifs pour 2022 :

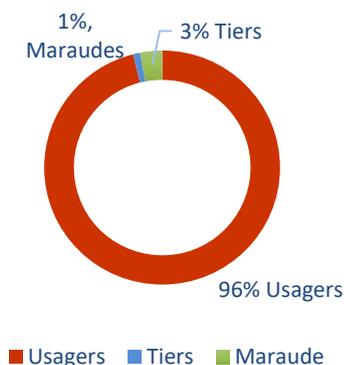
- La stabilisation de l'équipe, a permis la stabilisation et le développement de pratiques pour fluidifier la prise d'appels et la gestion administrative du 115. Ce développement des pratiques pourra se poursuivre en 2022 autour de la mise en place d'une intervention hebdomadaire par les écoutants auprès des hôtels. En complément de l'intervention sociale auprès des ménages, et dans le but d'améliorer les conditions de prise en charge des ménages ; sur le modèle de la région parisienne, ces visites seront mises en place. Elles auront pour objectif de renforcer le lien avec les hôteliers pour prévenir les situations de crise, de vérifier les conditions d'accueil.
- L'accroissement d'activité depuis 2 ans, nous amène aussi à mettre en place des séances d'analyse de la pratique professionnelle.

## 2-2. Indicateurs principaux d'activité

### 2-2.1 Les appels au 115

Sur l'année 2021, le 115 de l'Hérault comptabilise 11 7738 appels (+3.1% de plus qu'en 2020). La tendance à l'augmentation du nombre d'appels se confirme.

- Nombre d'appels répondus : 101730, soit + 4.5%
- Taux de décrochage : 86.4% (contre 85.3% en 2021)
- Nombre moyen d'appels répondus par 24h : 323 (contre 313 en 2020, soit +3% ; et 203 en 2019, soit + 59% en 2 ans)



**96% des appelants** sont les personnes concernées (94% en 2021)

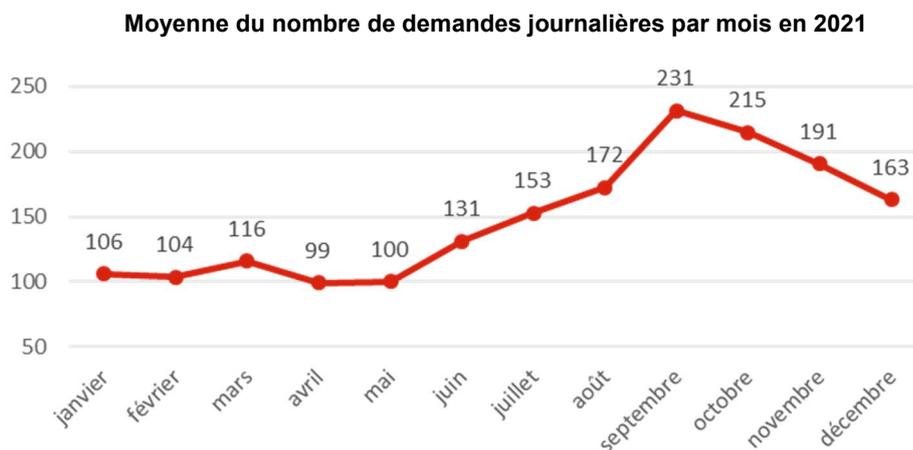
Les sollicitations Maraude restent stables.

- 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%)

### 2-2.2 Les demandes formulées

En 2021, le 115 a reçu 54 267 demandes d'hébergement<sup>1</sup>, soit plus de 10 000 demandes supplémentaires par rapport à 2020 ; +24% de demandes par rapport à 2020 (même tendance que pour 2020, vs 2019).

Les demandes d'hébergements concernent 8 429 personnes différentes et 5 775 ménages. Ces ménages ont exprimé 35 952 demandes au cours de l'année.



Alors que le nombre de demandes demeurait relativement stable entre janvier et mai, il a progressivement augmenté avec un pic de demandes en septembre avant de connaître une légère décline sans pour autant retrouver le niveau du début de l'année.

Un même ménage a en moyenne exprimé 6 demandes au 115 au 2021.

Parmi ces demandes, 2 251 ont fait l'objet de réitération de la demande. Il s'agit du renouvellement de la prise en charge, qui concerne essentiellement les ménages mis à l'abri à l'hôtel.

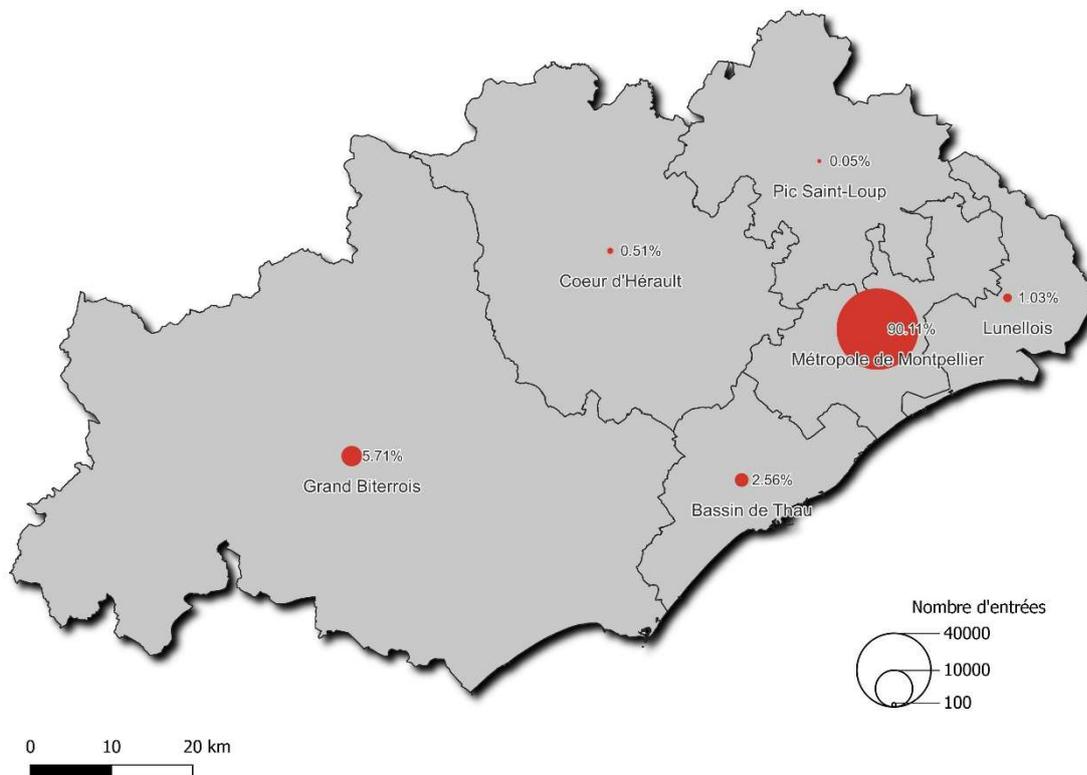
Les demandeurs avec des réitérations ont rappelé en moyenne 99 fois dans l'année le 115 pour s'assurer de la pérennité de leur place d'hébergement.

<sup>1</sup> Il s'agit ici du total des demandes par personne hors réitération d'appels

Nombre de répétitions	Nombre de demandes	Part
Inférieur à 10	220	10%
Entre 10 et 50	674	30%
Entre 51 et 100	667	30%
Entre 101 et 150	290	13%
Entre 151 et 200	89	4%
Plus de 200	311	14%

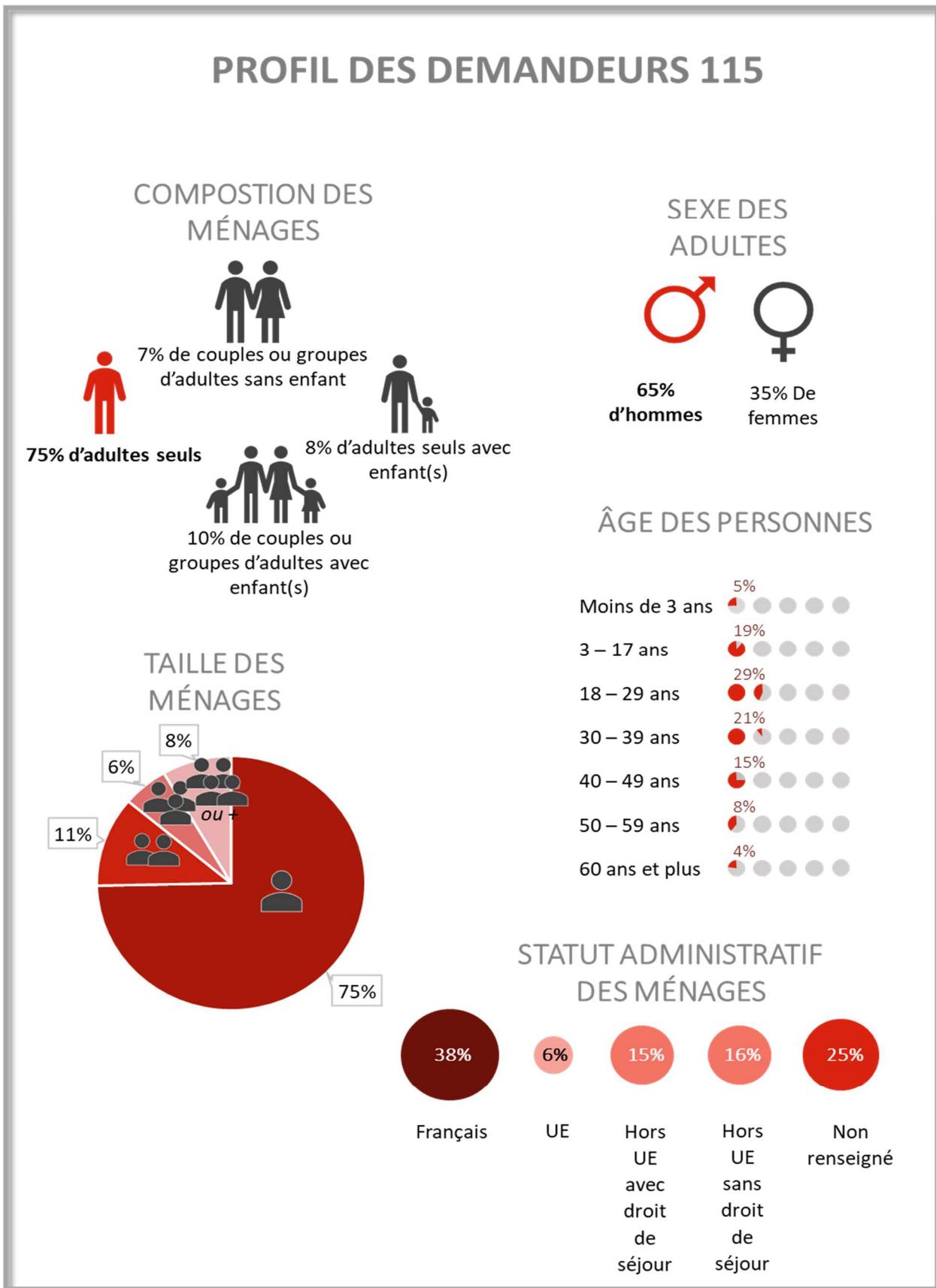
Avec près de 49 000 demandes, la Métropole de Montpellier concentre 90% des demandes émanant d'hébergement faites au 115 en 2021.

**Nombre et part de demandes 115 en 2021 en fonction du territoire d'origine de la demande**



43% des demandes ont été formulées par des primo-demandeurs. Cette part est bien plus élevée que l'année précédente (13%) mais rejoint la répartition des années antérieures. On peut faire l'hypothèse que la crise sanitaire et les premiers confinements qui en ont découlé ont fortement impacté les usages des potentiels demandeurs.

2-2.3 Le public



## 2-2.4 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)

82% des demandes d'hébergement formulées par personne en 2021 n'ont pas été pourvues. Cette part a augmenté de deux points en un an, conséquence d'une hausse des demandes sans que l'offre ne puisse suivre.

Parmi ces demandes, l'écrasante majorité est non pourvue en raison d'un refus 115 (97%). Les raisons principales évoquées pour justifier le refus sont :

- L'absence de places disponibles : 82%
- La personne n'a pas rappelé le 115 ou a pu finalement se maintenir dans l'hébergement où elle était : 9%

### Les demandes d'hébergement Pourvues

En 2021, les demandes pourvues s'élèvent à 9 477, soit 17% des demandes d'hébergement, réparties ainsi :

- 87% en hébergement d'urgence
- 13% en hôtel 115

Sur l'année 2021, 2 128 ménages ont été accueillis, soit 3 220 personnes. Ainsi, 37% des ménages ayant fait une demande d'hébergement ont reçu au moins une réponse positive dans l'année.

Les demandes émanant de ménages avec enfant(s) sont bien moins souvent pourvues (6%) que les ménages sans enfant (30%). Pour autant, à force de réitération d'appels, 39% ont tout de même obtenu une place d'hébergement en 2021 notamment sur les places de mise à l'abri hôtelière. A l'inverse, bien que les demandes des hommes isolés soient davantage pourvues (34% des demandes), finalement, seulement 36% des hommes isolés ont obtenu au moins une place d'hébergement dans l'année.

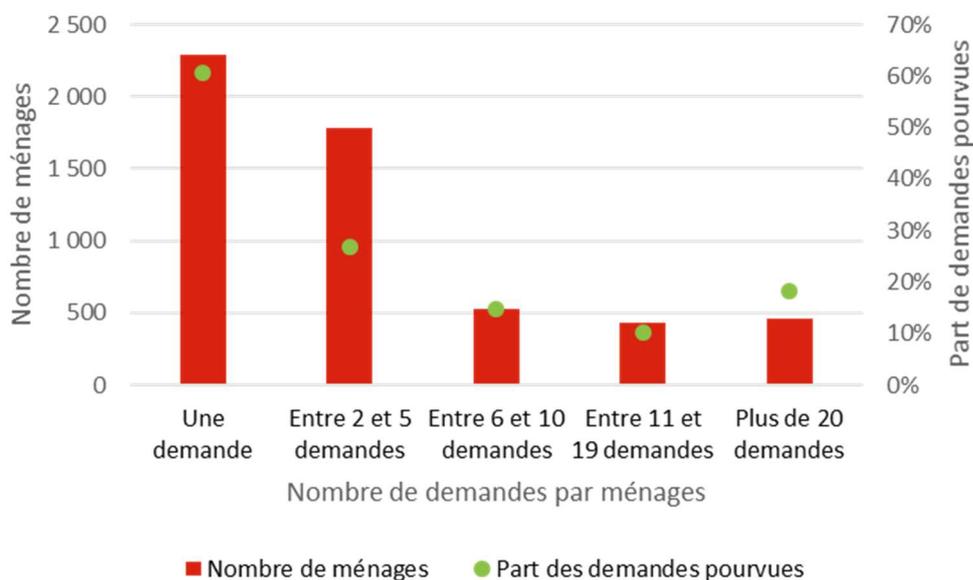
**Demandes d'hébergement pourvues en 2021 par demandes exprimées et par ménages selon la composition du ménage**

	Demandes d'hébergement			Ménages		
	Nb de demandes	Nb de demandes pourvues	Part de demandes pourvues	Nb de ménages en demande	Nb de ménages avec au moins une demande pourvue	Part de ménages avec au moins une demande pourvue
Couples avec enfant(s)	19 269	1 005	5%	552	218	39%
Familles monoparentales	8 330	532	6%	478	185	39%
Personnes isolées	20 940	6 581	31%	4 312	1 560	36%
dont hommes isolées	17 839	5 986	34%	3 290	1 138	35%
dont femmes isolées	3 101	595	19%	1 022	422	41%
Couples ou groupes d'adultes	5 728	1 359	24%	433	165	38%
<b>Total</b>	<b>54 267</b>	<b>9 477</b>	<b>17%</b>	<b>5 775</b>	<b>2 128</b>	<b>37%</b>

Toutes les structures ne présentent pas les mêmes modalités d'accueil, entre accueil illimités pour certains et accueils temporaires pour d'autres, obligeant certains demandeurs à faire de multiples demandes pour continuer à bénéficier d'un hébergement.

La majorité des ménages ayant fait appel au 115 pour un hébergement n'ont exprimé qu'une demande dans l'année. Parmi ces derniers, plus de la moitié des demandes a été pourvue (54%). Le taux de demandes pourvues est inférieur pour les ménages aux demandes multiples, conséquence notamment du fonctionnement des accueils temporaires.

**Nombre de demandes d'hébergement par ménages et part de demandes pourvues au moins une fois**



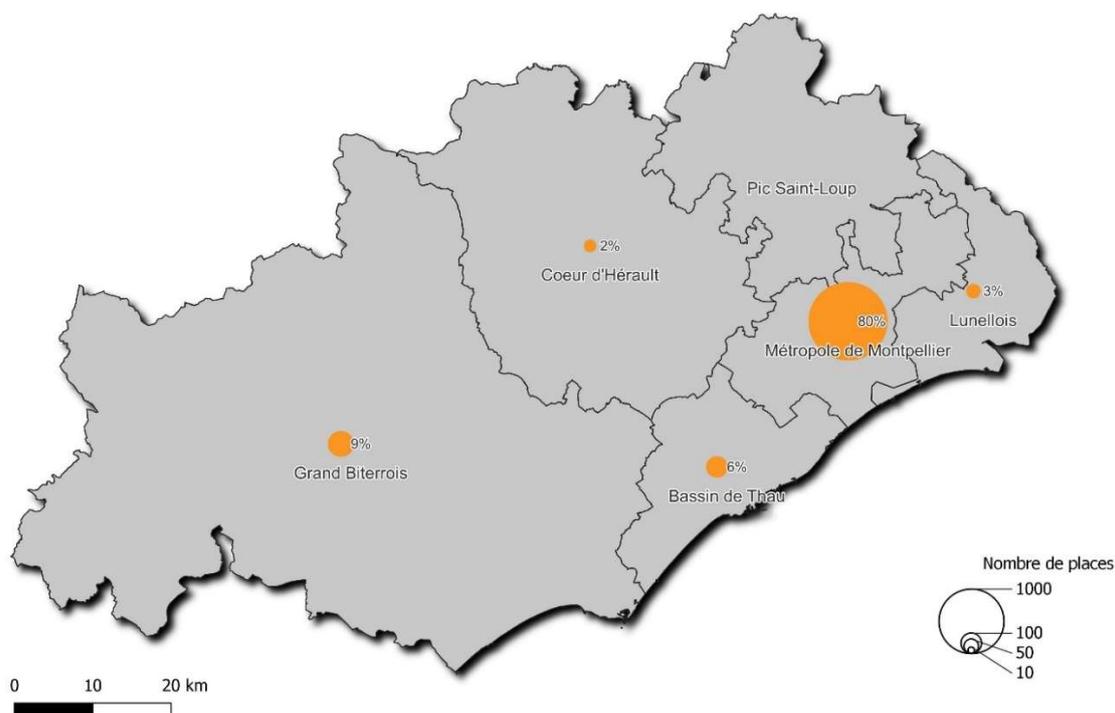
La durée moyenne de séjour des ménages entrés et ayant quitté une structure d'hébergement en 2021 est de 67 jours.

## 2-3. L'offre du SIAO

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

Au 31 décembre 2021, le dispositif d'hébergement d'urgence de l'Hérault comporte 1 841 places (y compris les 202 places ALTER).

Offre d'hébergement d'urgence au 31/12/2021



#### ◇ 1060 places d'hébergement d'urgence « pérennes » se répartissent ainsi :

- Montpellier : 826 places (78% des places)
- Béziers : 110 places (10% des places)
- Lunel : 26 places (2.5% des places)
- Pays Cœur d'Hérault : 27 places (2.5% des places)
- Sète : 71 places (7% des places)

Parmi ces places, 202 accueillent des personnes en situation administrative complexe (Alternativ'Hôtel) permettant un accompagnement spécifique à l'accès au droit au séjour.

◇ **248 places d'hébergement d'urgence « hivernales », maintenues ouvertes :**

- Montpellier : 215 places (87% des places DHU)
- Béziers : 2 places (1 % des places DHU)
- Lunel : 15 places (6% des places DHU)
- Pays Cœur d'Hérault : 11 places (4 % des places)
- Sète : 5 places (2% des places DHU)

Chaque hiver 12 places ouvrent à Agde.

◇ **46 places de mise à l'abri :**

Il s'agit de dortoir collectif, qui assurent la continuité d'accueil (avec renouvellement hebdomadaire par appel au 115) mais fermés en journée. Cette modalité d'hébergement représente 4% de l'offre pérenne du département.

↳ Le différentiel entre l'addition des places dites « pérennes », « hivernales » et de « mises à l'abri » ; est le nombre de personnes accueillies en hôtel par le 115 faute de places disponibles.

### Ouverture et fermeture de places d'hébergement d'urgence en 2021 :

**Les ouvertures :**

- ◇ Pré post maternité : 35 places sur Montpellier [juillet 21]
- ◇ Croix Rouge DHU : 40 places familles [Déc. 21]
- ◇ Croix Rouge Intercalaire « les Violettes » : 59 places [Octobre 21]
- ◇ Dispositif Grand Marginaux – Villa Georgette [Mai 21]

**Les fermetures :**

- ◇ Dispositif HTDA : 106 places (toutes reprises en continuité d'hébergement hôtelière par le 115) [Mai 21]
- ◇ Poursuite de l'accompagnement de la fermeture du squat Luttopia [Mars 21]
- ◇ 2 Choses Lune (CAES) 19 places [juillet 21]
- ◇ Dispositif hivernal « les Lavandins » : 80 places [Août 21]

### Un nouveau dispositif innovant en faveur des familles : Pré & post maternité :

Suite à un appel à projet national de la DIHAL, paru le 10 février 2021, dans le cadre des nouvelles mesures pour prévenir et lutter contre la bascule dans la pauvreté, Emmanuelle Wargon, la Ministre déléguée chargée du Logement, a annoncé l'ouverture de 1 500 places d'hébergement pour les femmes en pré ou post-maternité, sans solution de logement ou d'hébergement.

2 projets ont été retenus dans l'Hérault pour (portés par Adages-Regain et par l'Avitarelle (Madeleine DELBREL) un total de 35 places d'accueil « pré et post maternité » (Cf. Annexe 2)

Ces places d'hébergement d'urgence ont pour objectifs :

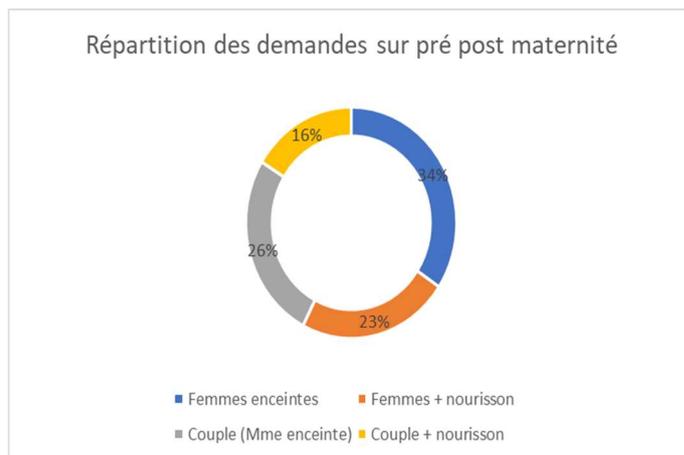
- Accéder à une mise à l'abri adaptée sans délai ;
- Bénéficier de l'accompagnement sanitaire et social nécessaire (ES, EJE, Aux, IDE...) ;
- Constituer une passerelle vers le logement pérenne, en fonction de chaque situation administrative et personnelle.

Elles s'adressent à :

- Femmes majeures en pré ou post maternité (déclaration de grossesse à 3 mois jusqu'au 1 an du nourrisson)
- Isolées, en couples ou en familles.
- Difficulté repérée au regard de la périnatalité et/ou parentalité
- Le critère administratif n'est pas excluant du dispositif, l'accueil en hébergement d'urgence est inconditionnel.
- Possibilité d'accueil avec animaux sur certaines places.

L'orientation s'effectue via le volet Urgence du SIAO 34 (Cf. Annexe 2bis)

En 2021, 62 demandes ont été portées (pour 176 jours de fonctionnement), **soit environ 1 demande tous les 3 jours en moyenne**. Ces demandes concernent **51 ménages** différents.



L'orienteur majoritaire au cours de l'année 2021 est **le conseil départemental** avec **45% des demandes formulées**. La maternité a formulé **27% des demandes**. Les autres orienteurs se répartissent ensuite ainsi : Accueil de jour/SAO : 8% des demandes, réorientation de l'hébergement d'urgence : 7% des demandes, hôtel 115 : 3%, réorientation depuis des dispositifs « insertion » : 3%, autres : (CCAS et Curatelle) 3%, EMSF (équipe mobile de soutien aux familles) : 2% et CAARUD : 2%.

Un lien étroit entre le SIAO et les opérateurs a permis d'adapter la captation de logement diffus au besoin des familles.

Des rencontres partenariales, notamment avec le Conseil Départemental pour présenter le dispositif (avec les 2 opérateurs présents) ont permis de mieux en faire comprendre les objectifs. Le développement d'un accompagnement modulable, de type « hors les murs » est une perspective à construire pour l'année 2022.

### 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...). La capacité d'accueil est donc fluctuante. En effet ce dispositif ne dispose pas d'un parc d'hébergement propre, à l'exception des 110 places conventionnées

En 2021, le 115 a généré **214 732 nuitées en mises à l'abri en hôtel**  
Soit une moyenne de **588 personnes / nuit**

Ce nombre est en légère baisse par rapport à l'année 2020 (- 5 522 nuitées). L'année 2020 a en effet été exceptionnelle en raison de la fermeture de certains lieux d'accueils collectifs due à la crise sanitaire, d'où un report massif sur les nuitées hôtelières.



**569 ménages** mis à l'abri en hôtel



**1 632 personnes** différentes

La durée moyenne de séjour des ménages ayant quitté l'hôtel en 2021 a été de 112 jours. Concernant les ménages toujours présents à la fin de l'année 2021, ces derniers le sont depuis un an et un mois en moyenne au 31 décembre.

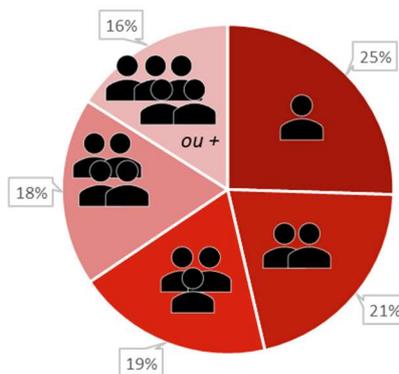
Avec 68% des ménages, les familles (monoparentales ou pas) sont majoritaires parmi les personnes à l'hôtel 115.

**Répartition des ménages à l'hôtel 115 selon leur composition**

Personne seule	25%
Couple ou groupe d'adulte	8%
Famille monoparentale	23%
Couple ou groupe d'adulte avec enfant(s)	45%

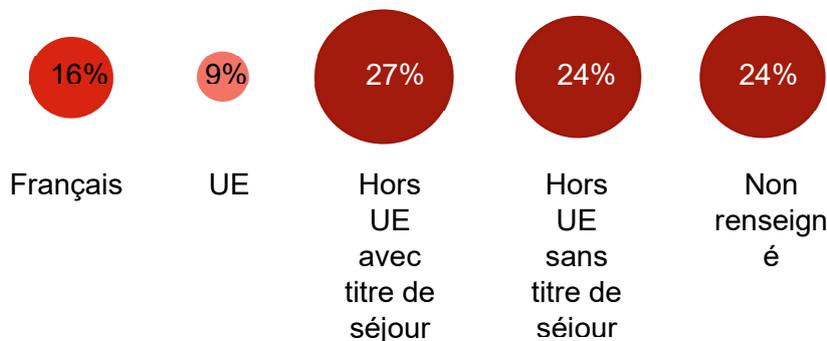
En moyenne, les ménages sont composés de **2,9 personnes**

**Taille des ménages à l'hôtel 115**

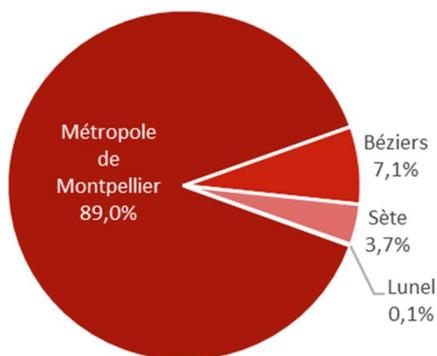


Au moins la moitié des ménages étant hébergés à l'hôtel 115 ne sont pas français ou européen. A noter que parmi ces derniers, 29% sont demandeurs d'asile et ne devraient normalement pas relever de l'offre 115.

**Situation administrative des ménages mis à l'abri à l'hôtel**



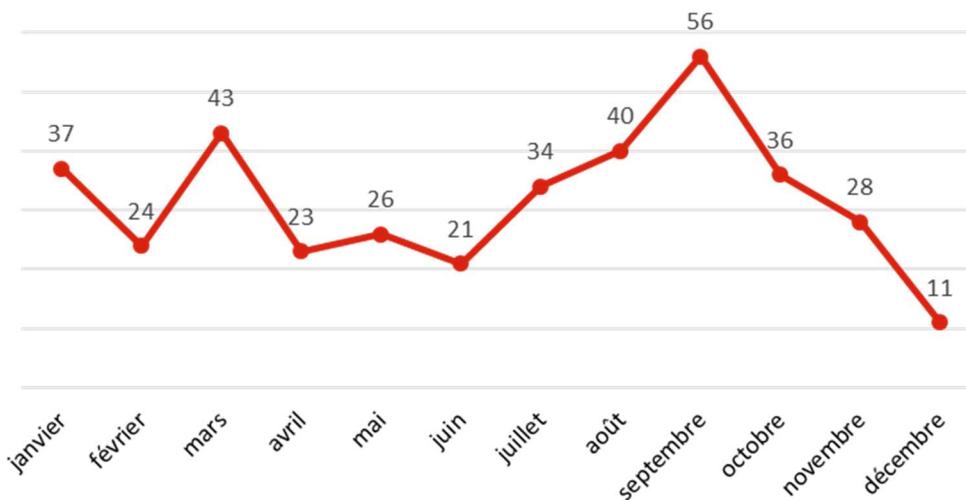
Répartition départementale des nuitées 115



Nous constatons qu'il y a deux fois plus de personnes mises à l'abri à Béziers qu'en 2020 ainsi qu'une diminution de celles hébergées sur Sète ; ces données restant à la marge par rapport au nombre de personnes mises à l'abri sur Montpellier et sa métropole (Lattes, Saint Jean de Védas ou Vendargues) à savoir 631 personnes au 31/12/2021.

379 nouveaux ménages ont été pris en charge au cours de l'année, soit une moyenne de 32 nouvelles prises en charge hôtelière par mois.

Nouveaux ménages pris en charge à l'hôtel 115



Nous avons pu compter sur la poursuite des nouveaux partenariats avec des Résidences hôtelières à la suite de la période de déconfinement.

En accord avec la DDETS, GAMES ISSUE a mis en place des conventions de partenariat avec certains hôteliers permettant d'améliorer les conditions de séjour des ménages. En effet, ces conventions, sans augmentation du prix à la place, ne portent que sur des chambres ou appartements hôtels permettant aux ménages d'avoir accès à un espace « cuisine ». En 2021, l'association a conventionné 27 unités d'hébergement (chambres d'hôtel ou appart hôtel)

permettant d'héberger 110 personnes. En 2020, il s'agissait de 20 unités pour 80 personnes. Grâce à ces conventions, les hôteliers sont garantis d'un paiement régulier de leurs factures tout au long de l'année. En échange, le prix à la place est négocié. De plus, ces conventions garantissent au 115 un stock constant de places permettant des orientations immédiates 7j/7

Prix moyen de la nuitée : 28,07€.

La part qui revient proprement à l'hébergement est de 92% les 8 autres % sont destinés à l'accompagnement social prodigué aux ménages et à la gestion administrative et financière\*

*\* données transmises par ISSUE GAMMES en charge de la partie adm et financière.*

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

Cette mission est co-portée par le SIAO et l'association ISSUE.

Le SIAO emploi 1.90 ETP, et ISSUE 5 ETP au 31/12/2021. Les équipes se rencontrent à l'occasion d'une rencontre inter-associative (ISSUE-SIAO) toutes les 2 semaines. Y sont abordé des points d'actualités sur les dispositifs, des points de fonctionnements et un partage autour des situations accompagnées. Cette mise en commun permet une égalité de traitement dans l'accompagnement des personnes et des outils proposés par le SIAO ou ISSUE. Ces articulations de travail s'inscrivent dans un projet de mise en place d'une plateforme d'accompagnement.

A compter d'avril 2021, un nouveau binôme à succéder au départ du binôme précédent (fin de contrat CDD). Flore Rodriguez Conseillère en économie sociale et familiale et Indiana RIEDINGER Assistante de service sociale sont employées en CDI.

On compte environ 520 visites par travailleur social, par an, soit 1040 visites environ.

#### **3-1. La mise en œuvre des missions au quotidien :**

Suite de la décision de mise à l'abri des ménages les plus vulnérables ayant formulé une demande auprès du 115 faute de place disponible sur l'hébergement d'urgence, les travailleurs sociaux vont à la rencontre les personnes sur les hôtels dans les 48h suivants la prise en charge pour :

- **Evaluer la situation individuelle de chaque ménage**

Une évaluation globale de la situation sociale et administrative est réalisée. Les personnes font part des difficultés, et les leviers possibles sont recherchés, pour remédier à leur situation, à court, moyen ou long terme.

Les points de l'évaluation sont les suivants :

- Les raisons de leur appel au 115 et leur parcours d'errance ou locatif
- Leur situation familiale et conjugale, la parentalité
- La situation administrative, juridique, les procédures enclenchées
- Les ressources, le budget, les dettes
- La santé, l'hygiène, l'alimentation, les addictions
- Les situations de violences et les conflits intrafamiliaux ou extérieurs, s'ils existent
- La connaissance du réseau associatif, caritatif, des services sociaux et autres institutions liés aux problématiques etc..
- Le suivi social, sanitaire antérieur ou actuel
- Ouverture aux questions diverses

Lorsque les personnes parlent une langue étrangère, les travailleurs sociaux ont la possibilité de faire appel à un service téléphonique d'interprétariat.

#### ► Orienter

De façon transversale, la question des droits sociaux est évaluée, permettant d'informer et de faire le point sur les démarches déjà enclenchées ou à faire valoir.

Les orientations adaptées sont proposées aux ménages : les accueils de jour, les points de distributions alimentaires, laveries, les aides de première nécessité, les consultations médicales, organismes de domiciliation postales ...

La finalité de l'intervention est d'orienter les ménages vers les services de droits communs.

#### ► Accompagner

Tout au long des visites, les travailleurs sociaux s'assurent de la mise en place des démarches et soutiennent les personnes en ce sens. Ils sont à même de favoriser les liens avec les administrations et organismes. La finalité étant de favoriser les sorties d'hôtels vers des dispositifs adaptés (y compris vers le logement quand cela est possible).

Une note de situation, avec l'accord des personnes, en complémentarité des éléments recueillis par les écoutants est notifiée sur le SI-SIAO (volet 115). Elles facilitent l'orientation vers des places d'urgence de façon adaptée.

Des évaluations sociales plus étayées sont rendues lorsqu'il est nécessaire, notamment en cas d'orientation des ménages sur un dispositif d'hébergement.

**Le Lien avec les hôteliers, une disponibilité des travailleurs sociaux au service de la garantie de la prise en charge :**

La visite des ménages au sein des hôtels permet aussi d'améliorer et de veiller aux bonnes conditions d'accueil et au besoin de faire une médiation relationnelle avec les hôteliers. Pour cela, des contacts réguliers ont lieu lors des passages. La présence et la disponibilité leur garantissent confiance et rassure sur le bon déroulement des prises en charges.

Ainsi, les travailleurs sociaux disposent de réactivité dans l'exercice de leurs missions quant à nombre de situations possibles : problème de comportement, de violence, d'hygiène etc. L'écoute et la disponibilité permettent la relation de confiance réciproque entre ménages, travailleurs sociaux et hôteliers, ce qui favorise la résolution des problèmes qui peuvent survenir lors d'un séjour en hébergement hôtelier.

Cette intervention à visée éducative et médiative permet aussi d'étayer les évaluations sociales (observation complémentaire par ex : consommation, violences, de pathologies psy...) mais également de maintenir ou de réorienter des prises en charges pour des ménages cumulant des difficultés.

**La mise en place d'un contrat d'accompagnement commun :**

Ce contrat a été coconstruit avec l'équipe d'ISSUE pour établir un outil commun, dans la préfiguration d'une plateforme d'accompagnement.

Ce contrat prend sens dans l'intervention sur deux niveaux :

- La volonté de porter le cadre d'intervention via un support écrit mentionnant les règles de fonctionnement.
- Il constitue pour les personnes le point de départ de l'engagement dans l'accompagnement proposé : leurs droits et leurs devoirs ainsi que le rappel de nos missions et la finalité du dispositif.

Ce contrat est signé par la personne lors de la première rencontre. Il prend fin à la sortie de l'hôtel. Ce document est un outil d'intervention pour les professionnels mais aussi un outil de responsabilisation pour les ménages car il encadre l'intervention. Il permet susciter l'adhésion à l'accompagnement pour certains ménages, en clarifiant les missions de cet accompagnement.

### **Une modalité d'intervention : l'aller vers :**

Les missions recouvrent un large panel d'interventions au regard des nombreuses problématiques rencontrés par les publics mis à l'abri sur les hôtels par 115. Il s'agit en premier lieu, d'établir un lien avec les personnes qui se transformera en une relation de confiance. Ce point de départ de la relation peut varier d'une situation à l'autre, au regard des parcours de vie et des personnalités.

L'intervention des travailleurs sociaux dans les hôtels est bien perçue par les publics. Il est rare que les personnes n'ouvrent pas la porte ou reste dans la méfiance absolue de ceux-ci. Le fait de se déplacer dans leur chambre régulièrement nous donnent un aperçu de l'investissement ou appropriation des lieux. L'aller-vers laisse place à l'observation d'éléments du quotidien, « donne à voir » sur ce qui pourrait être invisible dans un service social et qui permet d'agir et de proposer d'autres axes d'interventions.

Pour renforcer cette posture, les travailleuses sociales ont pu bénéficier de 4 jours de formation sur cette modalité d'intervention. (2 jours en 2021 et 2 jours en 2022).

### **La poursuite et le développement du partenariat, une nécessité dans le soutien des ménages mis à l'abri :**

Les réunions inter associatives sont propices à la rencontre de partenaires œuvrant autour des situations des ménages accompagnés. Ont pu être rencontrés pour faciliter les articulations : l'équipe de santé globales, l'UMIPPP et l'EMSF.

L'année 2021 a été une année riche en collaboration. Nous avons pu consolider certains partenariats mis en place l'année précédente et en créer de nouveaux.

- **AFEV (association de la fondation étudiante pour la ville) :** Expérimenté l'an passé avec 4 enfants, l'association AFEV à proposer du mentorat pour trentaine d'enfants accueillis dans les hôtels. Ce partenariat permet d'améliorer les conditions de prise en charge en favorisant l'accès à la culture et aux activités. L'AFEV propose, dans le cadre du mentorat, que ce soient uniquement des étudiants de l'IRTS (étudiant en travail social) qui accompagnent les enfants.

- **Santé globale :** l'équipe de la santé globale favorise l'évaluation, l'accès et la coordination du soin pour les personnes hébergées à l'hôtel. Le partenariat s'est renforcé et les sollicitations ont été plus nombreuses. Ceci s'explique notamment par l'accueil des personnes initialement prisent en charge par l'HTDA, présentant des problématiques de santé importantes. Le dispositif est également intervenu dans l'appui à la gestion des situations positives au COVID.

- **UMIPPP (unité mobile intersectorielle de psychiatrie pour population en situation**

**de précarité)** : certaines personnes accueillies présentent des troubles psychiatriques souvent assortis d'une rupture de soins. 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. Ils facilitent l'orientation des personnes sans ressources vers le soins psychique et psychiatrique.

- **Secours Catholique** : L'accès à des aides financières était jusqu'alors quasi exclusivement sollicité via le conseil départemental (AEPIDR ou aides ASE). Les aides financières ponctuelles peuvent être demandées dans pour favoriser différentes démarches d'accès aux droits ou à la santé (timbres fiscaux par exemple) ou permettre une aide ponctuelle à la subsistance. Ce partenariat permet de réaliser des aides financières ponctuelles, sans document bancaire ou d'identité.

- **EPSO** : épicerie solidaire qui propose des denrées alimentaires à hauteur d'environ 10% du coût en supermarché. Y sont orientés, depuis cette année, des personnes hébergées dans Montpellier, sur simple fiche de liaison. L'association propose également un espace de convivialité et des ateliers sur les thèmes de la santé et la nutrition.

### **3-2. Les faits marquants de l'année 2021**

#### **Fin de la distribution des tickets service :**

Initié lors du premier confinement en avril 2020, la distribution des tickets services s'est achevée en juillet 2021. Initialement prévue pour palier à la fermeture des associations caritatives durant la crise sanitaire, ce service a pu se poursuivre jusqu'en juillet 2021.

En conclusion, le manque de place en structure d'hébergement d'urgence et l'ancrage constaté du fait de la crise sanitaire sont à l'origine d'une certaine stagnation sur le dispositif de mise à l'abri hôtelière du 115.

#### **Le transfert de l'HTDA vers l'hôtel 115 (mai 2021) :**

Une première fermeture de place a eu lieu le 1<sup>er</sup> mai 2021 et la seconde et dernière a eu lieu fin octobre 2021. Les personnes ayant encore une demande d'asile en cours ont pu bénéficier d'une orientation en HUDA, tandis que les personnes en fin de procédure ont basculé sur la mise à l'abri hôtelière du 115. Parmi les ménages hébergés certains l'étaient dans des appartements en cohabitation. Il a alors fallu adapter le mode d'intervention et parfois faire de la médiation entre les ménages. De nombreuses personnes étaient hébergées sur ce dispositif depuis parfois des années, ce qui a complexifié notre mission autour de l'orientation vers le droit commun.

### 3-3. Perspectives

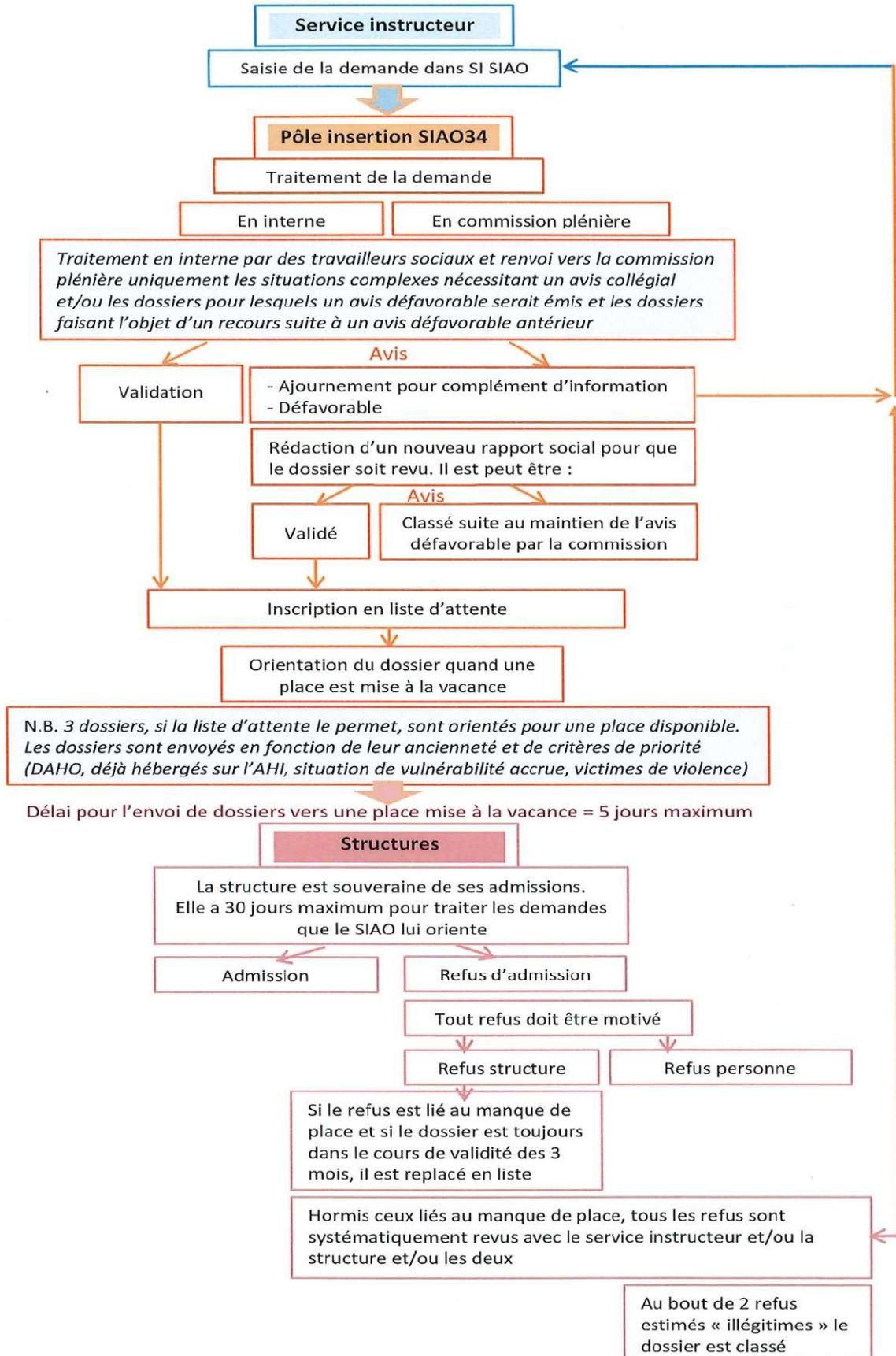
- Poursuivre l'amélioration des conditions de prise en charge des enfants à l'hôtel en multipliant les collaborations.
- Pour favoriser l'accès à la culture, via des partenariats avec certaines maisons pour tous, et le soutien de l'équipe de l'EMSF. Dans le même esprit, Le Zadigozinc propose un lieu pour les familles avec la possibilité pour les enfants de suivre des ateliers mais aussi la possibilité pour les parents de se retrouver et d'échanger autour de leurs situations.
- Harmoniser les pratiques d'intervention auprès des ménages mis à l'abri, dans une logique de parcours. Dans l'objectif de la mise en place de la plateforme d'accompagnement, la mise en place de partage et de construction d'outils communs et favorisant de la démarche.
- Développer quand cela est nécessaire la coréférence pour les situations les plus complexes.
- Rencontrer d'avantage les partenaires et visiter les structures d'hébergement où les personnes sont susceptibles d'être orientées. Aller à la rencontre des différents partenaires et visiter certaines structures pourrait améliorer la connaissance du maillage associatif.

## II- Pôle Insertion

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

Parcours d'une demande d'Insertion

Délai entre la réception d'une demande et son traitement = 15 à 21 jours



Durée de validité d'un dossier = 3 mois. La rédaction d'un nouveau rapport social suffit à son maintien en liste d'attente

Délai pour l'envoi de dossiers vers une place mise à la vacance = 5 jours maximum

## 2- Indicateurs principaux d'activité



### Précautions de lecture

Les indicateurs sont basés sur les exports des données brutes de l'application SI-SIAO. Depuis la mise à jour de l'application en septembre 2020, de nombreuses irrégularités entachent la qualité des données. La DIHAL a repris le dossier de corrections de l'outil – auparavant porté par la DGCS - et apportent des améliorations constantes depuis. Cependant, malgré les correctifs de la DIHAL et le travail de mise en cohérence des données effectuée par le SIAO 34, les données présentées dans ce rapport peuvent toujours être sujettes à erreur et sont pour certaines encore trop peu renseignées (nombre de « non renseigné » assez élevé pour certaines variables notamment).

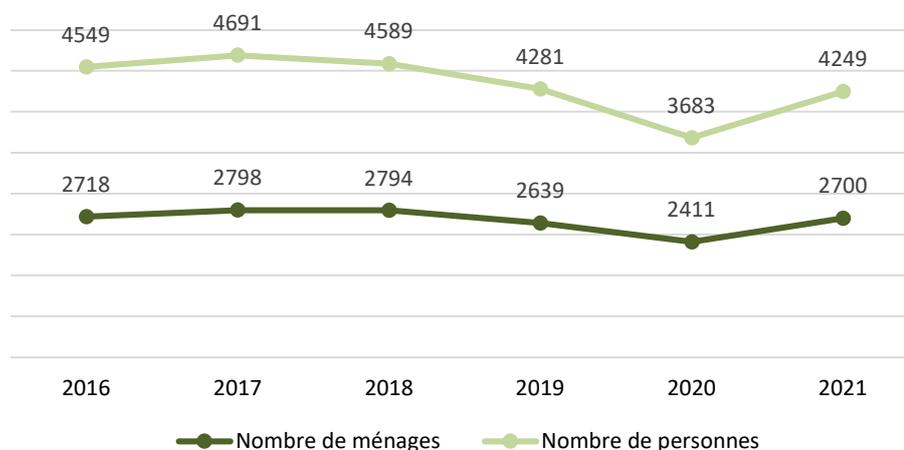
### 2.1 Les demandes

#### 2-1.1. Les demandes reçues

En 2021, le SIAO a reçu 2 818 demandes d'insertion qui représentent 2 700 ménages distincts et 4 249 personnes différentes en demande d'hébergement.

Le nombre de demandes est en hausse de 17% par rapport aux demandes transmises en 2020, soit plus de 400 demandes supplémentaires. Une comparaison des demandes transmises au SIAO depuis 2016 démontrent cependant une relative stabilité du nombre de demandes traitées par le SIAO. La baisse de demandes enregistrées en 2020 tient alors du phénomène exceptionnel dû au début de la crise sanitaire mais également de la mise en ligne de la nouvelle application SI SIAO.

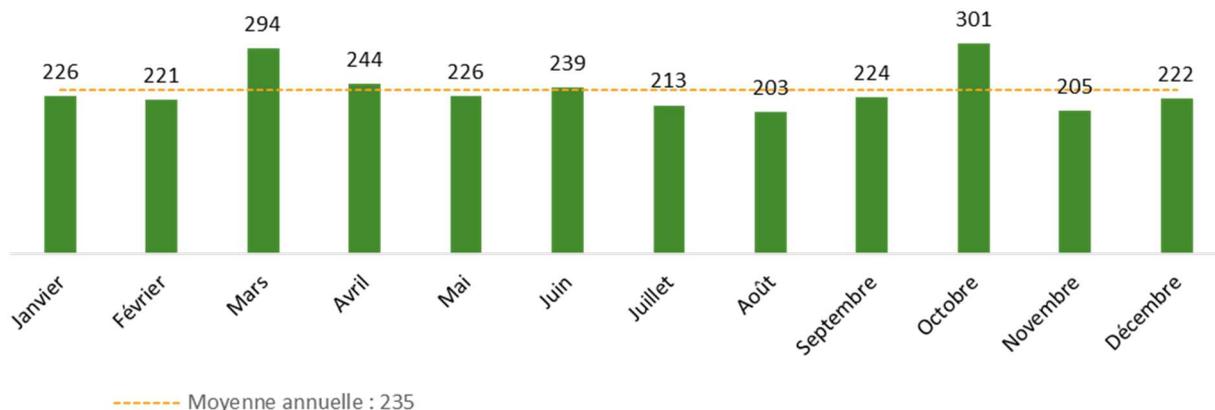
Nombre de demandes transmises au SIAO entre 2016 et 2021 (en ménages et personnes)



En 2021, le SIAO a reçu en moyenne 235 demandes par mois. Dans le détail, les demandes ont été plus nombreuses en mars et en octobre que le reste de l'année. A l'inverse, le nombre de

demandes est davantage inférieur à la moyenne annuelle pendant la période estivale et en novembre.

Nombre de demandes transmises au SIAO au cours de l'année 2021

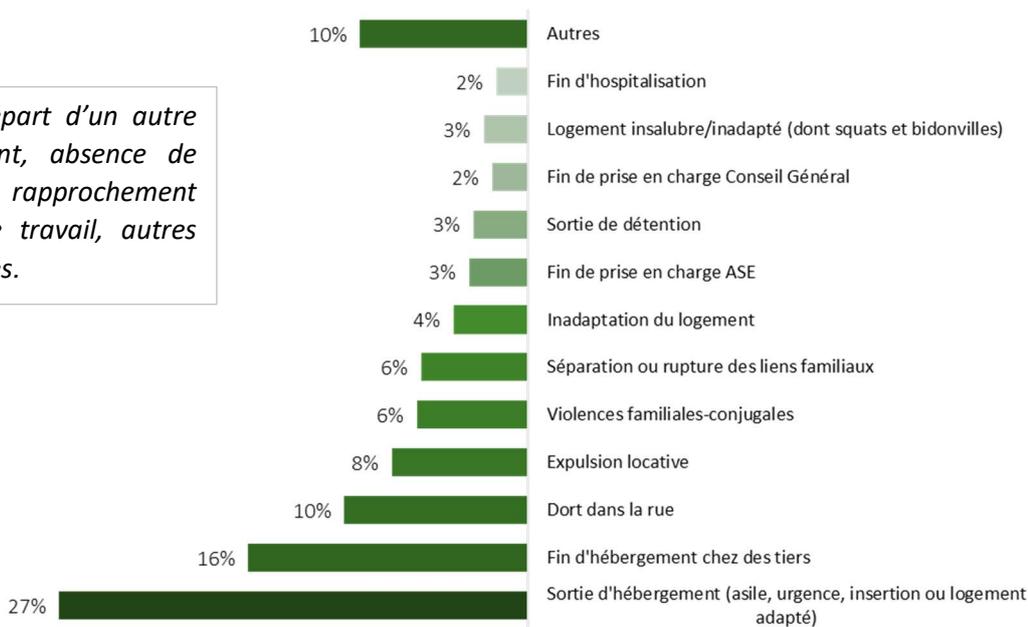


### 2-1.2. Les motifs des demandes

**⚠ Les motifs de la demande issus du SI SIAO sont à lire avec précautions. Le motif principal n'étant pas toujours renseigné à bon escient lors de la création de la demande.**

Beaucoup de ménages ayant fait une demande auprès du SIAO en 2021 ont déjà un parcours au sein de l'AHJ. 27% des demandes reçues par le SIAO ont pour motif une recherche de solution suite à une fin de prise en charge (que ce soit dans les dispositifs asile, urgence, insertion ou logement adapté).

*Autres : départ d'un autre département, absence de ressources, rapprochement du lieu de travail, autres non précisés.*



La part de personnes faisant appel au SIAO à la suite d'une sortie d'hébergement est en hausse constante depuis plusieurs années, portées notamment par les personnes sortantes de dispositifs d'asile.

A noter également que parmi les ménages ayant émis une demande d'insertion, un tiers a minima<sup>1</sup> a également contacté au moins une fois le 115 en 2021 soit 884 ménages.

Hormis ces ménages déjà connus de l'AHI, les demandeurs sont principalement des personnes en fin d'hébergement chez des tiers (430 ménages) ou sans aucune solution se déclarant à la rue (283 ménages).

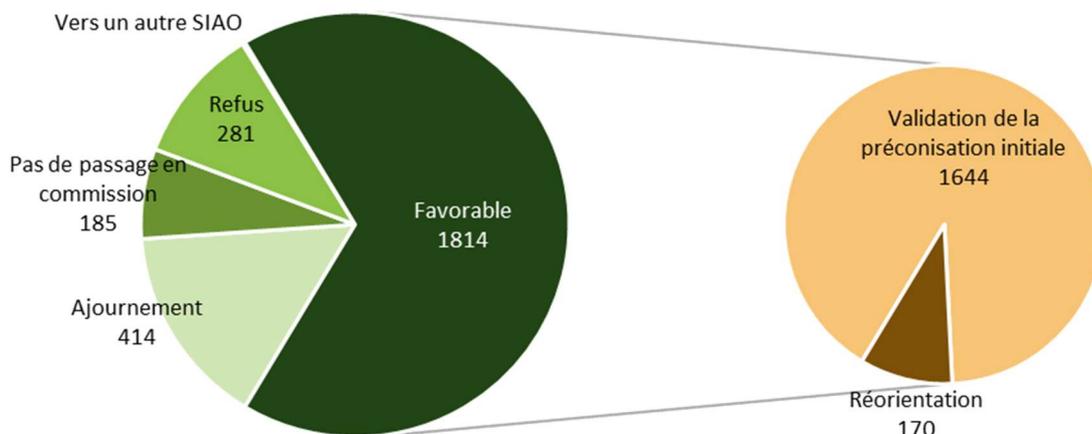
### **2-1.3. La validation des demandes**

Parmi les demandes reçues en 2021, plus de 67% ont reçu un avis favorable de la commission à la date du 31 décembre. Pour 22% d'entre-elles, aucun avis définitif n'avait encore été exprimé (soit car la demande n'avait pas encore été étudiée (le délai de traitement entre la réception de la demande et son traitement est de 23 jours), soit parce qu'elle a été ajournée dans l'attente d'informations supplémentaires).

Enfin 10% des demandes, soit 281, ont reçu un avis défavorable. 66 ménages ont déposé un recours suite à l'avis défavorable de la commission. A la suite de ces recours, la commission a finalement validé la demande pour près de la moitié d'entre eux (32 demandes acceptées, 28 refusées et 6 ajournées).

Il arrive que la commission choisisse de proposer une autre orientation que celle préconisée par le service instructeur. En 2021, parmi les demandes ayant reçu un avis favorable, 9% des demandes ont été réorientées de façon à proposer aux ménages un dispositif plus en adéquation avec ses besoins.

Traitement des demandes reçues en 2021 (au 31 décembre 2021)

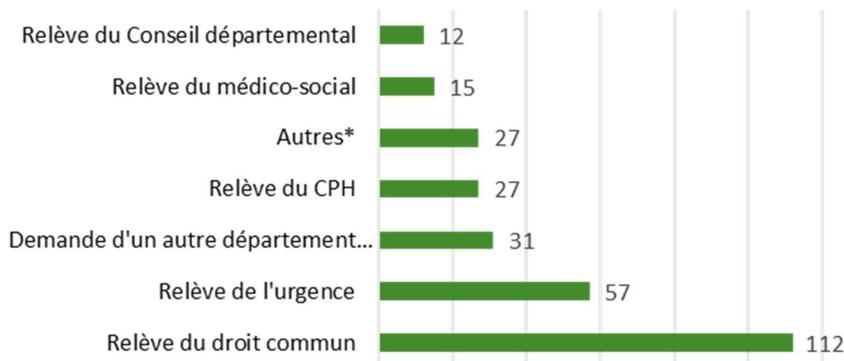


Les avis défavorables sont toujours validés de façon collégiale lors des commissions plénières. Les principaux motifs de refus sont :

- Le fait que le ménage relève du droit commun avec des ressources suffisantes et une absence d'un besoin en accompagnement.
- L'absence de droits ouverts ne permettant pas une entrée dans les dispositifs préconisés. Dès lors la commission réoriente vers l'hébergement d'urgence.
- L'absence de motif suffisant pour demander un hébergement dans l'Hérault. Cela ne concerne que les demandes émanant de ménages étrangers au département. La commission motive ce type de rejet par la tension déjà très élevée sur dispositifs héraultais.

Motif des avis défavorables

*Autres : Non renseigné, demande trop anticipée par rapport à la situation de la personne ou pas de structure existante pour la configuration du ménage*



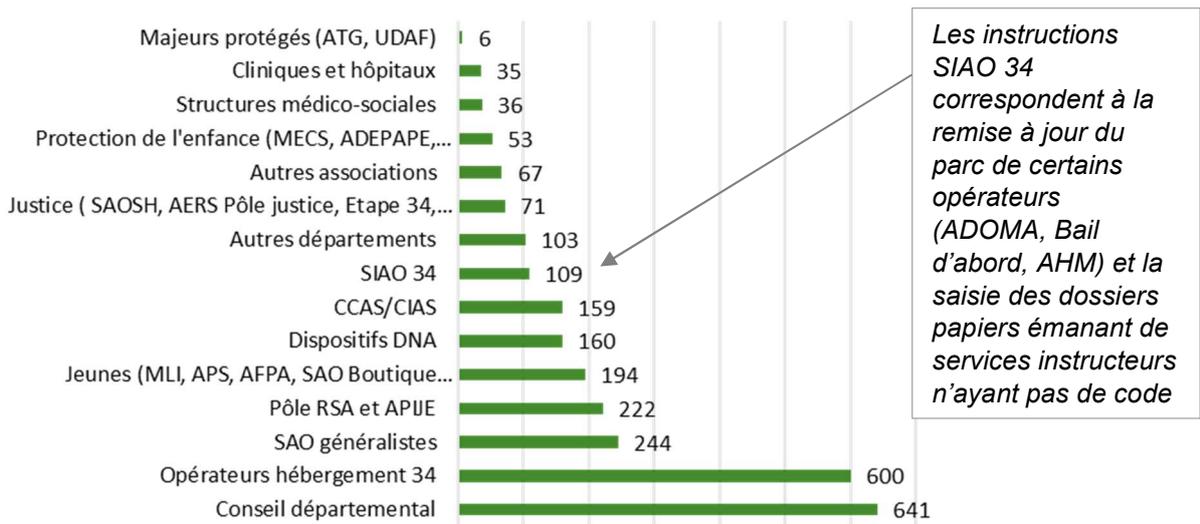
La majorité des rejets de la commission relève d'une mauvaise préconisation du service instructeur (droit commun, CPH, médico-social...).

2-1.4. Les instructeurs

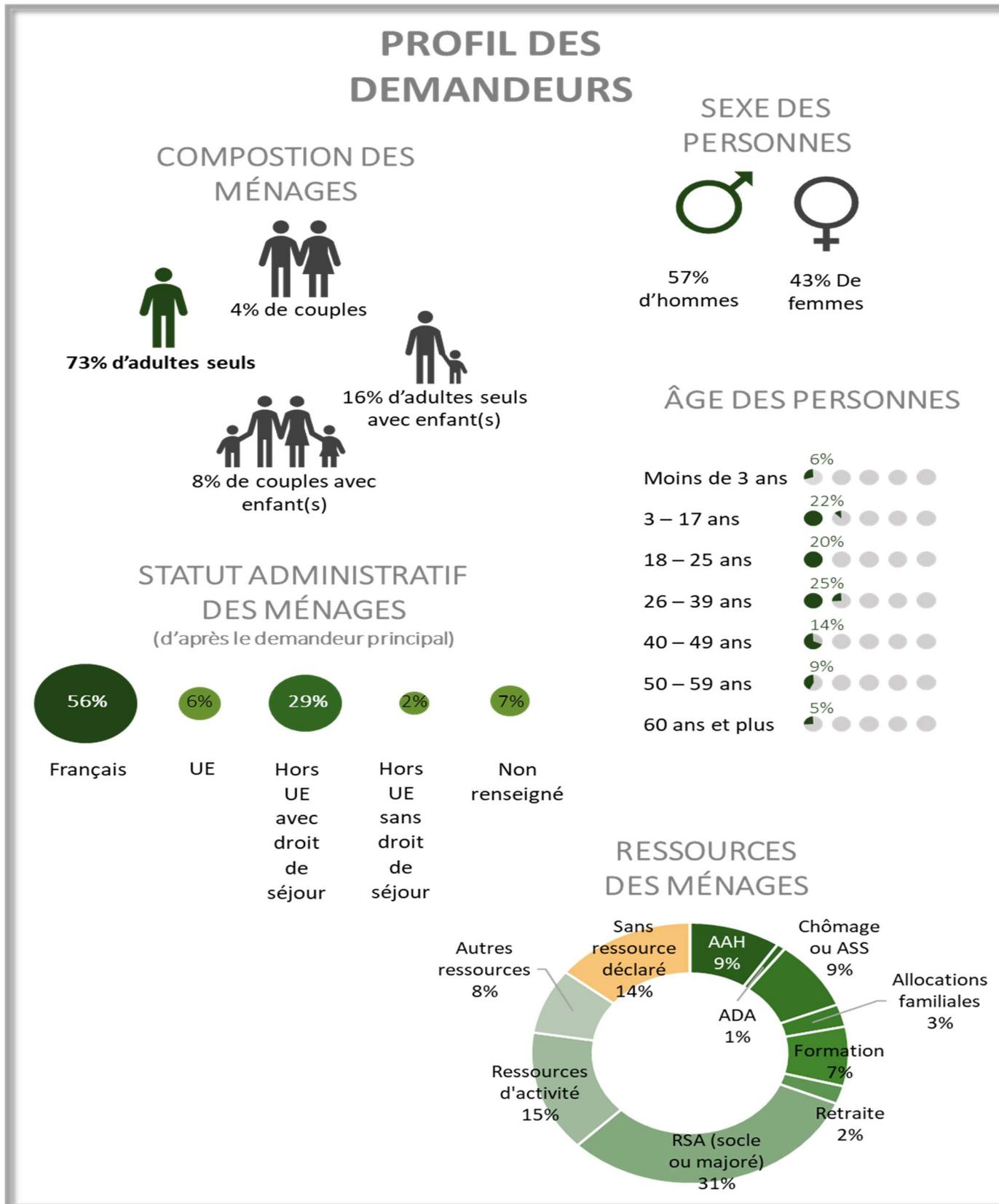
Avec un quart des demandes instruites, le Conseil départemental est le premier instructeur du département, juste devant les opérateurs hébergement (22% des demandes).

Il y a eu au total 287 services premier accueil différents ayant instruit les demandes reçues par le SIAO en 2021. Ce nombre élevé tient notamment des demandes des autres départements, regroupant des institutions très diverses mais n'instruisant pas plus d'une demande chacune.

Catégorie des services instructeurs



2.2 Le public



### 2-2.1. La composition des ménages

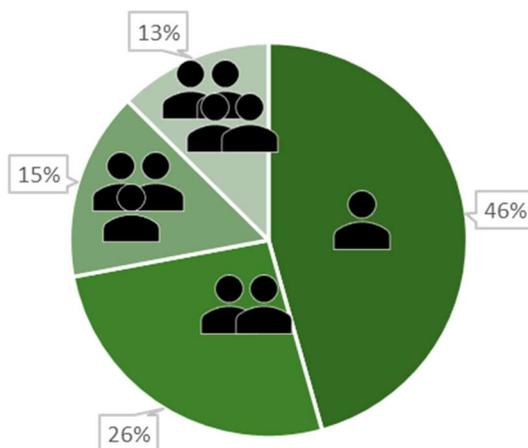
Près de 3/4 des ménages demandeurs sont des personnes isolées, et parmi eux, près 71% sont des hommes. Les adultes seuls avec enfants représentent 16% des ménages, essentiellement des mères isolées.

	Nb de ménages	Part
Personnes isolées	1 961	73%
Familles	207	8%
Couples ou groupes d'adultes	109	4%
Familles monoparentales	423	16%

Il y a près de 300 ménages supplémentaires en demande d'hébergement par rapport à l'année précédente, soit une hausse de 12%. Dans le détail, les personnes isolés sont à la hausse par rapport à l'année précédente, mais leur croissance est moins importante que les familles avec enfant(s) (+50%) ou les couples sans enfant (+36%). Les demandes des familles monoparentales en revanche ont été légèrement moins nombreuses que l'année précédente (-6%)

Parmi les familles<sup>2</sup>, la majorité est composée d'un ou de deux enfants. 13% des familles en demande ont 4 enfants ou plus (soit 78 ménages).

Répartition des familles selon le nombre d'enfants



Par ailleurs, près de 300 familles comprennent au moins un enfant de 3 ans ou moins et, parmi elles, 56 ont un enfant de moins de 1 an. Il s'agit principalement de femmes seules avec enfant(s).

<sup>2</sup> Par familles, nous entendons ici tout ménage composé au moins d'un adulte et d'un mineur.

### 2-2.2. Ressources des ménages

Une grande majorité des ménages demandeurs est sans activité déclarée lors de l'instruction de leur demande. Dans le détail :

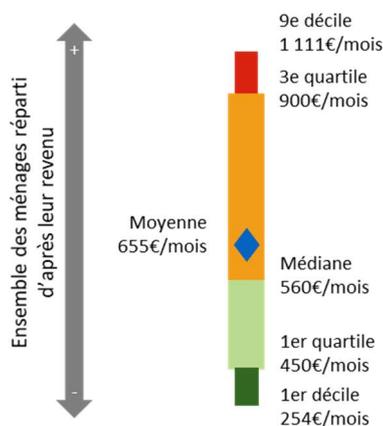
- 71% des ménages déclarent être sans activité au cours de l'instruction de leur demande (qu'ils soient demandeurs d'emploi ou non)
- 18% des ménages déclarent exercer une activité ;
- 6% déclarent être en formation ;
- 2% sont étudiants ;
- 2% sont à la retraite.

La majorité des demandeurs déclarent percevoir des ressources (condition indispensable pour intégrer la plupart des dispositifs d'insertion). Parmi les ménages déclarant des ressources, le revenu moyen déclaré des ménages en 2021 est de 876 euros/mois.

Cependant, si l'on ramène le revenu déclaré à la taille du ménage<sup>3</sup>, le revenu moyen n'est plus que de 655 €/mois. 50% des ménages demandeurs avec des ressources déclarées touchent moins de 560 €/mois (revenu médian par unité de consommation).

88% des ménages demandeurs sont sous le seuil de pauvreté<sup>4</sup>

#### Distribution des ménages d'après leur revenu (parmi les ménages ayant déclarés des revenus)



<sup>3</sup> Pour ce faire, la notion d'unité de consommation telle que définie par l'Insee sera appliquée. Les Unités de Consommation (UC) sont un système de pondération attribuant un coefficient à chaque membre du ménage et permettant de comparer les niveaux de vie de ménages de tailles ou de compositions différentes. Avec cette pondération, le nombre de personnes est ramené à un nombre d'unités de consommation (UC).

L'échelle actuellement la plus utilisée (dite de l'OCDE) retient la pondération suivante :

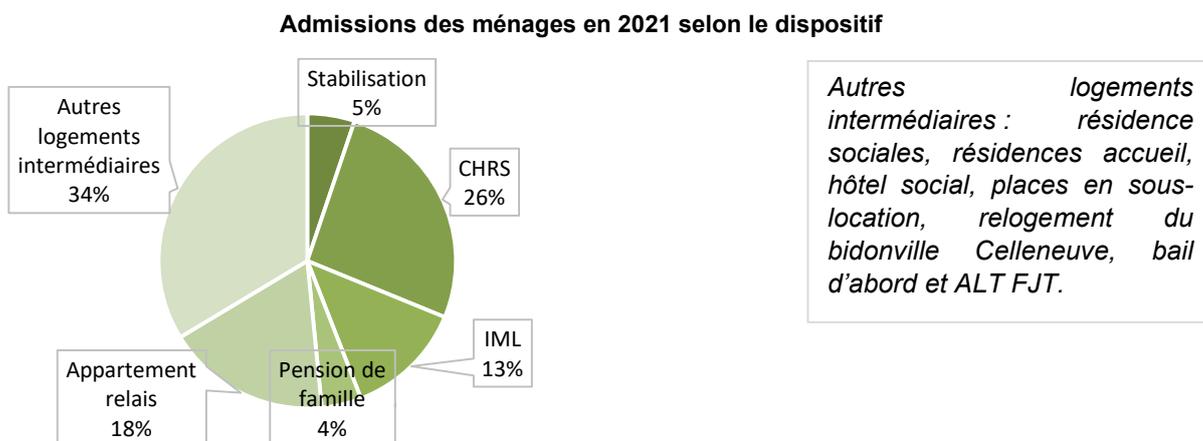
- 1 UC pour le premier adulte du ménage ;
- 0,5 UC pour les autres personnes de 14 ans ou plus ;
- 0,3 UC pour les enfants de moins de 14 ans.

<sup>4</sup> En 2021, le seuil de pauvreté, c'est-à-dire le montant de ressources inférieur de 60% du niveau de vie médian de la population française, est à 1 063 euros par mois. Le calcul tient compte de la composition des ménages en unités de consommation.

### 2.3 Les admissions

1 100 ménages sont entrés en structure en 2021, soit 1 702 personnes.

Près d'une admission sur trois a été dans un dispositif d'insertion, à savoir le CHRS et la Stabilisation qui propose un accompagnement renforcé global alors que les autres dispositifs sont davantage de l'ordre d'un accompagnement au (re)logement.



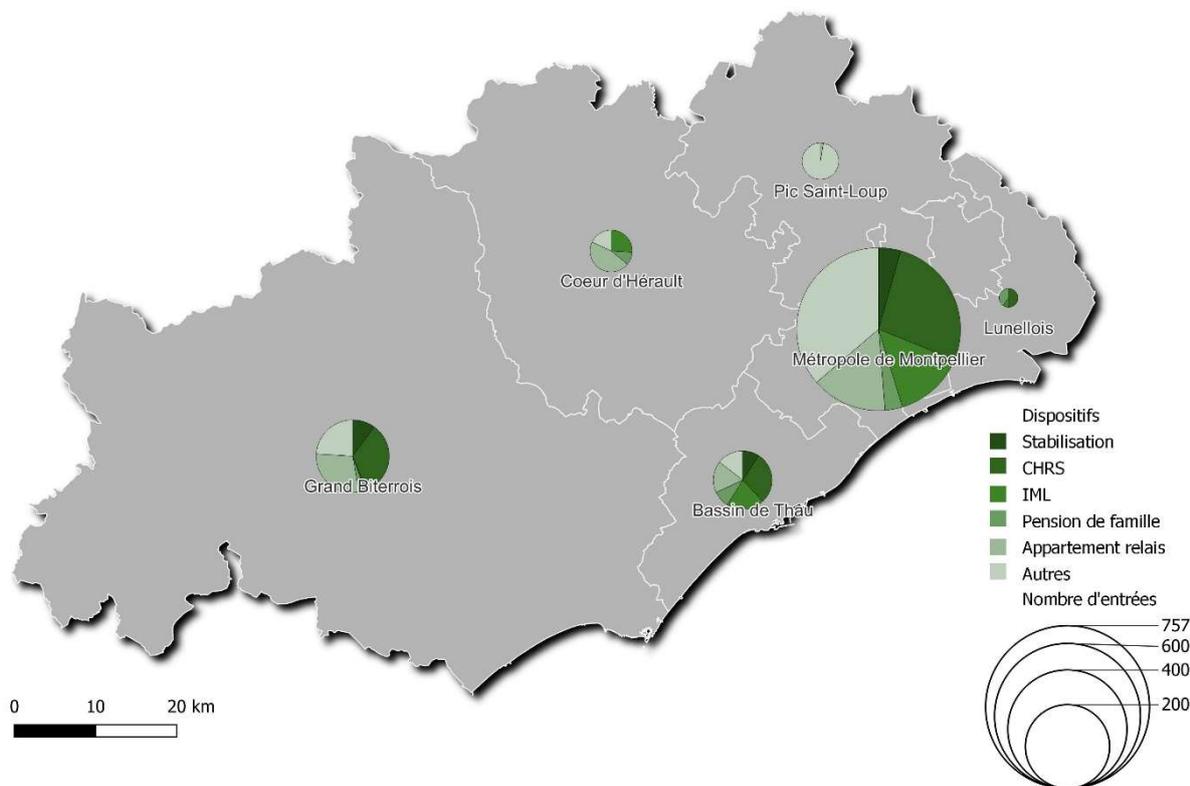
Près d'un ménage sur deux admis en structure avait une demande transmise au SIAO antérieure à 2021. Cette part importante s'explique pour partie par des délais de traitements pouvant être longs, notamment en raison des allers-retours entre la commission et le service instructeur pour étayer la demande. De plus, le manque de places disponibles ne permet pas un accueil rapide pour certains demandeurs. Cela est particulièrement visible pour les entrées en stabilisation et en pension de famille où respectivement 58% et 63% des entrées en 2021 proviennent d'une demande reçue avant cette année-là.

**Admissions des ménages en 2021 selon le dispositif d'hébergement et l'ancienneté de la demande**

	Demandes reçues avant 2021	Demandes reçues en 2021	Total admission
Stabilisation	33	24	57
CHRS	158	129	287
IML	56	91	142
Pension famille	30	18	48
Appartement relais	96	101	197
Autres	156	208	371
Nb de ménages	529	571	1 100
Nb de personnes	763	939	1 702

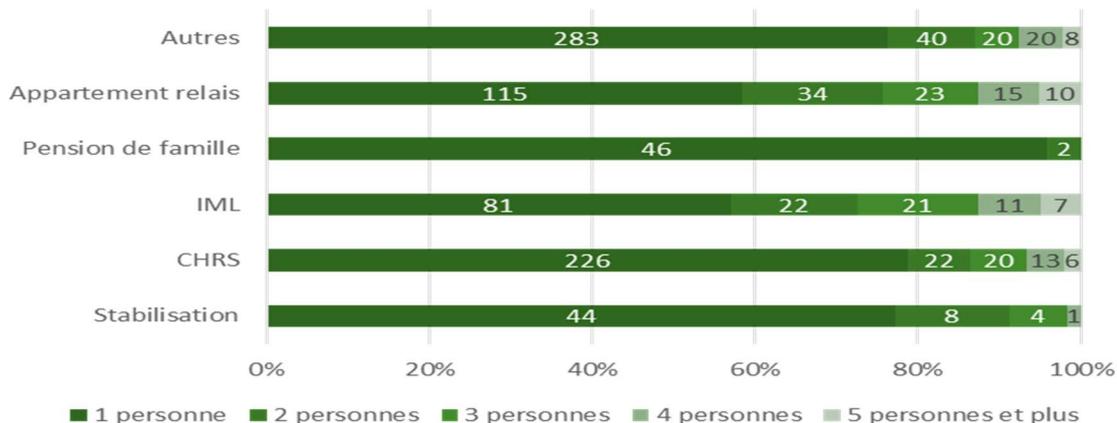
69% des admissions ont eu lieu sur la Métropole de Montpellier, en lien avec les capacités du territoire. Les territoires du Grand Biterrois et du Bassin de Thau accueillent respectivement 14% et 9% des admissions en structure de 2021.

**Les admissions en 2021**

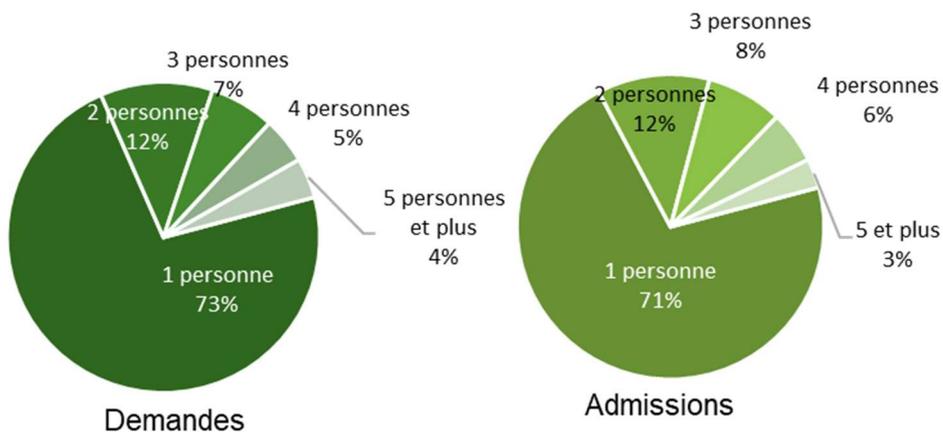


La répartition des admissions en fonction de la taille des ménages est en adéquation avec la typologie des demandeurs. Ainsi, 73% des ménages en demande d'hébergement en 2021 sont composés d'une seule personne et 71% des admissions sont des personnes isolées. Les grands ménages ne sont pas oubliés. Ceux de quatre personnes ou plus représentent 9% des demandeurs et 8% des ménages admis sur une place insertion ou logement adapté. A cet égard, il n'y a donc pas d'incohérence sur les typologies de places proposées sur le l'Hérault.

**Entrées en structure selon la taille des ménages**



**Répartition des demandes et des entées en structure selon la taille des ménages**



Certains dispositifs accueillent davantage des personnes isolées, notamment les pensions de famille (96% de personnes seules entrées), les CHRS (79%) et places en stabilisation (77%).

- Les délais d'admission

*Précisions méthodologiques :*

*Sauf mention contraire, est entendu comme délai moyen d'admission la durée écoulée entre l'inscription sur liste d'attente du dispositif validé et l'entrée sur ledit dispositif.*

*Les délais moyens entre l'inscription sur liste d'attente et l'entrée en structure sont basés sur les données du SI-SIAO. Ces données ne permettent pas de distinguer ce qui est de l'ordre d'une admission ad hoc et d'une réorientation à la suite d'un changement de place par l'opérateur. Dès lors, les délais moyens indiqués sont tirés à la baisse en raison des transferts internes qu'il n'est pas possible d'identifier avec les données du SI-SIAO et qui entrent dans le calcul des délais moyen d'admission. Ces derniers sont tout de même mentionnés car les différences de moyenne entre dispositifs/territoires/composition des ménages donnent des indications sur les secteurs de tension.*

Les ménages qui ont été admis en structure en 2021 ont en moyenne attendu près de 7 mois entre la transmission de leur demande au SIAO et leur entrée en structure et 3 mois et 16 jours entre leur inscription sur liste d'attente et leur entrée effective.

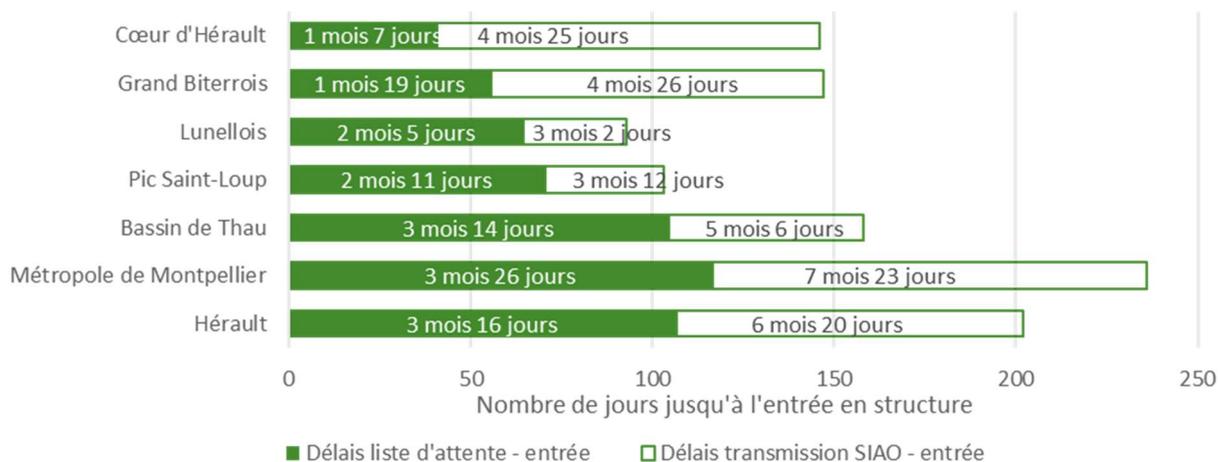
Les délais d'attente sont cependant variables en fonction des dispositifs demandés et des territoires. Les ménages orientés vers les territoires ruraux tendent à moins patienter que les ménages orientés vers les cœurs d'agglomération.

Les délais d'attente sont particulièrement élevés pour une place en stabilisation. Les personnes entrées en 2021 ont en moyenne attendu plus de 5 mois depuis leur inscription sur liste d'attente par le SIAO. Cinq ménages (sur 58 admis) ont même patienté plus d'une année avant de pouvoir avoir une place.

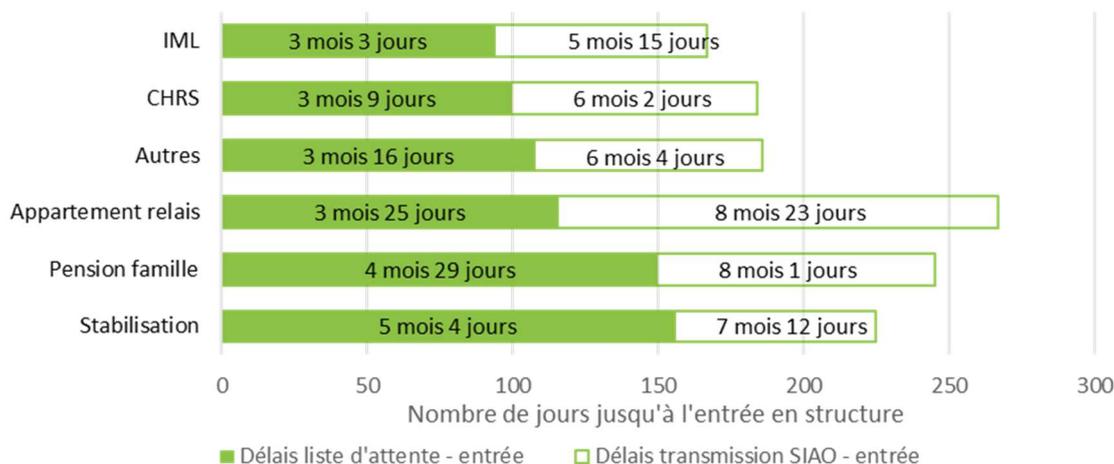
L'attente pour les pensions de famille est également importante, de près de 5 mois en moyenne. Dans le détail, les délais varient fortement entre les territoires avec très peu d'attente à Lunel et à Sète a contrario des pensions de famille de Montpellier et Béziers.

Nous évoquons ici les délais d'attente avant admission en structure. Pour certaines demandes, toujours en attente, une ou plusieurs orientations ont été réalisées par le SIAO auprès de places déclarées vacantes sans que l'admission aboutisse.

**Délais moyens entre la transmission de la demande / l'inscription sur liste d'attente et l'entrée en structure selon les territoires (tous dispositifs confondus)**



**Délais moyens entre la transmission de la demande / l'inscription sur liste d'attente et l'entrée en structure selon les dispositifs (tous territoires confondus)**



A noter que certains CHRS pratiquent des admissions immédiates pour des publics spécifiques (sortants de prison, victimes de violence).

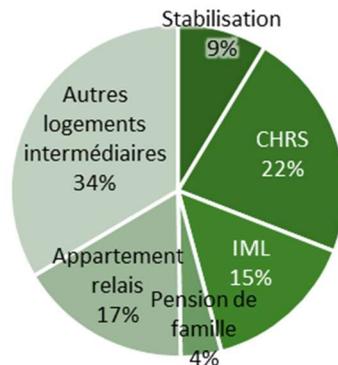
Pour les résidences accueil au regard de la particularité des publics, bien que des commissions existent, le fonctionnement retenu implique des admissions immédiates sur le SI-SIAO pour ESPOIR et ISATIS.

Pour les nouveaux dispositifs tels que Un bail d'abord et Accompagnement Hors les Murs les admissions se font sur Si-SIAO de façon immédiate également.

## 2.4 Liste d'attente

Au 31 décembre, 765 ménages, soit 1 152 personnes étaient encore inscrites sur liste d'attente faute de place mise à la disposition du SIAO.

### Répartition des ménages sur liste d'attente au 31 décembre 2021 selon le 1<sup>er</sup> dispositif demandé



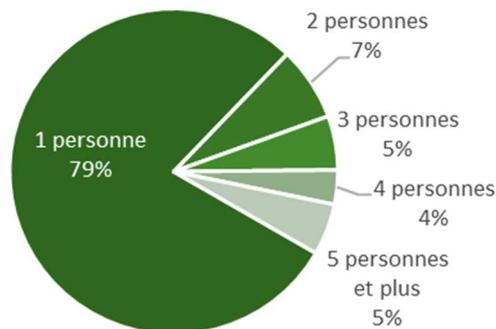
Avec 89 personnes inscrites sur liste d'attente pour une place en stabilisation à la fin de l'année pour une capacité totale sur l'Hérault de seulement 63, ce dispositif est de loin celui qui subit la plus forte tension. La tension est également assez élevée pour les places en IML, mais ce dispositif, contrairement à la stabilisation, est en pleine expansion sur le département et de nouvelles places devraient s'ouvrir en 2022.

	Admission en structure en 2021		Personnes inscrites sur liste d'attente au 31/12/2021	Offre d'hébergement Capacité totale
	Nb de ménages	Nb de personnes		
Stabilisation	57	76	89	63
CHRS	286	411	211	444
IML	142	273	230	355
Pension de famille	48	52	30	273
Appartement relais	196	363	265	774
Autres logements intermédiaires	371	561	327	1115

Les personnes isolées sont surreprésentées en liste d'attente : alors qu'elles représentent 72% des demandeurs, 4 ménages sur 5 en liste d'attente est une personne seule.

A l'inverse, les ménages de 2 ou 3 personnes qui représentaient 20% des demandeurs ne représentent plus que 12% des ménages inscrits en liste d'attente. Les femmes seules avec enfant(s) restent peu longtemps inscrites sur liste d'attente avant d'entrée en hébergement.

Répartition des ménages sur liste d'attente au 31 décembre 2021 selon leur taille



	Adultes seuls	Couples ou groupes d'adultes	Familles monoparentales	Couples avec enfant(s)	Répartition
Bassin de Thau	17	0	4	8	4%
Coeur d'Hérault	8	0	0	2	1%
Grand Biterrois	29	4	7	6	6%
Lunellois	32	1	4	3	5%
Métropole de Montpellier	513	14	46	63	84%
Répartition	79%	2%	8%	11%	

	Adultes seuls	Couples ou groupes d'adultes	Familles monoparentales	Couples avec enfant(s)	Répartition
Stabilisation	55	3	4	4	9%
CHRS	148	3	15	5	22%
IML	72	3	19	20	15%
Pension de famille	30	0	0	0	4%
Appartement relais	74	6	25	23	17%
Autres logements intermédiaires	224	4	20	9	34%
Répartition	79%	2%	11%	8%	

2.5 Les refus d'orientation

554 orientations ont été refusées en 2021, ce qui représente 840 personnes n'ayant pas pu ou voulu entrée en structure.

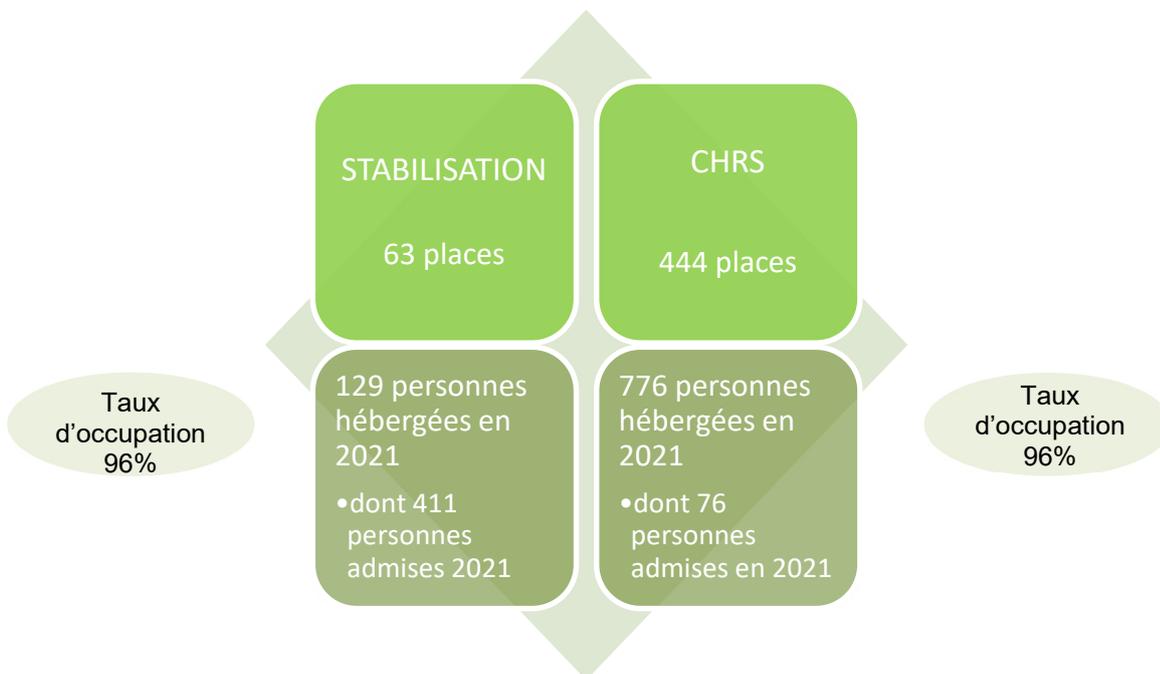
La moitié des refus proviennent des structures. Les principaux motifs évoqués sont l'absence de place disponible ou le fait que la place n'est pas adaptée à la composition du ménage.

40% des refus proviennent des ménages. Les principaux motifs évoqués sont le fait que le ménage a finalement trouvé une autre solution, que la structure est trop éloignée d'où souhaite loger le ménage ou que le dispositif ne semble pas adapté au besoin.

### 3- L'offre du SIAO

#### 3.1 L'Hébergement d'Insertion

Le nombre de places en stabilisation et en CHRS est stable depuis des années. Ces dispositifs sont toujours fortement plébiscités en raison de l'accompagnement renforcé proposé.



#### 3.2 Le logement intermédiaire

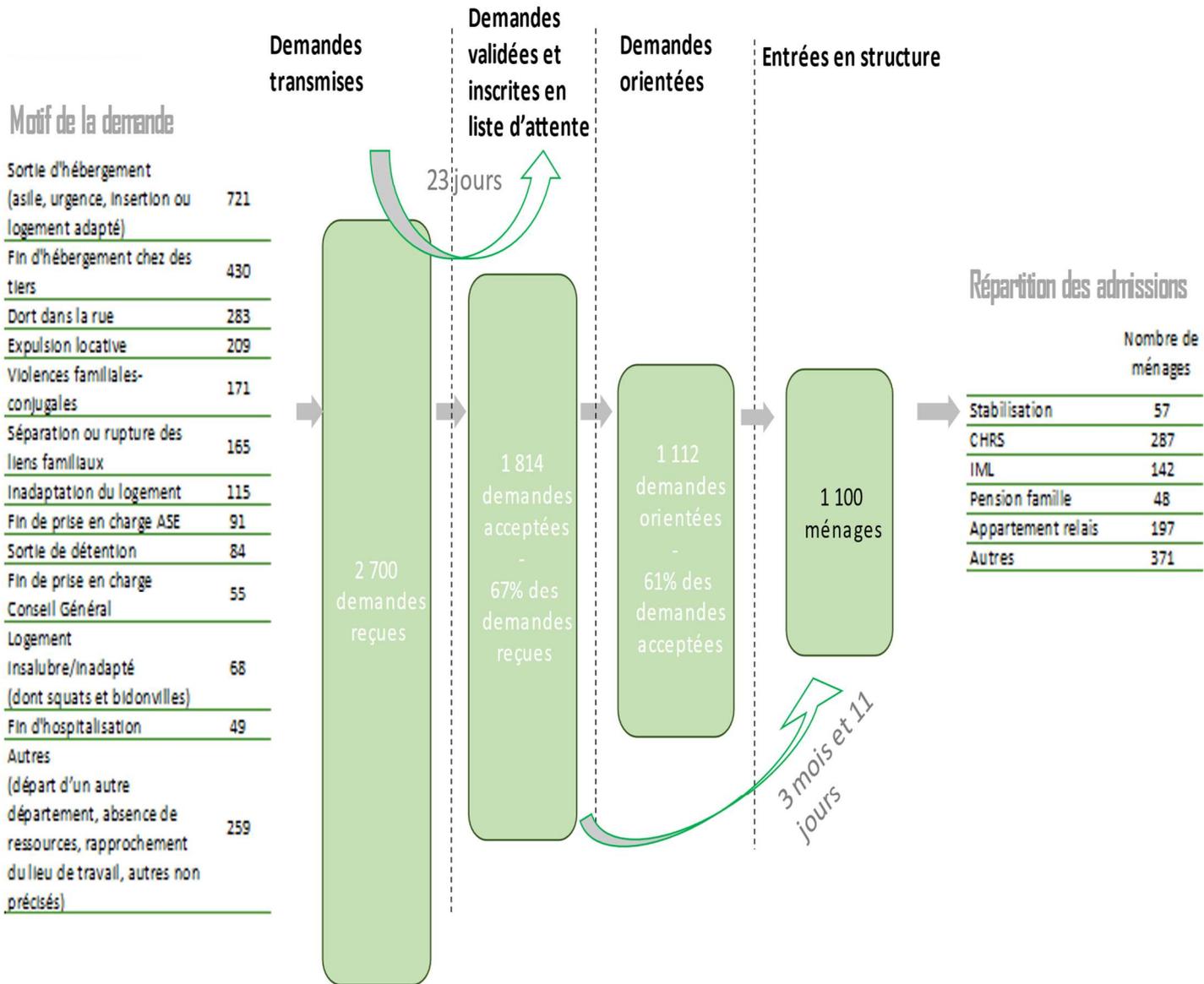
Pour rappel, est entendu comme logement intermédiaire les appartements-relais, les pensions de famille/maison-relais, les résidences sociales (dont FJT et FTM), les résidences accueils, l'intermédiation locative, les logements en sous-location et les logements en Bail d'Abord.

<p><b>Intermédiation locative</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 355 logements</li> <li>• 732 personnes hébergées en 2021</li> <li>• dont 273 personnes admises en 2021</li> </ul>
<p><b>Pension de famille</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 273 places</li> <li>• 264 personnes hébergées en 2021</li> <li>• dont 52 personnes admises en 2021</li> </ul>
<p><b>Appartement-relais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 774 logements</li> <li>• 958 personnes hébergées en 2021</li> <li>• dont 363 personnes admises en 2021</li> </ul>
<p><b>Autres logements intermédiaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 115 places/logements</li> <li>• 2 151 personnes hébergées en 2021</li> <li>• dont 561 personnes admises en 2021</li> </ul>

## L'intermédiation locative, des critères encore élargis

CRITERES	PRECISIONS
<b>Ménages hébergés en place d'urgence</b>	Hôtel ou autre place financée Etat
<b>Ménages hébergés en dispositifs d'hébergement d'insertion</b>	<u>Dispositifs Hébergement insertion :</u> - Stabilisation, CHRS, Appartement relais
<b>Ménages hébergés en dispositifs de logement adapté</b>	<u>Dispositifs Logement intermédiaire concernés :</u> - Résidences sociales, Foyers Jeunes Travailleurs, Foyers Travailleurs Migrants, Hôtel social
<b>Ménages sortants de structures réservées aux demandeurs d'asile avec des droits ouverts</b>	<u>Dispositifs demandeurs d'asile concernés :</u> - CADA, ATSA, HTDA, HUDA
<b>Ménages en risque d'expulsion</b>	Procédure d'expulsion au stade de l'assignation a minima
<b>Ménages en logement insalubre</b>	Avec arrêté d'insalubrité
<b>Ménages reconnus prioritaires DALO avec préconisation AVDL</b>	Le ménage ne perd pas sa priorité DALO à l'issue des 18 mois de logement excepté s'il refuse la proposition de logement faite dans le cadre du DALO. Les personnes reconnues prioritaires DAHO peuvent relever également de l'IML
<b>Personnes victimes de violences conjugales et intrafamiliales</b>	
<b>Réfugiés et bénéficiaires de la protection subsidiaire</b>	Ménages réfugiés connus du SIAO ou du DNA ayant un besoin d'accompagnement avant d'accéder définitivement au logement.
<b>Ménages sans abri</b>	Entendu à la rue, en squat, en Bidonville
<b>Personnes sortantes de l'ASE</b>	Fin de Contrat Jeune Majeur, Sortie Sèche

### Synthèse données Insertion 2021



### **III- Pôle Accès Logement**

La mission de labellisation de la priorité 2 du PDALHPD est déléguée au SIAO et annexée dans la convention pluriannuelle Etat-SIAO 2021-2023. Elle a pour objet de prioriser les ménages hébergés en structure AHI ou suivis par Accelair afin qu'ils accèdent plus rapidement au logement social. La priorité 2 AHI est accordée aux ménages prêts au relogement au regard de leur situation sociale et administrative. Le relogement est proposé au niveau départemental excepté lorsque les ménages justifient d'impératifs liés à l'emploi, au suivi médical ou à la garde alternée d'enfants.

Les ménages prioritaires sont identifiés et enregistrés dans l'application informatisée SYPLO, application accessible à l'Etat, aux travailleurs sociaux référents, au SIAO et aux bailleurs sociaux.

Le Code de la Construction et de l'Habitation donne un droit de réservation du patrimoine locatif social au Préfet du département de l'Hérault. Dans ce cadre, les bailleurs sociaux ont signé une convention d'objectifs pluriannuelle avec l'Etat dans laquelle ils s'engagent :

- à appliquer la gestion en flux (au lieu d'une gestion en stock les années précédentes),
- à utiliser l'application sypl0 afin d'informer les différents acteurs des attributions de logement aux ménages prioritaires,
- à réaliser leurs objectifs de relogement des ménages prioritaires 2 AHI.

#### **1- Labellisation SYPLO AHI**

L'activité du pôle logement du SIAO a été impactée en 2021 par la crise sanitaire liée au covid 19 mais dans une moindre mesure qu'en 2020. Elle a par contre lourdement été impactée par l'incendie de l'hébergeur OVH puisque l'application informatisée sypl0 n'a pas fonctionné durant près de 2 mois en mars et avril 2021. Les dossiers ont pu être étudiés mais les ménages reconnus prioritaires n'ont pas pu être enregistrés dans l'application informatisée sypl0 et leur relogement a certainement été retardé, les bailleurs sociaux n'ayant pas les moyens de connaître le nom des ménages prioritaires 2 AHI.

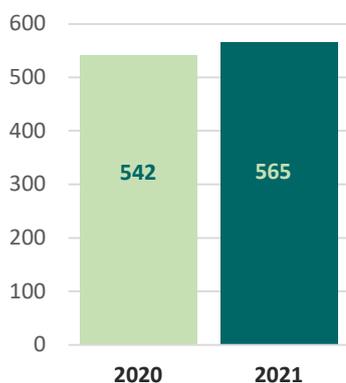
Afin de participer au relogement des ménages prioritaires 2 AHI dans le parc social, le SIAO a mis en place 6 volets d'actions :

## 1- Traiter les demandes de priorité transmises par les travailleurs sociaux des structures d'hébergement AHI et d'Accelair

Le SIAO étudie les dossiers instruits par les travailleurs sociaux référents des ménages prêts au relogement. Il les valide fonction de directives fixées par l'Etat, de critères sociaux et administratifs inhérents à l'accès au logement social.

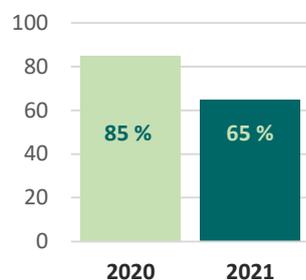
### 565 DEMANDES REÇUES EN 2021

Nombre de demandes reçues



65% des dossiers reçus sont étudiés au moins 2 fois car ils sont transmis incomplets au SIAO.

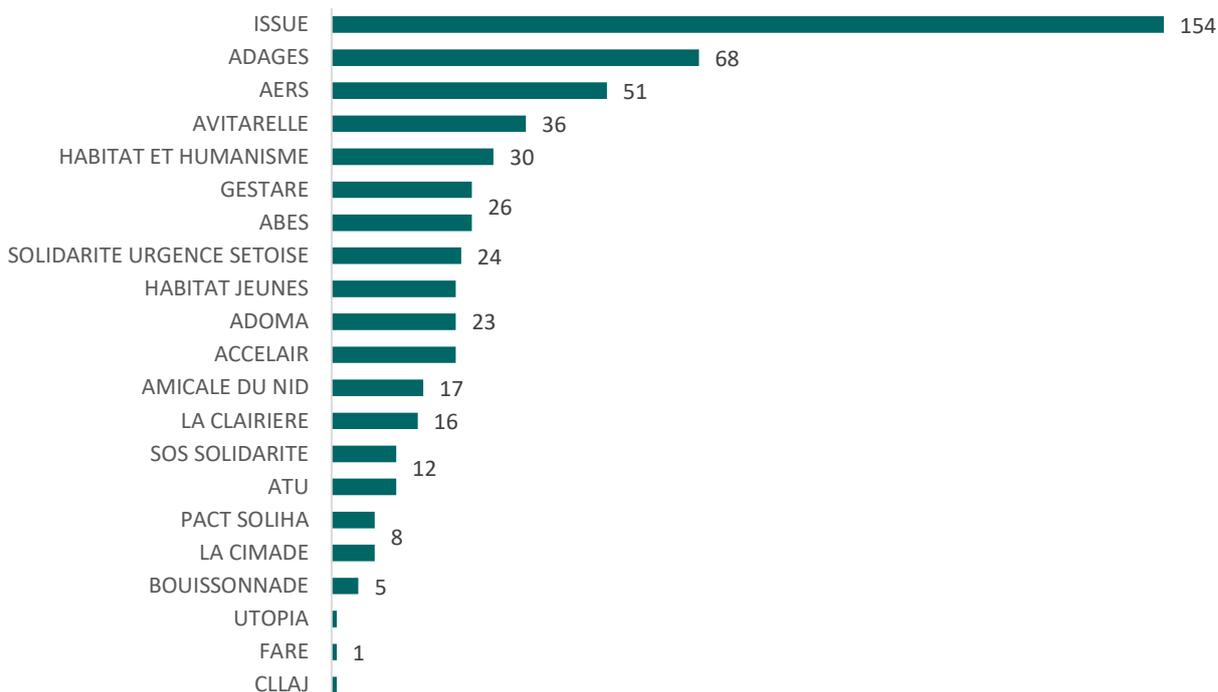
Dossiers reçus incomplets



Seules les associations gestionnaires de places d'hébergement AHI et le dispositif Accelair de l'Hérault sont habilités à la demande de priorité 2 AHI. Les ménages ne peuvent pas faire eux-mêmes la demande, ce sont leurs travailleurs sociaux référents qui instruisent les dossiers.

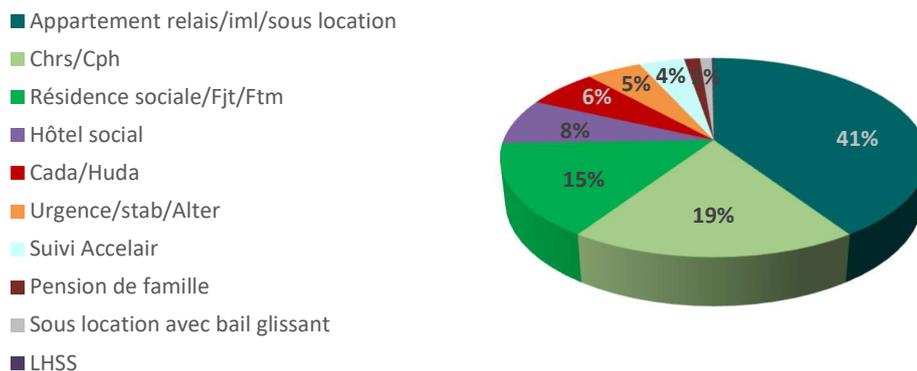
21 associations ont transmis 565 demandes au SIAO en 2021. 84% des demandes proviennent d'associations gérant des hébergements/logements AHI à Montpellier. Les associations ISSUE, ADAGES et AERS ont instruit près de 50 % des demandes de priorité.

### Instructeurs des demandes et nombre de dossiers transmis



Les travailleurs sociaux référents ont instruit des dossiers pour des ménages hébergés dans l'ensemble des dispositifs de l'AHI mais 41 % des demandes sont celles de ménages hébergés en logement individuel temporaire (appartement relais, intermédiation locative ou sous location).

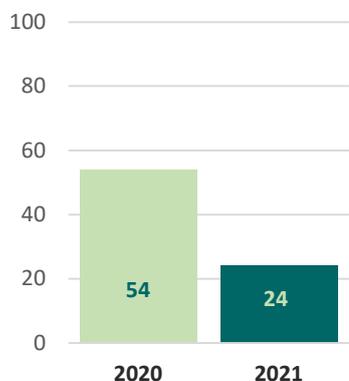
### Dispositifs d'hébergement des ménages demandeurs



Au 31 décembre 2021, 171 dossiers étaient ajournés (30 % des demandes reçues) toujours en attente de pièces obligatoires manquantes (principalement avis d'imposition, pièce d'identité valide, pièce relative au divorce).

## 24 dossiers ont eu un avis défavorable (4% des demandes reçues)

Nombre d'avis défavorable



Les dossiers qui ont reçu un avis défavorable concernent majoritairement des ménages qui ne sont pas prêts au relogement (besoin d'accompagnement social important et/ou dettes non traitées) dont certains sont en liste d'attente pour un dispositif AHI nécessitant un accompagnement renforcé. Un quart des avis défavorables ont été donnés à des ménages hébergés hors contingent AHI (LHSS par exemple).

En 2021, on note une baisse importante du nombre de dossiers incomplets et des avis défavorables. Il semble que le process soit mieux intégré par les travailleurs sociaux référents, les réunions d'informations dispensées par le SIAO y contribuant certainement. Le SIAO a également assoupli certaines règles (pièces demandées, complétude de la fiche syplo par exemple).

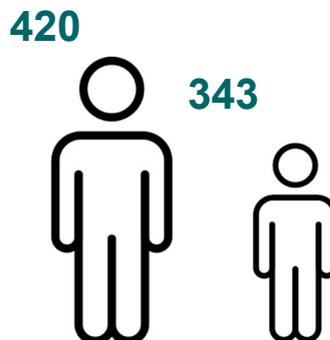
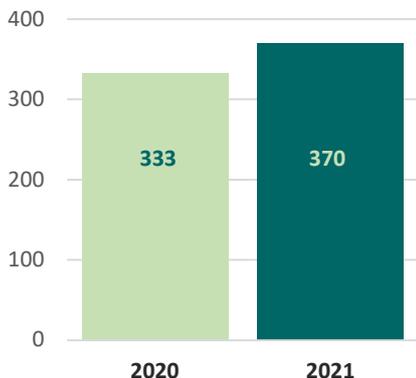
## 2- Accorder la priorité 2 aux ménages hébergés en structure A.H.I. ou réfugiés suivis par Accelair et prêts au relogement dans le parc social

La liste des ménages prioritaires 2 AHI est enregistrée dans l'application informatisée SYPLO par le SIAO afin de la rendre visible et accessible aux bailleurs sociaux. Ils peuvent ainsi sélectionner des ménages et leur proposer des logements.

### 370 MENAGES RECONNUS PRIORITAIRES EN 2021

65 % des demandes reçues ont été validées. Cela représente 370 ménages (763 personnes), hébergés en structure d'hébergement AHI ou suivis par Accelair, reconnus prioritaires 2 AHI pour un accès au logement social.

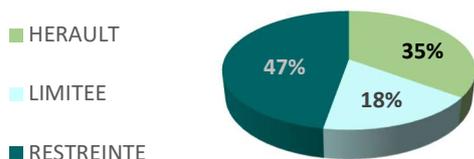
Nombre de ménages reconnus prioritaires



### Mobilité des ménages reconnus prioritaires

Le SIAO accorde une priorité pour un relogement départemental excepté lorsque les ménages présentent des justificatifs d'incompatibilité à la mobilité. Dans ce cas, ils peuvent bénéficier d'une mobilité limitée à 30 km autour des communes demandées (appliquée aux personnes qui ont un droit de visite et d'hébergement par exemple) ou d'une mobilité restreinte aux communes demandées (salariés qui ont des horaires de travail atypiques par exemple).

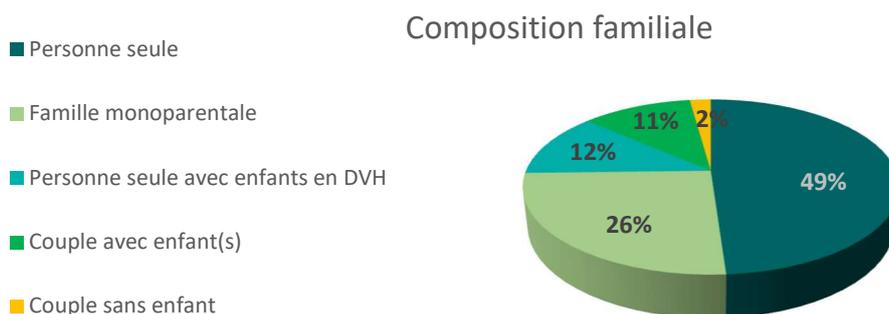
Composition familiale des ménages prioritaires



260 ménages (2/3 des ménages reconnus prioritaires 2 AHI) ont indiqué vouloir être relogés à Montpellier. Près de la moitié de ces ménages souhaite un logement uniquement à Montpellier, les autres ont indiqué Montpellier en premier choix. Seuls 14 ménages ont indiqué être mobiles sur l'ensemble du département.

### Composition familiale des ménages reconnus prioritaires

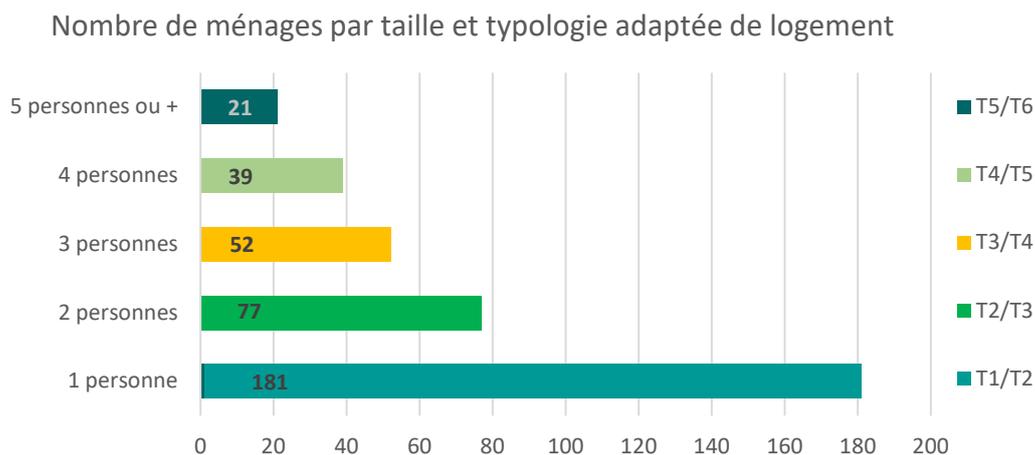
Près de la moitié des ménages reconnus prioritaires sont composés d'une personne. Les familles monoparentales sont également très représentées (26% des ménages prioritaires) auxquelles il faut ajouter les hommes séparés ou divorcés qui ont le droit de visite et d'hébergement (DVH) de leurs enfants (il n'y a aucune femme avec DVH dans le public priorisé). Les couples avec ou sans enfant(s) ne représentent que 13% du public priorisé 2 AHI pour l'accès au logement social.



Une des priorités du SIAO est axée sur le relogement en parc social des ménages Bénéficiaires de la Protection Internationale (BPI) avec le statut réfugié ou la protection subsidiaire. 91 ménages BPI ont été priorisés (25 % des ménages reconnus prioritaires 2 AHI). 57% sont des personnes seules et 20 % sont des familles monoparentales.

### Taille des ménages reconnus prioritaires et typologies adaptées de logement

Les ménages d'une et deux personnes sont les plus nombreux (respectivement 49 % et 21% des ménages prioritaires 2 AHI). Pour répondre à leurs besoins, les petits logements de typologie T1 ou T2 sont nécessaires. Les logements T1 sont plutôt attribués aux personnes seules et bénéficiaires du RSA, les logements T2 sont plutôt attribués aux personnes seules avec des ressources supérieures au RSA ou aux couples sans enfant. Ces derniers sont cependant peu représentés.



En effet, 69 des 77 ménages de 2 personnes sont des familles monoparentales avec 1 enfant à charge ou en droit de visite et d'hébergement pour lesquelles des logements de typologie T3 sont proposés.

### 3- Mettre en avant les dossiers prioritaires complexes ou anciens auprès des bailleurs sociaux

Chaque mois, à l'issue de la commission MDES organisée par l'OMH (Occitanie Méditerranée Habitat, association qui fédère les bailleurs sociaux de l'Hérault), le SIAO présente de manière détaillée aux bailleurs sociaux, les dossiers complexes ou anciens des ménages prioritaires 2 AHI. L'objectif est d'alerter les bailleurs sociaux sur la priorité ou l'urgence de la situation au regard des délais d'attente ou d'une fin de prise en charge sur l'hébergement actuel.

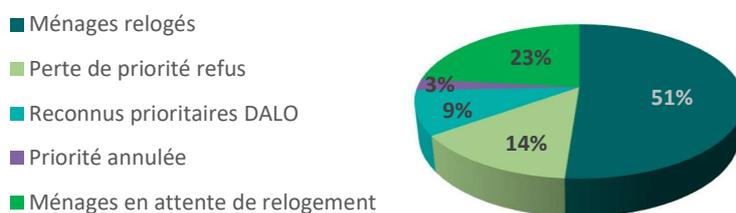
Le SIAO profite de cette commission pour faire un point sur le relogement des ménages prioritaires présentés précédemment et informer les bailleurs sociaux de l'état d'avancement de leurs objectifs annuels de relogement des ménages prioritaires 2 AHI. Cette commission est également un lieu d'échanges sur les bonnes pratiques afin d'optimiser le relogement. Elle contribue donc au relogement des ménages prioritaires 2 AHI.

Le SIAO n'a pas présenté de dossiers de ménages prioritaires 2 AHI au mois de décembre 2021 mais des dossiers de ménages vivant en caravanes, dans le cadre d'une mission prioritaire de relogement en parc social de ménages habitant en bidonville dans le quartier de Celleneuve à Montpellier.

#### 43 DOSSIERS COMPLEXES OU ANCIENS PRESENTES AUX BAILLEURS SOCIAUX EN 2021

28 ménages prioritaires 2 AHI présentés aux bailleurs sociaux en 2021 ont eu une attribution la même année : 22 ont été relogés (dont 2 en sous location avec bail glissant) et 6 ménages ont perdu leur priorité suite à refus « abusif ».

Suivi des dossiers complexes 2021



5 dossiers ont été annulés : 4 ménages ont été reconnus prioritaires DALO et 1 ménage a vu sa situation se dégrader, la priorité a donc été annulée par le travailleur social.

10 ménages restaient en attente de relogement au 31 décembre 2021.

Cette commission a également permis de reloger en 2021, 8 ménages prioritaires 2 ahi qui avaient été présentés en 2020.

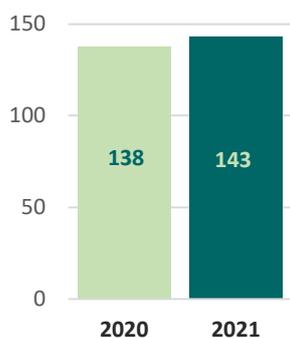
#### 4- Transmettre à la plateforme AVDL les dossiers des ménages reconnus prioritaires pour lesquels un accompagnement est préconisé

Les travailleurs sociaux référents peuvent préconiser un AVDL (accompagnement vers et dans le logement) pour les ménages susceptibles de rencontrer des difficultés à l'entrée et dans le logement. La mise en place d'un tel accompagnement permet aux bailleurs sociaux de s'engager plus facilement sur le relogement lorsque les situations présentent encore quelques fragilités (emploi précaire par exemple).

Lorsqu'un AVDL est préconisé, le SIAO transmet à la plateforme AVDL la fiche syplo du ménage reconnu prioritaire 2 AHI. La plateforme AVDL évalue le type et la fréquence d'accompagnement nécessaire et assure le suivi du ménage à partir de l'entrée dans le logement. Cet accompagnement peut durer 1 an si le ménage a besoin de suivi après installation dans le logement. A l'issue de l'accompagnement, la plateforme AVDL transmet au SIAO le compte rendu de suivi.

#### 143 AVDL PRECONISES EN 2021

Nombre d'AVDL préconisés



En 2021, le SIAO a intégré sur la fiche syplo la possibilité pour les travailleurs sociaux de demander un suivi avec Accelair pour les ménages hébergés dans un Dispositif National d'Accueil (CADA, CPH...) ayant récemment obtenu le statut BPI. Les travailleurs sociaux ont sollicité ce suivi spécifique pour 28 ménages BPI qui viennent s'ajouter aux 143 préconisations AVDL.

L'AVDL a été demandé pour 55 % des ménages hébergés en CHRS, pour 38 % et 36 % des ménages hébergés en pension de famille et résidence sociale. Les ménages hébergés en logement individuel temporaire semblent avoir le moins besoin de cet accompagnement (AVDL préconisé pour 15 % des ménages).

#### 5- Traiter les propositions de logements sociaux réservés au contingent Préfectoral

Dans les conventions Etat/bailleurs 2021, l'Etat a délégué la gestion des logements sociaux de la réservation préfectorale à certains bailleurs sociaux : 3F Occitanie, ACM Habitat, ICF Habitat, OPH

Béziers, Patrimoine SA Languedocienne, Promologis et Un toit pour tous. Pour les autres : Hérault Logement, FDI Habitat, OPH Sète, Erilia, CDC Habitat, Cité Jardins et SFHE Arcade, la DDETS transmet au SIAO les logements sociaux disponibles de la réservation préfectorale. Cela signifie qu'un certain nombre de logements sociaux disponibles ne sont pas proposés au SIAO.

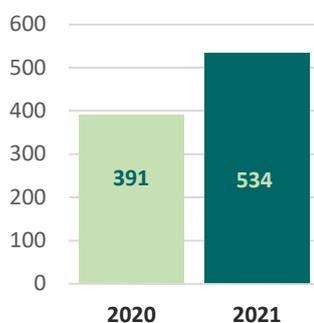
### 534 OFFRES DE LOGEMENTS SOCIAUX TRANSMISES AU SIAO EN 2021

Les logements sociaux qui ont été transmis au SIAO en 2021 sont des logements situés dans des programmes neufs en majorité et dans une moindre mesure, dans le parc existant (il s'agit de logements non attribués aux autres contingents).

Les bailleurs sociaux attribuent les logements en appliquant des plafonds de ressources aux ménages.

Ces plafonds varient selon la catégorie de logement et son mode de financement. On peut retenir 2 catégories principalement proposées aux ménages prioritaires 2 AHI : les logement PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration) réservés aux ménages avec les situations sociales et financières les plus précaires, les logements PLUS (Prêt Locatif à Usage Social) proposant des loyers modérés et permettant de répondre à la mixité sociale. Les logements PLAI représentent 52 % des logements proposés, les logements PLUS 48 %.

Nombre de logements reçus



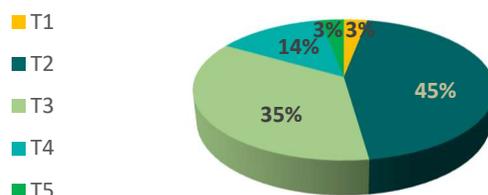
Le nombre de logements sociaux transmis au SIAO a augmenté de 36,6% en 2021 mais la proportion de logements situés dans des programmes neufs a baissé, passant de 95 % en 2020 à 80 % en 2021.

Nouveauté cette année, 22 logements HSS, Habitat Social réservé aux Séniors ont été proposés. Ce sont des logements adaptés à la perte d'autonomie, des services dédiés aux personnes âgées y sont proposés. Des ménages prioritaires 2 AHI âgés de 58 ans et plus ont pu y être relogés.

### Typologie et localisation des logements transmis au SIAO

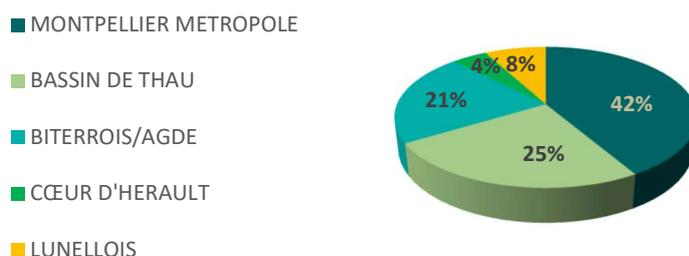
Le nombre et la typologie des logements sociaux transmis au SIAO sont dans l'ensemble adaptés aux besoins des ménages prioritaires 2 AHI, excepté le nombre de logements T3 qui est trop important (190 logements pour 95 ménages).

## Typologie des logements transmis



La majorité des logements transmis sont situés dans la Métropole Montpellieraine dont 14 % à Montpellier (soit 75 logements). L'offre est cohérente avec les souhaits des ménages prioritaires 2 AHI.

## Répartition départementale des logements transmis



## 6- Suivre les dossiers des ménages prioritaires 2 AHI jusqu'au relogement

Pour chaque logement reçu, le SIAO propose à la DDETS, le dossier d'un ménage prioritaire 2 AHI. Ces dossiers sont présentés par la DDETS en Commission d'Attribution des Logements (CAL ou CALEOL) des bailleurs sociaux. Ils sont généralement « en concurrence » avec d'autres contingents (autres publics prioritaires du PDALHPD, ANRU, Mairie, Action Logement...).

Afin de répondre aux 534 propositions de logements, le SIAO a transmis 387 dossiers de 217 ménages différents. Le dossier d'un même ménage a pu être proposé une ou plusieurs fois (2 fois en moyenne, le maximum étant 10 fois pour un même ménage).

Certains logements proposés n'étant pas adaptés aux situations des ménages prioritaires en attente, aucun dossier n'a été transmis. C'est le cas pour des logements ne répondant pas aux critères de ressources (loyers trop élevés ou au contraire, dépassement du plafond de ressources par le ménage), de typologies (non adaptées aux compositions familiales), d'accessibilité (absence d'ascenseur ou logements non adaptés aux personnes à mobilité réduite) et de secteur géographique (communes rurales des hauts cantons non sollicitées par les ménages ou loyers

non accessibles aux bénéficiaires des minima sociaux qui sont majoritairement les ménages priorités avec une mobilité départementale).

Parallèlement, les bailleurs sociaux en gestion déléguée ont directement sélectionné des ménages prioritaires 2 AHI répertoriés dans SYPLO, sans faire appel au SIAO.

La difficulté réside donc dans le fait qu'il existe 2 sources de sélection des ménages prioritaires 2 AHI que le SIAO doit rassembler afin de suivre les attributions/non attributions faites aux ménages.

## **OBJECTIF 2021 : 418 RELOGEMENTS**

---

Dans le cadre des conventions Etat/Bailleurs 2021, les bailleurs sociaux ont un objectif de relogement de 418 ménages prioritaires 2 AHI. Sont considérés comme relogement : les baux signés et les attributions refusées par les ménages alors que les logements proposés sont adaptés à leurs besoins et qu'ils répondent aux préconisations du SIAO (typologie adaptée à la composition familiale, loyer adapté aux ressources, mobilité géographique respectée fonction des contraintes professionnelles..., accessibilité en cas de handicap...).

Un nouveau mode de comptage a été prévu dans ces conventions pour les relogements avec bail glissant. Le relogement est désormais compté au glissement du bail (s'il y a glissement du bail) alors qu'auparavant il était compté dès l'entrée dans le logement. Le SIAO a rencontré quelques difficultés pour l'appliquer.

## **65 ATTRIBUTIONS SANS RELOGEMENT SUITE AUX REFUS DES MENAGES**

---

Les attributions n'aboutissent pas systématiquement au relogement car des ménages refusent les logements proposés par les bailleurs sociaux.

Le refus « abusif » (appellation reprise de l'application informatisée sypl) 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 2 AHI et peut entraîner une fin de prise en charge en structure d'hébergement. Une attribution est comptabilisée au bailleur social et déduite de son objectif de relogement.

Le refus « légitime » (appellation reprise de l'application informatisée sypl) 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 2 AHI et d'avoir de nouvelles propositions de logements dans ce cadre. L'attribution n'est pas comptabilisée au bailleur social.

La qualification des refus est donc déterminante pour les ménages qui peuvent être amenés à quitter l'hébergement s'ils perdent leur priorité.

L'évaluation de la pertinence des logements proposés est déterminante pour les bailleurs sociaux qui doivent atteindre leurs objectifs de relogements, comptés uniquement si les logements attribués sont adaptés.

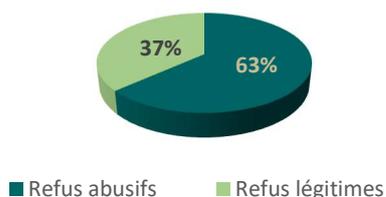
L'enjeu pour le SIAO est de maintenir le quota de relogement réel réservé au public prioritaire 2 AHI, puisque chaque refus « abusif » est compté dans les objectifs de relogement des bailleurs sociaux alors qu'il n'y a pas relogement.

Afin de statuer sur la légitimité des refus et sur la pertinence des logements attribués par les bailleurs sociaux, une commission animée par la DDETS se réunit chaque mois. Les refus des 4 publics prioritaires du PDALHPD (DALO, AHI, MDES et autre public vulnérable) y sont étudiés. Le SIAO y présente les refus des ménages prioritaires 2 AHI et les caractéristiques détaillées des logements attribués.

## 60 refus présentés en commission des refus

Chaque refus présenté en commission nécessite un recueil d'informations auprès du bailleur social (courrier légal d'information d'attribution au ménage avec les caractéristiques du logement attribué) et auprès du travailleur social (motifs de refus, courrier ou justificatif (médical, contrat de travail...) du ménage).

Répartition des refus 2021



5 refus n'ont pas été présentés car ils étaient devenus sans objet au moment de la commission.

Sur les 60 refus présentés en commissions, 39 sont des refus « abusifs » et 21 sont des refus « légitimes ».

## 39 refus « abusifs »

58 % des refus « abusifs » sont liés aux communes ou aux quartiers dans lesquels les logements sont attribués. La qualité de l'environnement et la distance pour accéder aux écoles des enfants ou le sentiment d'isolement et d'éloignement (de Montpellier) sont principalement évoqués.

Motifs des refus "abusifs"



33 % des refus « abusifs » concernent les caractéristiques du logement (l'étage sans ascenseur, les rez-de-chaussée insécurisants, la conception des logements, la luminosité, parfois le prix du loyer).

9 % des refus ont été qualifiés « abusifs » car les ménages ne se sont pas mobilisés (absence à la visite ou absence de réponse après visite).

### 21 refus « légitimes »

48 % des refus « légitimes » sont liés aux communes ou aux quartiers dans lesquels les logements sont attribués. L'éloignement du lieu de travail avec des transports en commun incompatibles aux horaires ou des frais de déplacement trop élevés, des suivis médicaux importants dans une commune ou un suivi de secteur précis pour un enfant ou un suivi handicap, des violences ou discriminations subies dans les quartiers proposés sont évoqués.

Motifs des refus "légitimes"

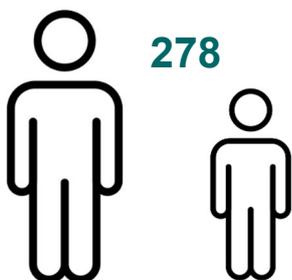


43 % des refus « légitimes » concernent les caractéristiques du logement (l'absence d'accessibilité liée au handicap du demandeur ou d'un enfant, une typologie non adaptée à la composition familiale ou à une problématique handicap, les prix des loyers ou des charges trop élevés et dépassant l'accord de principe FSL).

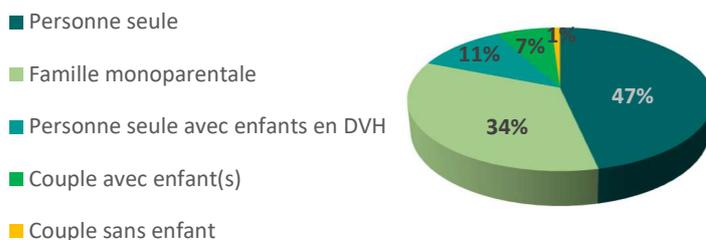
### 290 MENAGES RELOGES

290 ménages prioritaires 2 AHI ont été relogés dans le parc social en 2021, soit 591 personnes.

313

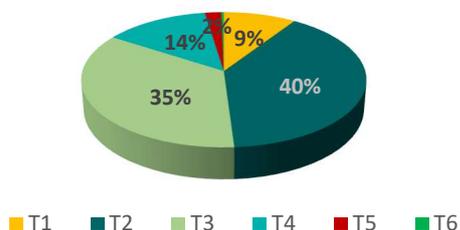


Composition familiale des ménages relogés



### Typologie et localisation des logements attribués aux ménages relogés

Typologie des logements attribués aux ménages relogés

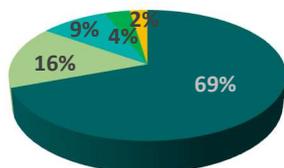


Les logements proposés sont majoritairement des T2 et des T3, ce sont donc les plus petits ménages qui sont davantage relogés (les 290 ménages relogés sont composés de 2 personnes en moyenne). Il s'agit de personnes seules ou de familles monoparentales avec 1 ou 2 enfant(s) à charge ou en droit de visite et d'hébergement.

69 % des 290 ménages relogés l'ont été dans la Métropole de Montpellier dont 48 % (soit 139 ménages) à Montpellier.

Répartition départementale des logements attribués aux ménages relogés

- METROPOLE
- BITERROIS/AGDE
- BASSIN DE THAU
- CŒUR D'HERAULT
- LUNELLOIS

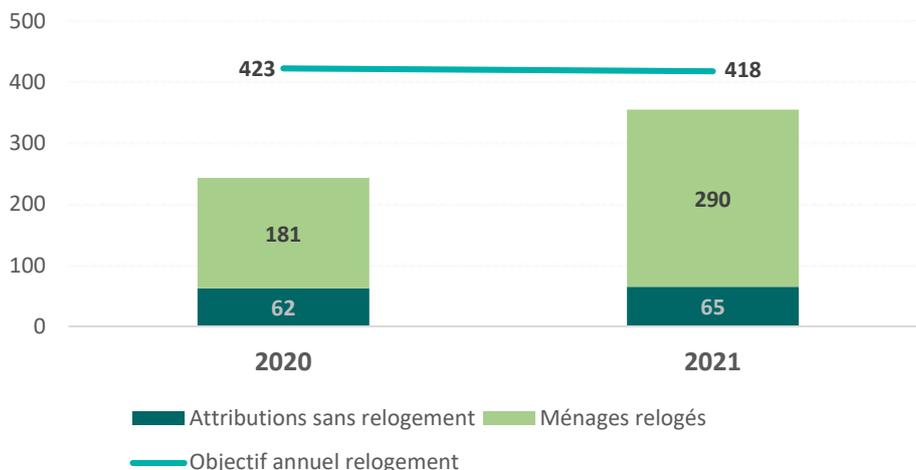


Le nombre de ménages relogés à Montpellier est proche du nombre de ménages souhaitant être relogés uniquement à Montpellier, mais ils sont deux fois plus nombreux à avoir indiqué vouloir être relogés à Montpellier et autres communes proches dans leur demande de logement social.

Réalisation des objectifs de relogement

Les objectifs de relogement dans le parc social des publics prioritaires 2 AHI n'ont pas été atteints en 2021 bien qu'ils soient stables par rapport aux objectifs de 2020.

Réalisation des objectifs de relogement



Il faut cependant prendre en considération l'impact des nouvelles règles de comptage plus strictes et un report de comptage des logements avec bail glissant imposées dans les conventions signées par les bailleurs sociaux avec l'Etat en 2021. Et retenir l'augmentation de 60 % du nombre de ménages relogés, passant de 181 en 2020 à 290 en 2021.

## 2- 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 et anime 5 commissions spécifiques qui nécessitent un changement de méthode d'orientation et d'accueil. Ces dispositifs facilitent l'accès à l'hébergement ou au logement en direct pour les publics en grande fragilité.

**Un chez soi d'abord** : 12 commissions se sont tenues en 2021. 50 candidatures ont été reçues à l'inclusion

**80 personnes incluses**, 60 logées 20 accompagnées sans logement. 47 personnes ont été orientées : 6 départs du dispositif : 1 décès, 1 personne n'a finalement pas intégré, 1 refus, 3 (ré)incarcérations.

**Relogement Bidonville Celleneuve** : Dynamisée en Novembre 2021 en perspective de l'expulsion de Celleneuve. 7 ménages en attente depuis 2019, 7 nouveaux ménages validés sur la 2<sup>ème</sup> phase. Soit 14 ménages en attente relogement.

**Commission exceptionnelle AERS** : 13 commissions, 6 pour le Bassin de Thau et 7 pour le Grand biterrois. 10 logements par an.

**Commission Villa Georgette** : 16 personnes accueillies sur les 3 modules d'hébergement proposé

**Situations complexes** : Saisie à 9 reprises. 5 ajournements / 4 commissions se sont tenues, toutes concernent des situations où la santé est au cœur de la difficulté à maintenir ou à accéder au logement ou à l'hébergement

\*\*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.

## IV- Les missions « Expertes »

### 1 – 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.

Le poste est resté vacant jusqu'en Octobre 21 malgré un recrutement actif.

La prise de poste du Dc MECHULAM a débuté par une familiarisation avec le fonctionnement de l'AHI ⇒ Développer les pratiques facilitatrices pour l'accueil de ménages orientés par le SIAO et dont une problématique sanitaire est indiquée sur le dossier.

Mettre en œuvre les préconisations sur les problématiques suivantes :

- ◇ Vieillesse de la population accueillie, situations de fin de vie
- ◇ Addiction en hébergement, développer la pratique de réduction des risques
- ◇ Gestion lors de « crise » des personnes hébergées atteintes de problématiques psychiques
- ◇ Liaison avec les hôpitaux, notamment en sortie d'hospitalisation

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 commissions **ALTER**
- Lors de la commission **Situation complexe** : coordination sanitaire, recherche de solutions d'hébergement d'aval.

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

- Soutien à l'admission de 3 personnes en Lits d'Accueil Médicalisés
- Soutien à l'admission en résidence accueil pour un patient sortant d'un long séjour hospitalier
- Soutien auprès de travailleurs sociaux pour élaboration dossier LAM ou LHSS
- Encouragement des partenaires à déposer des dossiers dans le médico-social, même si refus antérieurs

**PRECONISATIONS 2022 :**

- Réalisation de l'enquête diligentée par la DDETS : « Recours aux intervenants de santé de droit commun dans les Pensions de Famille (PF) de l'Hérault », avec questionnaire envoyé aux PF, avec un retour attendu début mars, pour un traitement des données et une analyse attendue en avril 2022.
- Soutenir les pratiques de l'« aller-vers » sur la réduction des risques et des dommages en établissement ; ouvrir et soutenir la réflexion à l'ensemble des psychotropes et drogues légales (alcool et tabac) ; poursuivre le groupe de travail de la FAS sur le thème « hébergement et réduction des risques » et participer à la journée du 12/05/22.
- Prévoir une rencontre avec un représentant de l'association medco34 (association des médecins coordonnateurs d'EHPAD), proposer une sensibilisation au vieillissement prématuré lié à la très grande précarité et exclusion.
- Mieux connaître le dispositif des MAIA, pour pouvoir le promouvoir
- Adapter la « carte à dom » des MAIA aux dispositifs de l'AHJ
- Accompagner si besoin le déploiement des ACT « Hors les murs »
- S'inscrire à la prochaine rentrée universitaire au DU Santé Précarité de Montpellier pour créer un lien avec le réseau des enseignants

**2 – 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.

### **Missions spécifiques en 2021 :**

- Participation à la rédaction du rapport sur les besoins en interprétariat dans les services de l'AHJ
- Appui technique sur la mission de fermeture du Squat Luttopia :
  - Formation en droit du séjour des deux ASS recrutées par le CCAS pour intervenir sur le Squat.
  - Elaboration d'une fiche de recueil d'information des ménages accueillis sur le site
  - Aide à la constitution des dossiers déposés en préfecture
  - Médiation avec les services de la DDCS et de la DMI pour l'étude et le traitement des dossiers.

## 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 »*

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, pour les publics restant en marge des dispositifs faute de place »

La création du dispositif Alter répond à cette orientation. L'hébergement est réalisé en cohabitation, essentiellement en diffus.

Il comprend aujourd'hui 202 places financées sur la ligne « hébergement d'urgence » du BOP 177 :

- 58 places gérées par Adages à Montpellier,
- 48 places gérées par la Clairière à Montpellier,
- 42 places gérées par ISSUE à Montpellier,
- 12 places gérées par Solidarité Urgence Sétoise à Sète.
- 42 places gérées par la Cimade à Béziers,

### Principes généraux :

Le dispositif Alter répond à 3 objectifs principaux :

- Fluidifier les parcs d'hébergement d'urgences « classique » et ceux dédiés à l'asile, financés par l'Etat.
- Réduire le recours aux nuitées hôtelières.
- Proposer un accompagnement adapté à la situation a des ménages dont l'évaluation de la situation juridique a fait apparaitre en amont qu'ils pourraient relever d'un des motifs légaux d'admission au séjour.

Alter offre un nombre de places limitées. Il ne permet pas d'héberger toutes les personnes en situation administrative complexe. **Un premier accueil sur les dispositifs d'accueil d'urgence ou sur de l'hébergement dédié aux demandeurs d'asile ne peut entraîner l'admission systématique vers Alter.**

#### Les publics éligibles doivent répondre à deux critères cumulatifs :

- Il est destiné aux ménages en situation administrative complexe hébergés dans des structures financées par l'Etat : Il s'agit là des personnes prises en charge sur des dispositifs dédiés à la demande d'asile et qui ne peuvent plus s'y maintenir, ou à ceux ayant fait l'objet d'une mise à l'abri en raison de leur vulnérabilité au sens l'article L. 345-2-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

- Ces ménages doivent présenter un ou de plusieurs motifs légaux de régularisation à présenter à l'appréciation des autorités, dans un délai maximum de 12 mois consécutifs à l'admission sur le dispositif.

#### La procédure d'admission et de suivi des situations :

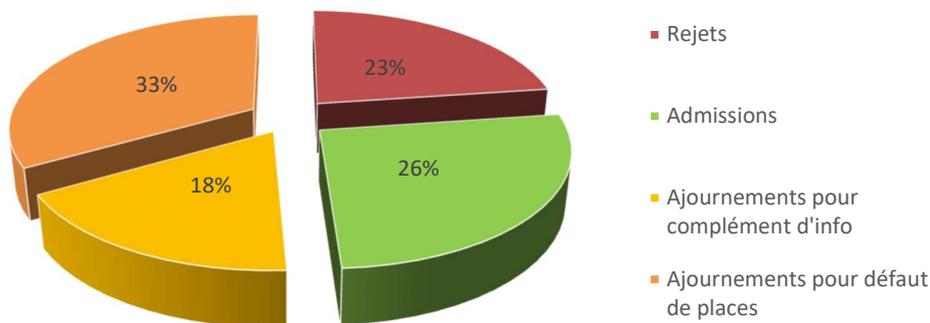
Une analyse approfondie des situations administratives est réalisée en amont : Le dossier de demande constitué par l'opérateur référent de la situation doit faire état d'éléments précis sur la situation administrative et sociale. Il est examiné en commission d'admission Alter par un représentant de DDETS, le chargé de mission juridique du SIAO et un représentant de chaque opérateur formé au droit des étrangers.

**La commission d'admission** évalue les situations présentées, décide de la recevabilité des demandes et oriente vers les places disponibles. Si les éléments présentés en commission sont insuffisants pour prendre une décision, la demande est ajournée et un complément d'information est demandé à l'orienteur. Afin de pouvoir répondre aux situations les plus urgentes, il n'y a pas de liste d'attente : chaque demande ajournée pour défaut de place doit être représentée en commission

Un contrat d'hébergement et un contrat d'accompagnement fixant les objectifs à mettre en œuvre sont établis avec les personnes hébergées.

Au cours de l'année 2021, **la commission Alter s'est réunie 8 fois** soit **5 commissions d'admission, 3 commissions de suivi.**

### Traitement des demandes Alter en 2021



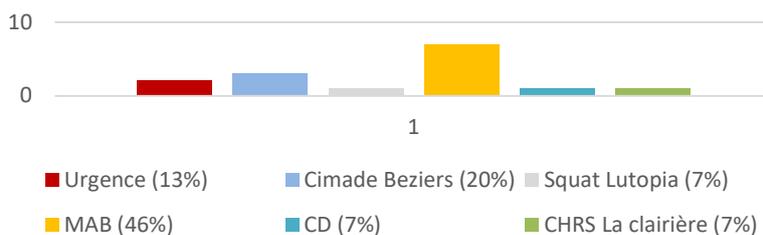
#### Nombre de personnes admises sur Alter en 2021 : 47 personnes soit 15 ménages

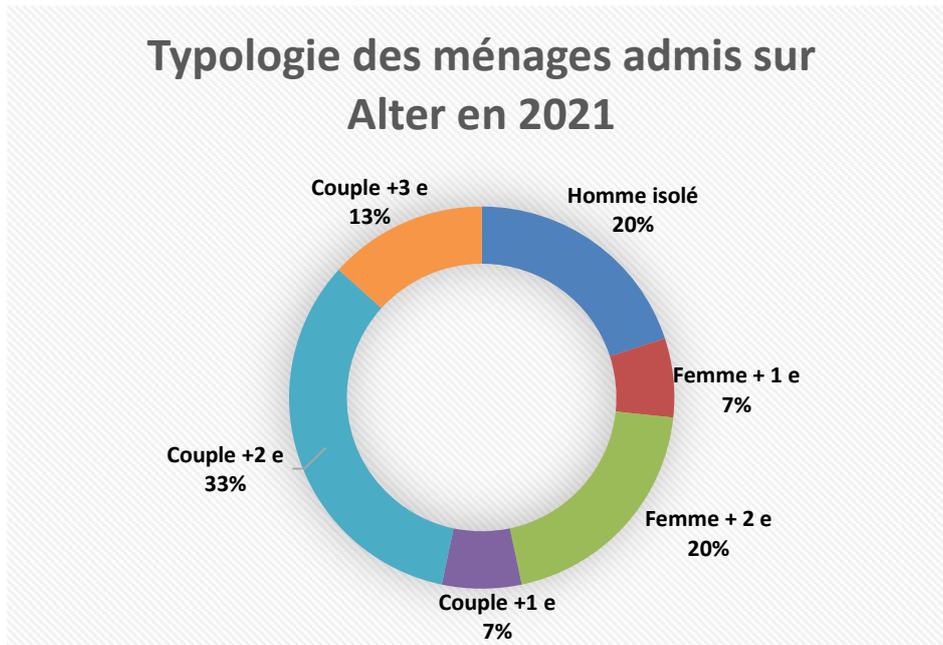
◇ Les décisions d'admissions et les ajournements pour défaut de places sont stables par rapport à l'année précédente (respectivement 24% et 18% en 2020).

◇ Il y a 33 % de refus (38% en 2020) cela correspond à des situations qui ne rentrent pas dans les critères prévus au cahier des charges.

**Des commissions de suivi** des situations sont organisées régulièrement. Un bilan approfondi de la situation sociale et administrative des ménages hébergés est produit par chaque opérateur et présenté en en commission. Ces réunions ont pour but de croiser les expertises sur chaque situation et de prendre les décisions utiles à la poursuite de l'accompagnement et à l'étayage du projet de sortie. Ces instances se positionnent sur les fins de prise en charge qui sont notifiées par la DDETS. En cas de refus de la demande d'admission au séjour, le maintien sur le dispositif ne peut se poursuivre qu'en cas d'une demande formelle d'Aide au Retour Volontaire auprès des services de l'Ofii et jusqu'à la mise en œuvre de celle-ci.

### Origines des ménages admis sur Alter en 2021





#### Alter en chiffres ...

- Durée moyenne de PEC : 2 ans et 10 mois : la crise sanitaire et les périodes successives de confinement ont entraîné un retard important dans l'accueil et le traitement des dossiers déposés en préfecture.
  - Au 31/12/2021 61 ménages étaient présents soit 198 personnes dont 103 adultes
  - Sorties du dispositif : 12 ménages, soit 40 personnes
- ↳ 3 ménages soit 17 personnes sont sorties vers du logement ordinaires (2 HLM + 1 sur le parc privé).
- ↳ 2 ménages soit 6 personnes sont sorties vers du logement intermédiaire (2 IML)
- ↳ 6 ménages, soit 6 personnes sont sorties en hébergement généraliste :
- 3 sur l'urgences soit 5 personnes
  - 1 sur la stabilisation soit 1 personne
  - 1 en appartement relais soit 7 personnes
  - 1 ménage pris en charge par le CD soit 3 personnes
- ↳ 1 ménage sur une solution autonome (1 personne)

# ANNEXES

## Détails sur la mission veille sociale : les différentes instances de rencontre, les nouveaux partenariats importants, les matinées de sensibilisation, les projets

### [Les différentes instances de rencontre animées par le SIAO ou auxquels le SIAO participe dans le cadre de la mission veille sociale](#)

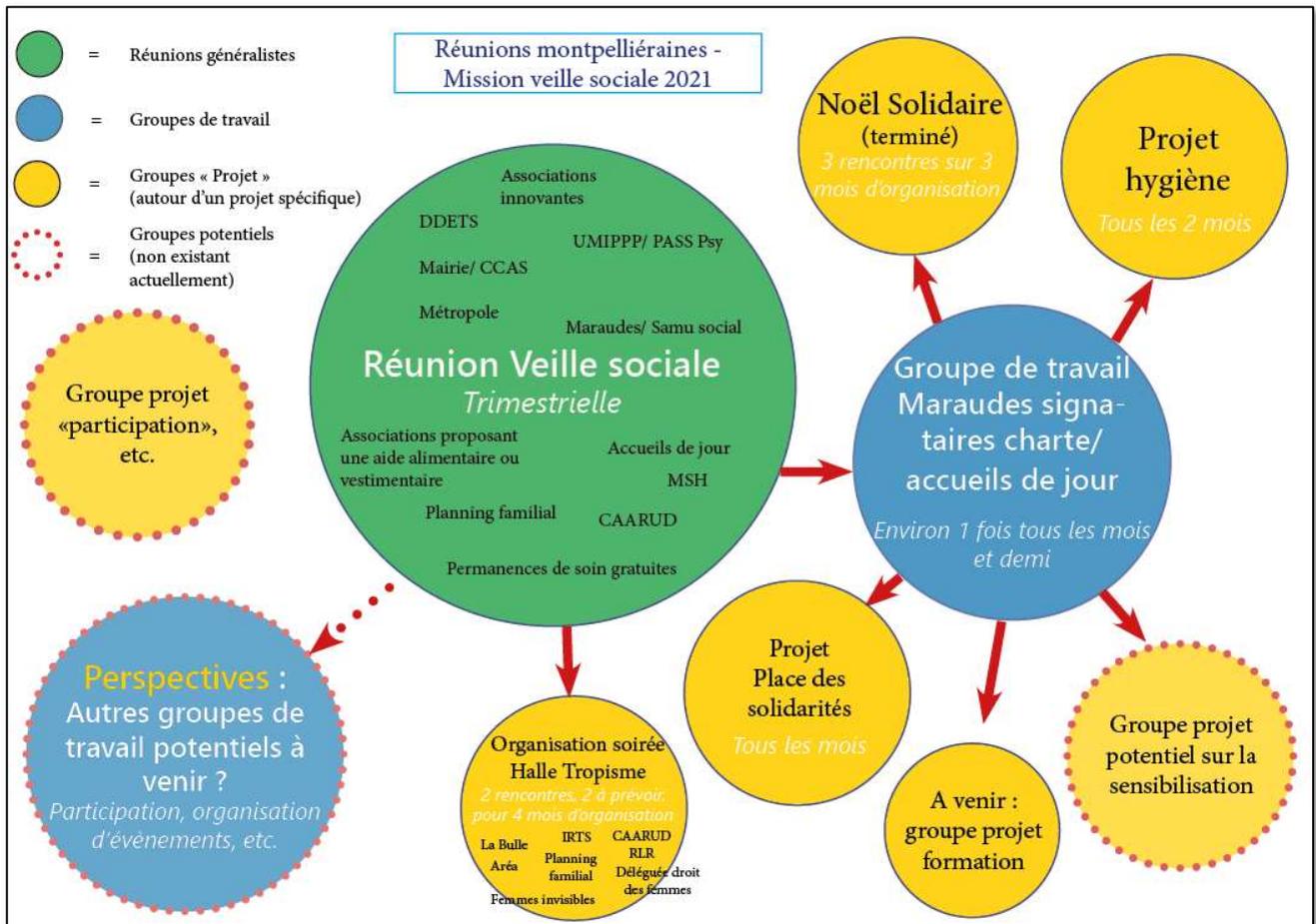
#### Réunions animées par le SIAO

Les réunions veille sociale, qui ont pour objectif de réunir le secteur professionnel et bénévole lié à la question sans-abrisme, susciter de l'échange et faire remonter des constats, faire un bilan individuel ou collectif et faire un tour des projets et des actualités des structures ou des projets partenariaux. 5 réunions veille sociale ont eu lieu en 2021.

Les groupes de travail « Maraudes-accueils de jour » à Montpellier, dont l'objectif est d'aborder des sujets techniques et de coordonner des projets concrets. Mis en place début 2020 après la signature d'une charte des principes et missions socles des maraudes (production SIAO34/ Samu social principalement inspiré du référentiel des maraudes et Samu sociaux), ce groupe de travail s'est élargi en fonction des sujets qui sont abordés et peut notamment inviter les accueils de jour. C'est dans le cadre de ces rencontres qu'ont émergé ou été développés un certain nombre de projets (projet hygiène, application pratik, Noël solidaire, etc.). En 2021, 7 groupes de travail ont eu lieu.

Les groupes projets, qui découlent des groupes de travail mais ciblent un projet en particulier qui, de par sa complexité, nécessite un temps plus important que les autres sujets abordés dans ces groupes de travail. En 2021, 9 groupes de travail ont eu lieu, dont 3 sur le Noël solidaire, 3 sur le projet hygiène et 3 sur un projet de local commun.

Etant donné le nombre d'acteurs et de projets en cours sur le montpellierain, un schéma a été réalisé page suivante pour détailler les différentes instances de réunion et leurs liens entre elles.



**Comités de pilotage ou comités techniques auxquels le SIAO participe sur la mission veille sociale**, notamment en apportant une expertise dans la connaissance du secteur du sans-abrisme et des difficultés rencontrées par les structures. Il s'agit principalement :

Du comité technique du projet de lutte contre la précarité menstruelle des femmes, porté par le planning familial. Dans ce cadre, le SIAO a apporté un éclairage sur le fonctionnement du secteur du sans-abrisme, a fait du lien avec les acteurs du réseau en diffusant l'information de la distribution de produits d'hygiène menstruels et sur les formations liées (dispensées par le planning familial), en organisant une rencontre avec les accueils de jour, qui a donné lieu à la mise en place de permanences ponctuelles sur ces accueils et en contribuant à l'organisation du journée sur la santé sexuelle des femmes en situation de précarité.

Du comité de pilotage du projet Vobsalim (observatoire départemental de l'aide alimentaire).

Du comité de pilotage de Soliquide (porté par l'association Solinum), notamment pour participer aux priorités dans le développement de l'outil et s'assurer de la bonne complémentarité avec Pratik (que le SIAO, Entraide SDF et la Jeune Chambre économique)

Participation aux Etats généraux de la solidarité portée par la mairie : co-animation d'un atelier et contribution générale à la réflexion

Du comité technique autour de la création du chenil solidaire, porté par Coalia

Réunion de coordination de l'aide alimentaire en lien avec la DDETS et la mairie de Montpellier avec les associations têtes de réseau (Banque alimentaire de l'Hérault, Restos du Cœur, Secours populaire, SSVP, etc.)

### **Les nouveaux partenariats importants**

*Un certain nombre de nouveaux partenariats ont été établis et une mise en lien a été favorisée avec le réseau veille sociale. Quatre d'entre eux particulièrement importants :*

SIAO34/ Maison des Sciences de l'Homme, sur le soutien dans l'organisation de la Nuit de la solidarité, dans la construction de l'observatoire du sans-abrisme en cours et par le recrutement d'un salarié en partenariat avec eux (volet méthodologique et scientifique) sur la mission d'étude des actions de sensibilisation au sans-abrisme

SIAO34/ La Cloche, parce que le SIAO soutient l'implantation de La Cloche sur Montpellier et que La Cloche, notamment par le choix de l'embauche d'une personne locale ressource dans le réseau, va déployer des outils qui semblent précieux, notamment en termes de sensibilisation au sans-abrisme. Le réseau veille sociale pourra ainsi s'appuyer dessus, notamment sur le développement du projet Carillon (développement d'un réseau de commerçants solidaires : <https://urlz.fr/hz9n>)

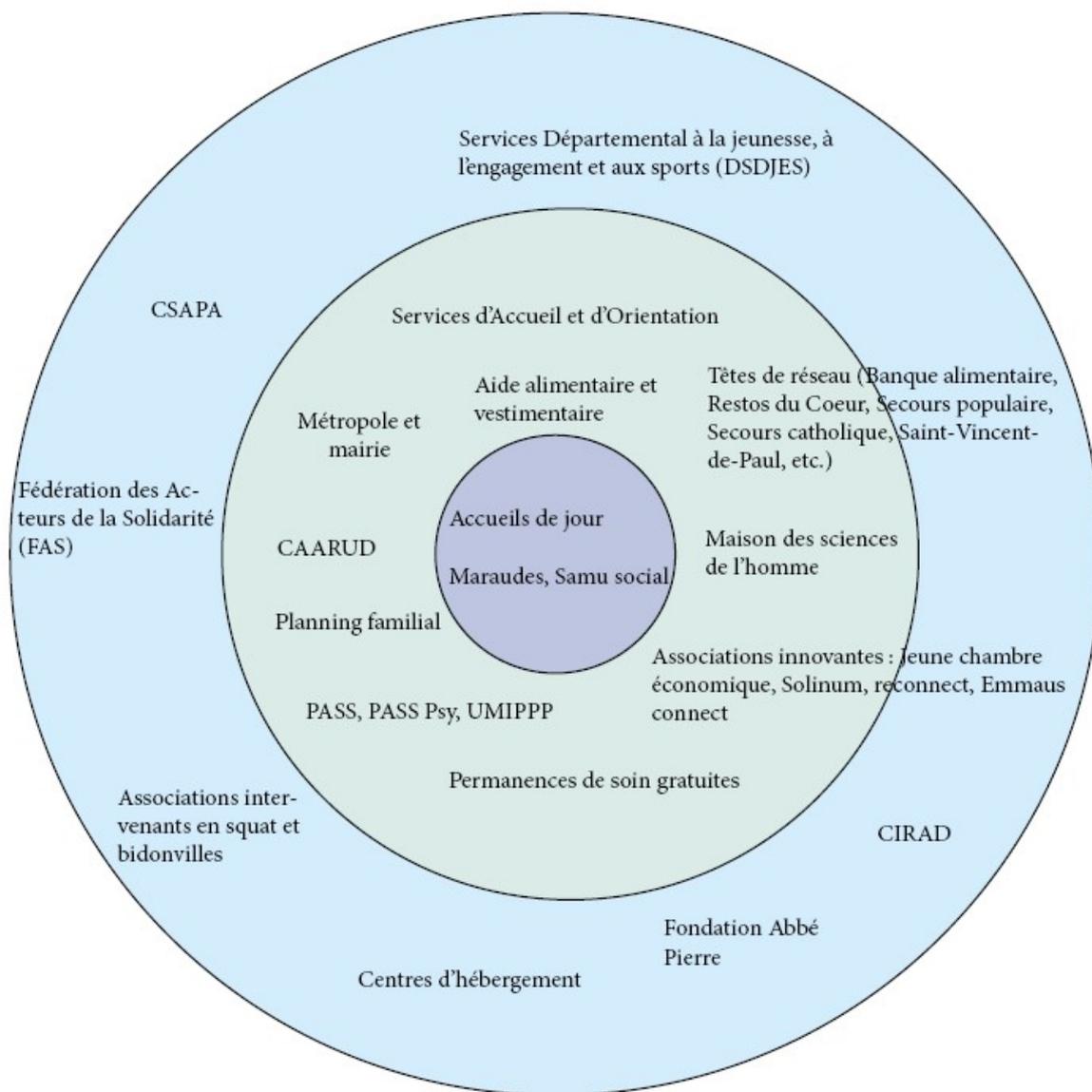
SIAO34/ La Bulle/ AERS/ Agence du Don en Nature : Le partenariat avec La Bulle Douche Nomade n'est pas nouveau mais s'est particulièrement renforcé à l'occasion du projet hygiène, avec un travail en commun très fréquent. C'est dans le cadre de ce même projet que le SIAO et La Bulle se sont associés à l'AERS en alimentant la réponse à un appel à projet pour mettre en place une Plateforme Logistique Mutualisée et ainsi pouvoir réceptionner les produits du projet hygiène, fournis par l'Agence du Don en Nature principalement. (voir détails du projet dans l'axe 3)

SIAO34/ Jeune Chambre Economique (JCE)/ Entraide SDF/ Métropole : L'application Pratik, développée par la JCE, a également renforcé le partenariat avec Entraide SDF et avec la Métropole. Des rencontres régulières ont eu lieu pour aboutir à une mise en circulation de l'application le 26 Février 2022 : <https://pratikapp.fr/>

**L'ensemble des partenaires sur la mission veille sociale**

Sur les différents territoires, il existe un ensemble très large de partenariats autour de la mission veille sociale, sur des sujets relativement différents mais toujours en lien avec les personnes sans abris ou en grande précarité. En effet, le terme de veille sociale, comme il est défini dans la loi, recouvre un noyau des partenariats mais dont l'intervention liée à un réseau très vaste de partenaires.

Un réseau qui se compose d'environ 80 partenariats, dont les têtes de réseaux et associations ayant plusieurs services/ activités, regroupant environ 70 antennes et services partenaires. Au total donc, environ 150 services, antennes ou associations sont partenaires du SIAO sur le champ de la veille sociale. Ce partenariat peut aller d'un contact tous les trimestres pour l'actualisation de la Plaquette à à l'élaboration de projets communs et l'organisation de rencontres très régulières



(jusqu'à plusieurs fois par semaine). Ces différentes intensités partenariales peuvent être illustrés de la manière suivante :

A cela s'ajoute enfin les partenaires qui font partie de la liste de diffusion « Plaquettes veille sociale et actualités », à travers la diffusion notamment d'appels à projet, de webinaire. Cette mailing liste est composée d'environ 300 personnes, dont le réseau « veille sociale », un certain nombre de services sociaux, des services de collectivités territoriales et de l'Etat, la mission locale de Montpellier, l'office du tourisme de Montpellier, la sous-préfecture de Béziers, etc.

### Les matinées de sensibilisation

Dans le cadre du besoin en formation, largement souligné, deux matinées de sensibilisation ont été organisées par le SIAO34, permettant de sensibiliser 40 et 50 bénévoles, avec une introduction par la mission veille sociale et l'organisation de cinq tables rondes tournantes avec le 115, le Samu social, le Service d'Accueil et d'Orientation de CORUS, des CAARUD Axess et Réduire les Risques et de l'UMIPPP et de la PASS Psy (cf photos ci-dessous).



Sur 14 retours au sujet la matinée, une satisfaction moyenne de 9,5/ 10. Par ailleurs, les personnes interrogées ont estimé que leur vision du sans-abrisme et de son réseau d'acteurs (professionnels ou bénévoles) avait été fortement impactée (7,5/10). Les principaux points forts des matinées qui ont été soulignés sont le « fait de se rendre compte qu'on est nombreux à intervenir », « rencontrer les autres associations », « la meilleure compréhension du quotidien d'une personne sans-abris ». L'intervention par des professionnels a par ailleurs été particulièrement appréciée.

Dans ce même volet, le SIAO34 est intervenu sur le processus de formation du Secours Catholique au niveau de l'accueil de jour. La mission veille sociale et une écoutante du 115 sont donc intervenus sur un après-midi et ont préparé un contenu vidéo pour les autres jours de formation.

### Le projet « hygiène »

La Métropole a attribué un financement dans le cadre du « Plan pauvreté » à La Bulle Douche Nomade pour coordonner la mise en place de produits d'hygiène pour les personnes sans-abris. Le SIAO s'est donc positionné en soutien étroit. Les deux associations ont ensemble fait un travail de fond pour : établir une liste de produits d'hygiène utiles et recueillir le besoin de 8 associations partenaires ; se joindre à l'AERS sur la réponse à un appel à projet pour obtenir un entrepôt ; passer plusieurs commandes auprès de l'Agence du Don en Nature, puis carrefour pour compléter, pour un total de 21 références de produits ; rassembler les associations partenaires à plusieurs reprises pour aborder les points importants (capacités de stockage, suivi des stocks, récupération des produits, etc.) ; etc. La première commande a été réceptionnée et récupérée lors de la journée « Pack and Collect », qui a mobilisé toutes les associations partenaires (15 et 20 personnes) pour reconditionner les produits et les dispatcher entre les différentes associations (voir ci-dessous).



### Le Noël commun dans l'hôtel de ville

Le SIAO, la mairie, l'AHM, La Table d'Anouk et SSVP ont coordonné un projet d'organisation d'un Noël commun dans l'hôtel de ville. Les deux premiers sur la coordination générale, les trois autres sur la coordination logistique principalement, les deux dimensions étant bien entendu très liées. L'évènement, dû à une faible anticipation collective et à certaines difficultés techniques, s'est déroulé avec quelques encombres et l'ensemble des personnes accueillies n'ont pas pu être servies. Malgré ce constat, il est important de retenir une mobilisation collective très forte, avec un travail de coordination soutenu et l'intervention de plus d'une vingtaine d'associations partenaires

(approvisionnement, collectes, cuisine, organisation sur place, mise à disposition de bénévoles, etc.). Par ailleurs, de nombreux retours très positifs ont été fait par les personnes qui ont pu être servies lors de la soirée. Cette expérience a donc rendu concret les difficultés de se coordonner tout en montrant qu'il était possible de le faire.

**Projet de local commun/ « Tiers lieu de la solidarité »** : Ce projet est en chantier actuellement et donne lieu à des dynamiques intéressantes. Il partait à l'origine des difficultés remontées pendant les groupes de travail « maraudes » pour trouver des locaux de stockage. Un projet un peu plus global s'est dessiné (projet « Tiers lieu de la solidarité ») et vise maintenant à fédérer plus largement des dynamiques de coopérations, notamment autour de l'observatoire du sans-abrisme, de l'organisation d'évènements/ ateliers/ débats communs et de la participation des personnes sans domicile. L'idée étant au final de trouver un lieu permettant de mettre en synergie l'ensemble de ces projets collectifs et de favoriser une rencontre entre personnes avec et sans domicile/ associations/ institutions.

### **Le soutien aux travailleurs sociaux de la mise à l'abri à l'hôtel**

Pour rappel, trois éléments sont à noter sur ce volet de la dimension veille sociale :

- L'actualisation des informations à destination des familles
- Le partenariat avec Saint-Vincent-De-Paul (SSVP), qui fournit du lundi au dimanche un repas à 20/ 30 personnes qui sont mises à l'abri à l'hôtel par le 115. Un suivi a été mis en place et a permis de noter qu'en moyenne, 7 personnes avaient été orientées pour deux semaine pour un repas chaque soir et que le recours effectif est en moyenne de 33%. Taux assez faible certainement du aux difficultés de mobilité et à l'heure tardive.
- Une soutient important a été apporté à l'Association Languedocienne Pour la Jeunesse sur la partie « Cuisine partagée » du projet de plateforme des familles (inabouti pour l'instant), notamment dans la réponse à un appel à projet sur les cuisines partagé et dans la construction d'un partenariat avec les Restos du Cœur de l'Hérault, qui avaient sur le principe accepté d'installer une antenne spécifique « famille » dans le lieu