

# Rapport d'activité 2022

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



## Sommaire

	<b>Partie 1 Présentation du SIAO34</b>
1	Edito ..... 3
2	Cadre règlementaire..... 5
3	La vie associative..... 6
4	Ressources humaines ..... 7
5	Perspectives et préconisations pour 2023 ..... 9
	<b>Partie 2 Activités du SIAO34</b>
I-	<b>Pôle Urgence et Veille Sociale</b> ..... 13
1	Mission de la veille sociale ..... 13
2	Dispositif 115 ..... 22
3	Les réponses apportées aux demandes d'hébergement ..... 26
4	L'offre d'hébergement..... 30
5	L'hébergement à l'hôtel 115 ..... 34
6	Intervention sociale auprès des ménages de l'hôtel 115..... 37
II-	<b>Pôle Insertion</b> ..... 40
1	Les demandes reçues..... 41
2	Le traitement des demandes en 2022 ..... 46
3	Les demandes sur liste d'attente..... 48
4	Les ménages entrés sur un dispositif ..... 51
5	Les sorties de dispositif ..... 54
6	L'offre d'hébergement et de logement adapté ..... 56
III-	<b>Pôle Accès au Logement</b> ..... 58
1	Traiter les demandes de priorité transmises par les travailleurs sociaux référents des ménages..... 58
2	Valider la priorité 2 AHI aux ménages prêts au relogement parc social ..... 61
3	Mettre en avant les dossiers prioritaires complexes ou anciens auprès des bailleurs sociaux..... 63
4	Transmettre à la plateforme AVDL les dossiers des ménages reconnus prioritaires pour lesquels un accompagnement est préconisé..... 64
5	Traiter les propositions de logements sociaux réserves au contingent préfectoral..... 65
6	Suivre les dossiers des ménages prioritaires 2 AHI jusqu'au relogement..... 67
IV-	<b>Logement d'abord</b> ..... 73
1	La Plateforme métropolitaine d'accompagnement Logement d'Abord – Montpellier Méditerranée Métropole ..... 73
2	Le dispositif Bail d'Abord..... 74
3	Axe Santé ..... 75
4	Participation et implication des publics..... 76
5	Perspectives et enjeux pour 2023..... 77
V-	<b>Mission de résorption des bidonvilles</b> ..... 73
VI-	<b>Les Missions Expertes</b> ..... 98
1	Mission santé ..... 98
2	Mission Juridique et dispositif ALTER..... 99
	<b>Annexes</b> ..... 105

### *Edito*

Le SIAO ne cesse d'évoluer au fil des ans. De 3 salariés en 2012, nous sommes passés à 22 salariés en 2022 (24 salariés en mai 2023), avec des périodes de changements massifs, tels que le développement d'un pôle urgence et veille sociale, dont l'intégration des professionnels du 115 passés de 2 à 6, le développement des pôles logement, observation sociale, et des missions expertes, l'intégration de la plateforme métropolitaine du logement d'abord.

Ainsi en 10 ans, le SIAO34 a multiplié par plus de 7 le nombre de ses salariés.

Par ailleurs, l'évolution régulière du cadre législatif jusqu'à la circulaire d'avril 2022 transformant les SIAO en services publics de la rue au logement, et les impératifs de réponses immédiates aux situations d'urgence, ont généré un besoin d'adaptation permanente des équipes. Le périmètre de leur action grandit et leurs missions s'étendent, dans un secteur professionnel traversé par une crise forte, et une gestion collective de la pénurie de ressources.

En effet, l'état grandissant de pauvreté d'une partie de plus en plus importante de la population, la situation de tension extrême au regard du logement, génèrent un besoin explosif en matière d'aide dans l'accès au logement et à l'hébergement, de mise à l'abri des personnes et de réponses à leurs premiers besoins : se nourrir, se vêtir, accéder à ses droits, accéder à l'hygiène, aux soins, aux services sociaux. La santé des personnes en difficulté de logement se dégrade, et les conséquences qui en découlent débordent les équipes sur le terrain et les structures qui ne peuvent, seules, répondre aux besoins.

Dans le même temps, une perte de sens et d'attractivité des métiers du social et du médico-social provoque un turn-over important dans quasiment toutes les organisations, qui elles-mêmes alertent sur leurs difficultés pour répondre de façon satisfaisante à la demande des autorités et aux besoins des personnes accueillies, avec les moyens qui leur sont donnés et les contraintes auxquelles elles doivent obéir. Le besoin de sensibilisation et de formation aux fondamentaux et aux outils liés aux spécificités du secteur est lui aussi en forte augmentation.

L'augmentation des demandes et du besoin est soulignée par tous les services du SIAO. Cependant, en parallèle, malgré des conditions d'exercice difficiles qui se complexifient, se mettent en place une dynamique collective et une synergie des acteurs pour répondre différemment aux enjeux actuels.

Un décloisonnement progressif s'opère, les acteurs de l'ensemble de la chaîne se mobilisent pour créer ensemble des solutions nouvelles et de nouvelles conditions de travail, construire un autre regard, partagé, sur la situation. Chacun interroge individuellement et collectivement ses pratiques, y intégrant meilleure connaissance des personnes, travail inter-institutionnel partenarial et en réseau, pratiques d'aller-vers, politique de réduction des risques, pratiques de rétablissement, travail hors les murs, participation des personnes accompagnées et création d'une offre innovante.

Dans ce contexte, 2022 est à la fois une année de maintien de l'activité malgré son volume croissant, ce pour quoi nous pouvons saluer et remercier l'implication de l'équipe, une année de renforcement et de développement du travail déjà engagé par les services, et une année de mouvement :

- Nouvelles orientations avec une volonté politique de transformation structurelle du secteur AHI dans lequel le SIAO est sensé devenir la clef de voûte du service public de la rue au logement, acteur ressource pour l'accompagnement des personnes, et des différents partenaires, dans l'appropriation des orientations de l'Etat ;
- Changement de direction, avec le départ d'Emilie DUQUENOY en août dont nous saluons l'investissement sans faille et la grande qualité du travail effectué ;
- Saut d'échelle puisque l'équipe s'est enrichie de 2 référents Contrat Engagement Jeunes en Rupture (CEJ-R), d'une 3ème travailleuse sociale pour renforcer l'équipe de mise à l'abri hôtelière surchargée de situations, de la chargée de mission sociale de la Plateforme logement d'abord (et en 2023, d'un assistant de direction, de l'infirmière de l'équipe de la plateforme logement d'abord), passant le nombre de salariés de 18 à 22 (24 aujourd'hui). A 22 salariés en décembre 2022, le maintien dans les locaux de la rue Ernest Michel n'est plus possible, malgré un télétravail imposé de 2 jours par semaine et des bureaux tournants.
- Mutation et mises à jour régulières du SI-SIAO engendrant des perturbations dans le fonctionnement et un besoin renforcé de formation et d'accompagnement pas à pas dans la prise en main des outils

Il est à noter qu'en 2022, l'équipe du SIAO s'est investie au niveau régional dans le redémarrage des rencontres inter-siao avec l'appui de la F.A.S., et au niveau national dans le groupe réunissant 83 SIAO pour échanger autour de leur pratique. L'occasion pour nous de partager nos initiatives ou travaux (partage de l'étude sur le sans-abrisme, du guide sur la participation...) et d'appeler à témoignage sur les pratiques inspirantes (« comment se passe la distribution des couvertures sur vos territoires ? »)

### **Projections 2023**

Les enjeux de l'année 2023 sont de taille.

Nous avons à faire face collectivement à la pénurie de ressources disponibles dans le secteur AHI dans un contexte de demande croissante relevée par tous les acteurs du secteur, relayés par les professionnels du SIAO, en particulier dans le champ de l'urgence sociale puisque les moyens se déploient au niveau du logement.

Il nous est demandé de faire évoluer nos outils et nos instances pour les adapter au besoin du public, des structures, et aux nouvelles exigences induites par la circulaire et la politique nationale du logement d'abord, en particulier favoriser l'accès le plus direct possible au logement, soutenu par des méthodologies d'intervention innovantes et des dispositifs aux critères adaptés.

Citant Emilie Duquenoy qui le disait fort bien : « 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. »

Vous trouverez également en conclusion de ce rapport, nos projections détaillées pour l'année 2023.

Toute l'équipe vous souhaite une bonne lecture,  
Elsa MELON, Directrice

## Présentation du SIAO

### 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 est fondée sur des valeurs partagées :



En 2022, le SIAO s'est organisé autour des instances suivantes :

- ✓ Une Assemblée Générale ordinaire le 09/06/2022
- ✓ 3 Conseils d'Administration
- ✓ 12 Bureaux dont 4 élargis aux membres du CA

En date du 09 juin 2022, 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 21 membres.

La composition du **bureau du Conseil d'Administration** a été approuvée à l'unanimité lors du CA suivant l'AG du 09 juin 2022 :

La composition suivante du bureau approuvée à l'unanimité :

- Président : Bernard FABREGUETTES (Solidarité urgence Sétoise)
- Vice-Président : Éric FINE (ADAGES)
- Vice-présidente : Florence ATTISSO (La CLAIRIERE)
- Trésorier : Pierre BUISINE (GESTARE)
- Vice-trésorier : Philippe ANDRES
- Secrétaire : Nora BAKOUR (ATU)
- Membres du bureau : Solène Rochette (Société de Saint Vincent de Paul) et Annabelle JOLLAIN (PACT-SOLIHA HERAULT)
- Invité Permanent : Antonio RAMOA (CRPA)

Les membres du Bureau ont été élus ou renouvelés à l'unanimité  
Focus sur le collège des personnes accompagnées :

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

Le constat porté par l'ancienne directrice lors du précédent rapport d'activité tient toujours :

« 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. »

Cependant, comme vous le lirez, des initiatives ont vu le jour pour favoriser la participation des personnes de notre place singulière, comme la coanimation par le SIAO de l'action « Parlons clichés », ou l'accueil de la plateforme logement d'abord, de sa pratique participative et de ses pistes d'actions.

### 3- Ressources Humaines :

Faits marquants des ressources humaines en 2022 :

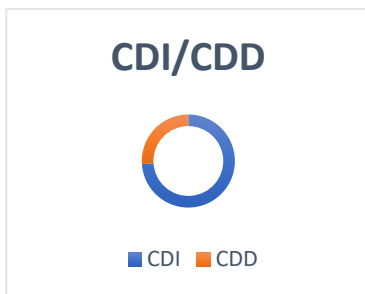
- L'arrivée et le départ de Lumina Duvert, autrice de l'étude « sensibilisation au sans-abrisme »
- L'arrivée de Marie-Sophie Rullière, éducatrice spécialisée, chargée de mission sociale, qui ancre la plateforme métropolitaine logement d'abord dans le S.I.A.O. en parallèle de l'accueil de Virginie CHEVAUX, infirmière, chargée de mission santé au sein de la plateforme également ; le départ en octobre 2022 d'Elora Roger, chargée de mission participation des publics au sein de la plateforme
- De la mobilité et du mouvement interne :
  - Marianne Traore accède au poste de référent CEJ-R avec une mission de coordination et de déploiement du dispositif. Elle sera secondée par Nohmane MEKARI dès le 02 janvier 2023, qui a occupé en 2022 le poste de travailleur social dans la mise à l'abri hôtelière en remplacement. Pleinement investis dans le déploiement de ce nouveau dispositif sur le département, ils intègrent les missions expertes avec une expertise « hébergement/logement des jeunes ».
  - Marie-Christine Aliome remplace sur le service insertion Marianne Traoré, le temps de sa mission actuellement de 24 mois ,et passe à plein temps ;

- En remplacement de Jessica Andreu dans le pôle insertion, poste que quitte Marie-Christine Aliome, CDD de un mois de Vérane Bonot, C.E.S.F., remplacée en fin d'année par Laetitia OSINSKI, A.S.S. en poste à ce jour ;
- Chloe BECHAT a réalisé une période d'essai au 115 qu'elle a souhaité ne pas renouveler en saluant l'accueil et le plaisir de travailler au sein de l'équipe. Elle a été remplacée par Clément MAHE.
- Changement de directrice, Emilie DUQUENOY cédant sa place à Elsa MELON, avec deux mois de tuilage en juillet/août 2022, avec un changement de fiche de poste (en annexe).

**Soit au total 22 professionnels qui mettent en œuvre les missions du SIAO au 31 décembre 2022.**

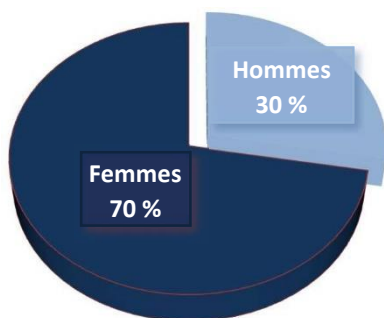
**CF : Annexe 1**

Les types de contrat au 31/12/2022

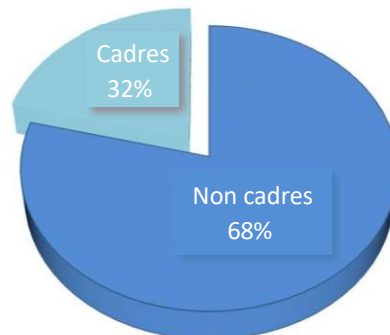


6 contrats à durée déterminée  
17 contrats à durée indéterminée

Rapport Hommes / Femmes



Rapport Cadres / Non-cadres



A noter, 1 cadre homme pour 7 cadres femmes (86% de cadres femmes, 14% d'hommes)



Le SIAO-Hérault est organisé en 3 pôles :

**Missions expertes : Santé & Juridique**

**Pôle Urgence et veille sociale**

- Mise en coordination des dispositifs de veille sociale
- Gestion du service d'appel téléphonique 115
- Recensement et centralisation des demandes d'hébergement d'urgence et des places disponibles sur le département
- Régulation quotidienne
- l'intervention sociale dans les hôtels
- évaluation, accès aux droits

**Pôle Insertion**

- Centralisation et traitement des demandes d'hébergement via la plateforme SI SIAO
- Recensement et mobilisation de l'offre d'hébergement
- Tenue de commissions d'orientation
- Orientation des demandes validées vers les opérateurs gestionnaires de places
- Contribution à la coordination des acteurs locaux de l'AHl

**Pôle Accès au Logement**

- Labelisation priorité 2 du PDALHPD les ménages hébergés en structure (AHl) prêts au relogement en parc social
- Centralisation des logements sociaux du contingent préfectoral et sélection des dossiers des ménages prioritaires
- Animation de la commission d'inclusion Un Chez Soi d'Abord
- Plateforme Logement d'abord
- Animation de la commissions relogement bidonvilles

**Mission Observation Sociale**

#### 4- Perspectives pour 2023 :

Au regard de l'expérience acquise en 2022, de l'analyse des données chiffrées et des réflexions menées, le SIAO propose les perspectives suivantes :

Pôle	Besoins	Préconisations
Transversal	Favoriser une fluidité du parcours de la rue au logement par un travail transversal du SIAO34	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.
	Prévenir les échecs de positionnement lors des orientations des ménages en demande vers des places vacantes, et les accompagner	Travailler en amont auprès des ménages pour prévenir les refus  Mener une réflexion sur les ré-orientations possibles de la demande, l'accompagnement des situations complexes
	Définir des méthodes et outils d'accompagnement / harmoniser les pratiques	Initier des rencontres interpartenariales de territoire, sous forme de communauté de pratiques  Former l'équipe aux outils d'animation de réunion
	Multiplier les réflexions collectives, les partenariats institutionnels	Rechercher des partenariats plus actifs avec les EPCI, bailleurs, et l'ensemble des acteurs de la lutte contre le sans-abrisme
Urgence	Permettre une mise à l'abri des personnes à la rue respectueuse de leurs besoins	Poursuivre l'accompagnement de la transformation des places de mises à l'abri en hôtel vers des solutions plus adaptées
	Mieux accompagner les publics touchés par le sans-abrisme et les encourager dans un parcours d'Insertion	- Poursuivre le travail tripartite sur la création d'une plateforme d'accompagnement  - Généraliser les démarches de l'aller vers, premier accueil social inconditionnel de proximité et de référence de parcours  - Renforcer l'accès aux droits des publics les plus défavorisés par un meilleur accès aux dispositifs d'accueil et d'information
	Lutter contre le non-recours	Développer l'aller-vers ; ou hors les murs (bus aménagé, permanences au sein de structures déjà existantes 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 répondant 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'AH</li> </ul>
	Réduire le nombre d'ajournements pour cause d'évaluations sociales insuffisamment étayées	Améliorer la sélection des informations transmises dans les évaluations sociales en organisant des formations ad'hoc
	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 (modalités d'hébergement et d'accompagnements en fonction du dispositif sollicité).</li> </ul>
<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>- Travailler à l'amélioration des possibilités d'orientations directes vers l'accès au logement depuis le 115</li> <li>- Sensibiliser l'ensemble de l'équipe à la philosophie et aux méthodes du Housing First</li> <li>- Sensibiliser les partenaires à cette approche</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>- Poursuivre le travail partenarial engagé avec l'AIVS</li> <li>- Poursuivre la construction d'un partenariat dynamique avec les bailleurs sociaux et nouveaux partenaires</li> <li>- Poursuivre la mobilisation du SIAO34 dans le déploiement de la politique du logement d'abord avec l'appui de la plateforme logement d'abord et son développement</li> </ul>
	<p>↳ La finalité reste l'accès le plus direct possible au logement avec un accompagnement adapté aux besoins des personnes, la réduction des risques et l'insertion se faisant directement à partir du logement.</p>	

Nous nous interrogeons l'an dernier sur une mise en place effective d'un véritable service public de la rue au logement en 2022.

Le changement, dans la pratique, est « enclenché ». Le choix de recrutement effectué par l'association et la modification de la fiche de poste de la Direction attestent de l'intention des acteurs de s'y engager activement. Les équipes ont commencé à se sensibiliser au Logement d'abord et à intégrer certains de ses principes dans leurs pratiques, tout en interrogeant leurs outils de travail.

Le SIAO34 partage l'ambition première affichée qui est de diminuer le nombre de personnes sans domicile dans notre département.

Nous débutons effectivement une transformation stratégique pour permettre de passer d'une réponse construite dans l'urgence et à défaut, à une réponse plus globale permettant l'accès le plus rapide possible au logement, avec un accompagnement social adapté aux besoins individuels des ménages, et la réponse aux besoins fondamentaux de ceux qui n'y accèdent pas.

## I- Pôle Urgence et Veille Sociale

### La mission veille sociale en 2022

#### CHIFFRES CLÉS

Chiffres d'activité	24 Réunions animées (dont 5 «veille sociale», 5 «groupe de travail» et 11 «groupes projet»)	2 Temps de formation/ information bénévoles	1 Réponse positives à un appel à projet	+ de 80 Structures partenaires directs sur la mission	15 Immersions dans une structure partenaire
Chiffres veille sociale Hérault	7 Accueils de jour généralistes	25 Maraudes identifiées, dont 19 « public généralistes » et 6 spécifiques	16 Distributions de repas (dont maraudes alimentaires)	8 Permanences de soins gratuits et inconditionnel (dont PASS)	17 Associations proposant une aide vestimentaire
Chiffres sur le public rencontré (nb personnes en moy/ jour)	632 (+8%) dans les 5 accueils de jour du département	377 (+10%) sur Montpellier sur 2 lieux de distribution de repas le midi	418 (+15%) sur Montpellier sur 4 lieux de distribution de repas le midi	109 (+5%) personnes rencontrées en moyenne par jour (par 3 maraudes en période hivernale)	80% d'hommes isolés 17% femmes, 5% d'enfants 91% des ménages sont des personnes isolées, 9% des familles ou des couples

#### Cadre légal

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. » (article L. 345-2).

Depuis 2019, le SIAO de l'Hérault 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.

*Axe 1 : Produire un socle d'information et être ressource sur le secteur*

**Soutien développement de la vie et du projet associatif**

Le SIAO soutient notamment les petites associations en les orientant vers les services d'accompagnement à la vie associative (Point d'Accompagnement à la vie associative, services soutiens la vie associative de l'Etat et de la mairie, etc.).

Sept dispositifs/ acteurs ont été introduit dans le réseau veille sociale ou soutenu dans le cadre de la mission (La Cloche, Reconnect, Repair Lab Croix Rouge, l'Unité Mobile de Prévention santé (M.A.P), chenil social et solidaire, accueil de jour Luttopia 004). Le soutien peut être une présentation en réunion veille sociale avec transmission des coordonnées, des conseils, une identification des partenaires et lieux pertinents d'intervention, etc.

**Être un acteur ressource : outils d'informations, mise en relations, appui sur certains sujets**

Trois outils d'information sont actualisés régulièrement au niveau de la mission veille sociale : les plaquettes veille sociale, la Pratik Map sur Montpellier, et la Web application Pratik, dont les évolutions sont encore en cours avec l'équipe de développeur. Le déploiement de cet outil se fait en partenariat avec Solinum, dont l'interface est d'avantage utilisée par des travailleurs sociaux et bénévoles car l'outil est moins facile d'utilisation que Pratik et répertorie une gamme plus large d'associations (services d'insertion socio-économique). Le partenariat est appuyé par la signature d'une convention et la participation du SIAO au comité de pilotage.

Au-delà de ces informations stables et actualisées sur les services de premières nécessités et acteurs de première ligne, le SIAO met en lien les acteurs. En fonction des demandes et des projets, il oriente vers les partenaires adéquats et transmet les coordonnées lorsque c'est pertinent. Les temps d'immersions sont notamment encouragés et se développent pour faciliter l'interconnaissance.

*Axe 2 : Produire une observation sociale sur les acteurs, leurs activités et sur les publics qu'ils rencontrent*

La mission veille sociale continue d'identifier des données à mettre en commun pour mieux appréhender l'augmentation de la fréquentation, et donc de la pression, sur les dispositifs de la veille sociale. Précisons que ce sont des données d'activités qui ne donnent en aucun cas le nombre de personnes sans-abri sur les différents territoires (accueils inconditionnels donc double-compte, peu de visibilité sur la situation d'hébergement des personnes accueillies, exclusion des personnes qui ne rencontrent pas d'association, etc.).

C'est dans cet objectif que le SIAO s'associe au bon déroulement et à la diffusion des résultats des Nuits de la Solidarité sur Montpellier, dont la méthodologie n'est pas encore stabilisée mais permet de mettre en évidence des besoins particulièrement importants pour les personnes sans-abri.

Les chiffres mis en lumière sont ceux donnés en introduction. 2023 sera l'occasion de travailler avec la mission d'étude et d'observation du SIAO à une analyse plus globale de ces données, via une mise en lien

### *Quelques remontées essentielles*

#### **Une augmentation constante, particulièrement sur Montpellier**

Globalement, on constate une augmentation assez forte sur les différents lieux d'accueil et sur les différentes distributions alimentaires. Cette augmentation est particulièrement visible sur Montpellier, moins sur Sète et Béziers.

A Montpellier, on constate une augmentation de 10% d'augmentation par rapport à 2021, sachant que 2021 marquait une augmentation d'environ 15%. Notons que l'accueil de jour PAUSE retourne à des niveaux de fréquentation similaires à ceux de la période où la SPADA était située dans les mêmes locaux, donc environ 400 personnes par jour. Le nombre de personnes accueillies avait lourdement mis en difficulté le service, conduisant à un déménagement des services de la SPADA. Ces difficultés se retrouvent actuellement, avec des épisodes de violence assez fréquents.

#### **Le profil des personnes rencontrées : une augmentation du nombre de familles rencontrées**

La proportion d'hommes et de femmes sans-abris reste assez similaire. En revanche, le nombre de familles identifiées par le Samu social et l'EMSF a augmenté.

Dans l'enquête des Nuits de la Solidarité, plusieurs caractéristiques ressortent sur les personnes sans-abri : 13% de femmes ; 90% de personnes seules ; 21% a un animal ; 11% a moins de 20ans, 7% a plus de 55ans

**Durées d'errance** (enquête NDLS) : Sur 80 personnes sans-abri répondantes, 55 étaient sans logement depuis plus d'un an. Par ailleurs, 59 ne sont pas à la rue pour la première fois. On constate donc souvent un temps assez long à la rue avec plusieurs « épisodes » de rue ».

**Raison pour se retrouver sans logement** (enquête NDLS) : les personnes ont mis en avant la rupture de liens sociaux (23/80), des expulsions (13/80), des pertes d'emploi

**Suivi social et domiciliation** (enquête NDLS) : Soulignons par ailleurs que 30 personnes sur 80 interrogées n'étaient pas suivies par un travailleur social. 17 étaient sans domiciliation postale (dont 13 non suivies par un travailleur social). Par ailleurs, 2 personnes sur 3 appelaient le 115 au moins de temps en temps). Enfin, 1/3 des personnes n'étaient même pas en contact avec les accueils de jour ou les maraudes.

#### **Une personne sur deux sans couverture maladie** (enquête NDLS)

**Besoins fondamentaux** (enquête NDLS) : A la rue, plusieurs éléments sont revenus comme besoins mal ou pas couverts (entre 40% et 50% qui soulignent non couverts) : stockage des affaires, accompagnement dans les démarches, être écouté, obtenir des vêtements et les laver.

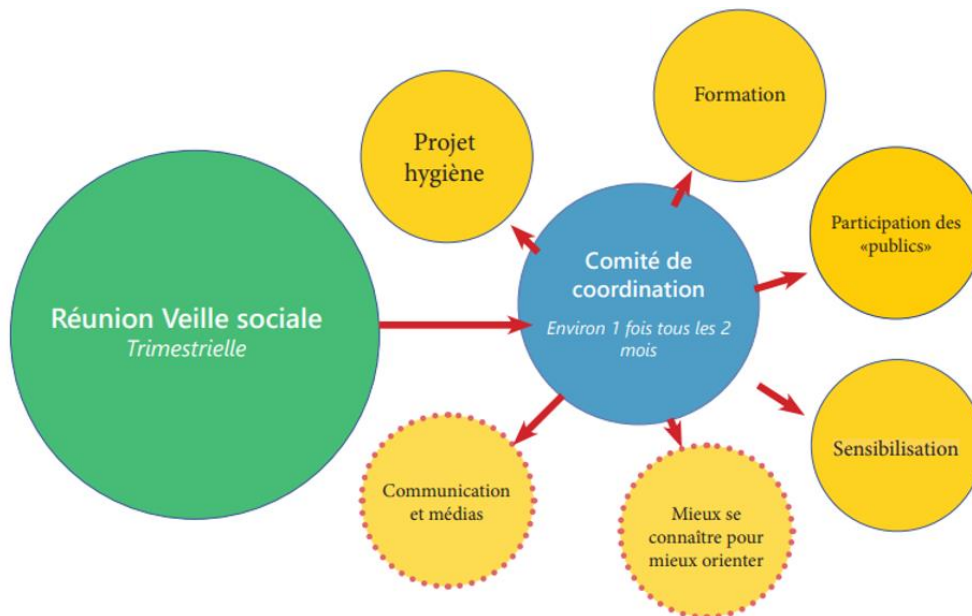
de l'ensemble des données accessibles sur dans le SIAO (SI-SIAO 115 et insertion, remontées veille sociale, remontées sur les familles, sur les personnes âgées, etc.) et hors du SIAO (Enquête Nuit de la Solidarité, rapport sur le mal-logement, données secours catholique et médecins du monde, etc.).

### *Axe 3 : Coordonner et mettre en lien les différents acteurs*

Dans la continuité de l'axe 1, la mission veille sociale, vise à réunir les acteurs régulièrement, à travers des réunions d'information et d'échange assez générales et d'autres plus technique, de travail. 3 types de rencontres :

- Les réunions veille sociale, mises en place sur Montpellier et sur le Bassin de Thau.
- Le comité de coordination sur Montpellier, qui vise à approfondir des sujets, par exemple traités en réunion veille sociale, et à faire le choix de nouveaux sujets prioritaires
- Les groupes projets, qui vise à mettre en œuvre collectivement un projet spécifique

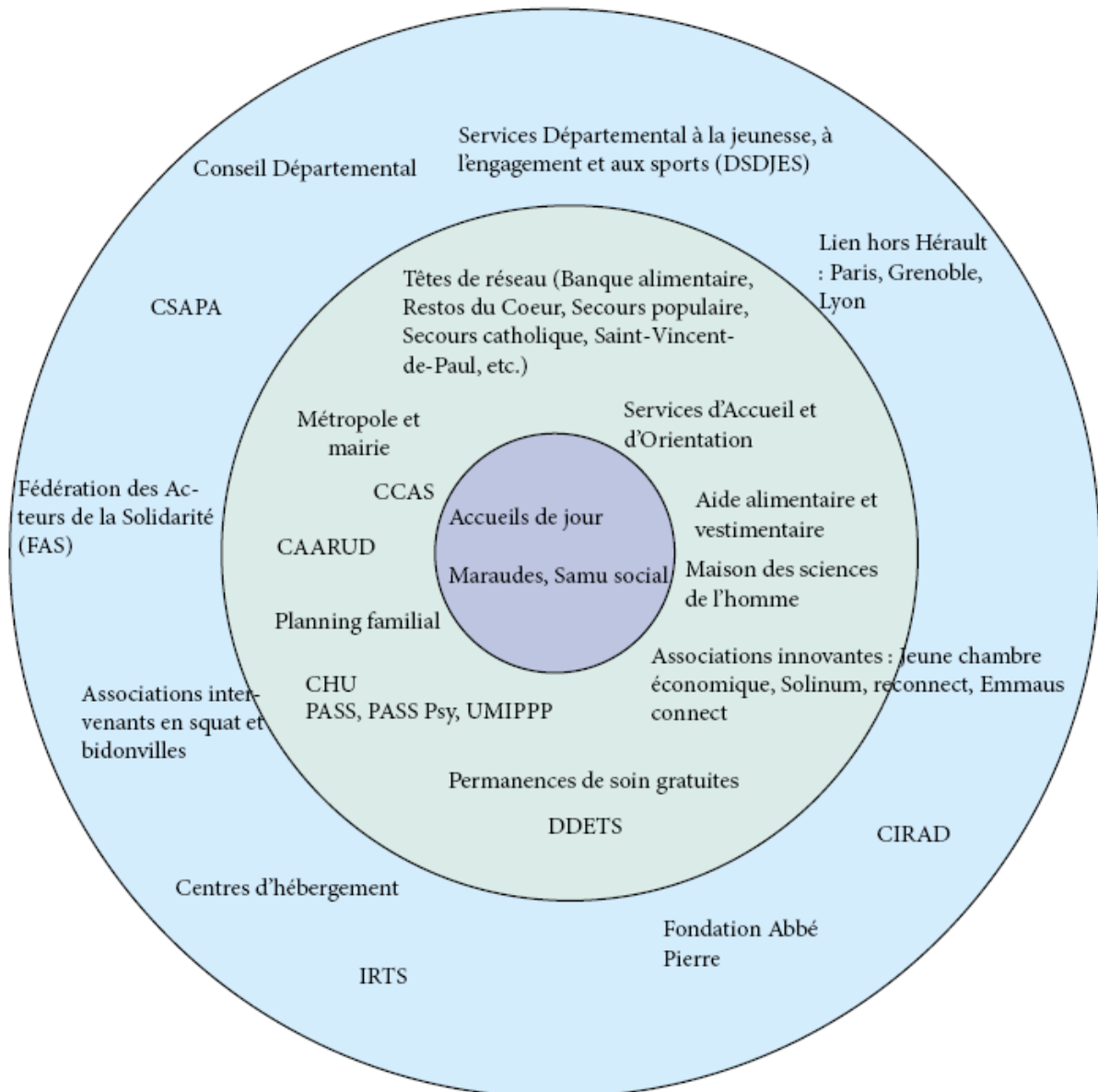
Le schéma ci-dessous résume l'articulation de ces trois types de rencontre sur Montpellier



**L'objectif est de tenter systématiquement d'utiliser ce qui est remonté sur ces différents temps de rencontre et de travail, en faisant remonter aux institutions et financeurs du secteur, en proposant de l'ingénierie sociale au niveau du SIAO, en soutenant des projets de structures partenaires ou en coordonnant des projets collectifs (cf axe 4).**

Au-delà des réunions animées sur la mission veille sociale, le SIAO participe à différents comités techniques et comités de pilotage : Solinum, projet « précarité menstruelle » porté par le planning familial (mise à disposition de kits d'hygiène menstruel, formation des acteurs et mise en place de permanences dans les lieux d'accueil), l'observatoire des solidarités alimentaires (Obsoalim maintenant), Territoire à Vivre (projet de caisse alimentaire où chacun cotise selon ses moyens pour recevoir 100€ chaque mois dans un réseau de supermarchés proposant une alimentation de « qualité et durable »), Projet Alimentaire de Territoire sur le Bassin de Thau (coordination sur les questions d'alimentation et notamment d'aide alimentaire).

Ci-dessous une liste de partenaires représentés dans des cercles concentriques en fonction de la fréquence des partenariats. Les deux premiers cercles représentent plus de 80 partenariats sur l'Hérault.





*Axe 4 : Coordonner des projets collectifs*



Plusieurs projets ont été menés sur 2022 à Montpellier.

**D'abord le projet hygiène :** le projet hygiène, financé par la Métropole (dans le cadre du plan « lutte contre la pauvreté »), est entré dans une phase de routine : remontée des besoins par le SIAO, commande par La Bulle, organisation de la journée « Pack and Collect » pour récupérer les produits, gestion des stocks.

**Ensuite, une soirée a été organisée à l'été 2022,** nommée « [Elles] Regards autrement ».



En partenariat avec plusieurs associations, et notamment le CAARUD Réduire les risques, les objectifs étaient de :

- Créer un évènement culturel avec plusieurs associations
- Mettre en lumière et changer le regard sur les femmes en grande précarité
- Construire l'évènement avec des femmes vivant une situation des grande précarité
- Créer des rencontres entre personnes avec et sans domicile pendant la soirée

Au total, plus de 200 personnes sur la soirée, dont une quarantaine orientées par des associations (à travers notamment une distribution de jetons repas et boissons subventionnées par la mairie et l'Etat).



Projet hygiène

Groupe formation

Le SIAO Soutien technique et fonction ressource

**Enfin, une étude sur la sensibilisation au sans-abrisme** a été conduite par Lumina DUVERT, recrutée par le SIAO et co-encadrée par la mission veille sociale (partie opérationnelle) et la MSH SUD (partie scientifique). L'objectif de l'étude était d'analyser les actions, outils et méthodes de sensibilisation au sans-abrisme mis en œuvre sur certains territoires en France.

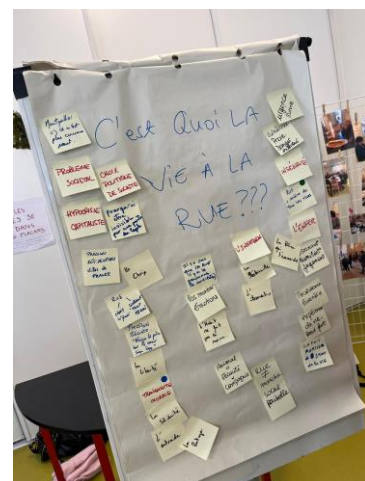
Sans prétendre à l'exhaustivité, l'étude a permis de produire un rapport afin : de mieux appréhender les différentes définitions et représentations sur la sensibilisation au sans-abrisme; de créer un tableau non-exhaustif d'actions de sensibilisation (une soixantaine d'actions répertoriées); de développer une analyse approfondie du d'un dispositif grenoblois appelé Parlons-en ; de mettre à disposition des fiches pratiques pour mettre en place une action de sensibilisation. Cette étude est à retrouver sur le volet actualité du SIAO34, soit le rapport complet, soit partie par partie : <https://www.siao34.org/actualite/>

Ce rapport a été présenté en réunion veille sociale sur Montpellier et Sète, en associant notamment à la présentation des acteurs locaux faisant des actions qui contribuent à sensibiliser. Le SIAO reste ressource à toute structure qui souhaiterait se lancer sur le sujet ou pour travailler sur des projets collectifs, tel que la soirée organisée à Tropisme.

Par ailleurs, une **expérimentation** a été lancée, appelée "**Parlons Clichés**", qui consiste à réfléchir à des actions de sensibilisation avec des personnes concernées par la vie à la rue. Trois rencontres ont eu lieu début 2023, avec entre 20 et 30 personnes, dont une moitié qui étaient sans-abris. 4 publics "à sensibiliser" ont été identifiés : commerçants/ riverains ; police ; bénévoles et professionnels du secteur ; administrations et pouvoirs publics (cf : perspectives



2023).



*Axe transversal – Former/ informer les acteurs*

**Module “B.a-ba sur le sans-abrisme : Rencontrer les acteurs”**

Le SIAO ne forme pas en tant que tel, n'étant pas un organisme de formation, mais il propose des temps de formation/ information courts pour faire acquérir les bases aux bénévoles et professionnels nouvellement arrivés sur le secteur. Deux sessions du module “Rencontrer les acteurs” a eu lieu, permettant aux participants sur une demi journée d'avoir des informations générales sur le secteur (définition, dénombrement, acteurs & dispositifs, posture) puis de pouvoir échanger et poser des questions aux principaux acteurs du secteur. Plus d'une centaine de bénévoles formés sur 2022. Ces temps de formation/ information ont été appréciées par les participants et jugé utile (100% de satisfaction). Par ailleurs, les responsables associatifs ont constaté des changements de posture lors des maraudes et accueils de jour.

**Ensuite, le groupe projet « Formation »** a quant à lui permis de travailler sur 5 réunions, avec 8 associations, à la création d'un contenu commun pour un module « **B.a-ba sur le sans-abrisme : les bases** », qui sera dispensé une fois par mois à des bénévoles et professionnels nouvellement arrivés sur le secteur. Les responsables associatifs qui sera opérationnel en fin d'année 2023 est entrée Etude sur la sensibilisation et Parlons Clichés.

*Perspectives 2023*

La mission de coordination de la veille sociale est vaste autant par les sujets qui sont traités que par les acteurs qui participent. De ce fait, le travail mis en place sur Sète et la coordination resserrée et intensifiée sur Montpellier (1 à 3 réunions animées par mois) représente une charge forte et rend difficile le déploiement de la mission sur d'autres territoires. Sur 2023 donc, les axes de développement suivants varieront en nombre d'actions mais aussi dans leur déploiement territorial si un la mission veille sociale bénéficie d'un renfort (notamment en ce qui concerne le biterrois, Pays Coeur d'Hérault et le Lunelois).

Les axes de travail sont traduits en “Niveaux” puisque plus la mission est aboutie, plus on monte dans les niveaux.

- Déployer Pratik sur Sète et Béziers par le partage de la base de donnée du Soliguide (demande un gros travail de trie des dispositifs à répertorier et des correspondances de catégories)
- Continuer de diffuser des plaquettes, flyers de partenaires ou de services se déployant sur le territoire à un réseau large d'acteurs.

### **Niveau 1 – Etre ressource de première ligne pour le secteur AHI**

- Développer d'une méthodologie systématique de remontées des besoins quantitatifs (remontées de fréquentation) et qualitatifs (agglomération du discours des acteurs sur les différents temps de rencontre et d'échange)
- Amélioration de la manière dont sont diffusés les remontées
- De manière générale, travailler avec la mission d'étude et d'observation à la production d'une observation sociale plus globale
- S'appuyer sur les temps de participation des publics pour faire remonter des besoins (Parlons Clichés par exemple)

### **Niveau 2 – Produire une observation sociale approfondie**

Continuer de travailler sur des sujets abordés en réunion veille sociale et sur les comités de coordination (non-recours aux droits des personnes sans-abri, manques dans les services de première nécessité (bagagerie, accès laverie, accès au numérique, distribution couvertures, périodes estivales et hivernales, etc.)

- Parlons Clichés
- Echanger et former les acteurs de première ligne sur le logement d'abord et sur le principe des évaluations flash
- Organiser des rencontres des accueils de jour tous les 6 mois pour produire un Etat des lieux (horizon 2024)
- Organiser des rencontres sur Montpellier entre le Samu social, le 115, le CCAS et les CCAS et antennes du secours catholique de la couronne pour apprendre à se connaître
- Continuité le "Parlons Cliché" : Parlons Cliché 4
- Continuer de participer aux différents comités de pilotage et comités techniques (Obsoalim, projet précarité menstruelle, Territoire à Vivre, Projet Alimentaire de Territoire du BDT)
- Travail avec la mairie pour améliorer et fluidifier la gestion des crises (fortes chaleurs, grand froid, intempéries)

### Niveau 3 – Elaborer et mettre en oeuvre une stratégie collective de

- Mise en place fin 2023 du module “B.a-ba sur le sans-abrisme : Les Bases”
- Déploiement du module “Rencontrer les acteurs” sur le Bassin de Thau
- Enfin, faire des **formations plus spécifiques**, à destination des bénévoles et des professionnels :
  - o Pefaire les sensibilisations du CAARUD Réduire les risques aux bénévoles et professionnels qui le souhaitent
  - o Proposer un module de sensibilisation sur la santé mentale co-animé SIAO/UMIPPP (destination des professionnels et des bénévoles)
  - o Proposer des séances d’analyse de la pratique à quatre associations du territoire montpellierain avec Via voltaire (réponse à un appel à projet en cours)
  - o former sur le logement d’abord, les jeunes, etc.

### Niveau transversal – Former les acteurs

#### Dispositif 115

##### 1. Les appels au 115

Sur l’année 2022, le 115 de l’Hérault comptabilise 136 630 appels (16% de plus qu’en 2021, 42% de plus qu’en 2019) :

- Nombre d’appels répondus : 106 886, soit + 5% par rapport à 2021
- Taux de décrochage : 78% (contre 86% en 2021)
- Nombre moyen d’appels répondus en 24h : 374 (contre 322 en 2021, soit + 16% par rapport à 2021).

En novembre 2022, le 115 de l’Hérault a modifié le fonctionnement de la téléphonie : les appels étaient précédemment acheminés sur 6 files d’attente différentes pour 4 postes de réception. A partir du mois de novembre, les nombre de files d’attente est passé à 15, sans évolution du nombre de postes téléphoniques et d’écouterants 115. Cette hausse du nombre de files d’attente justifie pour partie la hausse élevée du nombre d’appels et la baisse du taux de décrochage.

##### 2. Les demandes formulées

En 2022, le 115 a reçu 66 019 demandes de personnes correspondant à 35 619 demandes de ménages. Le nombre de demandes est en hausse de 9% par rapport à l’année précédente (+ 5 204 demandes). Les demandes au 115 correspondent très majoritairement à des demandes d’hébergement.

En raison du fonctionnement du logiciel SI-SIAO, le nombre de demandes de prestations exactes n'est pas connu avant août 2022. Sur la période où sont comptabilisés l'ensemble des demandes de prestations (août à décembre 2022), les demandes d'hébergement représentent 98% de demandes exprimés au 115.

### 2.1. Les demandes de prestation

Le 115 a réceptionné à minima 965 demandes de prestations en 2022. En analysant seulement la période où l'ensemble des demandes de prestations est comptabilisé, **2/3 de ces demandes ont été pourvues**. 83% des demandes de prestations émanent de personnes isolées (82% d'hommes et 18% de femmes). La grande majorité des demandes émanent directement des demandeurs.

*Il n'est pas hélas pas possible de connaître le motif des demandes de prestation car l'extraction des données sur le SI-SIAO ne prend pas en compte l'ensemble des items pouvant être renseignés.*

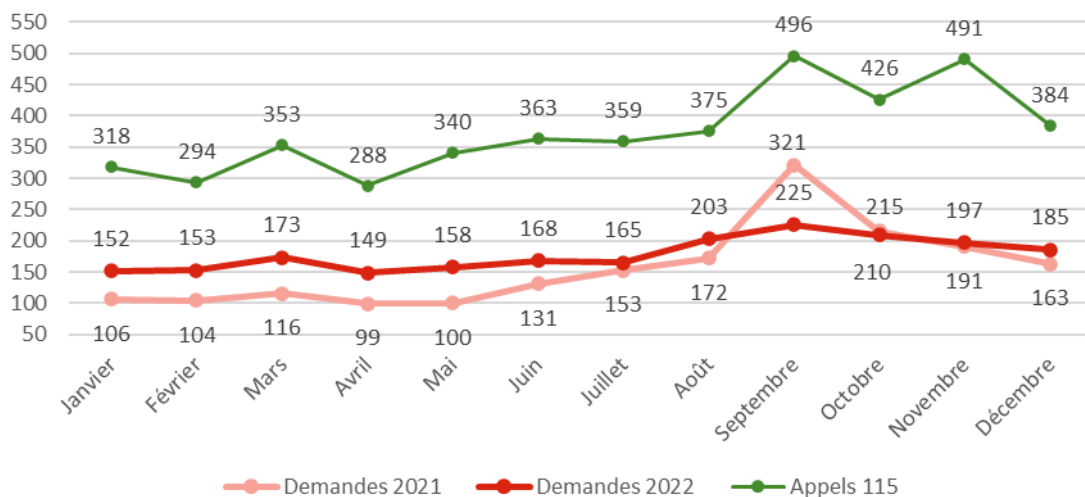
### 2.2. Les demandes d'hébergement

Le 115 a reçu **65 054 demandes d'hébergement** de personnes en 2022, pour **5 435 ménages et 8 662 personnes distinctes**.

Si le nombre de demandes est en hausse par rapport à 2021 (+5 000 demandes environ), le nombre de personnes différentes en demande d'hébergement n'a quasiment pas évolué par rapport au nombre de personnes de 2021 (+ 233 personnes), traduisant un plus grand recours au 115.

L'évolution de la moyenne mensuelle de demandes d'hébergement en 2022 est similaire à celle de 2021. En effet, le nombre de demandes est relativement stable de l'hiver jusqu'au printemps puis connaît une hausse progressive pendant l'été avec un pic de demandes en septembre avant de connaître une légère décline à l'automne sans pour autant retrouver le niveau du début de l'année.

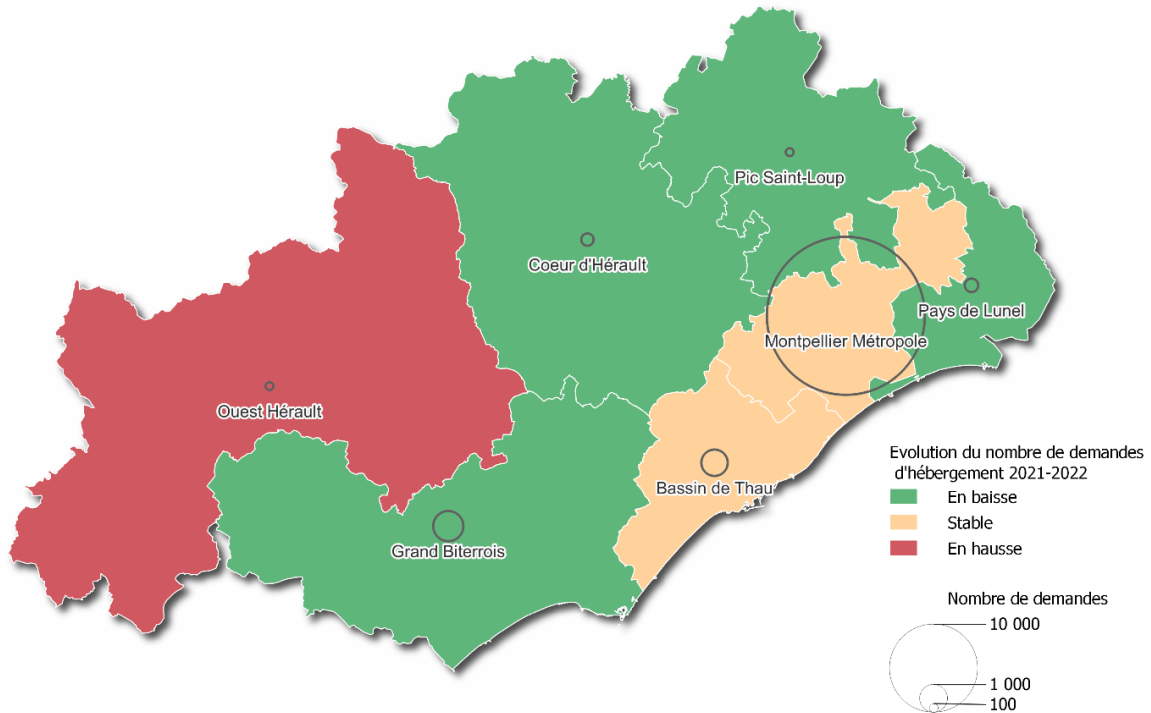
#### Moyenne du nombre de demandes d'hébergement journalières par mois en 2021 et 2022 et du nombre d'appels 115 en 2022



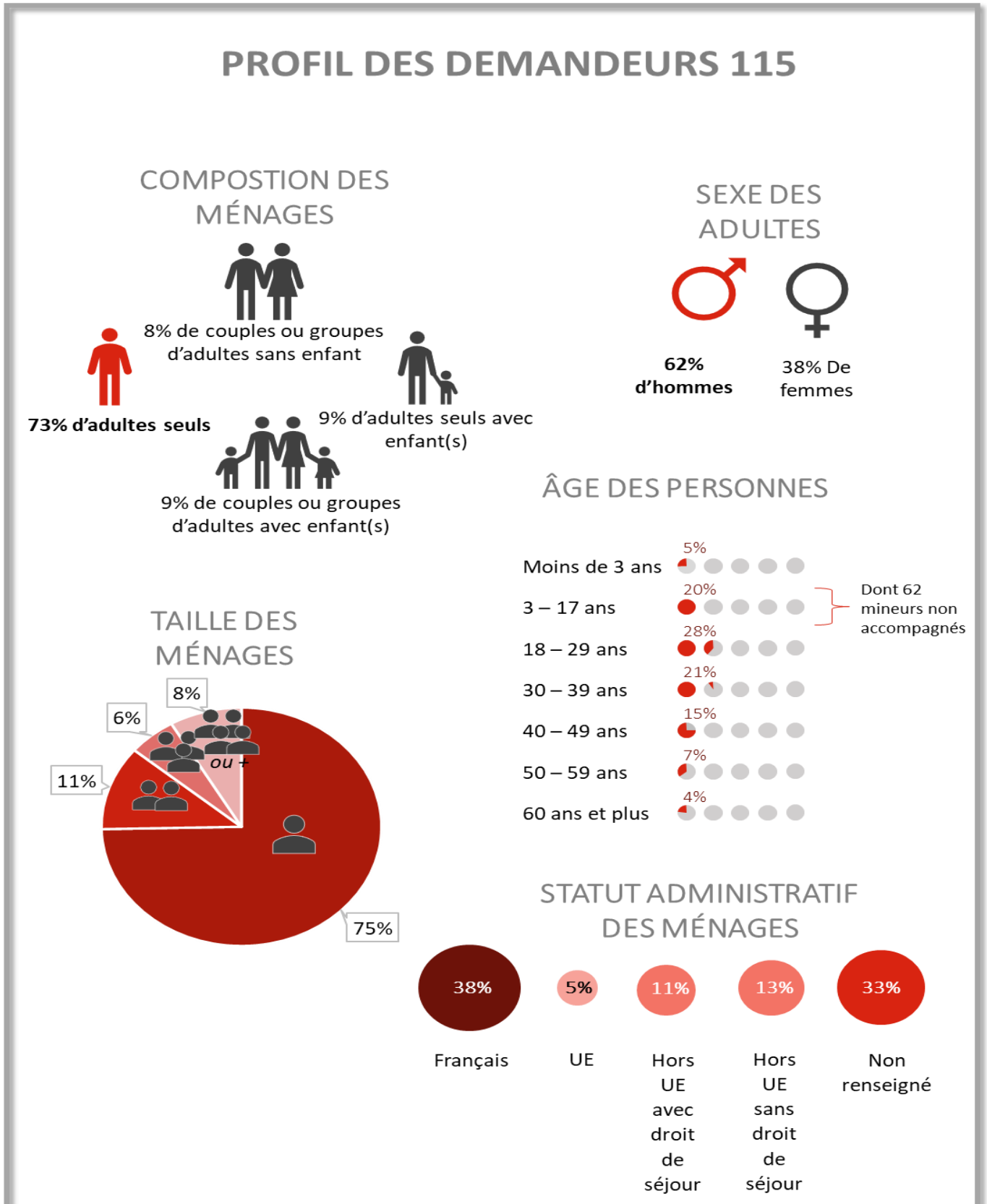
47% des demandes d'hébergement proviennent de primo-demandeurs, soit des ménages n'ayant fait aucune demande d'hébergement auprès du 115 avant 2022. Cette part est en hausse de 4 points par rapport à l'année précédente.

93% des demandes proviennent de la Métropole de Montpellier, majoritairement de la ville centre. Par rapport à 2021, on observe une concentration encore plus forte des demandes sur la Métropole avec une diminution du nombre de demandes sur le reste du département à l'exception de la Métropole de Montpellier et du Bassin de Thau. Les demandes sur l'Ouest Hérault sont quant à elles en hausse mais demeurent peu élevées.

**Demandes d'hébergement en 2022 et évolution des demandes entre 2021 et 2022**



2.3. Les demandeurs d'hébergement





Les profils des demandeurs d'hébergement auprès du 115 demeure sensiblement la même que l'année précédente avec une majorité de demandeurs isolés, de sexe masculin, âgés entre 20 et 30 ans.

En revanche, concernant le statut administratif des demandeurs, on observe une dégradation du niveau d'information puisque 1/3 des statuts administratifs des ménages ne sont tout simplement pas renseignés dans l'applicatif SI-SIAO contre ¼ en 2021.

### 3. Les réponses apportées aux demandes d'hébergement

#### 3.1. Les demandes d'hébergement non pourvues

- Le manque de places – frein principal à l'accès à l'hébergement

**80%** des demandes d'hébergement n'ont pas été pourvues en 2022.

4% de ces demandes non pourvues le sont en raison du refus de la personne de la proposition. Les raisons les plus souvent évoquées sont :

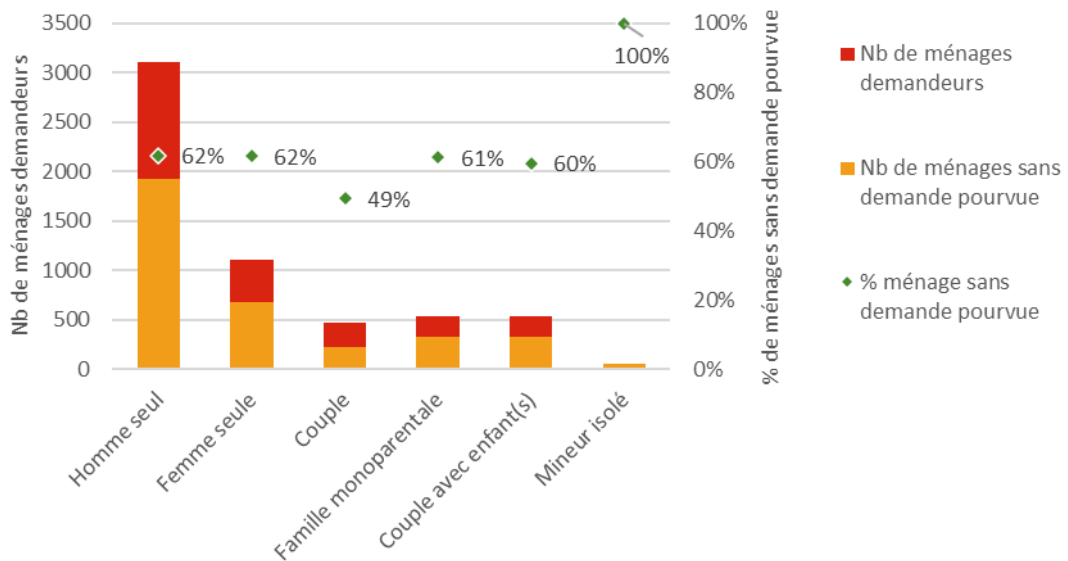
- La personne n'a pas rappelé le 115.  
*Pour rappel, en fonction de la situation des personnes, il peut leur être demandé de rappeler le 115 après le temps de régulation du début d'après-midi où l'équipe tranche sur la pertinence de l'attribution d'un hébergement. Or si la personne ne rappelle pas le 115, la demande est finalement non pourvue malgré un avis favorable pour une orientation.*
- Eloignement géographique / refus de changer de localisation
- La personne a finalement trouvé une autre solution  
Dans les 96 % de situations restantes où le refus de la demande provient du 115, le motif du refus provient surtout de :
  - l'absence de place disponible (84% des refus 115 – soit 42 073 demandes)
  - l'absence de places compatible avec la composition du ménage (3% des refus 115 – soit 1 252 demandes)

Au total, ce sont 3 550 ménages, soit 5 744 personnes qui n'ont vu aucune de leur demande d'hébergement aboutir dans l'année, soit 65% des ménages ayant fait appel au 115.

- **La typologie des ménages a peu d'influence sur la réponse apportée à la demande**

Hormis les mineurs isolés dont aucune de leur demande d'hébergement n'a été pourvue car ne relevant pas de la compétence du SIAO, la typologie du ménage influence peu la réponse apportée à la demande d'hébergement. A la marge, ce sont davantage les femmes seules et les familles monoparentales qui n'ont pas pu accéder à un hébergement dans l'année 2022 mais la part de ménages sans solution d'hébergement demeure relativement proche des autres types de ménages.

**Ménages sans demande d'hébergement pourvue en 2022 selon la typologie**

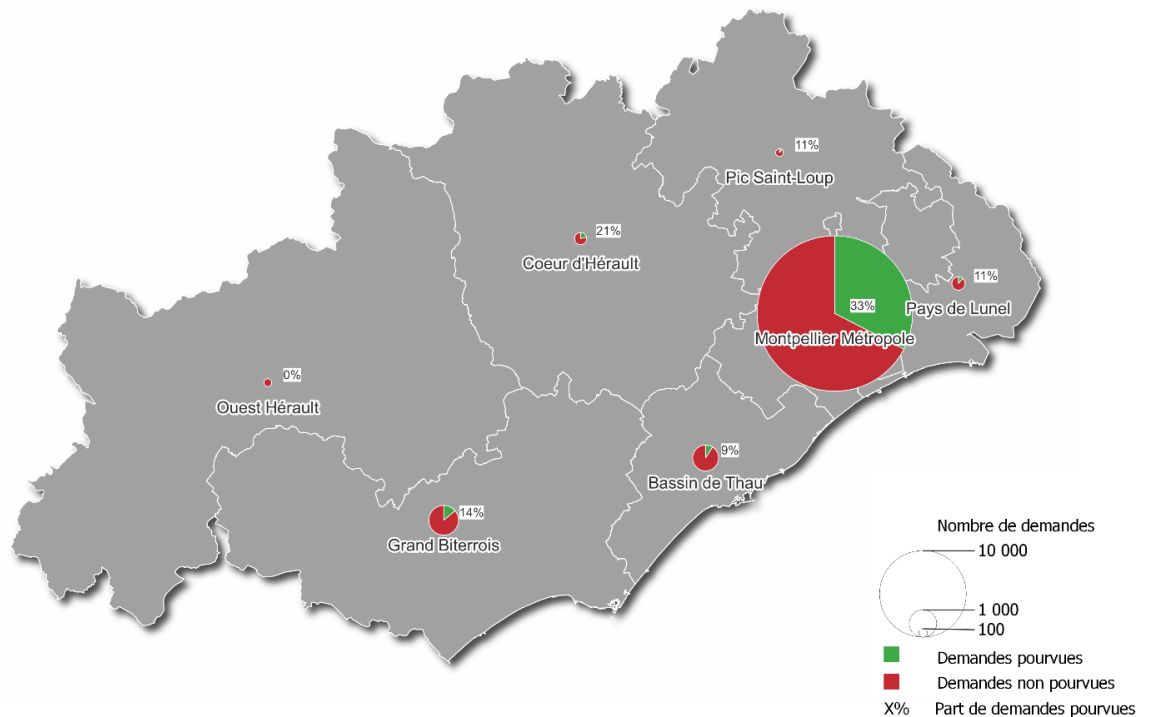


**3.2. Les demandes d'hébergement pourvues**

- **Davantage de demandes pourvues sur Montpellier et dans le Cœur d'Hérault**

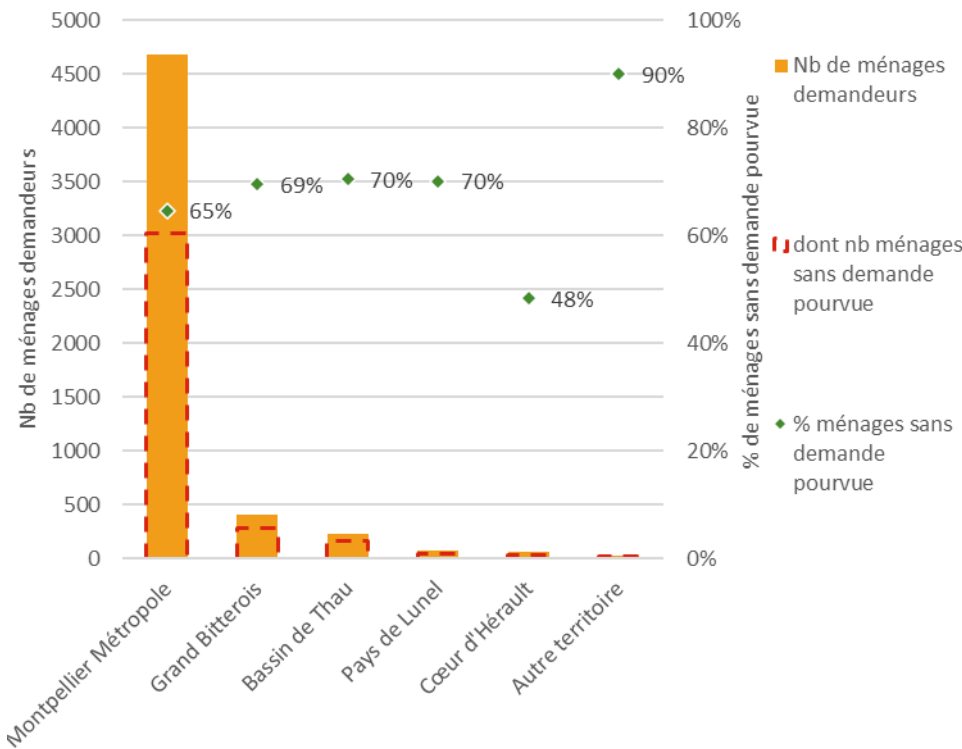
Avec respectivement 33% et 21% de demandes d'hébergement pourvues des ménages, la Métropole de Montpellier et le Cœur d'Hérault font mieux que les autres territoires du département en matière de demandes pourvues.

**Réponses apportées aux demandes d'hébergement en 2022**



Sachant que les personnes qui n'ont pas pu obtenir un hébergement lors de leur appel au 115 sont invitées à réitérer leur demande, il est intéressant de s'intéresser aux ménages qui ont obtenu un hébergement dans l'année et ce, quel que soit le nombre de demandes formulées. De fait, la part de ménages avec aucune demande pourvue en 2022 est plus élevée pour les ménages du Grand Biterrois, du Bassin de Thau, du Lunellois et le reste du département (où il n'y a aucune offre d'hébergement). En revanche, 1 ménage sur 2 en demande d'hébergement sur le Cœur d'Hérault - peu nombreux certes – a vu sa demande pourvue en 2022.

**Ménages sans demande d'hébergement pourvue en 2022 selon le territoire de la demande**



▪ **Les demandes pourvues portées par le CAUN de Coallia**

12 758 demandes des personnes ont été pourvues en 2022. Cela correspond à 1 884 ménages et 2 918 personnes avec au moins une demande d'hébergement pourvue dans l'année.

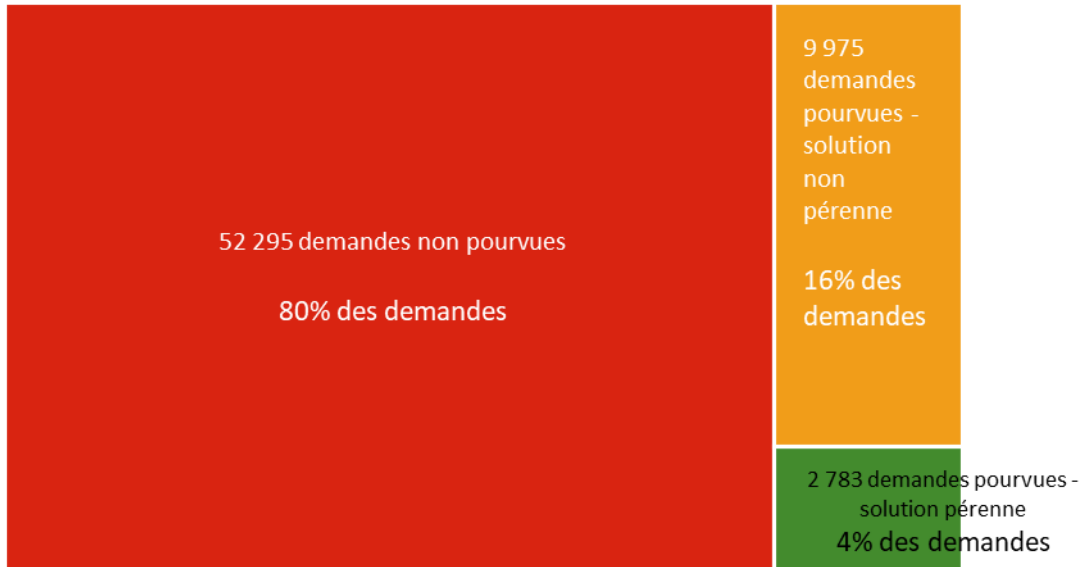
Parmi ces demandes pourvues, les demandes d'hébergements avec accueil limité dans le temps<sup>1</sup> - notamment le CAUN de Coallia - représentent 78% de ces demandes pourvues.

Ainsi, seulement 4% des demandes d'hébergement ont été pourvues dans un hébergement dit pérenne, soit sans remise à la rue automatique.

<sup>1</sup> Sont entendus comme dispositifs d'hébergement non pérenne : le CAUN de Coallia, les dispositifs les Violettes et l'Annexe de la Croix-Rouge (fermés courant 2022) et le DHU d'Agde ouvert seulement pendant la période hivernale

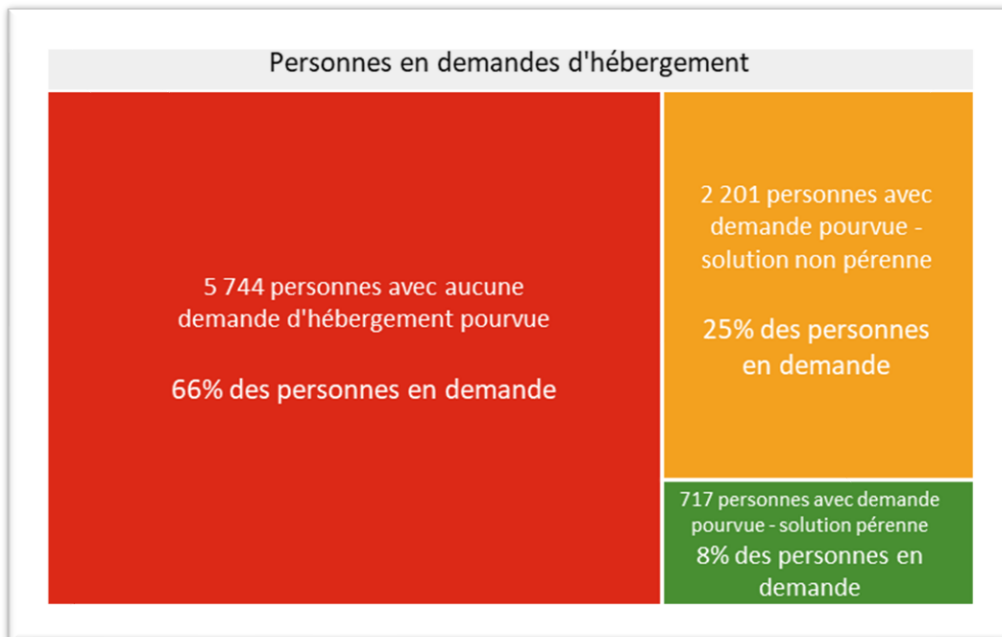
Répartition des demandes d'hébergement de 2022 selon la réponse apportée

Demandes d'hébergement en 2022



En matière de personnes, plus d'une sur trois (717) avec au moins une demande pourvue dans l'année n'a été hébergée que sur des dispositifs non pérenne – principalement à Coallia en 2022 – sans aucune autre proposition d'hébergement d'urgence pérenne.

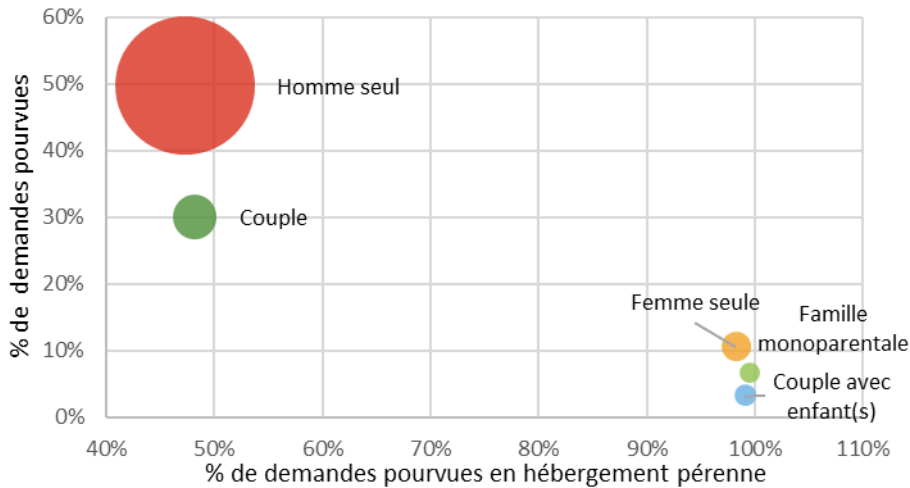
Répartition des personnes en demandes d'hébergement de 2022 selon la réponse apportée



▪ **Les hommes ont plus de demandes pourvues – mais surtout en hébergement non pérenne**

Outre le manque d'offres d'hébergement évident, si l'on regarde dans le détail des demandes pourvues/non pourvues par typologie de ménages, les hommes seuls et les couples ont le plus de demandes pourvues (respectivement 50% et 30%). Cependant, au regard de l'entrée en hébergement pérenne, ces deux typologies de ménages sont les moins à même d'accéder à un hébergement d'urgence sans remise à la rue automatique, contrairement aux femmes seules et aux familles.

**Demandes pourvues – en hébergement pérenne - selon le type de ménages**



*La taille des cercles est proportionnelle au nombre de demandes pourvues*

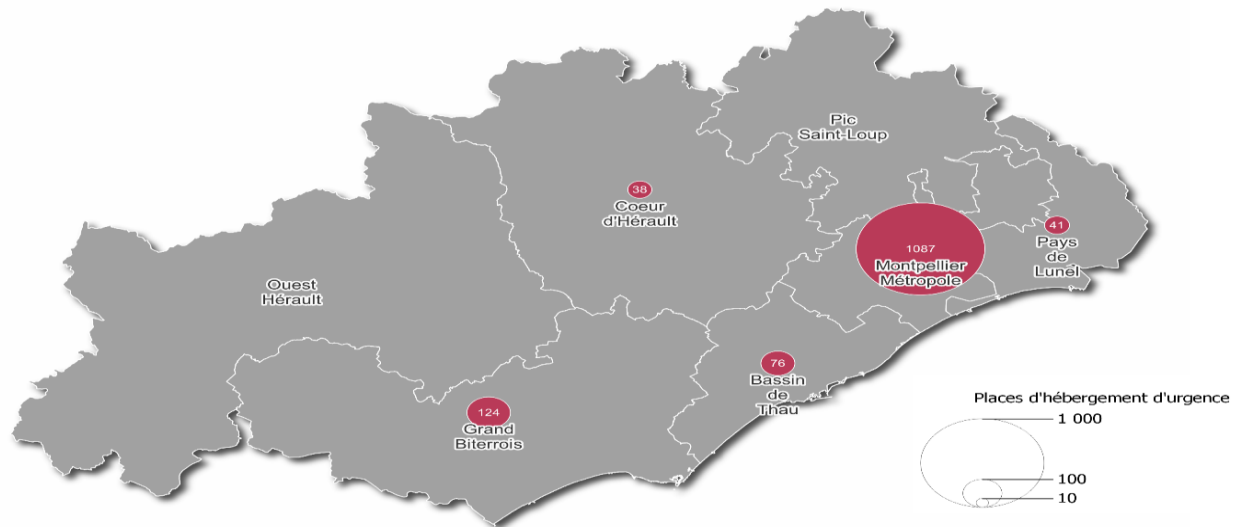
Lecture du graphique – exemple : En 2022, 406 demandes d'hébergement ont été pourvues pour des femmes seules, soit 11% de demandes pourvues. Parmi, ces demandes pourvues, 98% ont été orientées sur des hébergements pérennes.

**4. L'offre d'hébergement**

4.1. Détails de l'offre d'hébergement et des personnes hébergées

Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, il y avait 1 366 places d'hébergement d'urgence (hors places à l'hôtel), majoritairement localisées à Montpellier.

**Places d'hébergement d'urgence au 1er janvier 2022**



Les fermetures de places en 2022 (107) :

- 59 places en hébergement intercalaire les Violettes – La Croix-Rouge
- 40 places en hébergement l'Annexe – La Croix-Rouge
- 8 places sur l'Accueil de nuit CABAN Hommes isolés – Société Saint-Vincent-de-Paul

Les ouvertures de places en 2022 (46) :

- 8 places en hébergement pour femmes victimes de violence – CCAS de Montpellier
- 20 places de mise à l'abri en appartement diffus - ISSUE
- 18 places sur le dispositif Alter - Adages

4 581 personnes différentes ont été hébergées au cours de l'année 2022.

**Dans le détail<sup>2</sup> :**

Hébergement pérenne :

- 2 201 personnes différentes ont été hébergées sur l'HU pérenne
- 1 677 personnes différentes à l'hôtel 115
- 201 personnes différentes sur Alter

Hébergement non pérenne :

- 105 personnes différentes sur les Violettes et l'Annexe
- 940 personnes différentes sur le CAUN de Coallia
- 65 personnes différentes sur le CCAS d'Agde

<sup>2</sup> La même personne peut avoir été hébergée dans plusieurs types d'hébergement différents. La somme du détail est donc supérieure au nombre total de personnes hébergées.

#### 4.2. Les personnes en hébergement d'urgence dit pérenne en 2022 (hors Alter et Hôtel 115)

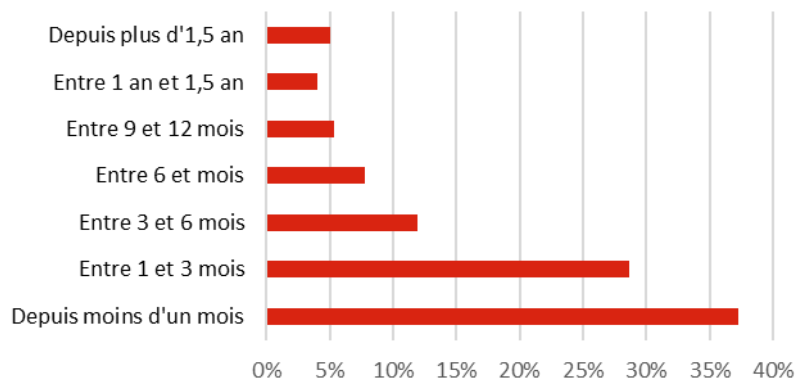
Sur l'année 2022, 1 524 ménages différents, soit 2 201 personnes ont été hébergées dans un dispositif d'hébergement d'urgence pérenne (hors Alter et hôtel 115).

Au 31 décembre, 679 ménages soit 1 120 personnes étaient encore dans un dispositif d'hébergement d'urgence. A cette même date, ces personnes sont hébergées en moyenne depuis un an et un mois (410 jours).

L'hébergement d'urgence présente un taux de rotation élevé avec un peu plus de deux personnes pour une place d'hébergement<sup>3</sup>. Ainsi, près de 1 300 personnes ont été admises en hébergement d'urgence au cours de l'année et plus de 1 100 personnes sont sorties (sachant qu'il peut s'agir des mêmes personnes et qu'une fois sortie, une personne peut tout à fait entrer de nouveau sur le même ou un autre dispositif d'hébergement d'urgence).

Concernant les ménages ayant eu une fin de prise en charge en 2022 (909 ménages, soit 1 127 personnes), ils sont restés en moyenne 4 mois sur le même dispositif. Leurs durées de séjour sont globalement courtes : 66% des personnes sorties au cours de l'année sont restées moins de 3 mois sur un hébergement d'urgence pérenne.

##### Répartition des sorties des personnes de l'HU pérenne en 2022 selon la durée de séjour effectué

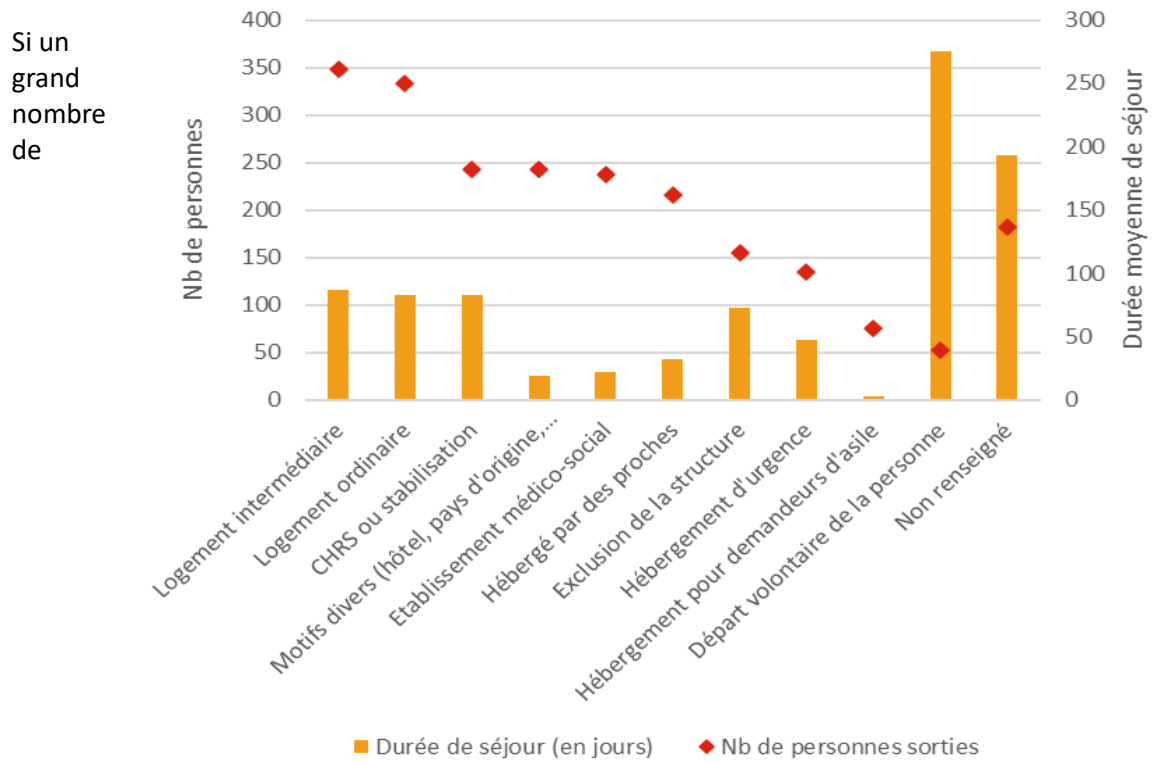


Les situations à la sortie sont très éparpillées et hélas non connues pour 21% des cas.

On note cependant que les séjours les plus longs s'accompagnent d'un départ pour situation résidentielle en amélioration (logement d'insertion, logement adapté ou logement ordinaire), mettant en exergue l'importance du travail d'accompagnement.

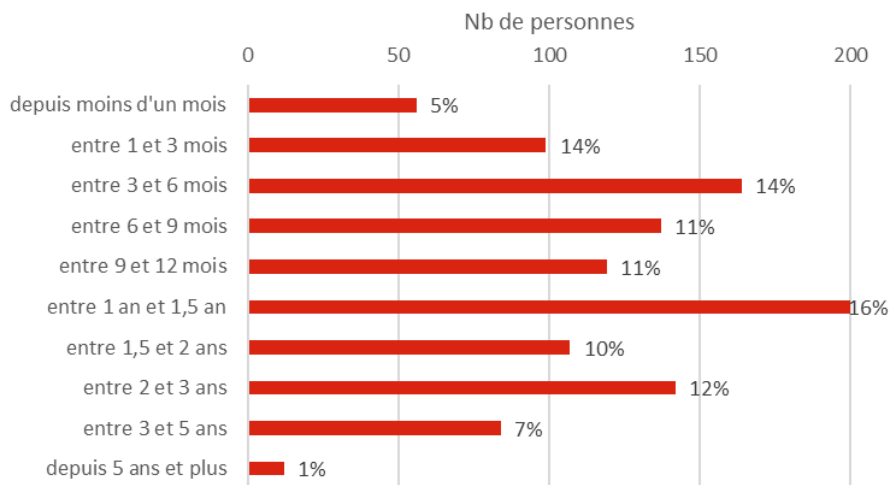
<sup>3</sup> Nombre de personnes entrées sur de l'hébergement dit pérenne en 2022 rapporté au nombre de places d'hébergement d'urgence au 31 décembre

**Motif de départ et durée de séjour des personnes hébergées dans l'HU pérenne en 2022**



personnes ne reste pas longtemps en hébergement d'urgence malgré le principe d'inconditionnalité et de continuité de l'accueil, il est toutefois à noter que sur les 1 120 personnes hébergées au 31 décembre sur de l'hébergement d'urgence pérenne, la moitié de ces personnes était déjà présente avant 2022. La moitié des places en HU n'a pas pu être proposée à de nouveaux ménages faute de solution de sortie satisfaisante pour un grand nombre de personnes. 1 personne sur 5 est sur le même dispositif depuis 2 ans ou plus.

**Répartition des personnes en HU pérenne au 31 décembre 2022 selon la durée de séjour**





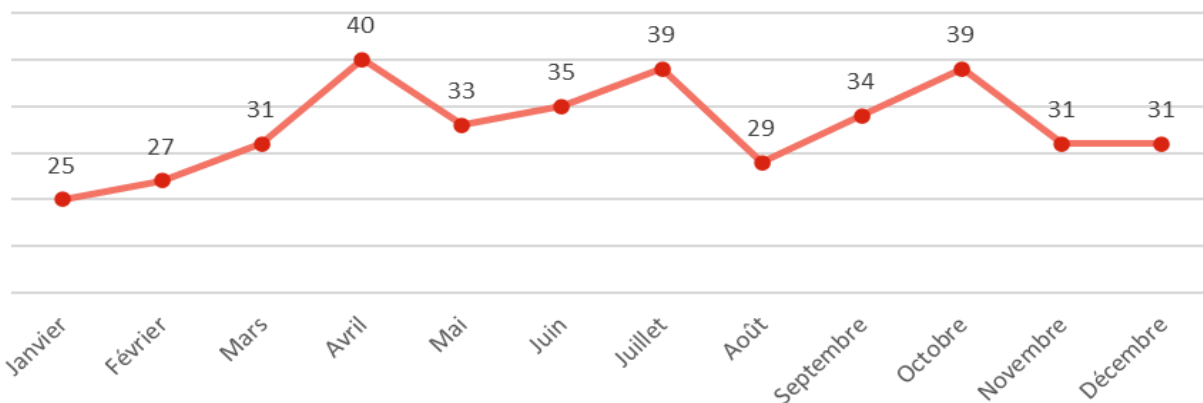
Récapitulatif de l'hébergement d'urgence dit pérenne en 2022 (hors Alter et Hôtel 115)



5. L'hébergement à l'hôtel 115

En 2022, 595 ménages différents soit 1 677 personnes ont été hébergés à l'hôtel 115. Cela a représenté 237 535 nuitées, soit 651 nuitées personne par jour en moyenne.

Au cours de l'année 2022, 386 ménages sont entrés à l'hôtel 115, soit 1 027 personnes supplémentaires. En moyenne, cela représente 33 nouvelles admissions par mois. Dans le détail, le nombre de nouvelles prises en charge hôtelière a été plus élevé en avril (dû notamment aux fermetures des structures



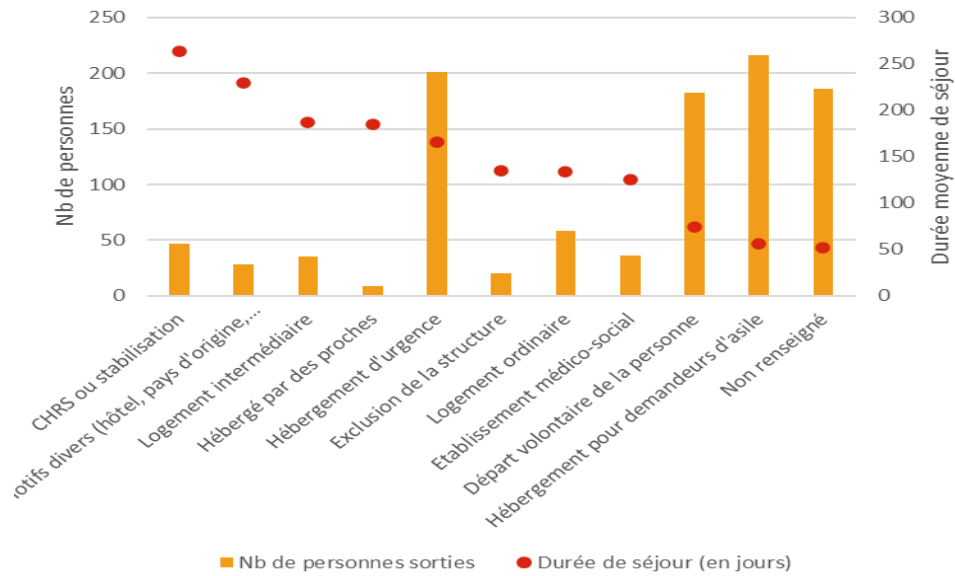
hivernales et des dispositifs l'Annexe et les Violettes) et en octobre.

Au 31 décembre 2022, 237 ménages, soit 720 personnes étaient hébergées à l'hôtel 115 avec une durée moyenne de prise en charge d'un an et quatre mois environ (469 jours).

358 ménages ont quitté l'hôtel 115 en 2022. Pour ces ménages dont la prise en charge s'est arrêtée dans l'année, la durée moyenne de séjour a été d'environ 4 mois (140 jours). Le motif principal de sortie des personnes est l'entrée dans un hébergement pour demandeurs d'asile (21% des personnes en fin de prise en charge), devant les sorties pour un autre dispositif d'urgence (20% des sorties). Les départs volontaires et les sorties dont le motif n'est pas renseigné sont les deux autres motifs principaux (chacun représentant

18% des fins de prise en charge). Peu de personnes sortent de l'hôtel 115 pour accéder à un dispositif d'insertion ou de logement adapté (8% des fin de prise en charge) ou directement vers un logement ordinaire (6%). Mais, tout comme sur l'hébergement d'urgence, on note que c'est bien souvent sur ces motifs de départ que les durées moyenne de séjour en hôtel sont les plus longues.

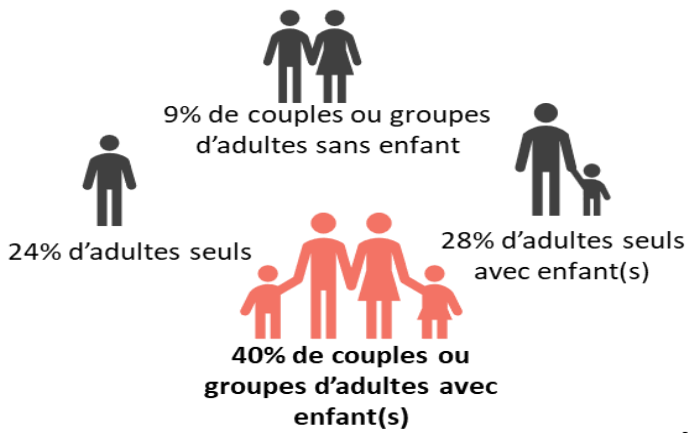
**Motif de départ et durée de séjour des personnes hébergées dans l'HU pérenne en 2022**



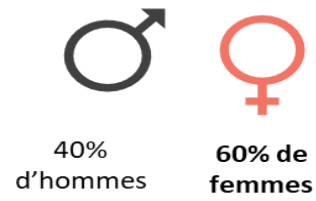
Moyenne des nouvelles prises en charge hôtel 115 par mois (en ménage)

## PROFIL DES MENAGES À L'HOTEL 115

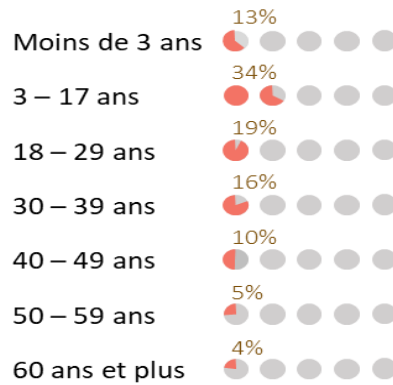
### COMPOSITION DES MÉNAGES



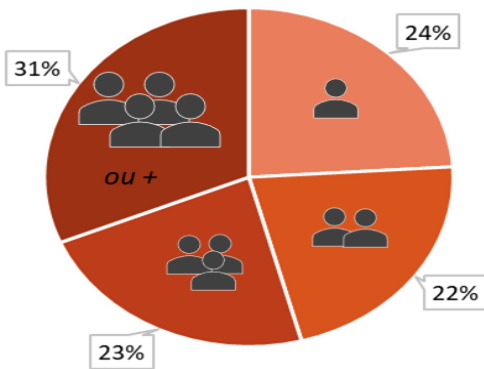
### SEXE DES ADULTES



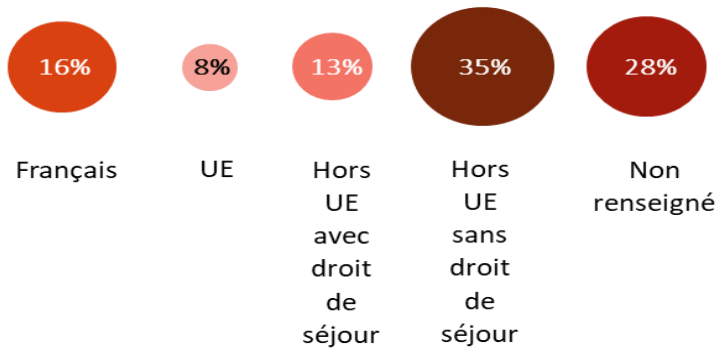
### ÂGE DES PERSONNES



### TAILLE DES MÉNAGES



### STATUT ADMINISTRATIF DES MÉNAGES



## 6. Intervention sociale auprès des ménages de l'hôtel 115

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

Le SIAO emploie 3 ETP (2 CDI, 1 CDD de renfort), et ISSUE 7 travailleurs sociaux au 31/12/2022. Les équipes se rencontrent à l'occasion d'une rencontre inter-associative (ISSUE-SIAO) toutes les 2 semaines. Y sont abordés des points d'actualités sur les dispositifs, des points de fonctionnements. Dans l'optique de la constitution d'une plateforme d'accompagnement, la travailleuse sociale de Saint Vincent de Paul a rejoint ces réunions.

### **L'entrée en relation et l'accompagnement des personnes allophones mis à l'abri en hôtel par le 115**

#### **La chambre d'hôtel comme contexte d'une entrée en relation**

La relation est définie selon l'OMS comme une succession d'interactions s'inscrivant dans une continuité et un lien. Le cœur de la relation réside dans la communication (verbale et non-verbale), la barrière de la langue à laquelle nous faisons face dans nos rencontres avec les ménages mis à l'abri, peut donc être vectrice de difficultés relationnelles.

Ces difficultés de communication peuvent freiner la personne allophone et nous, travailleuses sociales, pour s'exprimer pleinement et librement. Si la personne accompagnée ne se sent pas entendue ou comprise, elle peut hésiter à partager des informations importantes ou à exprimer ses besoins et ses attentes, ce qui peut entraîner des incompréhensions et des frustrations pouvant compromettre la qualité de la relation. La personne accompagnée peut se sentir isolée, incomprise et peu impliquée dans le processus d'accompagnement.

Au vu des difficultés, et pour ne pas compromettre la qualité de la relation, nous devons nous adapter et faire appel à de multiples ressources et alternatives pour pouvoir établir une relation, qui plus est une relation d'accompagnement et de confiance.

- Le regard vecteur de communication

Dans un contexte où une grande majorité des familles accompagnées est allophone (personne dont la langue maternelle est une langue étrangère, dans la communauté où elle se trouve) et pour pallier le manque de communication verbale, nous pouvons dans un premier temps, enrichir notre sens de l'observation.

Parmi les 5 axiomes de la communication identifiés par Paul Watzlawick et ses confrères et cofondateurs de l'école Palo Alto : « *on ne peut pas ne pas communiquer* ».

L'observation du langage non-verbal, du lieu de vie des personnes, du comportement des enfants, sont déjà des informations précieuses que nous pouvons analyser sans avoir eu besoin d'échanger, ou d'utiliser un moyen matériel ou humain de traduction.

Le regard prend toute son importance lorsque nous utilisons un outil matériel de communication qui fait interface entre la personne et nous. Cependant, le regard peut également être perçu différemment selon les cultures et les normes sociales. Il peut être considéré comme impoli ou irrespectueux de fixer les yeux de son interlocuteur de manière prolongée ; au contraire, le contact visuel est considéré comme un signe de respect et de confiance par d'autres. Il est donc important pour nous d'être conscients de ces différences culturelles et d'adapter son comportement en conséquence. En développant ces stratégies nous contribuons à surmonter la barrière linguistique et à construire une relation de confiance.

- Favoriser l'échange, la solidarité et l'utilisation des outils technologiques, vérifier le lien avec la plateforme

Nous utilisons quotidiennement une application nous permettant une traduction instantanée dans la langue de notre choix, que les familles ont également la plupart du temps sur leur téléphone. Cet outil pratique permet le bon déroulement de la plupart des rendez-vous et il est un outil fondamental dans nos échanges avec les familles.

Nous constatons une véritable solidarité qui s'installe entre les familles arrivant d'un même pays et mis à l'abri dans le même hôtel. Cette solidarité peut aussi être présente dans nos rendez-vous. Il n'est pas rare en effet qu'ils se proposent mutuellement de se joindre au rendez-vous dans un souci de traduction ou pour partager un moment. La place du tiers a son importance dans notre communication avec la personne, et nous permet de clarifier certaines informations. Intégrer ces tiers pour partager et mieux comprendre un échange apparaît comme légitime car c'est le choix des familles, tout en posant question sur la confidentialité.

- Enfants vecteurs de communication : une pratique « délicate » qui doit tenir compte de l'intérêt de l'enfant

L'enfant peut dans un premier lieu se sentir valorisé d'avoir ce rôle-là en prenant une place normalement honorée par des personnes adultes. Il s'investit et il est gratifié par ses parents et par nous, mais il prend aussi des responsabilités émotionnelles qu'il n'est pas souhaitable qu'il assume. Il évoque des sujets par le biais des traductions, mettant en exergue des potentielles difficultés vécues par la famille, et conjointement par lui. C'est à nous de veiller à ce que l'enfant soit à sa place d'enfant et de changer de mode de communication lorsque le sujet nous apparaît comme trop sensible pour le bien-être psychique de l'enfant.

- Un travail de plateforme qui permet de mutualiser et développer des moyens techniques payants

Par exemple, lorsque aucun des moyens précédemment cités ne permet une communication compréhensible nous avons la possibilité de faire appel à un service d'interprétariat par téléphone. Cet outil communicationnel représente un coût mais il apparaît comme essentiel lorsque nous décelons des failles dans la compréhension d'informations primordiales pour le suivi.

Nous voyons que le travail social requiert une compréhension globale de la situation de la personne pour mettre en place un suivi de qualité et qui soit également entendu par la personne accompagnée. Ces outils représentent donc un levier essentiel car ils nous permettent de créer un environnement de confiance et de soutien, dans lequel la personne accompagnée peut s'exprimer, acquérir des compétences et des connaissances pour agir de manière autonome et améliorer sa qualité de vie.

Tout cela permettra au travailleur social de concevoir des interventions adaptées pour mener à bien le suivi social et administratif dont la personne bénéficie dans le cadre de sa mise à l'abri hôtelière.

### **L'accompagnement défini et bordé dans un outil contractuel**

Nous présentons aux ménages un contrat d'accompagnement qui pose le cadre et les limites de nos interventions.

Ainsi lors des premiers entretiens nous :

- **1- relevons les caractéristiques du ménage** (composition familiale, l'âge, niveau de français), identifions leurs besoins (juridique, médical, social) grâce à **un recueil de données** (présence régulière ou non sur le territoire, statut matrimonial, ouverture et mise à jour des droits assurance maladie, scolarisation, parcours migratoire, présence ou non de domiciliation)
- **2- évaluons** les compétences et ressources des personnes dans la réalisation des démarches administratives et la vie quotidienne, ainsi que leurs besoins
- **4- mettons en place un plan d'action** pour coordonner le parcours et en conséquence un **accompagnement personnalisé**
- **3- orientons** les personnes vers les divers partenaires et dispositifs nécessaires à l'évolution de leur situation (distribution alimentaire, CCAS, Cimade, Spada etc...).

La barrière linguistique peut entraver la compréhension de la situation de la personne accompagnée, de ses besoins, ainsi que l'identification des obstacles et des ressources pour son autonomisation. Les informations peuvent être mal comprises, confuses ou perdues dans la traduction. Nous pouvons nous sentir frustrées et impuissantes face à la difficulté de communiquer avec la personne accompagnée. Il s'agit d'une adaptation mutuelle qui ancre la relation.

Nous sommes sollicitées pour éclairer les possibilités d'accès aux droits divers. Il est donc important que nous clarifions notre rôle, notre cadre d'intervention et nos limites pour mettre en œuvre ce droit. L'intensité et la fréquence des entretiens seront différentes selon les ménages car la barrière de la langue influence leur autonomie dans la compréhension et l'accomplissement des tâches administratives. Pour cela, nous accompagnons physiquement les familles lors des premiers rendez-vous dans les administrations (école, sécurité sociale, caisse d'allocation familiale, préfecture, CCAS) afin de faciliter le repérage et de favoriser la compréhension.

Au fur et à mesure de la prise en charge, notre intervention évolue. Cela permet plus facilement aux personnes d'exposer tous les éléments de leur situation et parcours ainsi que d'ouvrir les entretiens sur des besoins différents avec des demandes plus axées sur la parentalité, l'accès aux loisirs, la citoyenneté et des projets de vie.

### **Un accompagnement au service de l'intégration**

L'intégration se définit comme la capacité des personnes immigrées à atteindre les mêmes résultats socio-économiques que les personnes nées dans le pays d'accueil. Il s'agit d'un processus qui comprend cinq dimensions principales :

- l'intégration économique,
- résidentielle,
- linguistique,
- sociale,
- culturelle.

Chacune de ces dimensions peut évoluer en parallèle des autres à des rythmes différents. Elles peuvent se renforcer mutuellement.

Une personne ayant obtenu le statut de réfugié, la protection subsidiaire ou tout étranger ayant obtenu un titre de séjour et qui souhaite s'installer durablement en France, se verra proposer, par l'OFII, la

signature d'un contrat d'intégration républicain comprenant des cours d'éducation civique et des cours de français.

Les personnes en situation irrégulière sur le territoire n'ont pas accès à ce dispositif. Un niveau de maîtrise minimum de la langue est exigé pour l'obtention d'un titre de séjour. Nous travaillons avec différentes associations proposant des cours de français aux familles allophones n'ayant pas de titre de séjour. (Ex : les Restos du cœur, le Secours Populaire ainsi que la CIMADE...). Ces cours sont dispensés par des bénévoles et le nombre de places disponibles est très limité, générant parfois plusieurs mois d'attente. L'accès à ces cours suppose aussi une solution pour la garde des enfants non scolarisés.

Nous leur conseillons de faire du bénévolat pour renforcer cet apprentissage. Il permet non seulement de renforcer leur apprentissage de la langue française tout en démontrant une volonté d'intégration dans la vie citoyenne et ainsi consolider une demande de titre de séjour pour vie privée et familiale. Le bénévolat favorise les échanges et tend à rompre l'isolement repéré lors de nos interventions à l'hôtel.

Dans les hôtels avec qui nous travaillons, il n'est pas rare de voir émerger une forme de solidarité et d'entraide communautaire. Ce phénomène présente à la fois un levier et un frein à l'intégration des familles immigrées.

Dans un premier temps, l'arrivée dans un hôtel avec une forte concentration de personnes issues du même pays offre un sentiment de sécurité. En effet, la famille peut communiquer dans sa langue natale et obtenir des conseils précieux sur la connaissance du secteur. Ce phénomène permet aux familles parfois issues de parcours migratoires difficiles, de retrouver ce sentiment d'appartenance pour faire face au déracinement que représente l'exil, ne serait-ce qu'en parlant leur propre langue.

Nous allons citer Ysiaka Anam qui dit dans son livre « Et ma langue se mit à danser » : *« Peut-être qu'entrer profondément dans la langue de l'Autre, c'est risquer de voir disparaître sa langue à soi ; celle qui résonne dans notre tête et nous rappelle qui on est. Peut-être n'y a-t-il rien de plus affolant que de voir disparaître sa langue. C'est perdre un chez soi. »*

Toutefois, à plus longue échéance, le rassemblement des personnes immigrées tend à freiner leur acquisition de la langue française et donc leur intégration dans le pays d'accueil. C'est pour cela que l'orientation vers des associations tant pour les cours de français que pour faire du bénévolat est primordial et fait partie intégrante de notre accompagnement.

Parler la langue du pays d'accueil est une nécessité pour la vie quotidienne, l'autonomie de la personne, pour son intégration professionnelle, son bien-être et son besoin d'appartenance au groupe de citoyens.

## **II. Pôle Insertion**

Avant-propos :

Contrairement au 115 qui n'applique pas de file d'attente et où les demandes sont traitées immédiatement, le parcours d'une demande d'insertion est tout autre et comprend différentes étapes :

- la transmission initiale au SIAO,
- le passage en comité technique et si nécessaire en commission plénière,
- l'inscription sur liste d'attente selon l'avis rendu par la commission,

- l'orientation vers une structure pour une éventuelle admission.

Pour ces raisons, l'analyse de l'activité en 2022 se base sur l'activité effective cette année, intégrant des demandes transmises antérieurement à 2022 pour ce qui est de l'activité de la commission, des listes d'attentes et de la présence effective en structures.

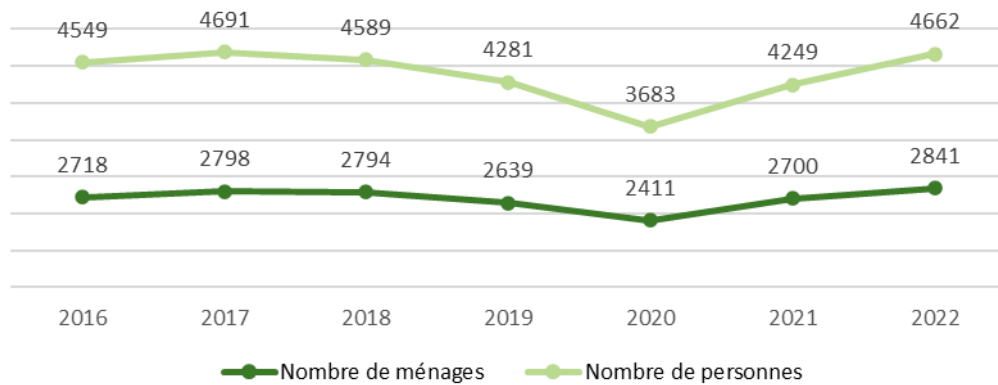
1. Les demandes reçues

1.1. **Les demandes transmises au SIAO**

En 2022, le SIAO a reçu 3 059 demandes d'insertion pour 2 841 ménages distincts et 4 662 personnes.

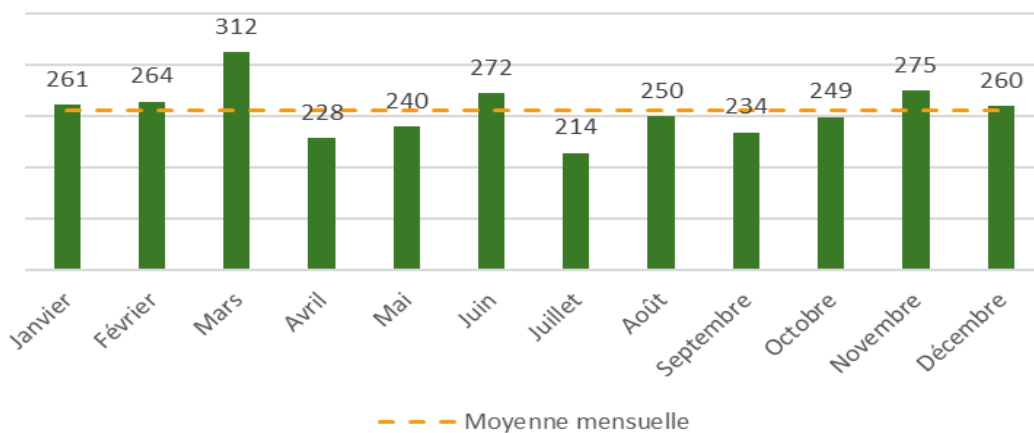
Le nombre de ménages en demande d'insertion est en hausse de 5% par rapport à l'année précédente (+ 141 ménages). Sur une échelle temporelle plus étendue, le nombre de demandeurs en 2022 est similaire à celui des années 2017-2018. La baisse des demandes autour de 2020 est à la fois due à la crise sanitaire de la covid-19 et aux problèmes techniques du nouvel outil SI-SIAO édité fin 2019.

**Nombre de demandes transmises au SIA entre 2016 et 2022 (en ménages et personnes)**



En moyenne, le SIAO a reçu 255 demandes par mois.

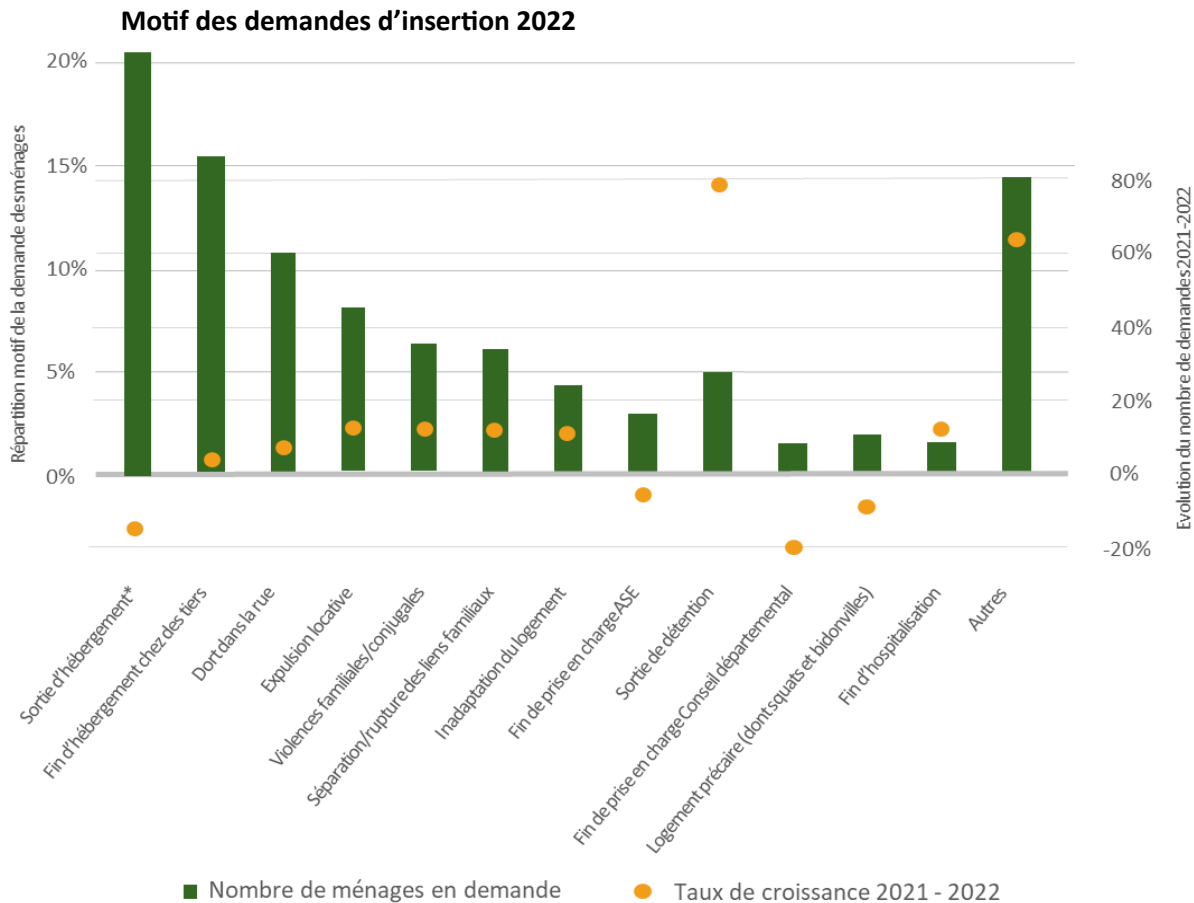
**Nombre de demandes transmises au SIAO au cours de 2022**





Plus d'une demande sur cinq se fait à la suite d'une fin de séjour d'un dispositif d'hébergement d'urgence, pour demandeur d'asile, d'insertion ou logement adapté. Hormis ces ménages déjà connus de l'AHJ, les demandeurs sont principalement des personnes en fin d'hébergement chez des tiers ou sans aucune solution se déclarant à la rue.

Par rapport à 2021, le nombre de ménages déjà connu de l'AHJ est en baisse, tout comme les fins de prise en charge par le Conseil départemental. Les demandes pour autres motifs eux sont en hausse, notamment pour les sorties de détention en raison d'une recrudescence de dossiers instruits par l'AERS après une stabilisation du personnel. Les demandes sans motif renseigné sont hélas également en forte hausse à cause d'un défaut de saisie dans l'application SI-SIAO.

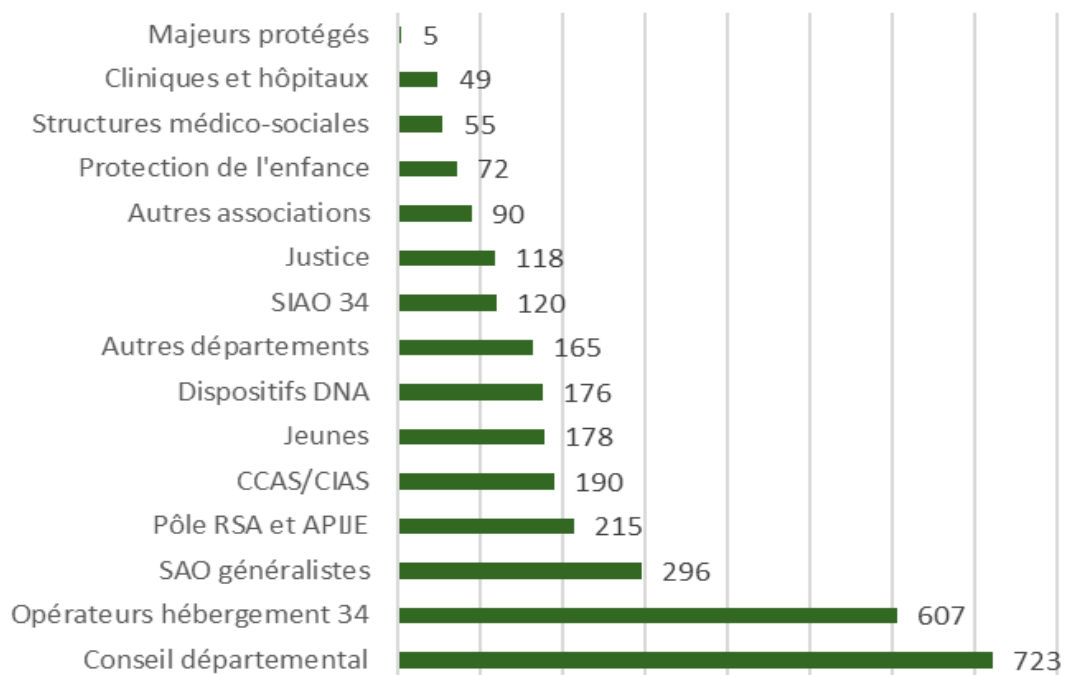


\* Asile, urgence, insertion ou logement adapté

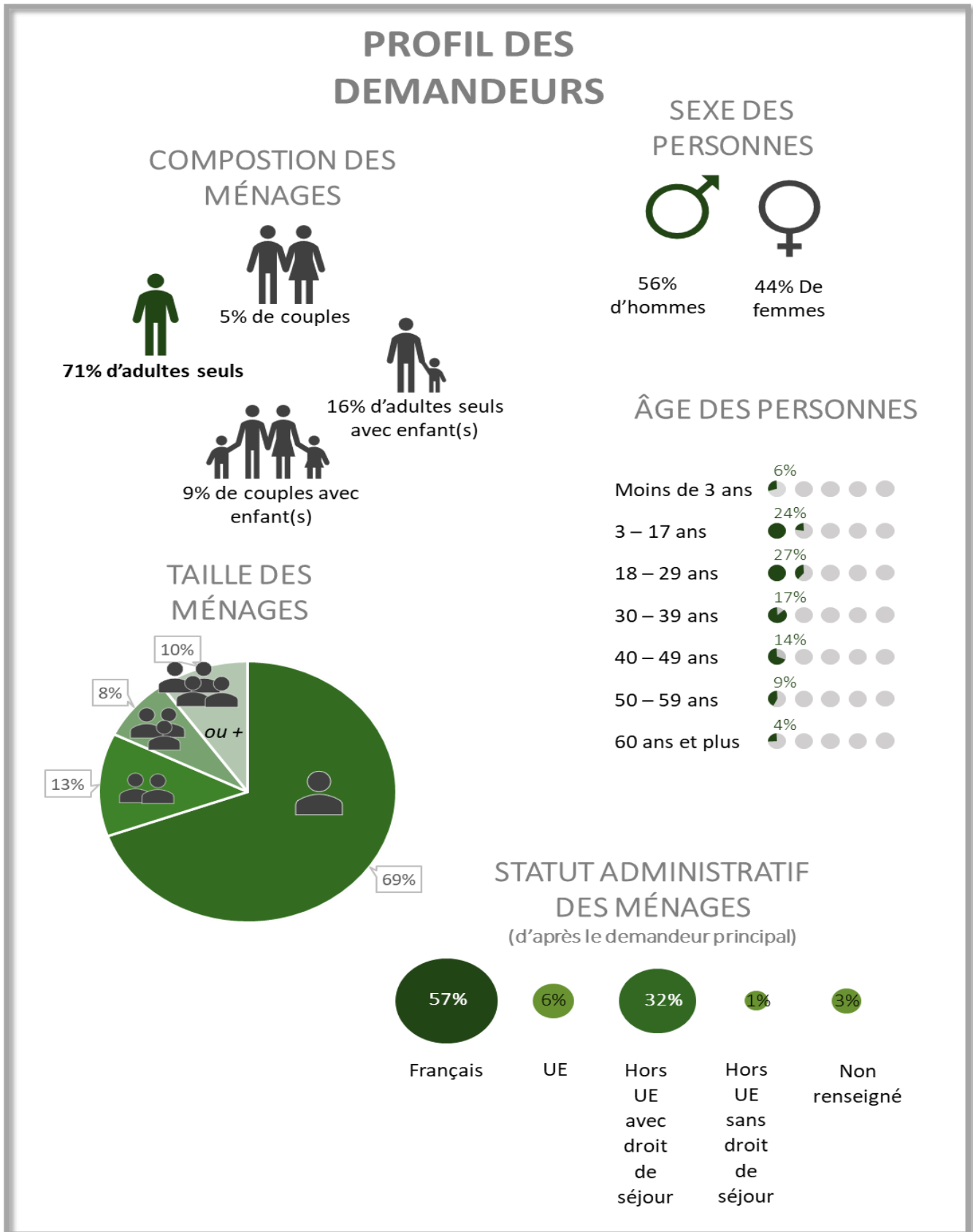
296 services « Premier accueil » différents ont instruit des demandes d'insertion auprès du SIAO 34 en 2022. Ce nombre élevé s'explique notamment par les 165 demandes faites par des structures d'autres départements instruisant seulement une ou deux demandes dans l'année.

Le Conseil Départemental a instruit ¼ des demandes d'insertion, devant les opérateurs hébergement de l'Hérault (20% des demandes transmises) et les SAO généralistes (10%).

**Catégorie des services instructeurs**



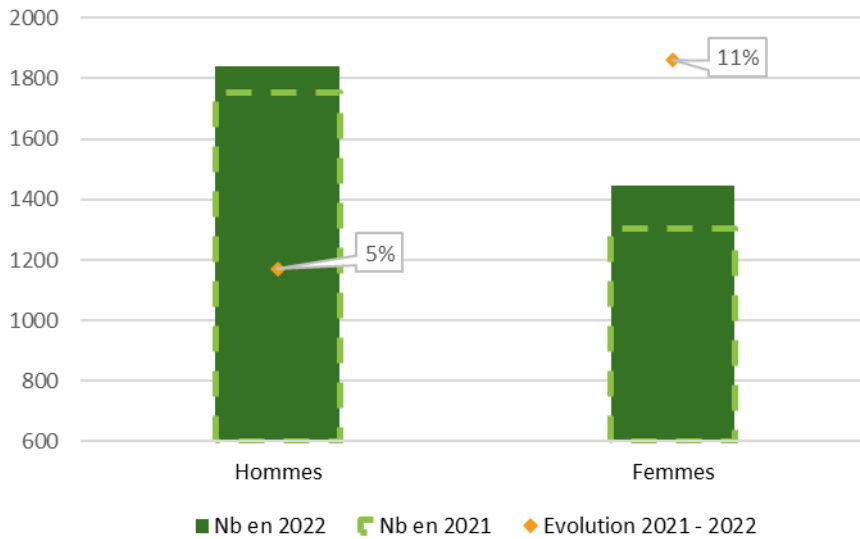
1.2. Le profil des demandeurs



Par rapport à 2021, si le nombre de ménages est en hausse (+5%), l'évolution du nombre de ménages en demande d'insertion évolue différemment en fonction de leur profil :

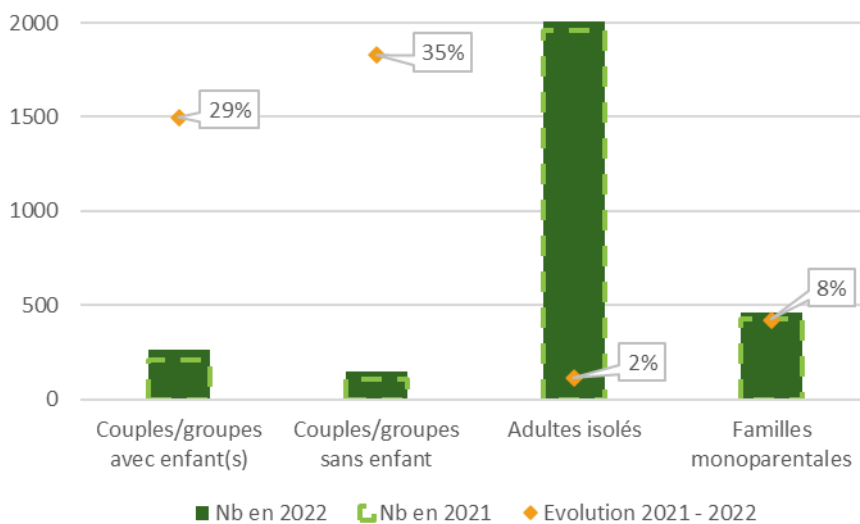
- Les hommes ayant fait une demande d'insertion en 2022 sont toujours plus nombreux que les femmes. Pour autant, la hausse du nombre de femmes en demande d'insertion est bien plus importante.

**Nombre de personnes en demande d'insertion majeures selon leur sexe en 2021 et 2022**



- Les personnes isolées sont toujours majoritaires parmi les demandeurs. Leur nombre a peu évolué par rapport à l'année précédente contrairement aux couples ou groupes d'adultes avec ou sans enfant(s) dont les nombres connaissent des taux de croissance élevés.

**Nombre de ménages en demande d'insertion selon leur typologie en 2021 et 2022**

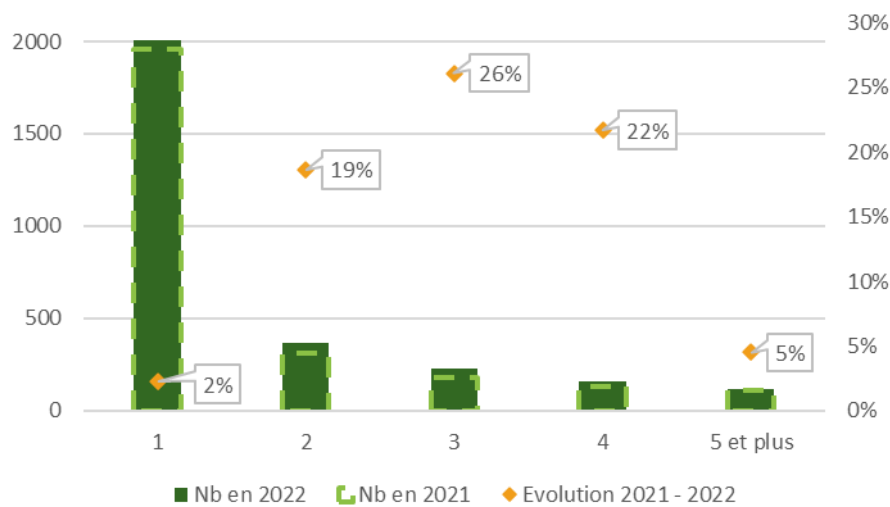


- Le nombre de mineurs est en hausse (+ 16%) à l'inverse du nombre de personnes âgées qui est le seul à avoir diminué entre 2021 et 2022.

**Nombre de personnes en demande d'insertion selon leur âge en 2021 et 2022**



- Le nombre de ménages composés d'une seule personne demeure relativement stable comparativement aux ménages de plusieurs personnes notamment les groupes de trois ou



quatre personnes en hausse.

**2. Le traitement des demandes en 2022**

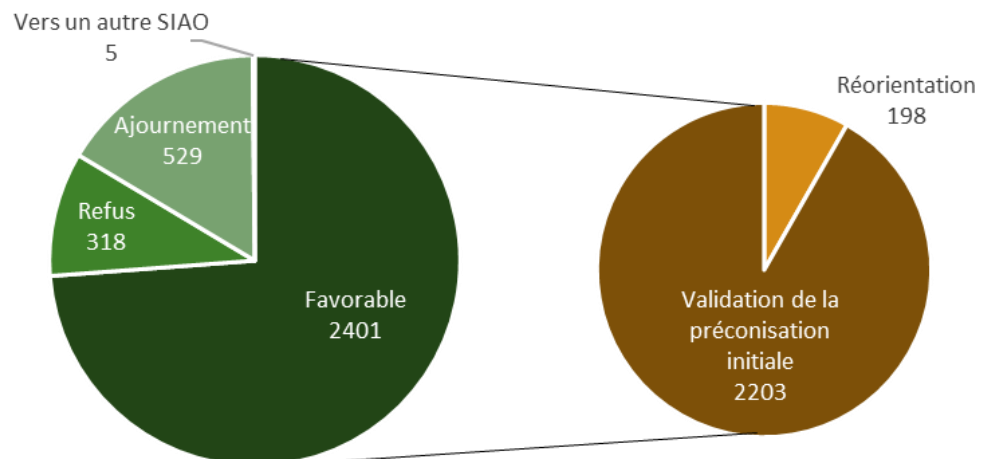
Sur les demandes traitées par le service Insertion en 2022 :

- 74% ont été acceptées à la fin de l'année 2022 ;
- 16% n'avaient pas encore reçu d'avis définitif dans l'attente d'éléments complémentaires ;
- 10% ont été refusées.

Parmi les demandes validées, la commission a accepté la préconisation initiale formulée par le travailleur social dans 92% des cas.

Les autres demandes acceptées l'ont été à la suite d'une réorientation : plutôt que d'accepter la recommandation du service instructeur, la commission a proposé un autre dispositif, estimé plus en adéquation avec les besoins du ménage.

### Traitement des demandes en 2022



### L'enjeu des demandes incomplètes

En 2022, le service Insertion a traité 3 253 demandes. Outre la majorité des demandes transmises dans l'année, la commission est également amenée à se prononcer sur :

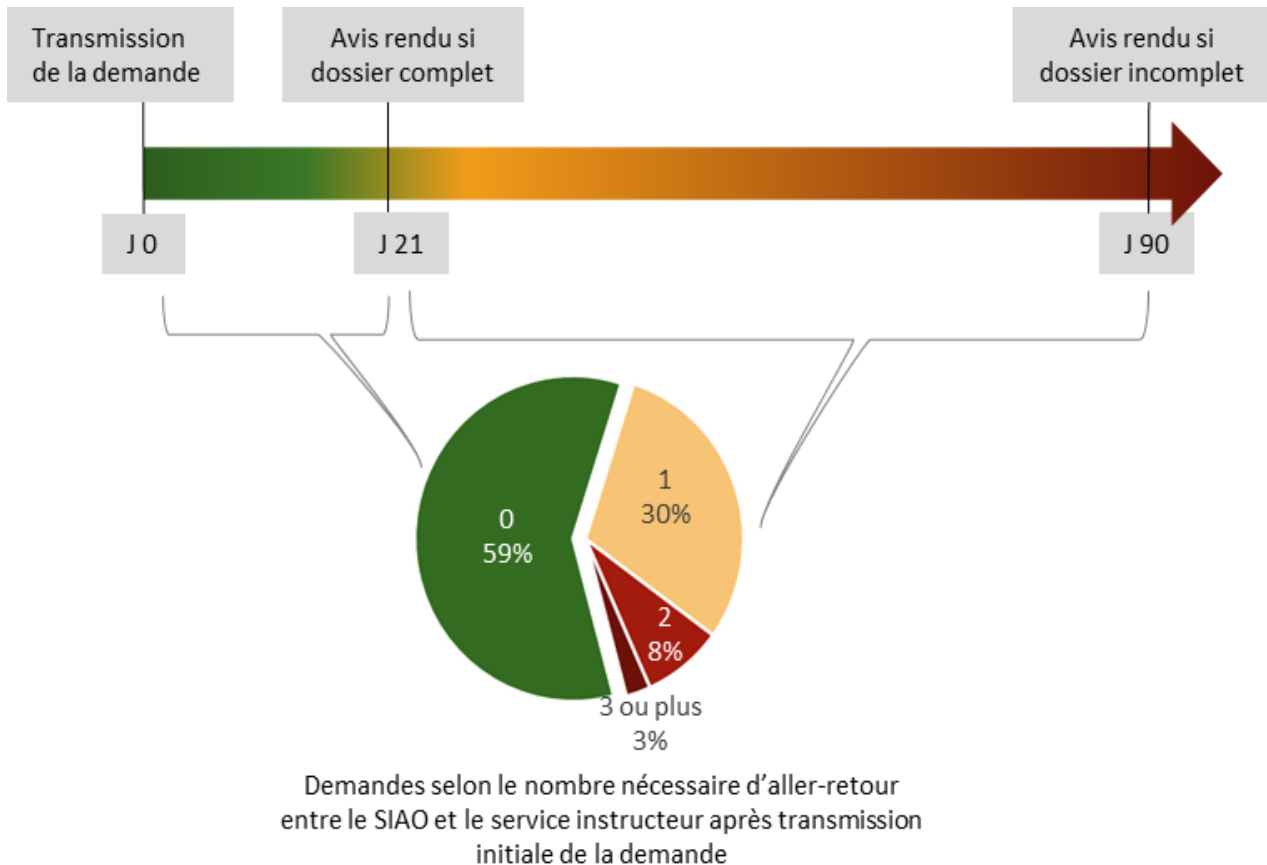
- les demandes transmises en fin d'année 2021 encore non traitées,
- les dossiers ayant connu des évolutions en matière de besoins des personnes,
- les dossiers antérieurs à 2022 tardant à être complets.

Sachant qu'une demande peut être traitée plusieurs fois pour toutes ces raisons citées, le service Insertion traite en moyenne 20 demandes par jour (soit 4 457 dans l'année).

Pour 3 253 demandes différentes traitées par le SIAO, 1 330 dossiers ont fait un ou plusieurs allers-retours, soit près de 41% de l'ensemble des demandes. Cette situation pénalise l'ensemble des travailleurs sociaux des deux côtés en raison du surplus de travail qu'elle engendre et *in fine* le demandeur qui voit le temps de traitement de sa demande s'allonger.

Si certaines situations nécessitent un nouveau traitement en raison de l'évolution de la situation de la personne, il arrive hélas dans bien des cas que ce soit le dossier qui soit incomplet et qui retarde d'autant plus le processus d'orientation déjà long en raison de la tension sur les dispositifs. Ainsi, il faut en moyenne 21 jours pour que la commission émette un avis « définitif » sur une demande (qu'il soit positif ou négatif si le dossier est complet). Les dossiers initialement estimés incomplets mettent en moyenne 90 jours pour obtenir cet avis définitif.

Face à cette problématique, qui ressort également en aval, puisque des structures gestionnaires refusent des orientations pour des dossiers estimés trop incomplets ou non mis à jour, le SIAO 34 rappelle que des notes explicatives sont disponibles sur son site Internet ([www.siao34.org](http://www.siao34.org)) et que des formations sont régulièrement organisées à destination de tout service premier accueil le souhaitant (à demander à : [secretariat@siao34.org](mailto:secretariat@siao34.org)).



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 l'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 hors du département. La commission motive ce type de rejet par la tension déjà très élevée sur les dispositifs héraultais.

### 3 - Les demandes sur liste d'attente

Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, 785 ménages, soit 1 329 personnes étaient inscrites sur liste d'attente. Il s'agit là d'une photographie à un instant T de la liste d'attente évoluant quotidiennement. Parmi ces 785

ménages, certains sont présents en liste d'attente depuis des mois quand d'autres ont vu leur demande validée seulement quelques semaines avant la date du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

En moyenne, au 1<sup>er</sup> janvier, les ménages sur liste d'attente le sont depuis plus de trois mois (112 jours).

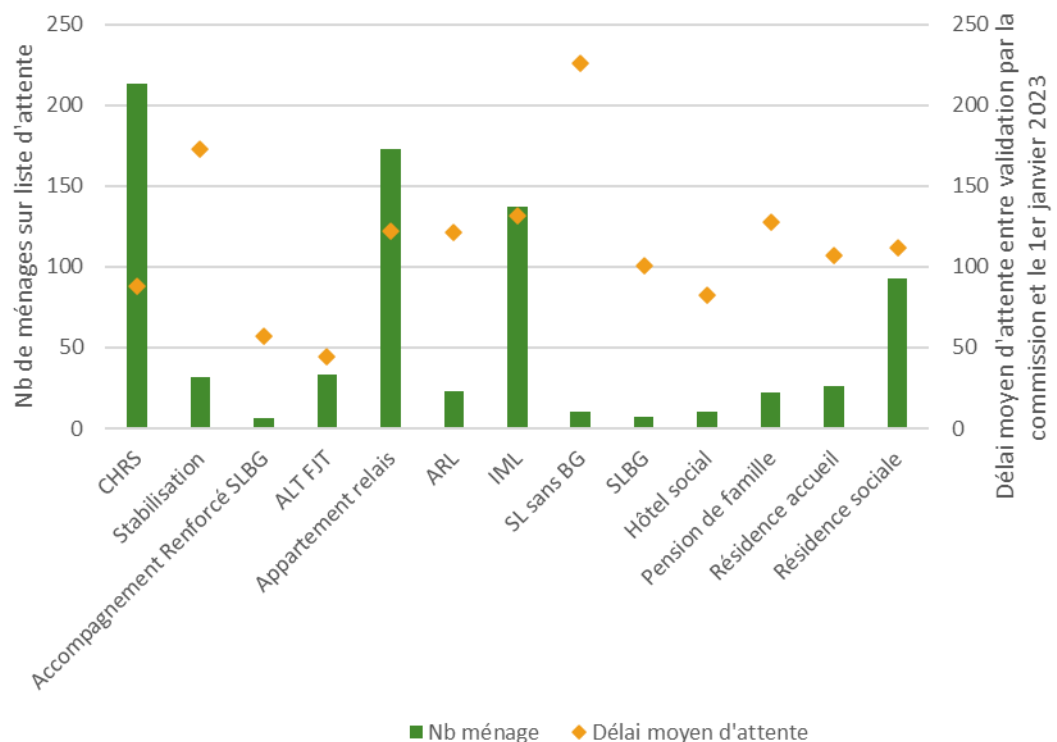
En se basant sur la dernière liste d'attente active<sup>4</sup>, les dispositifs les plus sollicités sont

- le CHRS (27% des ménages),
- l'appartement-relais (22% des ménages),
- l'intermédiation locative (17% des ménages)
- et la résidence sociale (12% des ménages).

Ces dispositifs sollicités ne sont pas nécessairement ceux où les ménages doivent patienter le plus. La commission tend en effet à orienter en fonction des besoins des personnes mais également en fonction de l'offre disponible.

Ainsi, les ménages présents en liste d'attente pour de la stabilisation ou du logement en sous location sans bail-glissant, peu nombreux certes – sont également ceux qui sont sur liste d'attente depuis le plus longtemps : près de 6 mois pour la stabilisation et plus de 7 mois pour la SL sans BG.

**Ménages sur liste d'attente au 1<sup>er</sup> janvier 2023 et délai moyen d'attente selon le dispositif demandé**



<sup>4</sup> Un même ménage peut être inscrit sur plusieurs listes d'attente simultanément. En raison de la difficulté d'exploitation des données du SI-SIAO, l'analyse suivante prendra uniquement en compte la dernière liste d'attente active.



**Détail de la liste d'attente au 01/01/2023 selon le dispositif**

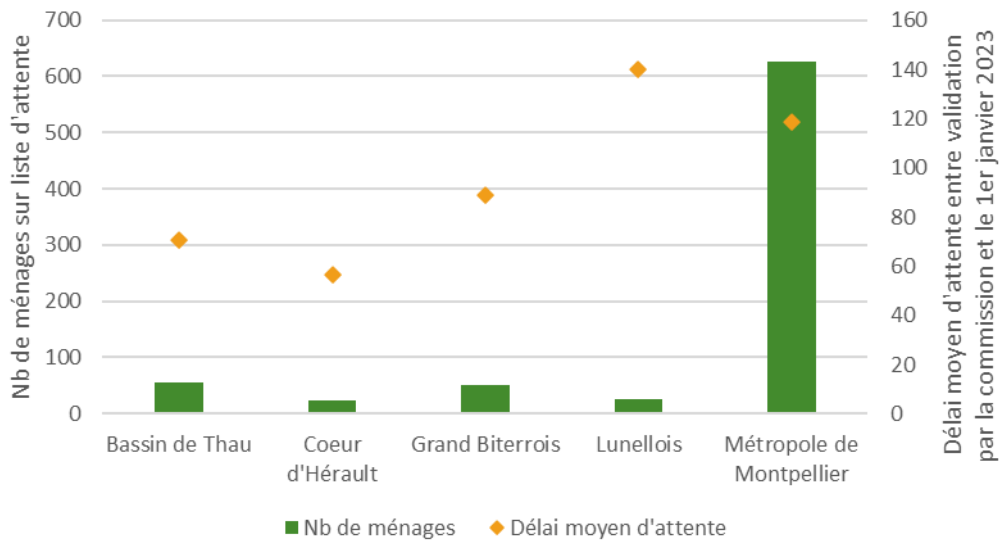
		Nb ménages sur liste d'attente au 01/01/2023	Délai moyen d'attente au 01/01/2023
<b>Dispositif avec accompagnement renforcé</b>	CHRS	213	2 mois 28 jours
	Stabilisation	32	5 mois 20 jours
	<b>Ensemble</b>	<b>245</b>	<b>3 mois 9 jours</b>
<b>Dispositif avec accompagnement social léger</b>	Hotel social	10	2 mois 22 jours
	Pension famille	22	4 mois 6 jours
	Résidence accueil	26	3 mois 17 jours
	Residence sociale	93	3 mois 21 jours
	<b>Ensemble</b>	<b>151</b>	<b>3 mois 21 jours</b>
<b>Dispositif proposant un accompagnement modulable en fonction de l'autonomie du ménage</b>	Accompagnement renforcé	6	1 mois 27 jours
	<b>Ensemble</b>	<b>6</b>	<b>1 mois 27 jours</b>
<b>Dispositif intermédiaire</b>	ALT FJT	33	1 mois 15 jours
	ARL	23	3 mois
	<b>Ensemble</b>	<b>56</b>	<b>2 mois 15 jours</b>
<b>Dispositif proposant un accompagnement social lié au logement</b>	Appartement-relais	173	4 mois 1 jours
	IML	137	4 mois 10 jours
	SL sans BG	10	7 mois 12 jours
	SLBG	7	3 mois 10 jours
	<b>Ensemble</b>	<b>327</b>	<b>4 mois 7 jours</b>

En matière de localisation, le territoire de la Métropole de Montpellier est de loin le plus sollicité (80% des ménages).

Pour autant – et même si encore une fois le phénomène concerne très peu de ménages – ceux qui sont inscrits depuis le moins longtemps sur liste d'attente sont ceux orientées vers le Cœur d'Hérault alors qu'à l'opposé, ceux inscrits depuis le plus longtemps le sont vers le Pays de Lunel.

Dans le Cœur d'Hérault, les deux opérateurs présents sur ce territoire ont tendance à instruire les demandes eux-mêmes qui sont validées à posteriori par le SIAO d'où le délai moyen d'attente très faible. Le délai d'attente élevé sur le Lunellois s'explique par la présence d'un seul opérateur et de peu de dispositifs sur lesquels les rotations des ménages sont faibles.

**Ménages sur liste d'attente au 1<sup>er</sup> janvier 2023 et délai moyen d'attente selon le territoire demandé**



4 - Les ménages entrés sur un dispositif

Au 31 décembre 2022, 1 765 ménages (2 722 personnes) étaient hébergés sur un dispositif d'insertion ou de logement intermédiaire. Parmi ces ménages, 43% sont entrés sur un dispositif au cours de l'année 2022.

**Détail des ménages en structure par type de structure<sup>5</sup>**

Type de structure	Nb ménages au 31/12/2022	Nb de ménages entrés en 2022
Dispositif avec accompagnement renforcé	351	286
Dispositif proposant un accompagnement social léger	624	224
Dispositif proposant un accompagnement modulable en fonction de l'autonomie du ménage	63	40
Dispositif intermédiaire	34	36
Dispositif proposant un accompagnement social lié au logement	706	369

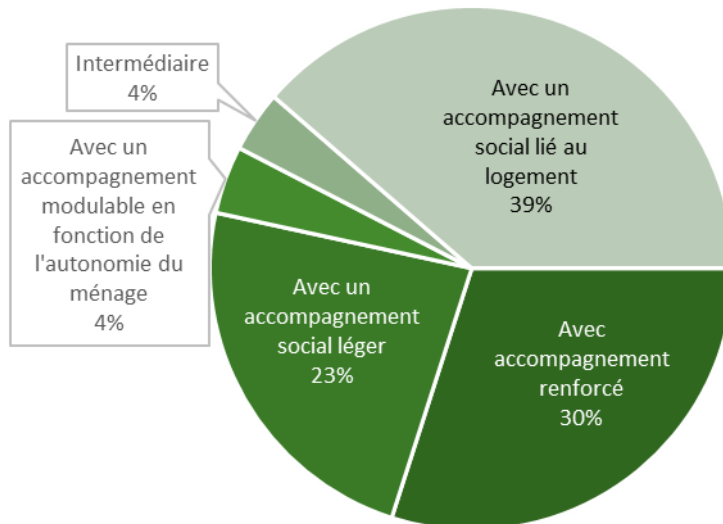
Au total, 929 ménages sont entrés dans un dispositif d'hébergement ou de logement en 2022 (soit 1 427 personnes)<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> - Dispositifs avec un accompagnement renforcé : CHRS, Stabilisation, CHRS hors les Murs  
 - Dispositifs proposant un accompagnement social léger : Hôtel social, résidence sociale, résidence ac cueil, pension de famille/maison relais  
 - Dispositifs proposant un accompagnement modulable en fonction de l'autonomie du ménage : Accompagnement renforcé, accompagnement en zone non tendue (AZNT), relogement Celleneuve, un bail d'abord  
 - Dispositifs intermédiaires : ALT FJT, accompagnement des réfugiés vers et dans le logement (ARL)  
 - Dispositifs proposant un accompagnement lié au logement, intermédiation locative, sous-location avec ou sans bail-glissant, appartements-relais

<sup>6</sup> Un même ménage a pu au cours de l'année entrer sur plusieurs dispositifs différents, d'où le total des ménages entrés en 2022 légèrement supérieurs aux 929 ménages entrés dans un

Les dispositifs comprenant le plus d'entrées sont ceux proposant un accompagnement social lié au logement (appartements-relais, IML ou sous-location), devant ceux avec un accompagnement renforcé (CHRS ou stabilisation).

### Ménages entrés en 2022 selon le type de structure



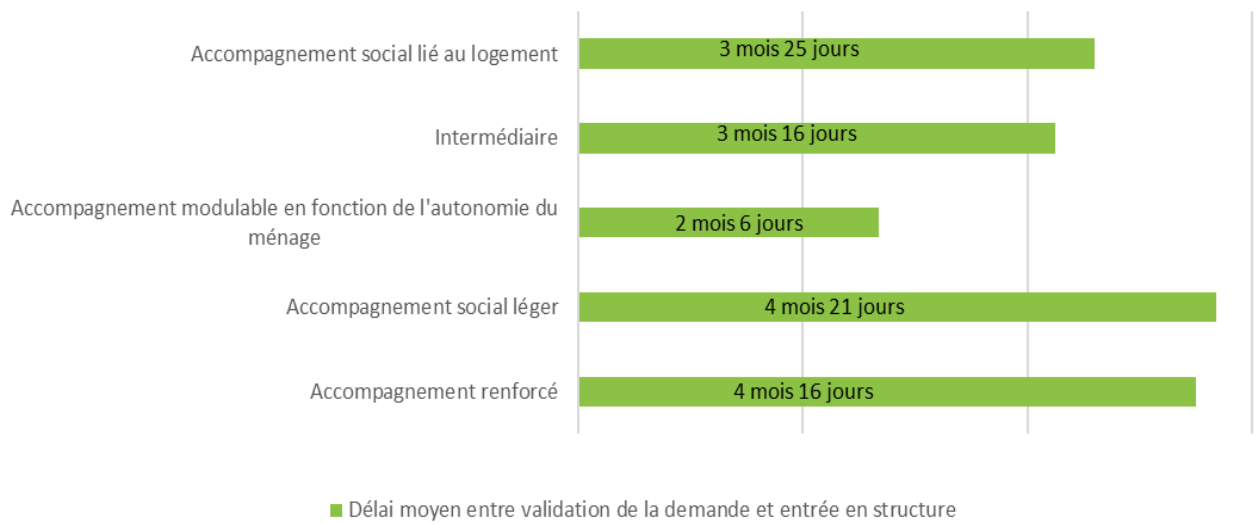
En moyenne, les ménages entrés en structure en 2022 ont patienté plus 4 mois et 4 jours entre la validation de leur demande au SIAO et leur entrée effective.

Les dispositifs où le temps d'attente est le plus long sont ceux appuyés d'un accompagnement renforcé, notamment pour une place en CHRS (8 mois d'attente à partir de la validation de la commission), ceux avec un accompagnement social léger et notamment pour une place en pension de famille (près de 7 mois à partir de la validation de la demande). Cette dernière situation s'explique par le fait que contrairement à la plupart des autres dispositifs, la durée d'accompagnement en pension de famille n'est pas limitée dans le temps créant de fait une bien moindre rotation des ménages et donc de places à proposer.

---

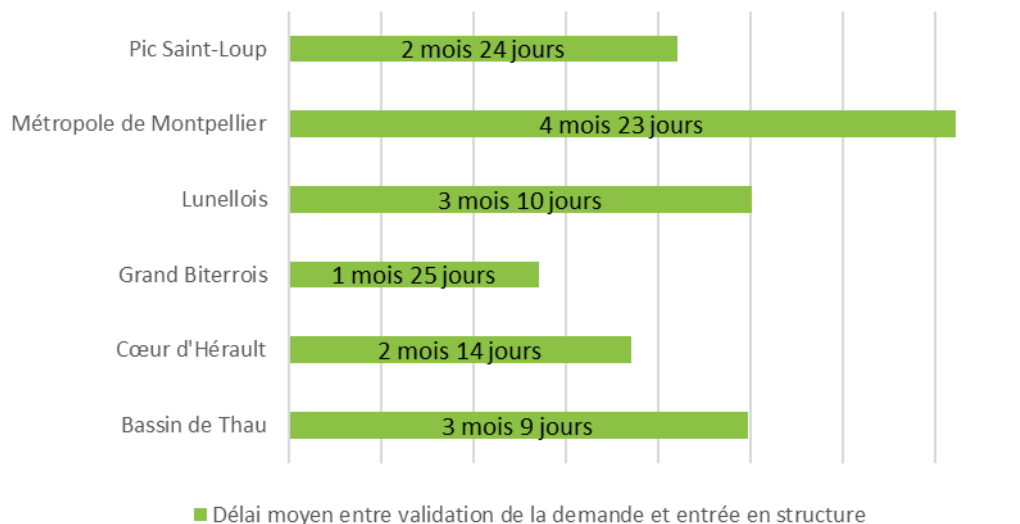
dispositif d'hébergement ou logement tout dispositif confondu.

**Pour les ménages entrés en structure en 2022 : délais moyens à partir de la transmission de leur demande au SIAO selon le type de structure**



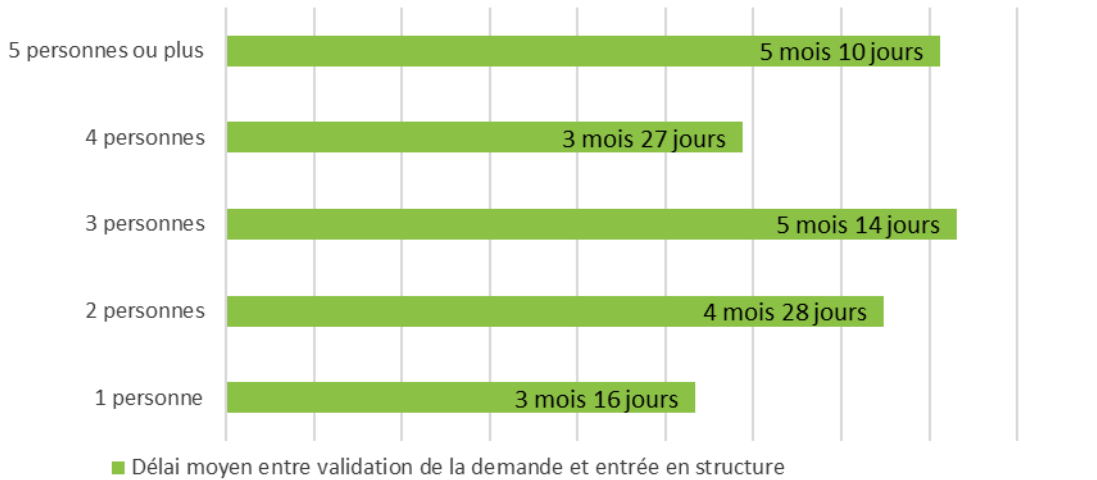
Outre le type de dispositif souhaité, le territoire demandé va également influencer sur la durée d'attente. Sans surprise, l'attente est beaucoup plus longue sur la Métropole de Montpellier qui concentre les demandes. A l'opposé, les ménages en demande pour le Cœur d'Hérault ou le Grand Biterrois ont très peu patienté avant leur entrée en structure.

**Pour les ménages entrés en structure en 2022 : délais moyens à partir de la transmission de leur demande au SIAO selon le territoire**



Enfin, la typologie des ménages va aussi différencier le temps d'attente puisqu'il y a notamment beaucoup moins de logements pour les grandes familles.

**Pour les ménages entrés en structure en 2022 : délais moyens à partir de la transmission de leur demande au SIAO selon le nombre de personnes du ménage**

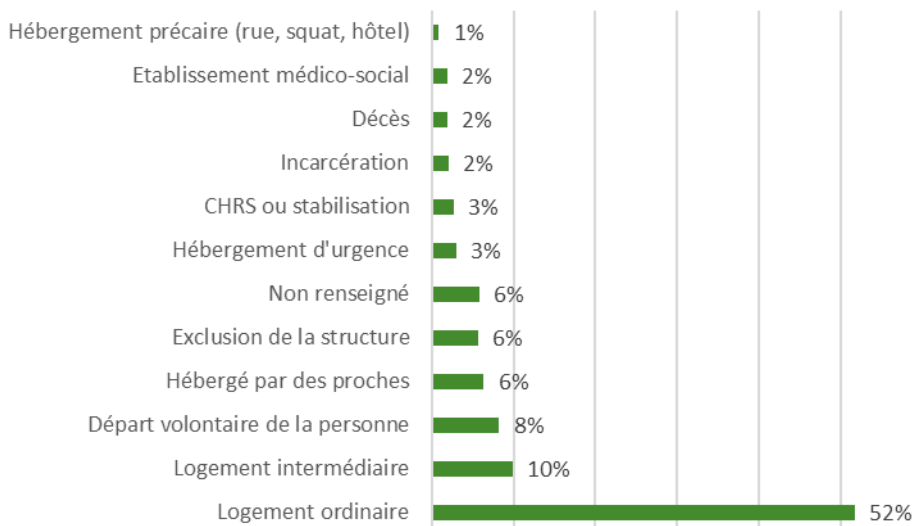


**5 - Les sorties de dispositif**

En 2022, 733 ménages (1 192 personnes) ont quitté la structure d'hébergement ou le logement intermédiaire qu'ils occupaient.

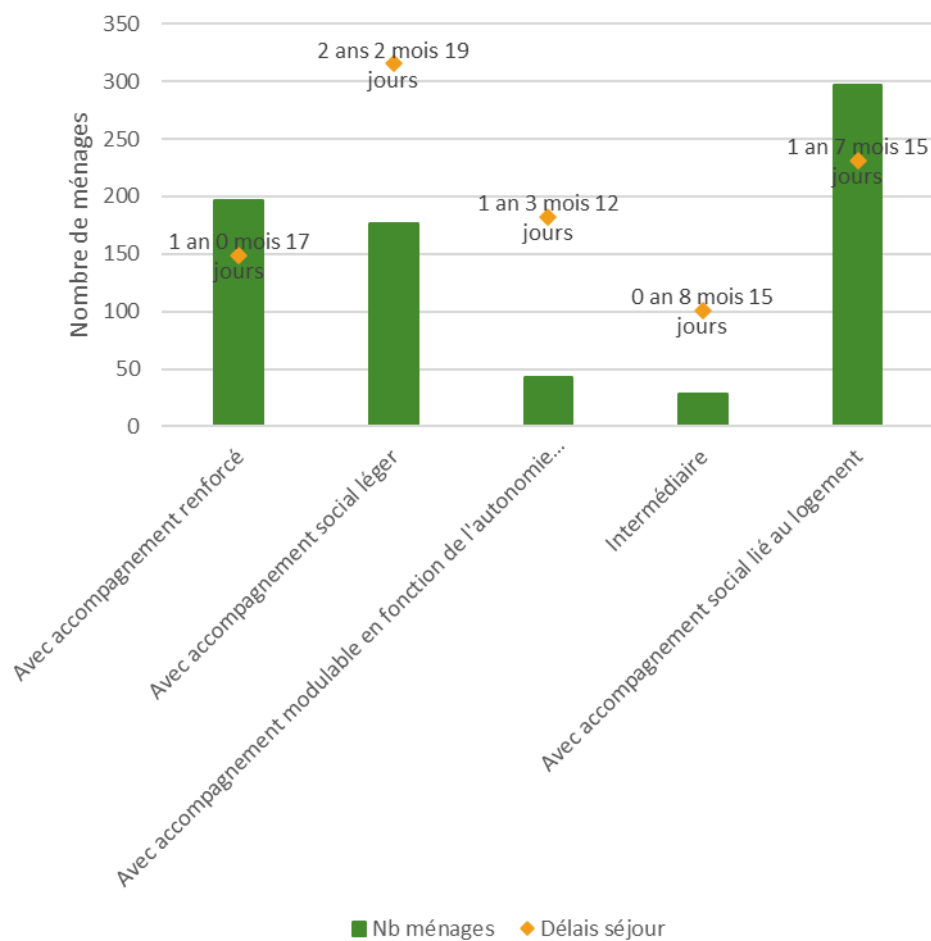
La moitié des ménages (381) ont accédé à un logement ordinaire dans le parc privé ou public, dont 302 via la priorisation Syplo.

**Réparation des ménages sorties de structure en 2022 selon le motif de départ**



En moyenne, les ménages ayant quitté un dispositif en 2022 sont restés 1 an et demi sur la structure d'hébergement/logement. Les ménages étant demeurés le plus longtemps l'étaient sur les dispositifs avec accompagnement social léger notamment en pension de famille.

**Durée moyenne de séjour des ménages sortis en 2022 selon le type de structure**



## 6 - L'offre d'hébergement et de logement adapté

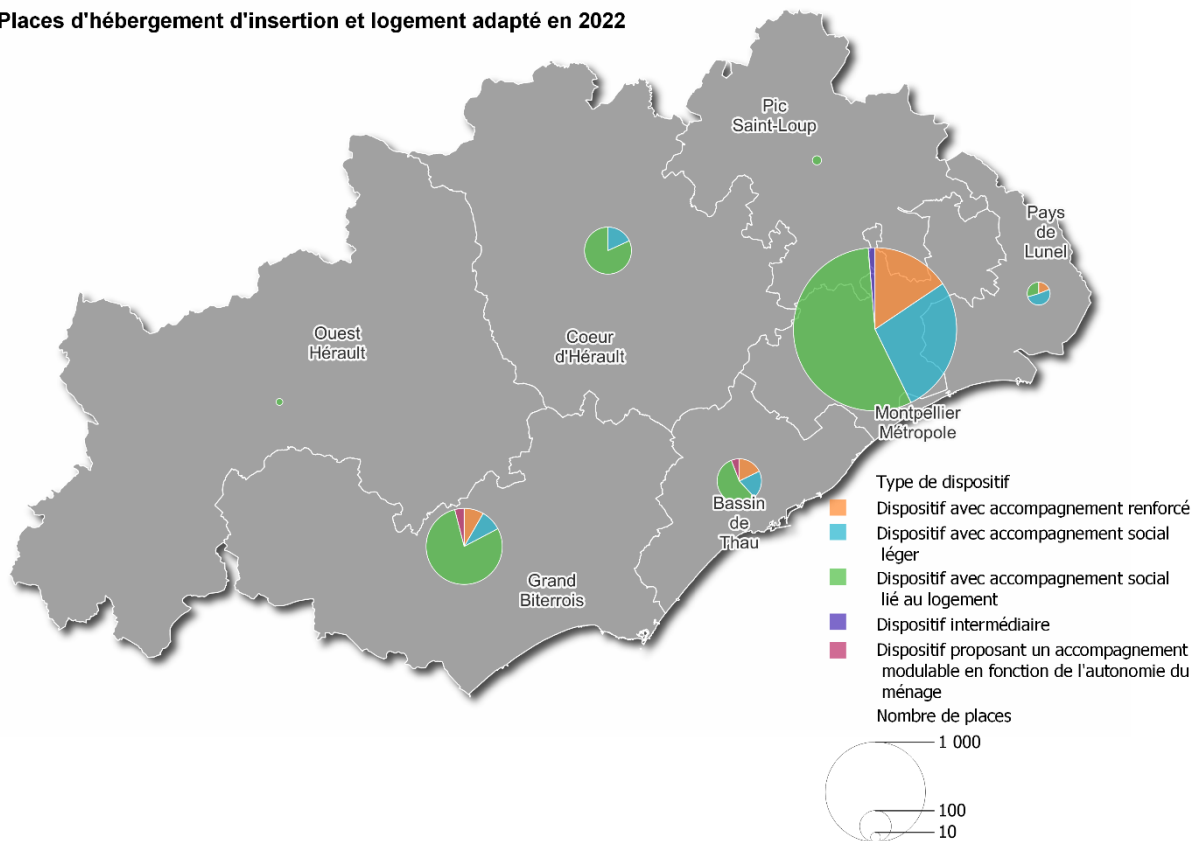
En 2022, le département comprend environ 3 500 places en hébergement ou logement adapté mis à la main du SIAO.

	Nb de places	Nb de logements
<b>Dispositif avec accompagnement renforcé</b>	<b>565</b>	<b>329</b>
CHRS	444	288
CHRS Hors les Murs	58	
Stabilisation	63	41
<b>Dispositif avec accompagnement social léger</b>	<b>881</b>	<b>773</b>
Hôtel social	22	22
Pension de famille	273	241
Résidence accueil	98	95
Résidence sociale	488	415
<b>Dispositif proposant un accompagnement modulable en fonction de l'autonomie du ménage</b>	<b>35</b>	<b>15</b>
Accompagnement renforcé	23	10
AZNT	12	5
<b>Dispositif intermédiaire</b>	<b>35</b>	<b>28</b>
ALT FJT	21	21
ARL	14	7
<b>Dispositif avec accompagnement social lié au logement</b>	<b>2260</b>	<b>834</b>
Appartement relais	893	314
IML	600	264
SL sans BG	171	61
SLBG	596	195
<b>Ensemble</b>	<b>3776</b>	<b>1979</b>

*Nb de places en italique : estimation d'après le nombre de logements*

Territorialement, les places se concentrent à 71% sur la Métropole de Montpellier.

**Places d'hébergement d'insertion et logement adapté en 2022**



**La formation et le soutien technique dans l'usage du SI-SIAO**

Le SIAO organise chaque jeudis après-midi, des sessions de formations au logiciel SI-SIAO pour les nouveaux professionnels et/ou à la demande des services instructeurs.

Ces formations d'une durée de deux heures environ permettent aux professionnels de s'approprier la plateforme SI-SIAO par laquelle toutes les demandes SIAO doivent être instruites. Elles sont dispensées par Christine Minaud, technicienne SI-SIAO.

En 2022, 34 sessions se sont tenues dont trois sur site en extérieur du SIAO et deux en Visio conférence pour un total de 168 participants.

Nous avons également dispensé six formations sur le volet hébergement à la demande des opérateurs dans les locaux du SIAO, en Visio conférence ou directement sur le site de la structure. Ce qui représente une trentaine environ de participants.

Lors des permanences téléphoniques quotidiennes, Mme Minaud assure une assistance technique SI-SIAO à l'attention des utilisateurs qui rencontrent des difficultés à l'utilisation du SI-SIAO.

En 2023, nous allons poursuivre ces formations qui restent essentielles aux professionnels pour instruire des demandes sur le logiciel SI-SIAO. Les services instructeurs sont très souvent en demande soit pour mettre à jour leurs connaissances du SI-SIAO qui évolue régulièrement avec de nouvelles versions mises en place par la DIHAL soit pour se former en tant que nouvel instructeur.



Enfin, à la suite d'une forte demande de la part des professionnels des territoires éloignés du montpelliérain, nous allons proposer dès l'année prochaine des formations en Visio conférence et sur site extérieur selon la demande de nos partenaires.

### **III- Pôle Accès Logement**

#### **MISSION DE LABELLISATION DE LA PRIORITE 2 DU PDALHPD ET RELOGEMENT EN PARC SOCIAL MENAGES HEBERGES EN DISPOSITIFS A.H.I. ET MENAGES BENEFICIAIRES DE LA PROTECTION INTERNATIONALE SORTANT DES DISPOSITIFS NATIONAUX D'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE ET/OU SUIVIS PAR ACCELAIR**

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,
- 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.

La mission de labellisation de la priorité 2 du PDALHPD et le relogement en parc social des ménages prioritaires est l'activité principale du pôle logement du SIAO. Elle est portée par une personne (1 ETP) qui dédie l'équivalent de 0,8 ETP à cette mission. Les 0,2 ETP restant sont dédiés à l'animation de la Commission Relogement Bidonvilles et au relogement en parc social des ménages vivant actuellement en bidonville.

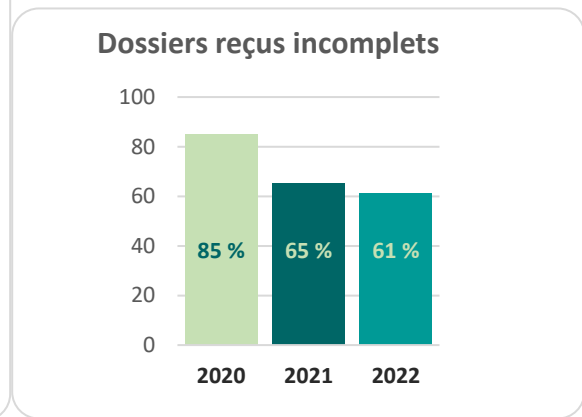
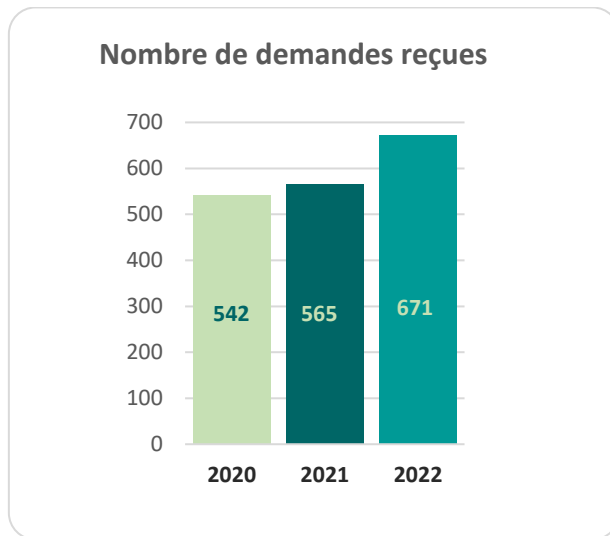
Afin de participer au relogement des ménages prioritaires 2 AHI dans le parc social, le SIAO a mis en place 6 volets d'actions :

#### **1- TRAITER LES DEMANDES DE PRIORITE TRANSMISES PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX REFERENTS DES MENAGES**

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.

**671 DEMANDES REÇUES EN 2022**

En 2022, le nombre de demandes reçues a augmenté de 19 % sans qu'on puisse l'expliquer.

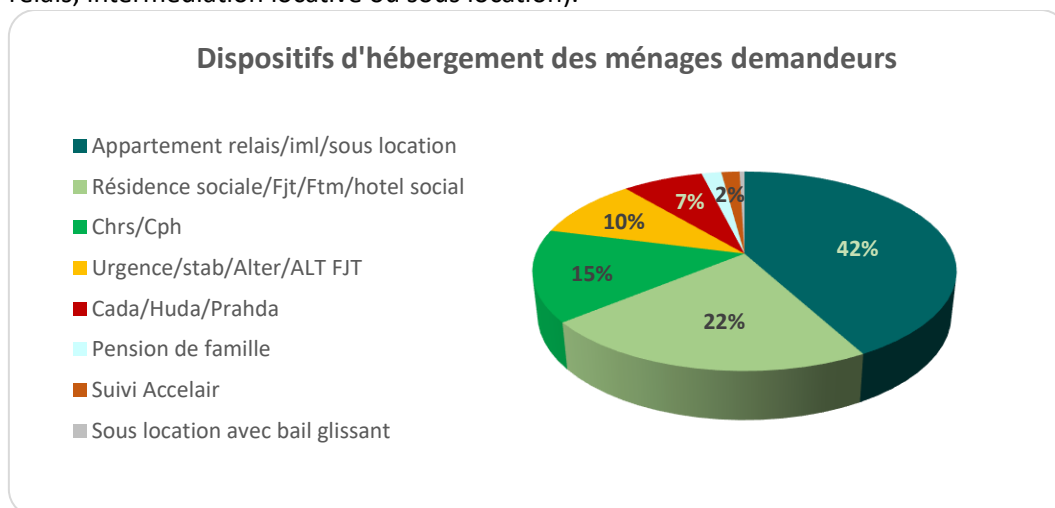


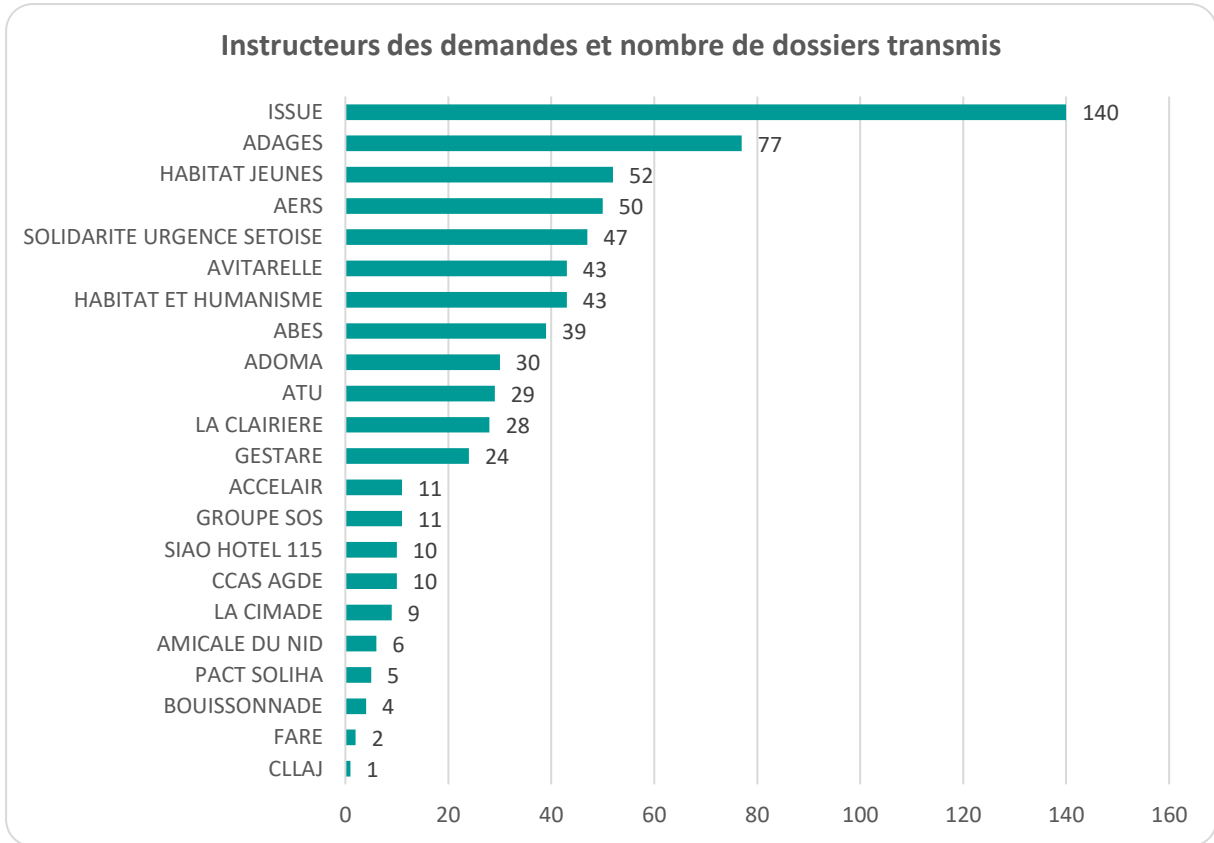
61 % des dossiers reçus sont étudiés au moins 2 fois car ils sont transmis incomplets au SIAO.

Seules les associations gestionnaires de places d'hébergement AHI et le dispositif Accelair de l'Hérault sont habilités à l'instruction de dossiers de 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.

22 associations ont transmis 671 demandes au SIAO en 2022. Cette année, pour la première fois, les travailleurs sociaux du SIAO ont instruit 10 demandes pour des ménages hébergés à l'hôtel 115 et les travailleurs sociaux du CCAS d'Agde ont instruits 10 demandes pour des ménages hébergés en appartements relais. Les 4 associations ISSUE, ADAGES, HABITAT JEUNES et AERS ont instruit près de 50 % des demandes de priorité.

42 % des demandes sont celles de ménages hébergés en logement individuel temporaire (appartement relais, intermédiation locative ou sous location).

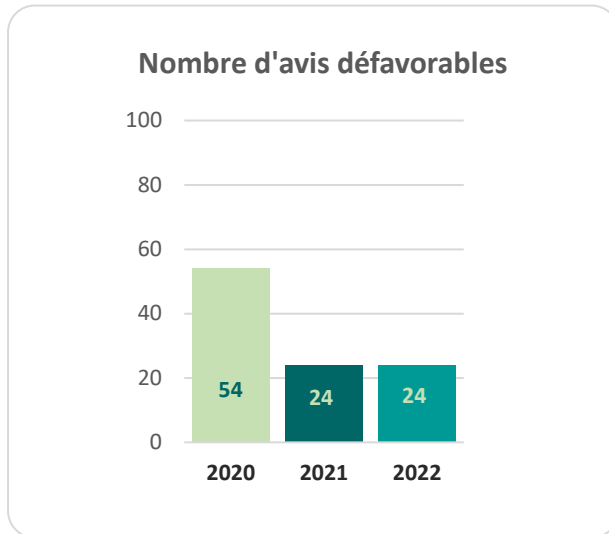




Les travailleurs sociaux référents ont instruit des dossiers pour des ménages hébergés dans l'ensemble des dispositifs de l'AHJ mais aussi pour des ménages hébergés dans les Dispositifs Nationaux d'Accueil de demandeurs d'asile (CADA/HUDA/PRAHDA) qui ont obtenu la Protection Internationale (statut réfugié ou protection subsidiaire).

Au 31 décembre 2022, 111 dossiers étaient ajournés (17 % des demandes reçues) toujours en attente de pièces obligatoires manquantes (principalement avis d'imposition, pièce d'identité valide, pièce relative au divorce).

**24 DEMANDES ONT EU UN AVIS DEFAVORABLE (4% DES DEMANDES REÇUES)**



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.

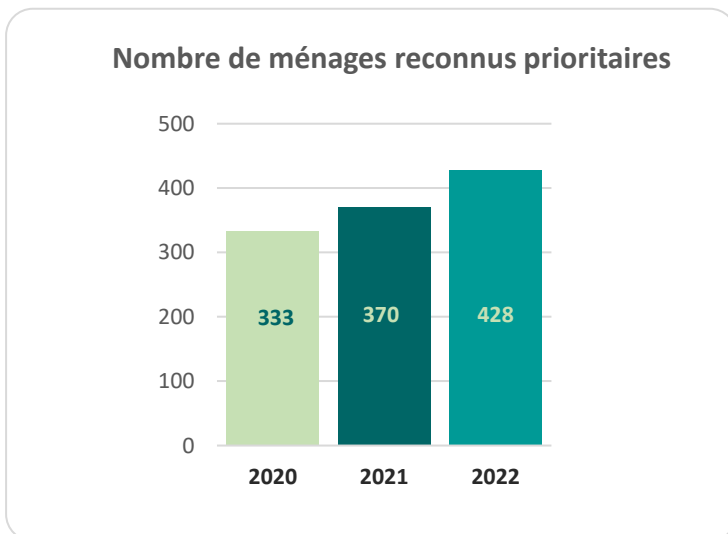
Un tiers des avis défavorables a été donné à des ménages hébergés hors contingent AHI. Pour ces derniers, une attestation de non éligibilité à la priorité a été délivrée afin que les ménages puissent accéder directement à la priorité DALO.

En 2022, la baisse du nombre de dossiers incomplets et des avis défavorables amorcée en 2021 se confirme. 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- VALIDER LA PRIORITE 2 AHI AUX MENAGES PRETS AU RELOGEMENT DANS LE PARC SOCIAL**

La liste des ménages reconnus 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.

**428 MENAGES RECONNUS PRIORITAIRES EN 2022**



64 % des demandes reçues ont été validées. Cela représente 428 ménages (878 personnes), hébergés en structure d'hébergement AHI ou suivis par Accelair, reconnus prioritaires 2 AHI pour un accès au logement social.

**485 adultes**

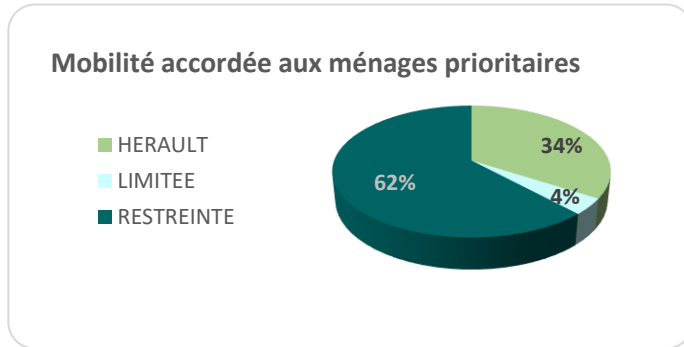


**393 enfants**



**MOBILITE DES MENAGES RECONNUS PRIORITAIRES**

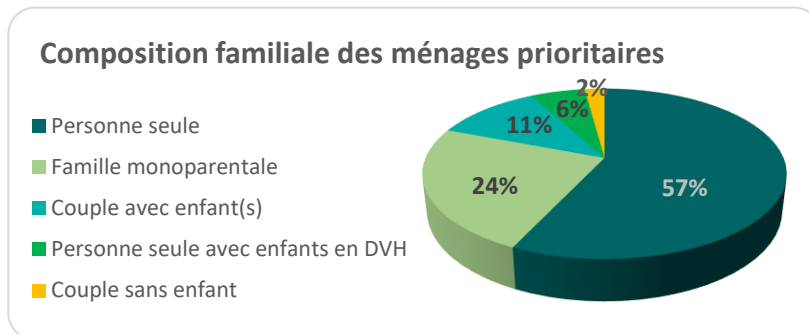
Le SIAO accorde une priorité pour un relogement départemental excepté lorsque les ménages présentent des justificatifs d'incompatibilité à la mobilité. Dans ce cas, ils peuvent bénéficier de la mobilité limitée à moins d'une heure en transport en commun des communes demandées (les parents qui ont un droit de visite et d'hébergement par exemple) ou de la mobilité restreinte aux communes demandées (personnes en emploi, formation..., suivi médical spécifique, garde alternée).



Les critères d'obtention de la mobilité restreinte ont été assouplis en 2022 au regard du nombre de refus enregistrés en 2021 au motif de la situation géographique des logements attribués. 62 % des ménages ont obtenu la mobilité restreinte en 2022 contre 47 % en 2021.

314 ménages (73 % des ménages prioritaires) indiquent vouloir une attribution de logement social à Montpellier Métropole dans une commune de préférence desservie par le tram, dont 149 ménages (soit 35% des ménages prioritaires) à Montpellier uniquement.

**COMPOSITION FAMILIALE DES MENAGES RECONNUS PRIORITAIRES**



Plus de la moitié des ménages reconnus prioritaires sont composés d'une personne et 35% sont des ménages avec enfants (24% sont des familles monoparentales et 11% sont des couples

avec enfants).

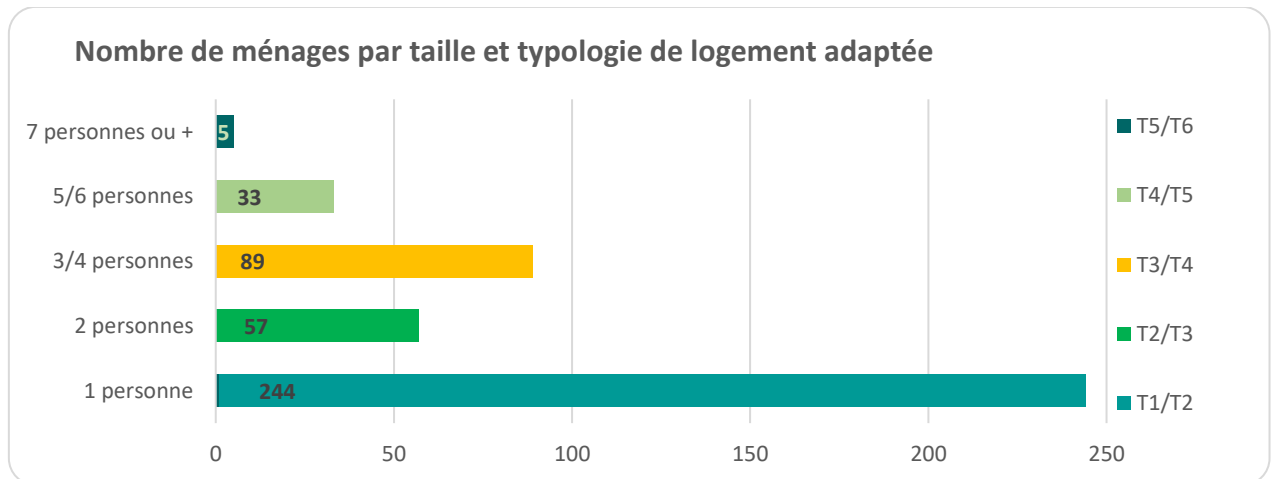
**MENAGES BENEFICIAIRES DE LA PROTECTION INTERNATIONALE (BPI) RECONNUS PRIORITAIRES**

Une des priorités du SIAO est axée sur le relogement en parc social des ménages Bénéficiaires de la Protection Internationale (avec le statut réfugié ou la protection subsidiaire).

111 ménages Bénéficiaires de la Protection Internationale ont été reconnus prioritaires en 2022 soit 26% des ménages reconnus prioritaires. La proportion de ces ménages est semblable à celle de 2021.

La proportion des ménages Bénéficiaires de la Protection Internationale reconnus prioritaires composés d'une personne est de 61 %. Elle a légèrement augmenté par rapport à 2021 (+ 4%). Elle est également légèrement supérieure à la proportion générale de ménages composés d'une personne reconnus prioritaires en 2022.

#### TAILLE DES MENAGES RECONNUS PRIORITAIRES ET TYPOLOGIES ADAPTEES DE LOGEMENT



La proportion des ménages d'une personne reconnus prioritaires a augmenté, passant de 49% en 2021 à 57% en 2022. Pour répondre à leurs besoins, les petits logements de typologie T1 ou T2 sont nécessaires. Les logements T1 sont plutôt attribués aux personnes bénéficiaires du RSA, les logements T2 sont plutôt attribués aux personnes qui ont des ressources supérieures au RSA (ainsi qu'aux ménages de 2 personnes : couples sans enfant et éventuellement aux personnes seules qui ont un enfant en droit de visite et d'hébergement).

Cette année, les grands ménages reconnus prioritaires (6 personnes et +) sont plus nombreux. Ils étaient 6 en 2021 dont un ménage de 8 personnes. En 2022, ils sont 14, dont deux ménages de 8 personnes et un ménage de 11 personnes. Il sera difficile de trouver des logements avec des typologies adaptées aux compositions familiales et accessibles financièrement.

### 3- METTRE EN AVANT LES DOSSIERS PRIORITAIRES COMPLEXES OU ANCIENS AUPRES 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), il a été convenu que le SIAO présente aux bailleurs sociaux, les dossiers de ménages reconnus 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 temps réservé au SIAO est limité à environ une demie-heure.

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 reconnus 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 reconnus prioritaires 2 AHI.

En 2022, deux priorités ont modifié l'intervention du SIAO lors de cette commission :

- Dans le cadre d'une mission prioritaire de résorption des bidonvilles à Montpellier, le SIAO a été missionné pour participer au relogement en parc social des ménages qui vivaient en bidonville dans le quartier de Celleneuve et dans l'EHPAD désaffecté des Violettes à Montpellier. Cette mission fait l'objet d'une partie détaillée dans le rapport d'activité du SIAO.
- Une deuxième priorité s'est présentée au second semestre 2022 : la fermeture le 31 décembre 2022 de l'hôtel social Iles Bleues géré par l'association ISSUE. Une trentaine de ménages reconnus prioritaires 2 AHI ont dû être relogés en parc social avant la fermeture de l'hôtel social.

Le SIAO a donc présenté les dossiers de ménages vivant en caravanes et ceux des ménages hébergés à l'hôtel social.

Le temps imparti au SIAO lors de cette commission étant restreint, le nombre présenté de nouveaux dossiers, complexes ou anciens, de ménages reconnus prioritaires 2 AHI (hors sortant d'hôtel social), a été dérisoire. L'un des objectifs a donc été d'assurer le suivi des dossiers présentés à cette commission l'année précédente pour les ménages toujours en attente de logement social.

#### **4 DOSSIERS COMPLEXES OU ANCIENS ET SUIVI DE 14 DOSSIERS PRESENTES EN 2021**

Sur les 18 dossiers prioritaires 2 AHI présentés ou suivis en commission, 10 ménages ont été relogés et 8 dossiers ont été classés (4 ménages ont perdu leur priorité car ils ont refusé une attribution de logement adaptée, 3 ménages ont été reconnus prioritaires DALO et 1 ménage a annulé sa demande du fait d'un changement de situation familiale).

#### **22 SITUATIONS DE MENAGES VIVANT EN BIDONVILLE**

La Commission Relogement Bidonvilles a validé 23 demandes mais les situations de 22 ménages différents ont été présentées aux bailleurs sociaux dans le cadre de la commission MDES/AHI. 13 ménages ont été relogés et 9 ménages étaient toujours en attente de logement le 31 décembre 2022.

La mission du SIAO dans le cadre de la résorption des bidonvilles fait l'objet d'une partie détaillée dans le rapport d'activité du SIAO.

#### **19 DOSSIERS DE MENAGES HEBERGES A L'HOTEL SOCIAL**

Sur la trentaine de ménages reconnus prioritaires 2 AHI et hébergés à l'hôtel social, 19 ont été présentés aux bailleurs sociaux dans le cadre de la commission MDES/AHI. Sur ces 19 ménages, 6 ménages ont été relogés et 5 ménages ont eu une attribution de logement dans un programme neuf en attente de livraison, 4 ménages ont été relogés hors parc social et 4 dossiers ont été classés (dont 1 pour refus d'un logement adapté).

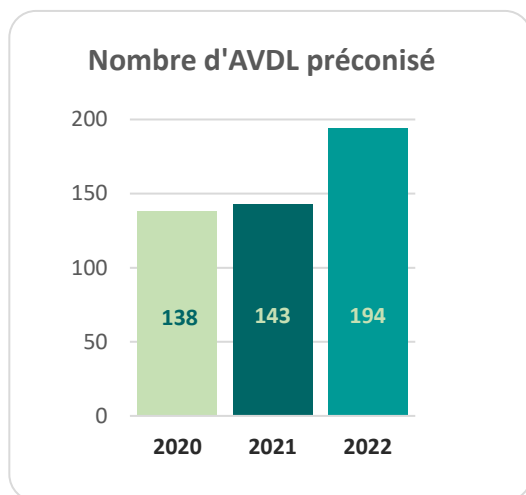
#### **4- TRANSMETTRE A LA PLATEFORME AVDL LES DOSSIERS DES MENAGES RECONNUS PRIORITAIRES POUR LESQUELS UN ACCOMPAGNEMENT EST PRECONISE**

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 sylo 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.

#### 194 AVDL PRECONISES EN 2022



On observe une augmentation conséquente du nombre d'AVDL préconisés en 2022 par rapport à l'année précédente (+ 51 AVDL soit + 35 %).

L'AVDL a été demandé pour 58 % des ménages hébergés en CHRS et pour 42 % des ménages hébergés en pension de famille. L'AVDL a été demandé dans une moindre mesure et dans des proportions similaires pour les ménages hébergés dans les autres dispositifs (25 % en moyenne).

Les ménages pour lesquels un AVDL a été préconisé dans le cadre de la priorité syplo 2 AHI ne bénéficient pas tous d'un suivi effectif (soit par choix, soit parce qu'ils ne sont pas

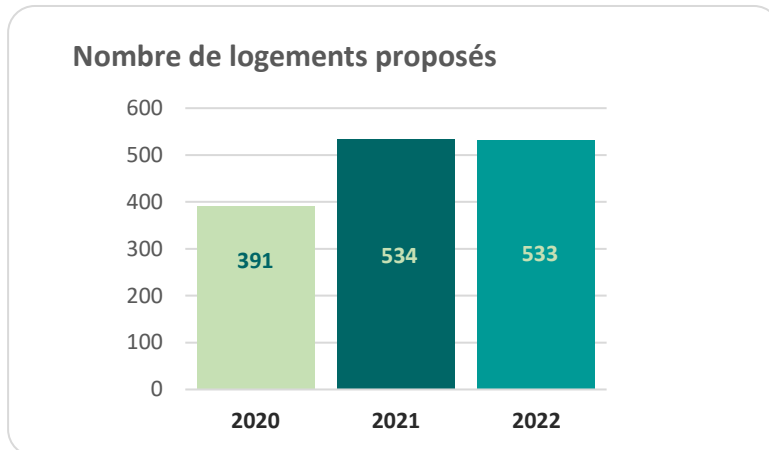
relogés dans ce cadre).

Le Compte Rendu d'Accompagnement (CRA) transmis au SIAO par la plateforme AVDL atteste du suivi effectif des ménages relogés et de leur fin de suivi. 40 CRA pour des fins de suivi en 2022 ont été transmis au SIAO. 40% des ménages suivis étaient sortant de CHRS et 18% des ménages sortant de Foyers Travailleurs Migrants. Les suivis ont eu lieu sur l'ensemble du département : 2 tiers dans la Métropole de Montpellier, 15 % à Béziers, mais aussi à Sète, Agde, Lunel ou Pinet.

### 5- TRAITER LES PROPOSITIONS DE LOGEMENTS SOCIAUX RESERVES AU CONTINGENT PREFECTORAL

Dans les conventions Etat/bailleurs sociaux 2021-2023 (révisables chaque année), l'Etat a délégué la gestion des logements sociaux de la réservation préfectorale à certains bailleurs sociaux : en 2022, 3F Occitanie, ACM Habitat, ICF Habitat, OPH Béziers Méditerranée, Patrimoine Languedocienne, Promologis et Un toit pour tous. Pour les autres bailleurs sociaux : 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. Il arrive également que les bailleurs sociaux (en délégation totale ou pas) proposent en direct des logements au SIAO lorsqu'ils doivent relouer certains logements vacants et qu'ils n'ont aucun ménage à proposer en Commission d'Attribution des Logements. Cependant, un certain nombre de logements sociaux disponibles n'est pas proposé au SIAO.





### 533 OFFRES DE LOGEMENTS SOCIAUX TRANSMISES AU SIAO EN 2022

Le nombre de logements sociaux transmis au SIAO en 2022 est semblable à celui transmis en 2021.

Dans la convention signée avec l'Etat en 2020, le SIAO doit répondre aux offres de logements sociaux situés dans

des programmes neufs. Cependant, des logements sont régulièrement proposés dans le parc existant (il s'agit alors de logements non attribués aux autres contingents). La part des logements proposés dans le parc existant a régulièrement augmenté passant de 5% en 2020 à 20% en 2021. Elle a atteint 28% en 2022.

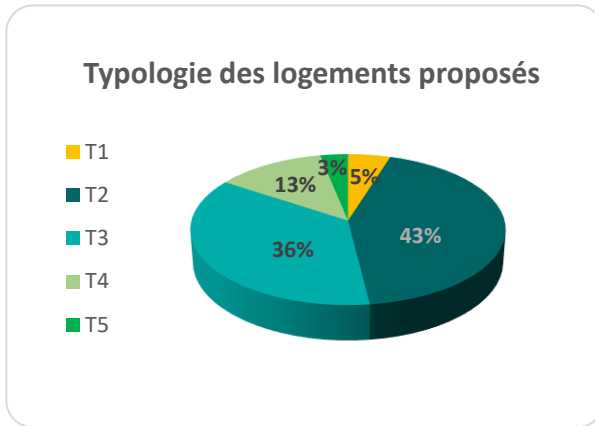
Les bailleurs sociaux attribuent les logements en appliquant des plafonds de ressources aux ménages. Ces plafonds varient selon la catégorie de logement et son mode de financement. On peut retenir 2 catégories principalement proposées aux ménages prioritaires 2 AHI : les logement PLAI (Prêt Locatif Aidé 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 38% des logements proposés. Leur proportion a considérablement baissé puisqu'ils représentaient 52% des offres de logements en 2021. Les logements PLUS représentent 48% des logements proposés. 14% des logements répondent à des plafonds de ressources autres (PLS ou 60 % par exemple).

Le bailleur social « La Cité Jardins » a signé une convention avec l'Etat cette année. Il propose des logements dans des résidences multigénérationnelles. Il avait proposé 22 logements HSS, Habitat Social réservé aux Séniors en 2021. 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 avaient pu y être relogés. En 2022, ce bailleur social a proposé dans une résidence multigénérationnelle : 22 logements HSS à des personnes de plus de 55 ans et 10 logements dédiés à des jeunes ménages de moins de 30 ans.

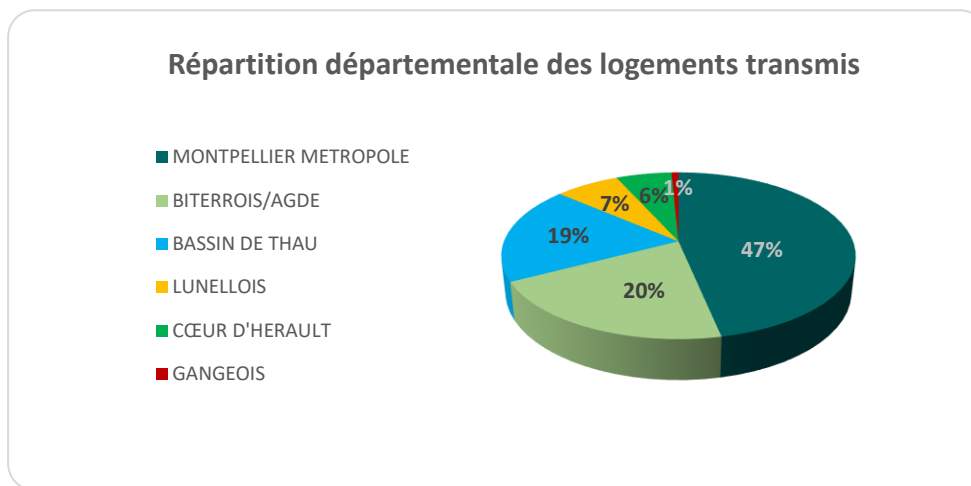
### TYPOLOGIE ET LOCALISATION DES LOGEMENTS TRANSMIS AU SIAO

La majorité des ménages souhaitant rester à Montpellier voire en Métropole avec desserte du tram (préférant parfois refuser un logement hors secteur souhaité) et leurs ressources moyennes étant peu élevées, maintenir une offre de logements cohérente avec les besoins reste une gageure pour les bailleurs sociaux.



Le nombre de logements sociaux de typologies T1, T2 et T4 transmis au SIAO est cohérent avec les besoins des ménages reconnus prioritaires 2 AHI. Au contraire, le nombre de logements de typologie T3 est beaucoup trop important (193 logements proposés pour 63 ménages en attente) et le nombre de très grands logements de typologies T5 et T6 est nettement insuffisant (17 logements de typologie T5 proposés et aucun T6 pour 34 ménages en attente dont 5 ménages de 7 à 11 personnes).

seulement 7 % à Montpellier (soit 35 logements).



L'offre globale est cohérente avec les préconisations du SIAO excepté l'offre pour Montpellier Intramuros, inférieure à la demande. Rappelons que le bailleur social ACM (qui a le parc de logements le plus important à Montpellier) a la délégation totale.

Nous ne parlons donc pas d'une baisse d'attributions à Montpellier mais d'une baisse du nombre de logements Montpelliérains proposé au SIAO. Par ailleurs, l'offre globale n'est pas complètement cohérente avec les souhaits des ménages reconnus prioritaires 2 AHI (souhaits qui peuvent être différents des préconisations du SIAO). Si l'on tient compte de ces derniers, l'offre dans les territoires hors Métropole est trop importante.

## 6- SUIVRE LES DOSSIERS DES MENAGES PRIORITAIRES 2 AHI JUSQU'AU RELOGEMENT

Pour chaque logement reçu, le SIAO propose à la DDETS, le dossier d'un ménage reconnu 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 533 propositions de logements, le SIAO a transmis 344 dossiers de 196 ménages différents. Le dossier d'un même ménage a pu être proposé une ou plusieurs fois (2 fois en moyenne, le maximum étant 7 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 reconnus prioritaires avec une mobilité départementale).

Parallèlement, les bailleurs sociaux en gestion déléguée ont directement sélectionné, via l'outil SYPLO, des ménages reconnus prioritaires 2 AHI, sans faire appel au SIAO.

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

#### **74 REFUS PRESENTES EN COMMISSION DES REFUS EN 2022**

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

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 reconnus prioritaires 2 AHI et les caractéristiques détaillées des logements attribués. Les ménages peuvent opposer un recours à la commission des refus dans les 2 mois suivant la décision de la commission.

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).

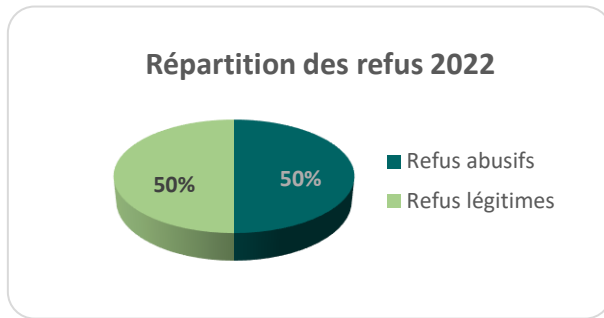
Le refus « abusif » (appellation reprise de l'application informatisée sypllo) est indiqué par la commission lorsque le ménage refuse une attribution de logement adaptée à ses besoins et/ou à la préconisation du SIAO. Un refus « abusif » entraîne la perte de priorité 2 AHI et peut entraîner une fin de prise en charge en structure d'hébergement. Une attribution est comptabilisée au bailleur social et déduite de son objectif de relogement bien qu'il n'y ait pas relogement réel.

Le refus « légitime » (appellation reprise de l'application informatisée sypllo) est indiqué par la commission lorsque le ménage refuse une attribution de logement non adapté 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 déterminante pour les ménages car ils 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 car ils doivent atteindre leurs objectifs de relogement, comptés uniquement si les logements attribués sont adaptés.

L'enjeu pour le SIAO est de maximiser le nombre de ménages réellement relogés puisque chaque refus « abusif » est compté dans les objectifs de relogement des bailleurs sociaux alors qu'il n'y a pas relogement.

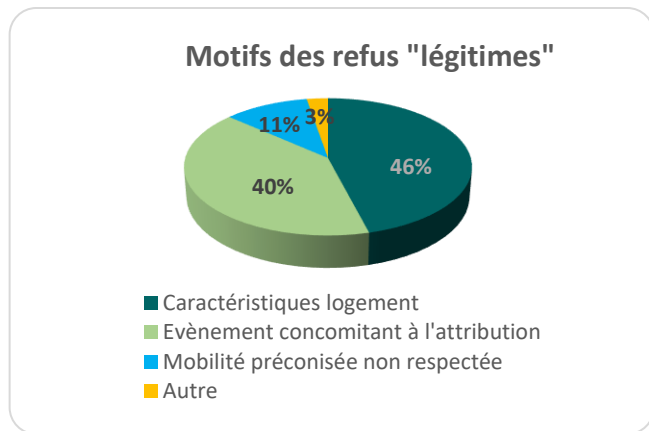


La commission des refus a qualifié 40 refus « abusifs » dont 5 ont fait l'objet d'un recours (2 ont été maintenus abusifs et 3 ont été requalifiés légitimes).

Finalement, 37 refus ont été qualifiés « abusifs » et 37 refus « légitimes » en 2022.

**37 REFUS « LEGITIMES »**

46 % des refus ont été qualifiés « légitimes » car les logements attribués n'étaient pas adaptés aux contraintes financières, familiales ou médicales du ménage (loyer et/ou charges trop élevés et dépassant l'accord de principe FSL, typologie non adaptée à la composition familiale, logement non adapté à un handicap ou en étage sans ascenseur).



40 % des refus ont été qualifiés « légitimes » en raison d'un évènement concomitant à l'attribution : la signature d'un contrat de travail modifiant la mobilité, une problématique médicale ou une hospitalisation ponctuelle ayant empêché de donner suite à l'attribution, une autre attribution de logement en parc social ou privé amenant le ménage à refuser l'un des logements.

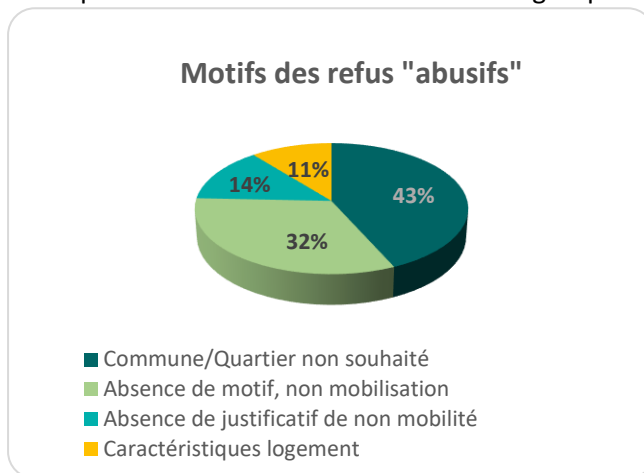
11 % des refus ont été qualifiés « légitimes » car les logements ont été attribués dans des communes hors du secteur préconisé par le SIAO. Notons que les bailleurs sociaux peuvent prendre connaissance de la mobilité préconisée par le SIAO en consultant l'outil sypl0 et qu'ils n'ont aucun autre moyen de la voir.

**37 REFUS « ABUSIFS »**

43 % des refus qualifiés « abusifs » sont ceux de ménages qui ont refusé un logement situé dans une commune ou dans un quartier qu'ils ne souhaitent pas mais qui est situé dans le secteur géographique préconisé par le SIAO. Les motifs de refus sont principalement l'absence de projection dans une autre commune que celle souhaitée, la qualité de l'environnement ou l'insécurité d'un quartier.

32 % des refus qualifiés « abusifs » n'ont pas été motivés, ni par le ménage, ni par le travailleur social. Souvent, les ménages n'ont pas répondu à l'attribution ; parfois ils ont visité le logement mais n'ont pas donné suite sans motiver leur refus.

14 % des refus qualifiés « abusifs » sont ceux de ménages qui n'ont pas fourni au moment de la constitution de la demande ou du changement de situation, les justificatifs nécessaires à la restriction géographique généralement, mais aussi à l'accessibilité au logement.



En l'absence de justificatif, ils ont bénéficié d'une attribution dans un secteur non souhaité ou à un logement situé en étage sans ascenseur par exemple.

Dans la majorité des cas, les justificatifs ont été fournis spécialement pour le passage en commission des refus (certificats médicaux, promesse

d'embauche voire contrat de travail ou attestation d'entrée en formation).

Enfin, 11 % des refus « abusifs » concernent les caractéristiques du logement (l'étage sans ascenseur, les rez-de-chaussée insécurisants, la conception des logements, parfois le prix du loyer).

#### **OBJECTIF 2022 : 419 RELOGEMENTS**

Dans le cadre des conventions Etat/Bailleurs 2021-2023, les bailleurs sociaux ont un objectif de relogement de 419 ménages reconnus 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...).

Pour rappel, les relogements des ménages qui ont bénéficié d'un bail glissant sont comptés au glissement du bail (s'il y a glissement du bail).

#### **69 ATTRIBUTIONS SANS RELOGEMENT**

69 attributions sans relogement (refus abusifs mais aussi attributions concomitantes et évènements spécifiques) ont été comptabilisées dans les quotas de relogement des bailleurs sociaux.

#### **336 MENAGES RELOGES**

336 ménages reconnus prioritaires 2 AHI ont été relogés dans le parc social en 2022, soit 675 personnes.

372 adultes

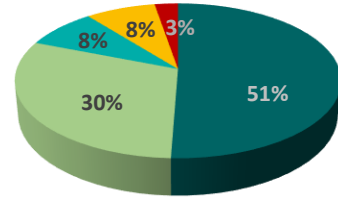


303 enfants



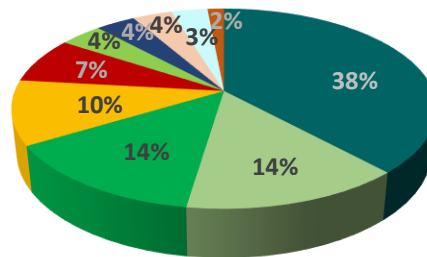
### Composition familiale des ménages relogés

- Personne seule
- Famille monoparentale
- Personne seule avec enfants en DVH
- Couple avec enfant(s)
- Couple sans enfant



### Hébergement initial des ménages relogés

- Appartement relais/iml/sous location
- Chrs/CPH
- Sous location ou iml avec bail glissant
- Résidence sociale/Fjt/Ftm
- Hôtel social
- Cada/Huda
- Urgence/Stabilisation/ALT FJT
- Bail d'abord
- Suivi Accelair
- Pension de famille



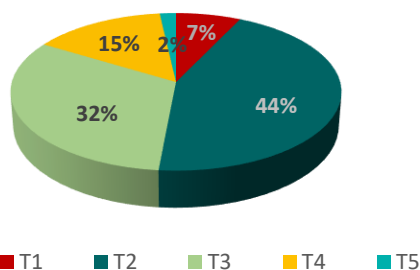
#### HEBERGEMENT INITIAL DES MENAGES RELOGES

38 % des ménages relogés étaient hébergés dans des logements individuels appartement relais, sous location ou intermédiation locative et 14 % dans des CHRS.

14 % des ménages relogés ont bénéficié d'un logement avec bail glissant (sous location ou iml) dans le parc social, ils ont donc conservé leur logement à l'issue de la période de suivi social.

#### TPOLOGIE ET LOCALISATION DES LOGEMENTS ATTRIBUES AUX MENAGES RELOGES

##### Typologie des logements

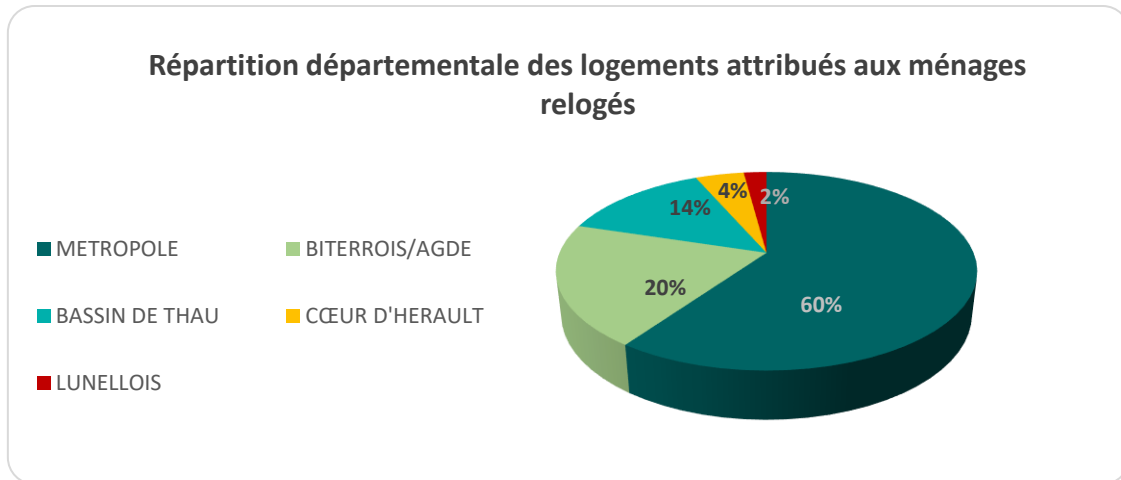


Les ménages ont majoritairement eu des attributions de logements de typologies T2 et T3, ce sont donc les plus petits ménages qui sont davantage relogés (les 336 ménages relogés sont composés de 2 personnes en moyenne). Il s'agit de personnes seules, de familles monoparentales avec 1 ou 2 enfant(s) à charge ou en droit de visite et d'hébergement.

201 ménages sur 336 ont été relogés dans la Métropole de Montpellier (soit 60 % des ménages relogés) dont 140 ménages à

Montpellier. Si le nombre de ménages relogé à Montpellier est identique à l'année précédente - 139

ménages relogés en 2021, la proportion elle, a baissé, passant de 48 % à 42 %. Cette baisse reste cohérente



avec la demande des ménages qui s'est moins concentrée sur Montpellier cette année. Cette année, on notera également une augmentation du nombre de ménages relogés dans le secteur géographique du Biterrois, indicateur supplémentaire d'une demande qui s'élargit non pas seulement à la Métropole mais également au département.

**REALISATION DES OBJECTIFS DE RELOGEMENT**

On observe des disparités en fonction des bailleurs sociaux.

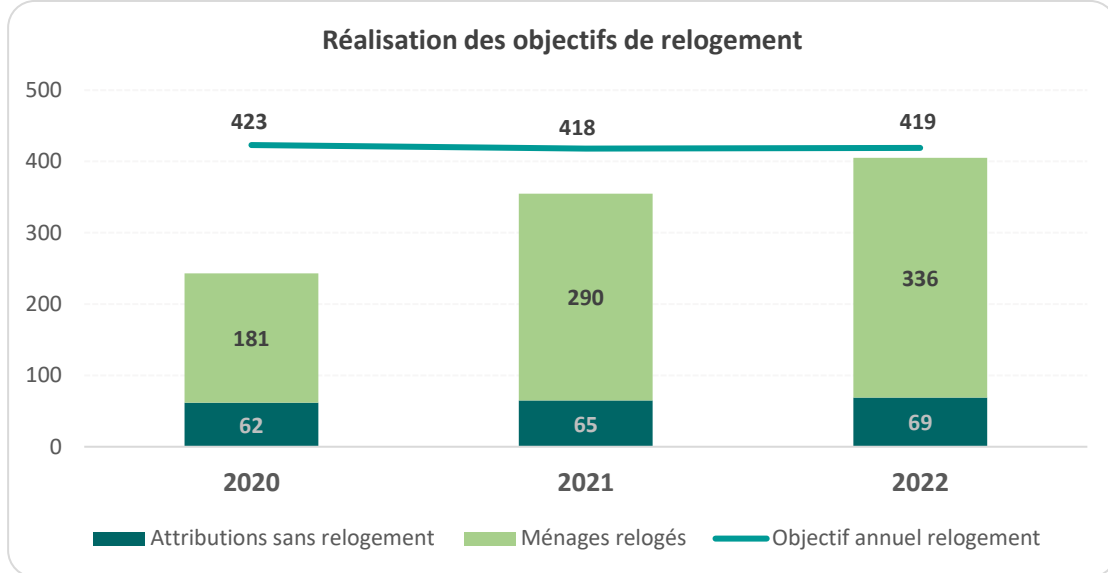
BAILLEUR SOCIAL	5 sans	logés	bail	annuel 2022	attribuer if
3F OCCITANIE	5	9	1	13	-1
ACM HABITAT	8	76	33	77	-7
CDC HABITAT	1	13	4	23	9
ERILIA	0	13	0	19	6
FDI HABITAT	8	31	5	57	18
HERAULT LOGEMENT	11	62	10	77	4
ICF HABITAT	0	0	0	4	4
LA CITE JARDINS	1	5	0	13	7
OPH BEZIERS MED.	24	40	8	36	-28
OPH SETE THAU HAB.	6	18	1	27	3
PATRIMOINE LANG.	1	10	0	13	2
PROMOLOGIS	3	45	4	30	-18
SFHE ARCADE	0	3	0	15	12
UN TOIT POUR TOUS	1	10	0	15	4
VILOGIA	0	1	0	0	-1

Source : SYPLO attributions 2022 - PV reçus CAL 2022 - Fiches logements reçues 2022 - SI SIAO 2022.

**Ménages relogés** : attributions avec relogement (dont glissement de bail)

**Attributions sans relogement** : Attributions adaptées refusées par les ménages

Cependant, les objectifs de relogement dans le parc social des publics prioritaires 2 AHI ont quasiment été atteints en 2022 pour la première fois depuis la reprise de la mission en 2020 par le SIAO.



**MISSION DE RESORPTION DES BIDONVILLES**

**RELOGEMENT EN LOGEMENT SOCIAL (AVEC BAIL GLISSANT ET SUIVI SOCIAL) DES MENAGES ISSUS DES BIDONVILLES**

Dans le cadre de la politique de résorption des bidonvilles situés à Montpellier, le Maire de Montpellier et le Préfet de l’Hérault annoncent, le 21 novembre 2017, le démantèlement du bidonville situé quartier Celleneuve à Montpellier. Afin de reloger 47 ménages identifiés qui y vivent, un dispositif de relogement a été pensé en amont. Une partie des ménages doit-être relogée sur un terrain de transition mis à disposition par la Métropole, rue de Bionne à Montpellier, avec une gestion du suivi des ménages par l’association 2 choses l’une. L’autre partie, doit-être relogée dans des logements sociaux en bail glissant avec mise en place d’un suivi social.

A ce titre, l’Etat réservera 20 logements sociaux du contingent préfectoral. L’OMH (Occitanie Méditerranée Habitat, association qui fédère les bailleurs sociaux de l’Hérault), gèrera la captation de ces logements. La DDETS quant à elle, financera 20 mesures d’accompagnement social renforcé en file active afin d’accompagner ces ménages dans le cadre d’un bail glissant.

Adages, AERS, Gestare et La Clairière, 4 associations gestionnaires de logements d’insertion du secteur AHI, assureront chacune, par convention, le suivi social de 5 ménages en file active.

Le pôle insertion du SIAO animera une commission d’orientation des ménages pouvant être relogés. Lors de cette première phase qui s’est terminée en novembre 2021, 16 ménages avaient eu une attribution de logement dans le cadre d’un bail glissant renforcé. Sur ces 16 ménages, 7 ont signé le bail et sont restés dans le logement, 2 sont sortis du logement et 7 ménages étaient toujours présents dans le logement.



Le village de transition de Bionne n'a finalement pas vu le jour et le bidonville de Celleneuve loin d'être démantelé s'est enrichi de nouvelles familles. Alors que le bidonville de Celleneuve s'étend, on assiste au démantèlement d'autres bidonvilles dont celui situé avenue Nina Simone à Montpellier. En urgence, des familles vivant dans ce dernier bidonville et suivies par l'association AREA sont relogées dans l'EHPAD désaffecté « les violettes ».

Parallèlement, un nouveau projet de village transitoire se met en place. Situé à Lattes en limite de Montpellier, dans le quartier de « la Rauze », il accueillera les ménages du bidonville de Celleneuve qui n'ont pas été relogés après le démantèlement. Ce village transitoire sera cogéré par 2 associations : 2 choses l'une et Coallia.

L'enjeu est majeur. La DDETS impulse alors une redynamisation et un élargissement de la mission du SIAO, en le mandatant pour intervenir sur 2 axes : identifier les ménages prêts au relogement via l'animation de la Commission Relogement Bidonvilles et assurer le rôle d'interface avec les bailleurs sociaux (à la place de l'OMH).

C'est dans ce contexte que la mission est reprise par le pôle logement du SIAO pour ce qu'on appelle désormais la deuxième phase. Cette deuxième phase est annoncée fin novembre 2021 avec en place un nouveau Maire et un nouveau Préfet qui fixe la date de démantèlement du bidonville de Celleneuve moins de 4 mois plus tard, le 07 mars 2022. Les ménages pouvant être relogés devront l'être à cette date butoir. Des ménages initialement délogés du bidonville Nina Simone qui vivent transitoirement à l'EHPAD désaffecté « les violettes » devront également être relogés dans la même période.

Finalement, le bidonville de Celleneuve sera démantelé les 28, 29 et 30 avril 2022, l'EHPAD « les violettes » fermera le 30 avril 2022. Seuls les ménages issus du bidonville de Celleneuve et non relogés bénéficieront d'un logement au village de transition de « la Rauze ». Ils seront 55 ménages au total soit 165 personnes. La date de fermeture prévisionnelle du village de transition « la Rauze » est fixée au 30 avril 2024. En 2022, afin de participer au relogement des ménages issus du bidonville de Celleneuve et de l'EHPAD « les violettes », le pôle logement du SIAO de l'Hérault est donc intervenu sur 2 axes :

## **1- IDENTIFIER LES MENAGES PRETS AU RELOGEMENT AVEC BAIL GLISSANT EN PARC SOCIAL**

L'accès au logement social des ménages identifiés est couplé d'un bail glissant et d'un accompagnement social spécifique. La Commission Relogement Bidonvilles vise donc à identifier des ménages prêts au relogement qui ont encore besoin d'un accompagnement social.

### **ANIMATION DE LA COMMISSION RELOGEMENT BIDONVILLES**

La Commission Relogement Bidonvilles, instance de présentation et de validation des situations de ménages prêts au relogement a été animée par le pôle logement du SIAO de l'Hérault tout au long de l'année 2022.

### **COMPOSITION**

La Commission Relogement Bidonvilles est composée de :

- le représentant du pôle logement du SIAO de l'Hérault qui anime la Commission
- 1 ou 2 représentants de la DDETS 34 : la référente sociale du Pôle Logement et Inclusion Sociale et l'inspecteur de l'action sanitaire et sociale, Responsable de l'Unité des Populations Vulnérables.

- 1 ou plusieurs représentants des 2 associations qui instruisent les demandes : 2 CHOSES L'UNE, qui suit les ménages vivant initialement au Bidonville de Celleneuve puis au village de transition « la Rauze » et AREA, qui suit les ménages vivant en Bidonville et plus particulièrement, dans le cadre de cette Commission, ceux qui ont été relogés temporairement à l'EHPAD « les violettes ».
- 1 ou plusieurs représentants des 4 associations gestionnaires de places d'insertion : ADAGES, AERS, GESTARE et LA CLAIRIERE, qui assurent le suivi social des ménages relogés après l'entrée dans le logement social avec bail glissant.
- des partenaires référents peuvent être invités pour la mise en place de process, une aide ponctuelle sur des thématiques définies (Coallia, Caisse d'Allocations Familiales, Ville de Montpellier, Fondation Abbé Pierre...).

### **FONCTIONNEMENT**

Les ménages prêts au relogement sont identifiés et leurs situations présentées par les 2 associations AREA et 2 CHOSES L'UNE lors de la Commission Relogement Bidonvilles. Chaque situation validée par la Commission est attribuée à une des 4 associations de suivi, association qui accompagnera le ménage dès l'entrée en bail glissant dans le logement social.

Afin de valider les situations de ménages prêts au relogement, des prérequis avaient initialement été mis en place. Certains ont été supprimés. Les prérequis sont désormais les suivants :

- des droits ouverts par l'Assurance Maladie et la Caisse d'Allocations Familiales (allocations logement, minima sociaux et prestations familiales),
- des ressources avec une projection à 9 mois.

La maîtrise du Français, la scolarisation des enfants et l'expérience de vie en logement sont des indicateurs mais ne constituent pas une obligation pour accéder au logement.

La Commission Relogement Bidonvilles a fait le choix de ne pas limiter le nombre de situations présentées, dès lors que les ménages proviennent du bidonville de Celleneuve ou de l'EHPAD « les violettes », puis, dans un second temps, du village de transition « la Rauze ».

11 commissions ont été organisées en 2022, dont 8 avant le démantèlement du Bidonville de Celleneuve et la fermeture de l'EHPAD « les violettes ». Elles ont eu lieu dans les locaux de la DDETS, AREA, Village de Transition « la Rauze » et Gestare.

### **28 SITUATIONS PRESENTEES EN 2022**

16 situations ont été présentées par 2 CHOSES L'UNE et 12 situations ont été présentées par AREA lors des Commissions organisées en 2022.

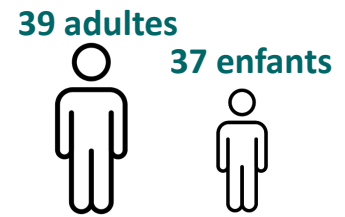
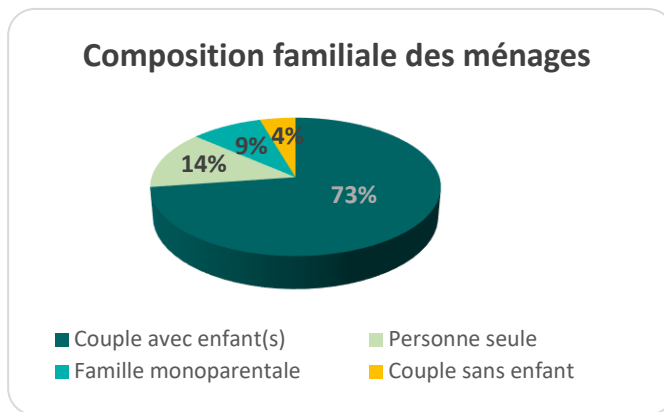
2 demandes présentées par AREA ont été classées sans être validées suite à une fin de prise en charge (dont 1 ménage est retourné dans son pays d'origine). 3 demandes ont été ajournées dans l'attente de l'ouverture complète des droits ou de la confirmation du maintien de ressources à 9 mois.

### **22 MENAGES IDENTIFIES PRETS AU RELOGEMENT AVEC BAIL GLISSANT EN PARC SOCIAL EN 2022**

23 demandes ont été validées par la Commission Relogement Bidonvilles mais elles concernent 22 ménages différents (1 ménage ayant refusé un logement, une deuxième demande a été validée ultérieurement à titre exceptionnel).

### **CARACTERISTIQUES SOCIO-DEMOGRAPHIQUES DES MENAGES**

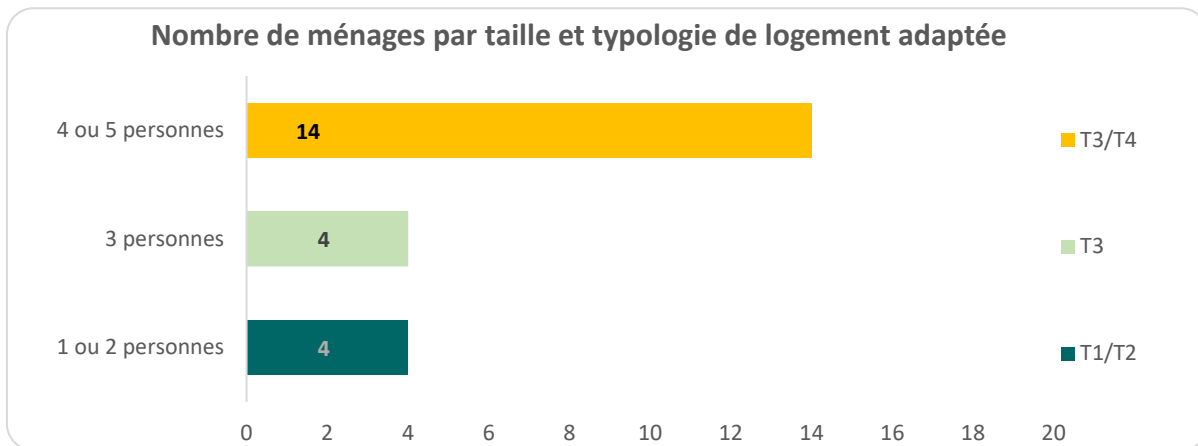
Les 22 ménages identifiés prêts au relogement comptent 76 personnes au total.



Les demandeurs ont 32 ans en moyenne, le plus jeune a 20 ans, le plus âgé 49 ans.

La majorité des ménages sont des couples avec enfants.

**TAILLE DES MENAGES ET TYPOLOGIE DE LOGEMENT ADAPTEE**



14 ménages de 4 ou 5 personnes peuvent prétendre à des logements de typologie T4, cependant, 10 de ces ménages pourraient être relogés dans un logement de typologie T3, soit par souhait soit par nécessité (notamment financière).

**MOBILITE GEOGRAPHIQUE**

Afin de faciliter le relogement des ménages identifiés prêts au relogement et d'éviter les refus, il a été convenu de proposer des logements dans les communes sollicitées par les ménages. Tous les ménages souhaitent résider à Montpellier, 20 ménages uniquement à Montpellier et 2 ménages ont accepté en plus de Montpellier, le secteur Est de la Métropole.

**DIFFICULTES RENCONTREES ET ACTION MISE EN PLACE**

Les ménages identifiés prêts au relogement sont tous Européens, et ils connaissent de manière récurrente des ruptures de droits aux allocations familiales soit par suite de fin de contrat de travail soit en raison de contrôles semestriels. Des situations initialement validées peuvent donc être ajournées plusieurs semaines, voire plusieurs mois pour certaines. Il est donc difficile de reloger les ménages dans ces conditions.

Afin de comprendre, et peut-être de résoudre cette problématique, le SIAO a provoqué une rencontre avec une responsable et une technicienne de la Caisse d'Allocations Familiales. Une procédure spécifique et dédiée

aux ménages Européens suivis dans le cadre de la Commission Relogement Bidonville a été mise en place à la fin de l'année 2022. Elle démarrera en 2023.

## 2- ASSURER LE LIEN AVEC LES BAILLEURS SOCIAUX

Le pôle logement du SIAO de l'Hérault a pu créer un partenariat avec les bailleurs sociaux ces 3 dernières années avec la gestion du contingent de la priorité 2 (Public AHI) de la réservation préfectorale. En ce sens, assurer l'interface entre la demande des ménages issus des bidonvilles et l'offre des bailleurs sociaux était pertinente.

### PRESENTATION AUX BAILLEURS SOCIAUX DES MENAGES IDENTIFIES PRETS AU RELOGEMENT AVEC BAIL GLISSANT

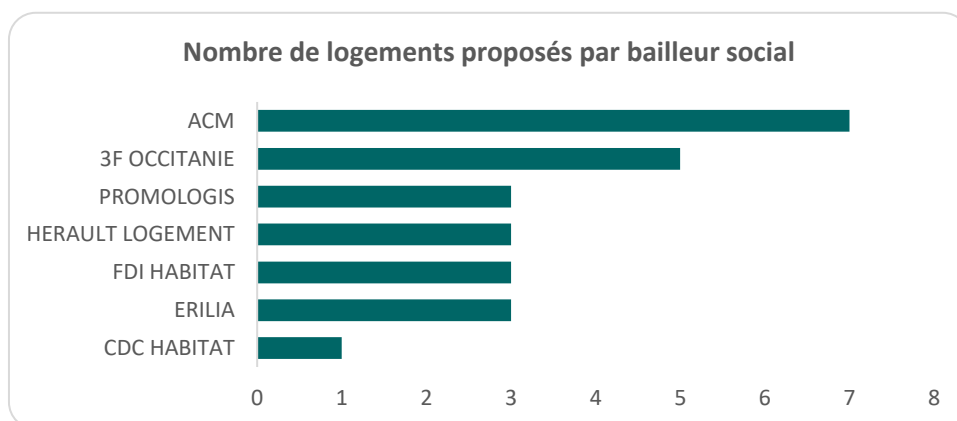
Le SIAO a présenté aux bailleurs sociaux, les situations des 22 ménages identifiés prêts au relogement en bail glissant par la Commission Relogement Bidonvilles. Cette présentation a eu lieu chaque mois, à l'issue de la commission MDES organisée par l'OMH (Occitanie Méditerranée Habitat, association qui fédère les bailleurs sociaux de l'Hérault). Le temps imparti au SIAO lors de cette commission étant restreint, les dossiers ont été présentés de manière synthétisée (les caractéristiques socio-démographiques des ménages, leurs activités professionnelles, leurs ressources, leur expérience du logement, la typologie de logement et les communes de relogement préconisées).

### ETUDE DES OFFRES DE LOGEMENTS FAITES PAR LES BAILLEURS SOCIAUX

Pour répondre aux besoins des 22 ménages à reloger, les bailleurs sociaux ont transmis au SIAO de l'Hérault 25 propositions de logements, certaines correspondaient aux caractéristiques des ménages identifiés prêts au relogement, d'autres n'étaient pas adaptées aux besoins. Le SIAO n'a donc pas répondu à toutes les offres.

### 25 PROPOSITIONS DE LOGEMENTS FAITES PAR LES BAILLEURS SOCIAUX

Les 25 logements ont été proposés par 7 bailleurs sociaux.



### CARACTERISTIQUES DES LOGEMENTS PROPOSES

Les logements proposés sont de typologie T1 à T4. Plus de la moitié sont de typologie T3 et un quart de typologie T2. 20 logements sont situés à Montpellier, 2 en Métropole et 3 dans les hauts cantons.

12 logements sur les 25 proposés n'ont finalement pas été attribués :

- 4 logements avaient un loyer + charges trop élevés, aucun ménage en attente de relogement n'avait les ressources suffisantes,
- 3 logements étaient situés dans les hauts cantons de l'Hérault, secteur géographique non souhaité par les ménages,
- 3 logements ont finalement été attribués à des ménages non issus de bidonvilles : 2 lors du passage en CAL des bailleurs sociaux, 1 suite au refus d'un ménage issu de bidonville,
- 1 logement avait une typologie non adaptée aux ménages en attente de relogement,
- 1 logement exigeait un statut étudiant, aucun ménage en attente n'était étudiant,

**MISE EN RELATION DES BAILLEURS SOCIAUX ET DES ASSOCIATIONS ASSURANT LE SUIVI SOCIAL DES MENAGES**

Pour chaque offre de logement adaptée transmise par un bailleur social, le SIAO sélectionne le dossier d'un ménage et met en lien le bailleur social et l'association qui assure le suivi du ménage de l'entrée dans le logement jusqu'au glissement du bail. Pour rappel, une entrée en logement avec bail glissant n'aboutit pas toujours à un glissement de bail. Nous parlerons donc plutôt d'entrée en logement avec bail glissant avant le glissement du bail, et de relogement après le glissement du bail.

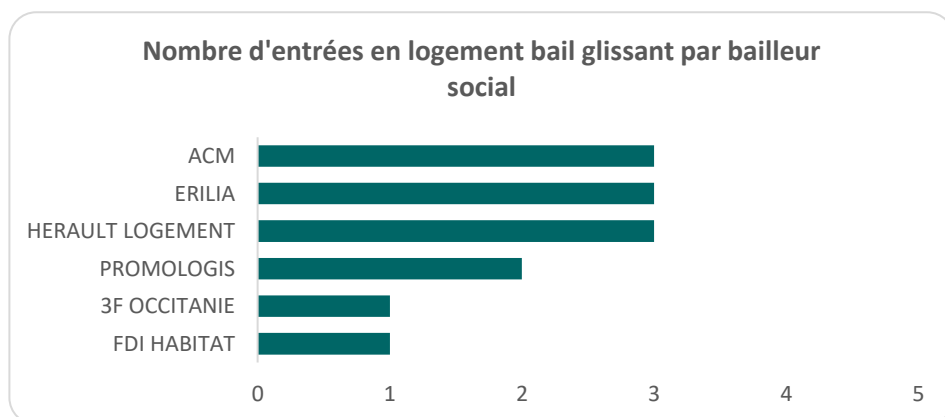
**13 ENTREES EN LOGEMENT SOCIAL AVEC BAIL GLISSANT EN 2022**

On peut scinder 2022 en deux phases : la première du 01 janvier au 30 avril, avant le démantèlement du bidonville de Celleneuve et la fermeture de l'EHPAD désaffecté « les violettes », plus active, avec 10 ménages entrés en logement social avec bail glissant ; et la deuxième phase le reste de l'année 2022 durant laquelle, l'urgence passée, le nombre de situations validées et le nombre d'entrées en logement social avec bail glissant a été moins nombreux.

La DDETS avait financé en file active, 20 suivis en bail glissant, pour les ménages issus des bidonvilles entrant en parc social (5 suivis en file active pour chacune des 4 associations qui assure l'accompagnement dans le logement dans le cadre du bail glissant). Les 20 suivis ayant été quasiment atteints au début de l'année 2022 (7 suivis de ménages entrés en logement avant 2021 et 10 ménages entrés en logement entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 avril 2022). La perspective de la fermeture du village de transition « la Rauze » en avril 2024 et la politique de résorption active des bidonvilles de Montpellier ont engagé la DDETS à financer 20 accompagnements supplémentaires, toujours en file active, après l'ouverture du village de transition de « la Rauze ». Les 4 associations qui assurent l'accompagnement dans le logement dans le cadre du bail glissant se voient donc attribuer 10 suivis en file active chacune.

**BAILLEURS SOCIAUX DES MENAGES ENTRES EN LOGEMENT AVEC BAIL GLISSANT**

11 ménages sont entrés en logement en bail glissant à Montpellier, 1 ménage à Castelnau le Lez et 1 ménage à Vendargues.



**COMPOSITION FAMILIALE DES MENAGES ENTRES EN LOGEMENT AVEC BAIL GLISSANT**

13 ménages, soit 42 personnes, sont entrés dans un logement social avec accompagnement en bail glissant en 2022. 10 ménages sont des couples avec enfants (de 1 à 3 enfants) et 3 sont des hommes seuls.

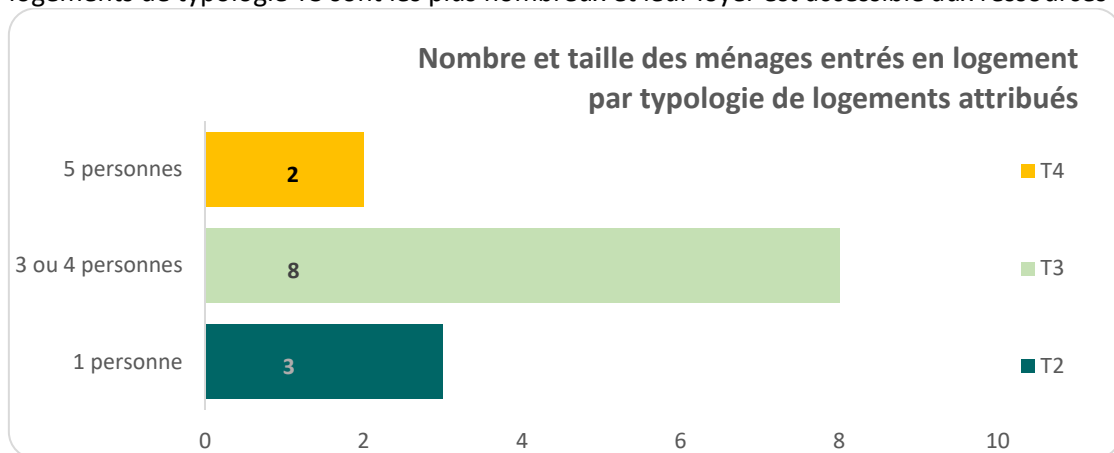
23 adultes

19 enfants



**TAILLE DES MENAGES ENTRES EN LOGEMENT AVEC BAIL GLISSANT ET TYPOLOGIE DES LOGEMENTS ATTRIBUES**

Tous les couples avec 1 enfant (3 ménages) sont entrés en logement avec bail glissant et la moitié des couples avec 2 enfants (5 ménages sur 10). Ce sont les deux compositions familiales les plus représentées, ce sont aussi les ménages les plus entrés en logement avec bail glissant certainement parce que les logements de typologie T3 sont les plus nombreux et leur loyer est accessible aux ressources des ménages.



**PERSPECTIVES**

En 2022, 60 % des ménages identifiés prêts au relogement en parc social avec bail glissant sont entrés en logement. Il restait donc 9 ménages toujours en attente de logement au 31 décembre 2022. L'année avançant, des ruptures de droits ont été observées pour quelques ménages, ce qui a représenté un frein à l'entrée en logement. C'est le cas par exemple d'une femme seule avec 3 enfants dont les ressources issues d'activité salariée sont insuffisantes pour l'accès au logement.

Au 31 décembre 2022, les ménages en attente de logement social avec bail glissant étaient composés de 6 couples avec 2 ou 3 enfants, 2 familles monoparentales (2 et 3 enfants) et 1 couple sans enfant. Aucun glissement de bail n'a eu lieu en 2022 pour les entrées en logement qui ont eu lieu en 2022. L'accompagnement conventionné pour un bail glissant étant d'un an, les premiers glissements de baux devraient avoir lieu en 2023.

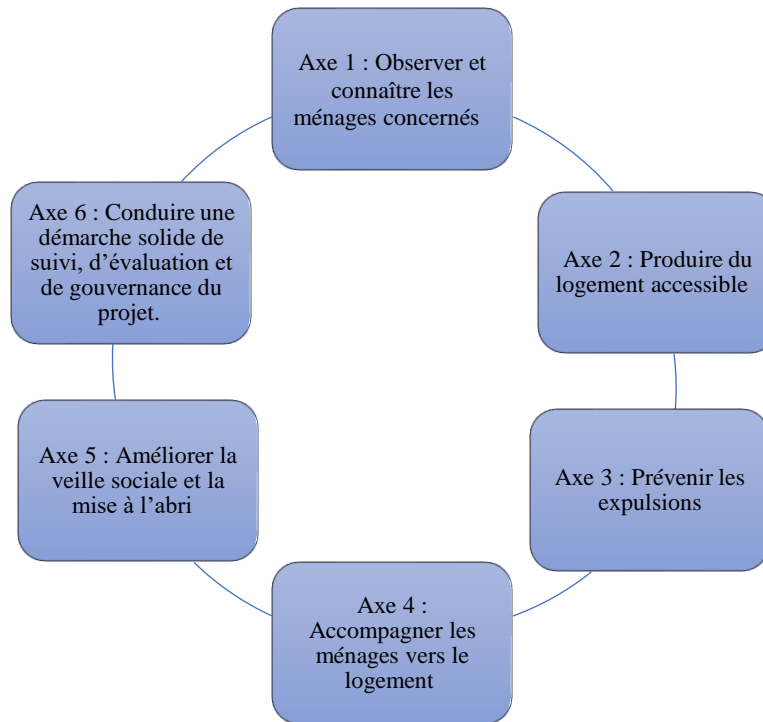
La DDETS a financé 20 suivis en bail glissant supplémentaires, le relogement de nouveaux ménages issus d'autres bidonvilles est certainement à prévoir et le village de transition « la Rauze » sera fermé en avril 2024. L'année 2023 reste donc une année décisive pour le relogement des ménages issus des bidonvilles.

## I- La Plateforme métropolitaine d'accompagnement Logement d'Abord - Montpellier Méditerranée Métropole

### 1.2- Missions et effectifs dédiés

La Plateforme Logement d'Abord est déployée sur le territoire de la métropole de Montpellier dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Logement d'Abord.

Co-piloté et co-financé, sur le territoire, par la Métropole Montpellier Méditerranée (3M) et la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS), le plan Logement d'Abord se décline autour de 6 axes qui s'articulent de façon simultanée et coordonnée :



Les missions de la Plateforme Logement d'Abord s'inscrivent en articulation avec l'axe 4, relatif à l'accompagnement des publics vers le logement, et l'axe 6, relatif à la gouvernance. Il s'agit ainsi de :

- Participer au déploiement et à la coordination du dispositif « Bail d'Abord » sur le territoire de la Métropole de Montpellier,
- Favoriser la mise en place de la dynamique d'accompagnement avec les équipes du « Bail d'Abord »,
- Assurer une continuité d'intervention pour les personnes et un droit de suite pour les bailleurs, à la sortie du dispositif « Bail d'Abord »,
- Promouvoir et valoriser les compétences sociales des personnes logées dans le cadre du « Bail d'Abord »,
- Intégrer l'ensemble des publics et partenaires concernés par le Plan Logement d'Abord dans l'analyse des actions, des besoins, et la construction de réponses nouvelles,
- Développer une fonction de veille et d'expertise dans la remontée des besoins du territoire en matière de lutte contre le sans-abrisme,
- Contribuer à la sensibilisation, la diffusion et la promotion du Housing First sur le territoire.

En 2022, les postes dédiés à la Plateforme ont subi de multiples évolutions durant. En début d'année, ils se composaient de :

- Une cheffe de projet du Plan Logement d'Abord Montpellier 3M, qui pilote la Plateforme et son équipe, l'organise et la fait évoluer, garante de sa dimension innovante et évolutive et de son adéquation avec les principes généraux du Logement d'Abord et le respect de sa philosophie,
- Une assistante administrative, rattachée au service de gestion sociale du logement de la Métropole,
- Une Infirmière Diplômée d'Etat, chargée de mission Santé, dont le poste est porté par l'association Adages – Regain, appui technique et personne-ressource sur les questions de santé. Elle réalise un bilan, avec les personnes, de leurs besoins en matière de santé, à l'entrée dans le logement et au glissement du bail. A leur demande, elle peut les orienter ou les accompagner dans la réponse à ces besoins
- Une Chargée de mission Sociale, dont le poste a été porté jusqu'en août 2022 par l'association Adages-Regain, puis par le SIAO. Elle met en adéquation l'offre de logement et la demande, en lien étroit avec les partenaires orienteurs et bailleurs du territoire et recueille et valorise l'expertise des personnes logées et l'expression de leurs ressentis.
- Une Chargée de mission Participation des publics, dont le poste, porté par l'association Adages – Regain, a pris fin en Octobre 2022. Ses missions se tournaient vers le développement d'actions et outils favorisant la participation des publics sur l'ensemble du territoire, en lien avec l'ensemble des acteurs du secteur.

Fin mai 2022, la cheffe de projet du Plan LDA a quitté ses fonctions au sein de la Métropole. Un transfert partiel de ses compétences autour du dispositif Bail d'Abord s'est opéré vers la Plateforme, en lien avec la cheffe de service du Fonds de Solidarité pour le Logement de la Métropole, pour appui décisionnel, et avec la Responsable d'unité du service Gestion Sociale de Logement, pour les liens avec les bailleurs.

La coordination de l'activité du dispositif ainsi que l'animation des temps de réunions ont été portés par la Plateforme, pour une période transitoire, dans l'attente de la fin de vacance de poste. En fin d'année 2022, le remplacement de la cheffe de projet n'avait pas encore eu lieu.

Enfin, le dernier trimestre a été marqué par le départ de la cheffe de service FSL, de manière concomitante au départ de la Responsable adjointe de l'unité Accueil Hébergement Insertion, inspectrice de l'action sanitaire et sociale au sein de la DDETS, co-pilote de la mise en œuvre du dispositif.

### 1.2- Activité globale 2022 :

Malgré les mouvements de personnels et leurs impacts sur l'activité globale, l'équipe de la Plateforme s'est adaptée afin de pouvoir, d'une part, maintenir l'activité globale du dispositif Bail d'Abord (orientation et accès au logement de nouveaux ménages, interventions en direct auprès des locataires, maintien des instances de réunions et soutien aux pratiques *Housing First* auprès des opérateurs de l'accompagnement, ...), mais également de continuer à organiser et/ou s'investir dans de nombreuses instances de rencontres avec les acteurs du territoire, pour contribuer à la sensibilisation, la diffusion, et la promotion du *Housing First* : formations sur le Logement d'Abord organisées par l'URIOPSS et à destination des professionnels du secteur, intervention auprès d'étudiants à l'institut de formation en Travail Social de Montpellier, intervention dans le cadre du Diplôme Universitaire Logement d'Abord co-porté par l'ORSPERE-SAMDARRA et l'Université Lyon 2...

L'équipe de la Plateforme s'est également mobilisée dans les actions plus larges mises en œuvre dans le cadre du Plan Logement d'Abord, telles que la Nuit de la Solidarité ou la journée de préfiguration d'un observatoire du sans-abrisme.

Enfin, une levée des restrictions sanitaires liées au COVID-19, ainsi qu'un poste spécifiquement dédié à la participation des publics ont permis de développer des formes d'actions collectives, avec et pour les personnes concernées, d'ouvrir la possibilité de participer à des instances permettant le partage et la valorisation de leurs expériences, au travers de journées de formation ou de colloques.



## II- Le dispositif Bail d'Abord

Cofinancé par l'Etat (DDETS), sur les crédits de l'intermédiation locative (IML), et par la collectivité territoriale, Montpellier Méditerranée Métropole, sur les crédits du Fonds de Solidarité Logement (FSL), le « Bail d'Abord » a pour vocation de permettre l'accès à un logement pérenne, via un bail glissant, à des personnes en situation de rue ou hébergées en dispositif d'urgence.

Il permet aux personnes de devenir locataire en titre de leur logement, à l'issue de 12 mois d'accompagnement par l'une des cinq associations agréées : Les Restaurants du Cœur, ISSUE membre de GAMMES, L'Avitarelle, ADAGES (Regain – Maison du Logement) et GESTARE. Dans chacune d'entre elles, une équipe dédiée est identifiée, composée d'1 Equivalent Temps Plein (ETP) de travailleur social (Assistant de Service Social, Educateur Spécialisé, Conseiller en Economie Sociale et Familiale, et 0.5 ETP d'un professionnel aux compétences spécifiques (Animateur, Travailleur pair, Aide Médico-Psychologique, Technicien en Intervention Sociale et Familiale...)

Afin de permettre le glissement du bail en son nom, le ménage logé s'engage à respecter trois impératifs :

- Le paiement du loyer,
- Un entretien du logement respectueux des obligations d'un locataire,
- Le respect de son environnement immédiat et des parties communes.

Pour parvenir à satisfaire ces contraintes, l'accompagnement mis en œuvre auprès des personnes logées s'inspire du modèle d'intervention spécifique du Logement d'Abord (*Housing First*), dans le respect de la Charte d'Accompagnement Logement d'Abord, rédigée par l'ensemble des acteurs impliqués dans la phase préparatoire du dispositif.

### 2.1- Des critères et processus d'orientation qui s'affinent

Le dispositif Bail d'Abord s'inscrit dans les principes du modèle *Housing First*. Il s'agit notamment d'y réaffirmer le logement comme droit fondamental, de rompre avec une évaluation *a priori* de la capacité à habiter des personnes et de favoriser une dynamique de réduction des risques à partir du logement, en évitant les parcours dits « en escaliers ».

Ainsi, toute personne réunissant les critères suivants est automatiquement considérée comme candidate potentielle au « Bail d'Abord » :

- Être en situation régulière sur le territoire,
- Avec des ressources ou perspectives de ressources à brèves échéances,
- Être en situation de rue ou hébergée dans un dispositif d'urgence, relevant de la compétence de l'Etat, sur la métropole de Montpellier,
- Avec la volonté d'accéder à un logement.

L'orientation d'une candidature ne se fonde donc pas sur une évaluation sociale et/ou médico-sociale du parcours de la personne concernée, éventuellement appuyée par des éléments de vulnérabilités.

Les candidatures sont portées à la connaissance de la Plateforme prioritairement par les équipes d'intervention sociale intervenant auprès des ménages mis à l'abri à l'hôtel-115, les services d'accueil de jour, Services d'Accueil et d'Orientation (SAO) généralistes et spécialisés, le Samu Social, les dispositifs d'hébergement d'urgence, pérennes ou non, relevant de la compétence de l'Etat. Deux outils d'orientation sont, à ce jour, opérationnels :

- Une fiche de lien et d'orientation, individuelle, qui permet de rassembler les éléments préalables nécessaires avant toute proposition de logement (informations strictement liées à la situation administrative et familiale du ménage, ainsi que son projet logement). Cette fiche rappelle les critères d'entrée en logement ainsi que les impératifs qui en découlent, recueille l'adhésion du candidat aux spécificités du dispositif et à l'accompagnement, explicite le parcours de la demande,

présente la Plateforme, et, enfin, sert de support au début de l'accompagnement par les équipes « Bail d'Abord » en cas d'attribution de logement.

- Une matrice, sous format Excel, qui permet de recenser l'ensemble des candidatures portées par un même service/établissement, à mettre à jour mensuellement.

Les supports à l'orientation ont vocation à être évolutifs, c'est-à-dire qu'ils puissent être complétés progressivement, avec la personne, et mis à jour en fonction des évolutions dans sa situation, mais également dans son projet d'habitat.

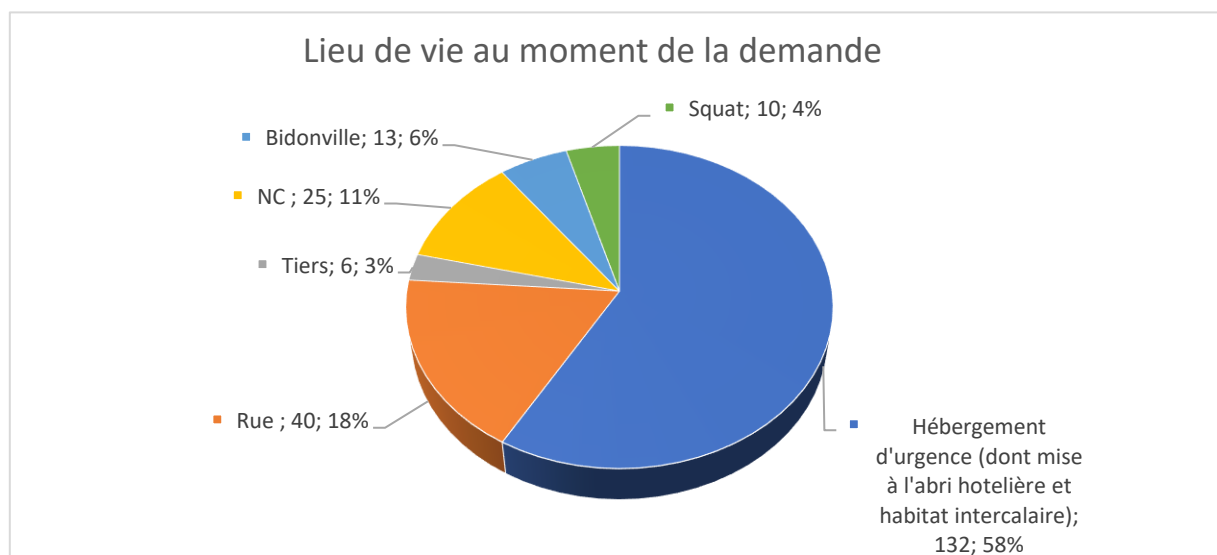
Cette notion est au cœur d'un travail ouvert avec les partenaires orienteurs et leurs institutions, et renvoie aux normes intériorisées de l'habiter, aux éventuelles projections sur le projet de l'autre et les contraintes de sortie des dispositifs d'hébergement...

L'accompagnement des acteurs dans cette frange du changement de paradigme promu par la politique publique du Logement d'Abord passe notamment par la continuité des actions de sensibilisation et de formation, et les rencontres partenaires. Dans cette logique, les temps de rencontre en visioconférence ont été reconduits en 2022, ainsi qu'un maintien des propositions de rencontre avec les équipes d'orienteurs.

## 2.2- Les profils de candidatures

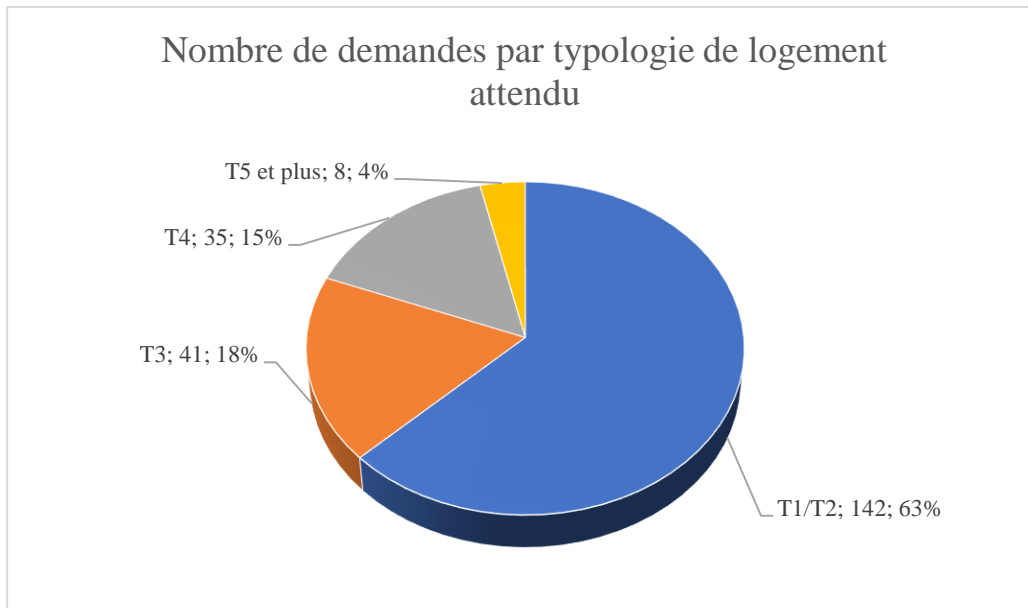
Au 31/12/2022, la Plateforme recensait 226 candidatures, transmises par 25 services orienteurs sur le territoire de la Métropole de Montpellier : dispositifs d'hébergement d'Urgence et de mise à l'abri relevant de la compétence de l'Etat, service d'accueil de jour généralistes ou spécialisés, Samu Social.

Dans les mêmes proportions que l'année précédente, 58% des ménages étaient hébergés en dispositif d'Urgence au moment de la demande, et 28% se déclaraient à la rue (incluant squat et bidonville). Pour 11% des candidatures transmises, les professionnel.le.s orienteurs n'indiquent pas le lieu de vie du ménage (ou indiquent seulement la ville, Montpellier le plus souvent). Enfin, pour 3% des candidatures, un



hébergement chez des tiers était déclaré ; ces candidatures n'entrant pas dans les critères du dispositif, elle n'ont pas pu être prises en compte.

La part de ménages unipersonnels, en attente d'accès à un logement de type T1 ou T2, reste majoritaire dans les candidatures transmises mais est en diminution, comparativement à 2021 (63% en 2022 contre 75% en 2021).



La quasi-totalité des ménages disposent de ressources d'activité ou de transfert. Conformément aux critères d'accès, les ménages ne déclarant pas de revenu sont dans une situation de droit(s) ouvrable(s) ou en cours d'ouverture ; ils représentent 6% des demandes transmises, en augmentation de 2 points, comparativement à 2021.

Au global, plus d'un tiers des candidats sont des ménages en emploi. Plus spécifiquement, 25% des personnes à la rue déclarent des ressources d'activité ; cette donnée atteint 35% pour les ménages hébergés au sein des dispositifs d'Urgence.

Ressources principales des candidats	Nombre	%
Activité	77	34%
Revenu de Solidarité Active	77	34%
Allocation Adulte Handicapé	21	9%
Allocations Pôle Emploi (ARE – ASS)	20	9%
Sans revenu	13	6%
Retraite	9	4%
Formation	5	2%
Pension d'invalidité	2	1%
NSP	2	1%
<b>Total général</b>	<b>226</b>	<b>100%</b>

### 2.3- La mobilisation du parc de logement

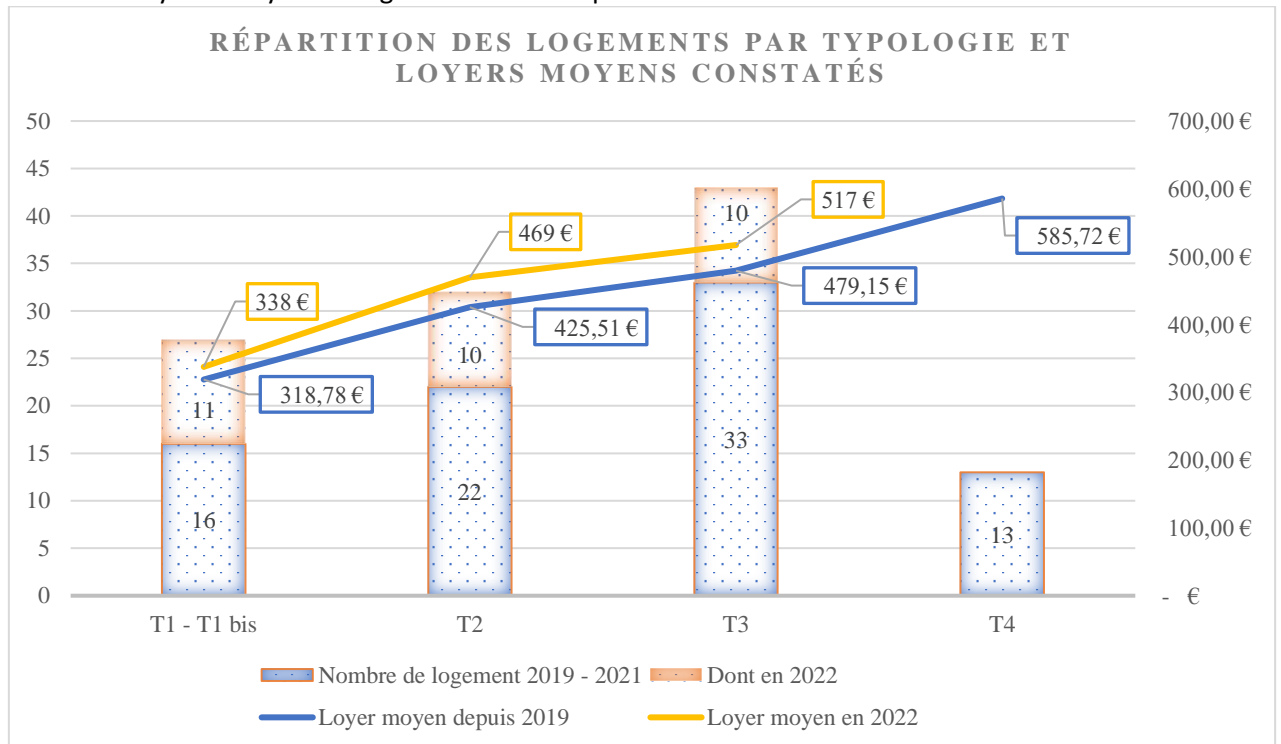
Le déploiement du Bail d'Abord nécessite une étroite collaboration avec les acteurs du secteur de l'habitat. Initialement, le dispositif a pour vocation de s'inscrire tant dans le parc de logement public que dans le parc de logement privé. Toutefois, les spécificités territoriales et l'état de tension actuelle sur le parc de logement, nous amènent à travailler exclusivement, pour l'instant, avec les bailleurs sociaux métropolitains.

Ainsi, à ce jour, dix bailleurs ont accepté de collaborer avec la Plateforme et d'expérimenter le Bail d'Abord, soit quatre de plus qu'en 2021 : ACM Habitat, CDC Habitat Social, Erilia, FDI Habitat, Hérault Logement, ICF Sud-Est Méditerranée, Promologis, SFHE, Un Toit pour tous, et 3F Occitanie.

Une clé de répartition des objectifs pour chaque bailleur est travaillée annuellement par le service Gestion Sociale du Logement, Direction de l'Habitat et des Parcours Résidentiels de la Métropole, afin de mobiliser ceux-ci en fonction de leur parc de logement. L'objectif global prévu est de 50 logements, proposés annuellement par les bailleurs sociaux du territoire. En 2022, cet objectif n'a pas été atteint.

*Les logements proposés*

Depuis novembre 2019, lancement du dispositif, 115 logements, toutes typologies confondues, ont été proposés, par les bailleurs sociaux du territoire, afin d'en permettre l'accès aux candidats, pour un loyer moyen s'élevant à 440 € environ (fourchette comprise entre 203€ et 730€). Une sensible augmentation du montant moyen de loyer des logements mis à disposition en 2022 est constatée.



En 2022, 31 logements différents ont été proposés, par les bailleurs sociaux, dans le cadre du Bail d'Abord : 11 T1/T1bis, 10 T2, et 10 T3. Aucun logement de typologie T4 et plus n'a été proposé. Cela a permis l'entrée en logement de 28 nouveaux ménages (dont deux n'ont signé leur bail qu'en 2023).

L'année a également été marquée par la nécessité de procéder à deux changements de logement, mutations, pour des ménages dans le cadre du dispositif, pour des raisons d'insécurité majeure constatée et subie, dans les résidences (un précédent avait eu lieu en 2021).

Enfin, en 2022, une proposition de logement a été refusée par la Plateforme, avec aval de la Métropole, pour un logement de faible typologie, implanté dans un quartier sensible de la ville, avec un fort montant de loyer et un DPE E.

En conséquence, 33 propositions de logement sont comptabilisées aux bailleurs dans l'atteinte de leur objectif annuel, pour 32 passages en CALEO favorables (dont 2 sur le même logement, suite au refus d'un premier candidat), et 28 entrées effectives de ménages en logement.

**2.4- L'accompagnement Bail d'Abord**

Dès lors qu'une candidature est validée et un logement attribué en CALEOL par un bailleur, l'accompagnement dans le cadre du Bail d'Abord débute. Cet accompagnement est réalisé par l'une des cinq associations agréées, dites « opérateurs ».

Le conventionnement des opérateurs, avec la Métropole et la DDETS s'est fait progressivement depuis 2019, au fur et à mesure de la montée en charge du dispositif. Fin 2021, un cinquième opérateur associatif a rejoint les équipes d'accompagnement Bail d'Abord.



Chacune des personnes accompagnées dans le cadre du Bail d'Abord bénéficie d'un accompagnement sur-mesure, réajusté autant que de besoin, en fonction de ses souhaits et projets. L'accompagnement se caractérise par une mise à disposition du réseau, des outils, connaissances et compétences des professionnels au service du ménage, dans la réalisation d'objectifs coconstruits avec lui.

*Un accompagnement innovant, respectueux des principes « Housing First »*

L'accompagnement dans le cadre du Bail d'Abord est un accompagnement social et médico-social global et modulable, qui s'appuie sur le logement comme levier d'insertion sociale au sens large. Il s'inscrit pleinement dans le respect des principes fondamentaux du « Housing First », tels que développés au début des années 1990 à New-York :

- Le logement est un des droits de l'homme
- Choix et contrôle par les usagers des services
- Séparation entre le logement et le traitement
- Services d'accompagnement orientés vers le « rétablissement »
- Principe de la réduction des risques
- Engagement actif sans coercition
- La personne est au centre de l'accompagnement
- Souplesse de l'accompagnement qui sera proposé aussi longtemps que de besoin.

L'alliance avec les personnes y est fondamentale, ainsi que la clarté dans la posture et les engagements de départ : en alliance, pour faire face aux contraintes liées à la location d'un logement, à son service si elle exprime une volonté d'accompagnement sur autre chose, et également dans la réactivité lorsque sa situation interpelle son environnement, s'inscrivant ainsi dans une dynamique préventive forte d'« aller-vers ».

Il s'agit d'identifier les contraintes qui s'imposent de l'extérieur ; en matière de logement, pour être ou (re)devenir un locataire, elles sont de trois types et appellent à l'élaboration d'un plan d'action, entre le ménage accompagné et les professionnels qui accompagnent, qui s'appuie sur les forces et les ressources de la personne :

- Le loyer : qu'implique le paiement d'un loyer ? Des ressources financières, une ouverture de droit, une gestion de son budget....
- Le logement : la non-dégradation, l'entretien, les droits et les devoirs...
- L'environnement : respect des parties communes, du voisinage, les droits et les devoirs...

La mise en œuvre de l'accompagnement nécessite un outillage fort des équipes qui expérimentent des méthodes d'accompagnement innovantes et non-traditionnelles, qui s'appuient néanmoins sur les fondamentaux du travail social. L'approche systémique de l'intervention sociale vise le mieux-être et le changement positif, le développement du pouvoir d'agir, et ne va pas appréhender la personne par ses difficultés. Par ricochet, ces méthodes impactent les conditions de vie générales.

Afin d'accompagner les équipes dans ces changements profonds des pratiques d'accompagnement, une formation à l'approche rétablissement et à la réhabilitation psycho-sociale a été proposée, en lien avec le Centre Hospitalier Universitaire de Montpellier.

L'ensemble de ces approches est mis au travail avec les équipes, lors des instances de rencontres inter-équipes.

#### *Le maintien des instances de rencontres avec les équipes du Bail d'Abord*

En sus des mouvements de personnels dans la Plateforme Logement d'Abord, l'année 2022 aura également été marquée par des mouvements au sein des équipes d'accompagnement : 4 départs de salariés (fin de contrat ou absence pour longue durée), suivis de 4 remplacements de poste parfois longs à pourvoir. Ces changements soulignent l'enjeu d'une dynamique d'équipe à préserver et la construction d'une culture commune Housing First à poursuivre.

#### **Des commissions de suivi**

Cette instance regroupe l'ensemble des équipes d'accompagnement et la Plateforme LDA. Elle se décline en deux temps :

- Un temps de travail avec des apports théoriques, de la formation/sensibilisation des équipes, le développement et expérimentation de nouveaux outils...
- Un temps d'échange rapproché, sur les situations des ménages logés : suivi des démarches, perspectives de glissement, freins ou difficultés rencontrées, et sollicitation de la Métropole pour une résolution commune des problèmes.

En 2022, 11 commissions de suivi mensuelles ont eu lieu et ont permis de travailler et mettre en discussion les thématiques suivantes : la rencontre bimensuelle, les principes du *Housing First*, le secret professionnel, l'accompagnement « Bail d'Abord », les situations complexes et demandes de réorientation vers le SIAO...

#### *Des séances d'analyse des pratiques professionnelles*

Ces regroupements interinstitutionnels respectent les principes de confidentialité de l'analyse des pratiques et contribuent également à les faire évoluer et à construire une culture commune. Portés par l'URIOPSS, un animateur de l'analyse des pratiques est mis à disposition pour accompagner les équipes dans leur expérience de changement des pratiques vers la mise en œuvre du modèle *Housing First*.

En 2022, dix séances d'analyse des pratiques professionnelles ont eu lieu, avec un changement d'intervenant, afin d'introduire une approche systémique dans l'analyse des situations et pratiques d'accompagnement.

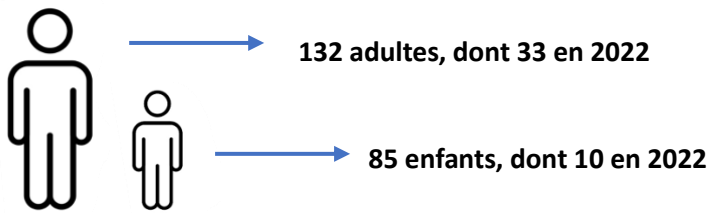
#### *Des groupes de travail « Interconnaissance des pratiques en vue de la construction d'outils mutualisés »*

Depuis 2021, à la demande des opérateurs d'accompagnement, des groupes de travail ont été mis en place. Ces groupes ont pour objet de favoriser des échanges et permettre une interconnaissance et un croisement des pratiques, en vue de la construction d'outils mutualisés.

A sept occasions, les équipes se sont rencontrées, selon des thématiques de travail définies en amont : finalisation d'un flyer de présentation du dispositif, à destination des ménages nouvellement logés, création d'un outil de type « check-list », afin de repérer les démarches administratives et pièces à fournir par le ménage au moment du glissement du bail en son nom propre, présentation par chacune des équipes des outils supports à l'accompagnement qu'elles mobilisent, création d'un répertoire partagé, identifiants les partenaires et bailleurs, et enfin, les aides financières mobilisables à l'entrée en logement ou en cours d'accompagnement.

### **2.5- 2019 – 2022 : quelques données**

Depuis novembre 2019, date des premières entrées en logement dans le cadre du Bail d'Abord, 115 passages en CALEOL conduisant à attribution ont été constatés, et ont conduit à l'entrée en logement effective de 107 ménages différents, au 31/12/2022.



Soit **217 personnes**, dont 43 en 2022.

Composition familiale à l'entrée	Nombre d'enfants composant le ménage						Nombre de ménage
	0	1	2	3	4	5	
<b>Nombre d'adultes composant le ménage</b>							
<b>1 adulte</b>	5 3	1 8	5	5	1		82
<b>2 adultes</b>	2	1 3	7	2		1	25
<b>Nombre de ménage</b>	<b>5 5</b>	<b>3 1</b>	<b>1 2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>107</b>

Parmi les 28 ménages logés en 2022, 16 ont intégré un logement dans le cadre du Bail d'Abord en sortie de dispositif d'hébergement d'urgence ; 12 étaient préalablement à l'entrée en situation de rue (incluant squat et bidonville).

#### Les durées d'accompagnement des ménages

Au 31/12/2022, 53 ménages sont accompagnés par les équipes du Bail d'Abord, correspondant à 98 personnes, soit 62 adultes et 36 enfants. Parmi eux, un peu plus de la moitié sont logés depuis 12 mois ou moins. En conséquence, l'autre moitié bénéficie de prolongation de la durée d'accompagnement initialement prévue au dispositif.

En fin d'année, la durée moyenne d'accompagnement des ménages logés dans le cadre du dispositif et dont le bail n'a pas encore glissé est de 13,27 mois (valeur basse de moins d'1 mois ; valeur haute à 38 mois).

Durée moyenne d'accompagnement, depuis l'entrée en logement, au 31/12/2022	Nombre	%
Inférieure à 12 mois	26	51%
Entre 12 et 18 mois	12	24%
Entre 18 et 24 mois	4	8%
Supérieure à 24 mois	9	18%
<b>Total</b>	<b>51*</b>	<b>100%</b>

\* + 2 ménages validées en CALEOL mais pas entrés en logement au 31/12/2022

En effet, pour certains ménages, 12 mois d'accompagnement stricts peuvent s'avérer insuffisant. Des événements de la vie, qui surviennent en cours d'accompagnement, peuvent venir déstabiliser fortement l'équilibre du ménage et rendre impossible l'atteinte de l'objectif de glissement du bail dans sa durée initiale : changements dans la composition familiale (naissance d'un enfant, séparation...), perte d'emploi, etc. Il s'avère donc nécessaire de poursuivre l'accompagnement, le temps que la situation soit suffisamment sécurisée pour permettre le glissement du bail. Une demande de prolongation peut être

alors formulée, par le ménage, pour qu'il puisse bénéficier d'un temps complémentaire d'accompagnement. En 2022, un important travail de mise à jour des demandes de prolongation a été réalisé. Suite au départ de la cheffe de projet du Plan Logement d'Abord, les demandes de prolongation n'ont plus pu être validées ou invalidées en commission de suivi. La Plateforme a mis en place une organisation transitoire, en centralisant l'ensemble des demandes transmises, afin de les présenter à deux reprises à la responsable du service FSL, au sein de la Métropole.

#### **Les glissements de baux et autre type de « sortie »**

Comme en 2021, 21 glissements de baux ont eu lieu en 2022. Au global, depuis le début du dispositif, 42 baux ont donc glissé au nom propre du locataire.

La durée moyenne d'accompagnement, entre la signature du bail et son glissement est de 16,29 mois et 34 baux (soit 81% des glissements) ont glissé avant la fin d'une première demande de prolongation d'accompagnement de 6 mois.

Après le glissement de bail, l'accompagnement par les équipes prend fin. Néanmoins, les chargées de mission de la Plateforme assurent un droit de suite pour les ménages et les bailleurs. Cela signifie qu'en cas de besoins ou difficultés exprimés par l'une ou l'autre des parties, les chargées de missions peuvent être contactées afin de prendre le relais, et intervenir auprès du ménage ou du bailleur, de manière ponctuelle, ou accompagner le ménage à (re)faire le lien avec les services sociaux et/ou médico-sociaux de droit commun si des besoins plus profonds sont exprimés. En réalité, le droit de suite est faiblement mobilisé et il est ponctuellement constaté qu'en cas de nécessité, les locataires se tournent davantage vers l'équipe qui l'accompagnait dans le cadre du dispositif plutôt que vers la Plateforme Logement d'Abord.

Également, en 2022, 4 ménages ont quitté leur logement et le dispositif Bail d'Abord : deux dans le cadre de départs volontaires, un décès, et un ménage ne pouvant pas se maintenir dans le logement réorienté vers un dispositif d'hébergement.

Motif de Sortie	2020	2021	2022	Total général
Glissement de bail		21	21	42
Départ volontaire	1	4	2	7
Décès		1	1	2
Orientation vers ESMS	1		1	2
Expulsion		1		1
<b>Total général</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>54</b>

### **III- Axe Santé**

Développé par l'infirmière de la Plateforme Logement d'Abord, l'axe « Santé » permet d'avoir une vision globale de l'impact de l'accès au logement sur les parcours de soins. Ses missions s'articulent de manière transversale avec celles plus globales de la Plateforme, et également en lien avec l'équipe de Santé globale de l'espace Santé Précarité porté par l'association Adages - Regain. Elle assure également une mission de veille sanitaire et des actions de soutien en direct, tant auprès des personnes accompagnées qu'auprès des équipes d'accompagnement :

*Activités auprès des personnes accompagnées :*

- Evaluation globale de la situation afin d'élaborer le projet de soin avec les personnes, qui favorisera leur qualité de vie au sein de leur logement.
- Orientation, coordination du parcours de soins, en cohérence avec l'accompagnement social et dans le respect du principe de non substitution du droit commun.



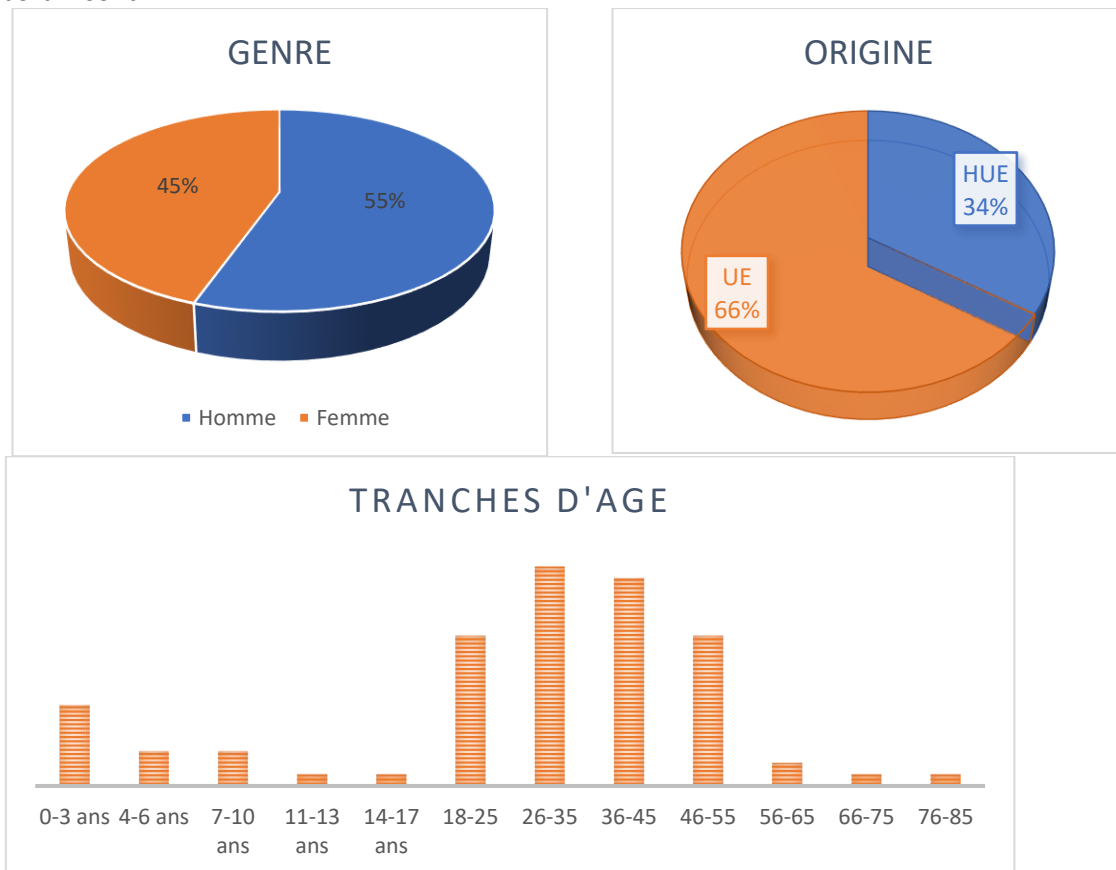
- Actions de sensibilisation sur les questions de santé, favorisant la promotion de la santé qui est aujourd'hui réalisé de manière individuelle mais que nous envisageons sous forme d'ateliers collectifs.

**Activités auprès des équipes du Bail d'Abord :**

- Constitution d'une fonction de référence santé auprès des différents opérateurs engagés dans les accompagnements Logement d'Abord.
- Travailler en lien avec les différents partenaires.
- Mise en œuvre d'actions, de prévention et structuration de relations avec les services médicaux, sociaux et administratifs.
- Soutien, concertation et conseils des équipes.
- En collaboration avec la chargée de mission sociale, préparation, organisation et animation des différents temps de travaux de groupes et commissions de suivis mensuelles dans le suivi des situations des ménages et lien avec la Métropole.
- Présence auprès des équipes sur une journée par roulement auprès des cinq opérateurs et à la demande.

**3.2- Echantillon des personnes rencontrées**

Les personnes qui ont été rencontrés, accompagnées, orientées vers le soin en 2022 sur le dispositif du « Bail d'Abord » sont :



Un lien étroit entre les revenus et l'accès aux soins de santé a été repéré. Les personnes disposant de revenus plus élevés ont généralement plus facilement accès aux soins de santé que les personnes ayant des

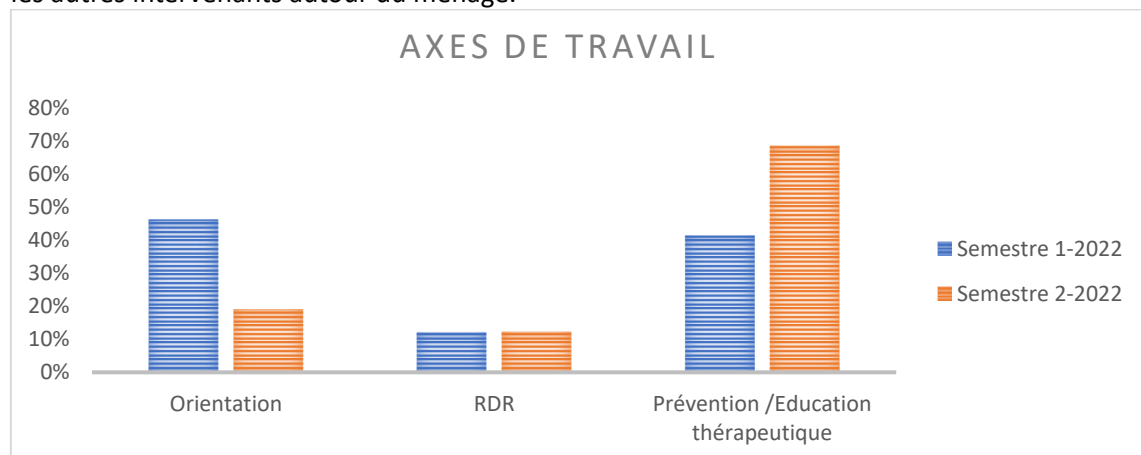
revenus plus faibles. Cela est dû au fait que les soins de santé peuvent être coûteux, et que les personnes disposant de revenus plus élevés peuvent se permettre de payer les frais médicaux et des mutuelles privées. Cependant, la protection sociale peut jouer un rôle important pour réduire les inégalités en matière d'accès aux soins de santé. La Protection Universelle Maladie (PUMA) d'assurance maladie universels, permet de garantir un accès à des soins de santé abordables et de qualité, ce qui aide à réduire les inégalités en matière d'accès aux soins de santé.

Les revenus pérennes et une couverture sociale sont des conditions sine qua non à la prise en compte de la santé par les personnes, et de la démarche d'aller vers le soin.

### 3.3- La rencontre avec les locataires

Une nouvelle organisation, instaurée en 2022, permet à l'infirmière de passer une journée par semaine avec les cinq équipes d'accompagnement. Ainsi, l'introduction de la professionnelle de santé est systématiquement proposée par l'équipe, permettant ainsi une première prise de contact, qui pourra ensuite permettre un rendez-vous individuel à la demande ou sur proposition.

Ces moments favorisent la rencontre et permettent de mieux connaître l'environnement de vie du ménage. Ils visent à instaurer un climat de confiance, pendant lesquelles la professionnelle de santé pourra notamment évaluer le degré d'autonomie ou permettre d'en acquérir davantage, apporter les informations nécessaires à la personne pour prendre en charge son état de santé, évaluer la compliance aux traitements et réaliser au besoin une éducation thérapeutique, observer et évaluer l'état de santé physique et psychique de la personne, au besoin calmer une situation d'angoisse, orienter vers une consultation médicale, et accompagner la personne si besoin, collaborer et coordonner avec les équipes des associations opératrices, des professionnels de la santé tels que le médecin traitant, les spécialistes et les autres intervenants autour du ménage.

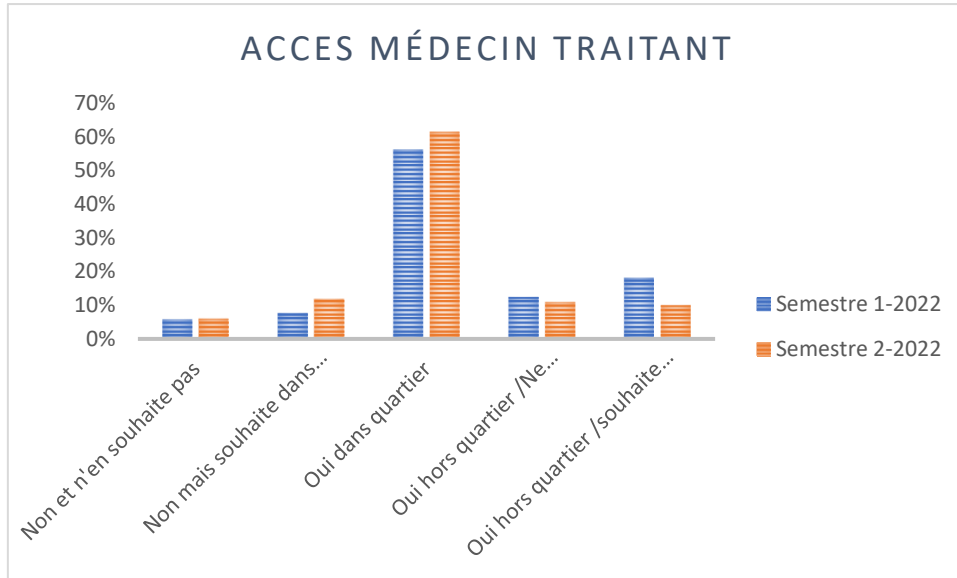


Lors des entretiens infirmiers, l'écoute et l'évaluation des besoins permettent une proposition d'orientation chez un/les spécialistes. La prévention et l'éducation thérapeutique sont des outils complémentaires pour permettre l'accès à l'information.

### 3.4- L'accès au logement facilite-t-il l'accès aux soins ?

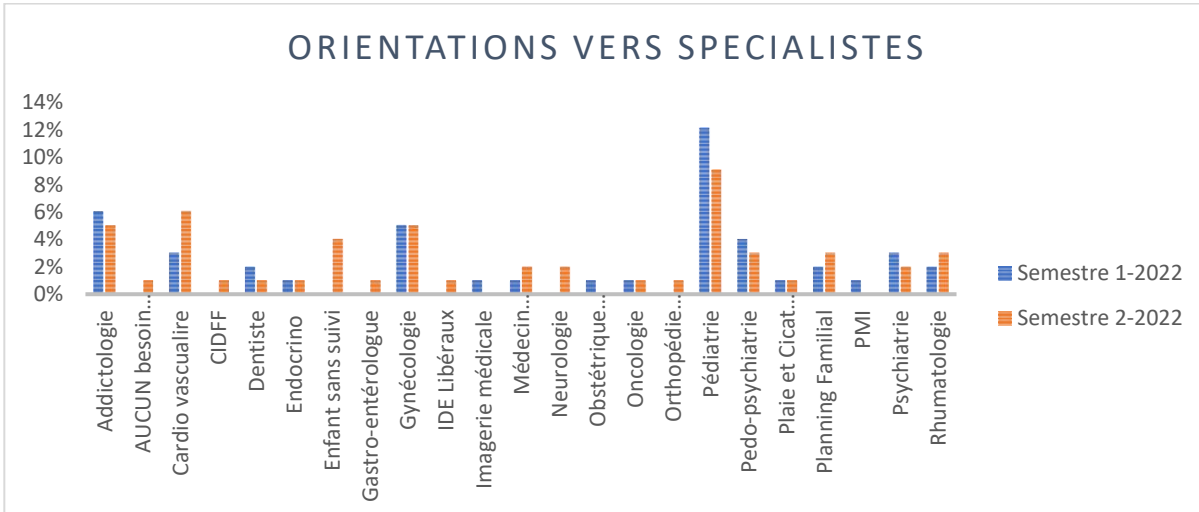
#### *Accès au médecin traitant*

Lorsque l'accès à un médecin traitant est abordé, on observe que la majorité des ménages ont pu aller à la rencontre d'un médecin généraliste dans le quartier au cours des six premiers mois. Pour précision, ces ménages sont souvent représentés par des familles avec enfants qui se rapprochent d'un médecin traitant avec les petits maux des enfants arrivants rapidement au cours du premier semestre.



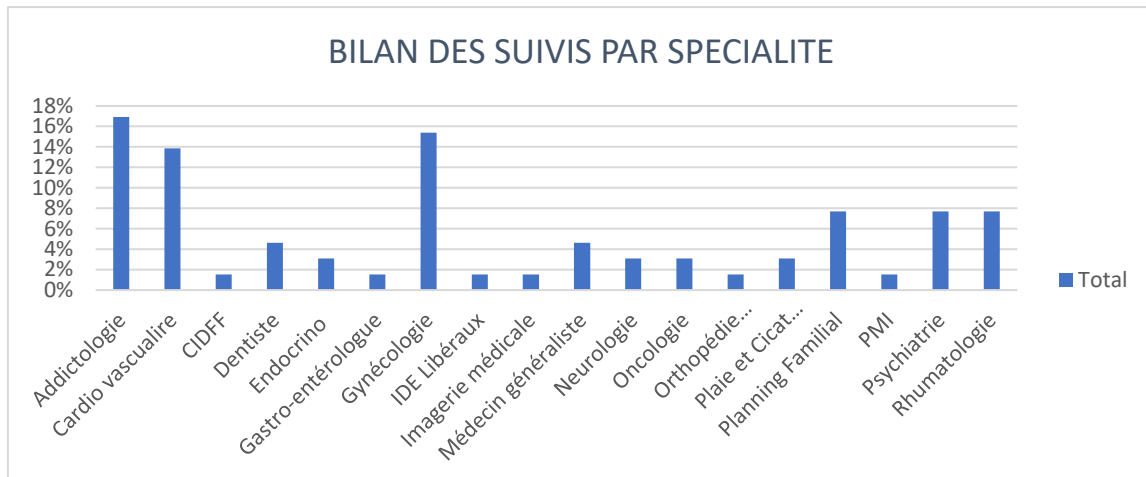
On observe une augmentation significative de la présence d'un médecin traitant dans le quartier lors du second semestre. Nous pouvons supposer qu'elle est représentée par les personnes qui avaient un médecin traitant hors quartier et qui souhaitaient en trouver un plus proche de chez eux. Concernant ceux qui n'en n'ont pas ou n'en souhaitant pas, il n'y a pas de changement malgré le travail réalisé.

**Les orientations vers les spécialités** les plus souvent rencontrées au cours de l'année 2022 sont les professionnels de la pédiatrie, de l'addictologie, la médecine cardio-vasculaires et de la gynécologie. Cette année est marquée par la présence du CIDFF qui n'apparaissait pas l'année précédente.



L'intervention de l'infirmière de santé globale permet de consolider l'accompagnement des problématiques de santé des ménages.

Pour faire le lien avec les orientations recommandées ou réalisées auprès des ménages au cours de l'année, on observe que les suivis gynécologiques, en addictologie et en cardiologie qui en découlent sont les plus représentés dans le bilan des suivis par des spécialistes en fin d'année 2022.

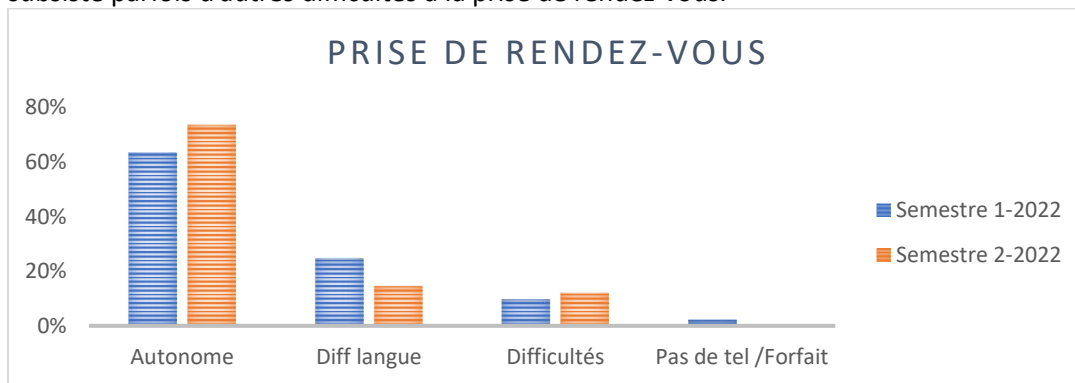


**Autonomie dans l'accès aux soins**

Cette recherche tend à observer si les personnes sont ou tendent à être autonomes dans leurs démarches d'accès aux soins, révélant ainsi leurs ressources et leurs freins. Nous concentrons notre attention sur différentes données tels que :

**L'autonomie et les freins à la prise de rendez-vous**

Nous constatons une nette amélioration de la prise de rendez-vous auprès des professionnels de santé ou des structures médico-sociales au second semestre. Dans certains cas, il s'agit d'un travail d'accompagnement afin que les personnes puissent identifier leurs difficultés et mettre en valeur leurs ressources. L'objectif est que la personne réalise la prise de ses rendez-vous en toute autonomie. Ce qui est étonnant, comme sur l'observation de l'année 2021, c'est que la difficulté de prise de rendez-vous liée à la langue diminue considérablement au cours du second semestre. Difficile d'imaginer que les personnes apprennent à « parler » français au cours de cette année, bien que... Comme observé l'année précédente, cela est exprimé par la peur d'être incompris au téléphone lors de la prise de rendez-vous auprès d'un secrétariat médical. Il subsiste parfois d'autres difficultés à la prise de rendez-vous.



**La compréhension de la problématique santé**

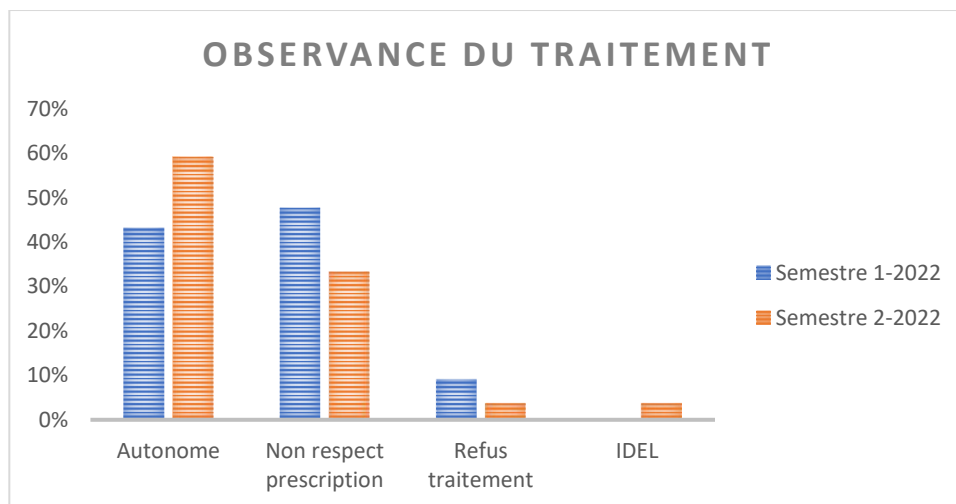
Connaître les causes et ses risques réels ou potentiels de sa pathologie permet de faire des choix éclairés. Cette compréhension tend à amener les personnes à s'engager dans une démarche d'amélioration de leur santé et s'inscrire dans un parcours de soin. On obtient souvent de fait, une observance du traitement médicamenteux associé car ils font le lien avec l'indication des prescriptions réalisées par les médecins.

### La prise et l'observance du traitement prescrit par un médecin

De manière générale les personnes ne questionnent pas leurs médecins pour comprendre leur pathologie et l'indication des traitements prescrits. La prévention et l'éducation thérapeutique sont essentielles pour assurer une observance du traitement.

L'éducation thérapeutique est un processus éducatif qui permet aux patients de mieux comprendre leur état de santé, leur traitement et les changements de mode de vie nécessaires pour améliorer leur santé. L'éducation thérapeutique peut également aider les patients à prendre des décisions éclairées sur leur traitement, en leur fournissant des informations sur les effets attendus et secondaires des médicaments, les interactions médicamenteuses et les alternatives de traitement. L'objectif principal de l'éducation thérapeutique est d'aider les patients à devenir des partenaires actifs dans la gestion de leur santé.

L'observance du traitement se réfère à la mesure dans laquelle un patient suit les recommandations des professionnels de santé. Pour cela il est nécessaire d'obtenir le consentement de la personne. Ce qui suppose une aptitude à comprendre les informations, une situation et ses conséquences. Une capacité à mettre en balance des avantages et des inconvénients des thérapeutiques proposées et exprimer ses choix.



Il existe un lien étroit entre l'éducation thérapeutique et l'observance du traitement. En effet, l'éducation thérapeutique peut améliorer le respect de la prescription médicale et au mieux, l'adhésion thérapeutique en aidant les patients à comprendre l'importance de leur traitement, en leur apprenant comment prendre correctement leurs médicaments et en leur fournissant des conseils pratiques pour surmonter les obstacles à l'observance. Il est dommage de se contenter de la compliance du patient.

### Les moyens de déplacement pour se rendre sur le lieu du rendez-vous

Ils doivent également être pris en compte. Quand on parle d'accès aux soins, on parle aussi d'accessibilité, il est donc important de souligner cette donnée. L'accès aux soins devient plus difficile lorsque les médecins et les spécialistes sont géographiquement inaccessibles. S'il est généralement possible de trouver un médecin généraliste près de chez soi sans prendre les transports en commun, ce n'est pas le cas des spécialistes. En conséquence, les professionnels de la santé se trouvent le plus souvent dans les hôpitaux. S'ils sont installés dans la cité, ils demandent souvent des frais supplémentaires tel que les dépassements d'honoraires en fonction de leur convention.

L'accessibilité des transports en commun peut être particulièrement importante pour les personnes qui ne disposent pas de leur propre moyen de transport, telles que les personnes âgées, les personnes handicapées ou les personnes à faible revenu. Le réseau de transport de Montpellier peut jouer un rôle important dans

l'accès aux soins de santé pour les habitants de la ville et de sa région. En effet, le réseau de transport en commun de Montpellier, comprenant les tramways, les bus et les trains, permet aux patients de se rendre aux centres de soins de santé, tels que les hôpitaux, les cliniques, les centres de santé et les cabinets médicaux. Permettant ainsi un accès facile et abordable aux centres de soins de santé.

Le réseau de transport de Montpellier comprend également des services de transport médical, tels que les ambulances et les taxis médicaux, qui peuvent aider les patients à se rendre à leurs rendez-vous médicaux, en particulier pour les patients ayant des besoins spécifiques de transport pour des raisons de santé.

### 3.5- Conclusion de l'analyse

La précarité peut avoir de graves conséquences sur la santé physique et mentale des individus. Les personnes vivant dans des conditions de précarité, telles que le manque d'emploi, l'insuffisance de revenus, l'absence d'accès à une alimentation saine et à un logement adéquat, sont plus susceptibles de souffrir de maladies chroniques. La précarité peut également avoir des effets négatifs sur la santé mentale, notamment en augmentant le risque de troubles de l'anxiété et de la dépression. De plus, les personnes en situation de précarité ont souvent un accès limité aux soins de santé, ce qui peut entraîner des retards de diagnostic et des traitements inadéquats.

Pour améliorer la santé des personnes en situation de précarité, il est essentiel de s'attaquer aux facteurs sociaux, économiques et environnementaux qui contribuent à la précarité. Cela peut inclure des politiques pour améliorer les conditions de travail, augmenter l'accès à une alimentation saine et abordable, garantir l'accès à un logement sûr et adéquat, et améliorer l'accès aux soins de santé.

**Points de vigilance :** Un volume d'activité qui tend à se développer et vient interroger une perspective d'élargissement de l'équipe. En effet la rencontre régulière de toutes les personnes en logement, l'accompagnement vers le soin prends parfois beaucoup de temps. Une file active trop importante pour une infirmière à 0,80 ETP pourrait bientôt ne plus suffire pour répondre aux besoins des personnes. Nous devons prendre en compte le nombre de ménages dont le bail a glissé et qui peuvent solliciter l'intervention de l'infirmière dans le cadre du droit de suite qui doit répondre au maintien d'un lien aussi longtemps que de besoin. De plus, en collaboration avec la professionnelle chargée de mission sociale, la fonction de l'infirmière sur la plateforme Logement d'Abord est élargie sur des missions de coordination et d'animation des différentes instances avec les équipes.

## IV- Participation et implication des publics

En 2022, la Plateforme Logement d'Abord a pu développer diverses actions en faveur de la participation et l'implication des personnes concernées. Ces actions, portées globalement par l'équipe à l'échelle du Bail d'Abord, et plus spécifiquement par la chargée de mission Participation à une échelle plus large, ont permis d'impulser une démarche auprès des personnes concernées et des professionnels qui les accompagnent, dans une perspective de développement du pouvoir d'agir de chacun.

### 4.1- Proposer et animer des actions collectives régulières avec les locataires du Bail d'abord

#### *Les Petits-Déjeuners du Logement d'Abord*

La première étape de lancement d'instances participatives au sein du Bail d'Abord s'est engagée par la mise en place de Petits-déjeuners du Logement d'Abord. Partant de l'expression d'un sentiment d'isolement dans le logement par certains locataires, et de l'absence de lieux ou d'espaces favorisant la rencontre et le collectif, les Petits-Déjeuners ont pour objectifs d'amorcer une dimension collective, en permettant une rencontre de l'ensemble des personnes concernées, dans un climat convivial. In fine, l'émergence d'un collectif de locataires Bail d'Abord peut être visée.

En 2022, 5 petits-déjeuners ont été organisés au salon du Belvédère du Corum, salle mise à disposition gratuitement par la Mairie, en janvier, avril, juin, septembre et décembre. Une fréquentation moyenne d'une dizaine de locataires par instance est relevée. Également, l'ensemble des professionnels qui accompagnent les ménages sont conviés, ainsi que certains partenaires associatifs et institutionnels : Métropole, DDETS, SIAO, Fondation Abbé Pierre.

Ces temps ont permis d'échanger sur les différents formats de la participation, et de voir émerger des projets ou souhaits d'ateliers collectifs, pour et par les locataires. Ainsi, avec l'appui et le soutien de l'association « Les Ziconofages », un projet de création d'un film participatif, présenté lors d'un petit-déjeuner, a pu voir le jour.

#### **4.2- Valoriser le savoir expérientiel individuel des locataires du Bail d'abord :**

##### *Ateliers vidéo participatif*

Dans un objectif de valorisation des compétences, de valorisation de la parole et des récits de vie des locataires du Bail d'Abord, ainsi que de leur expérience du dispositif et de l'habiter, un projet de production de film, de manière participative, a été proposé, co-animé par la chargée de mission Participation et un membre de l'association *Les Ziconofages*

D'avril à juillet 2022, 8 ateliers se sont déroulés, dont un atelier préliminaire et un atelier de clôture, dans différents lieux. Le projet a mobilisé, sur la durée, 4 locataires du dispositif, qui se sont impliqués tant devant que derrière la caméra (scénario, montage, témoignage, filmage, observation, captation du son, ...).

Une première projection du film a eu lieu lors du 3<sup>ème</sup> petit-déjeuner du Logement d'Abord, en juin 2022, en présence de l'ensemble des participants au projet. Il a ensuite été diffusé lors d'un séminaire régional d'étude organisé par la Fédération des Acteurs de la Solidarité – Occitanie, « La participation, une fin en soi ? », aux représentants des instances de pilotage et financement du dispositif, ainsi qu'à un groupe d'étudiant en travail social.

Outil de promotion du dispositif sur la scène publique, les conditions de sa diffusion ont été définies par les participants et la projection du film reste soumise à leur accord systématique, et à l'unanimité.

##### *Ateliers d'écriture et d'expression*

D'Aout à Octobre, des ateliers « d'expression par le crayon » ont été proposés aux locataires du Bail d'Abord par la Chargée de mission Participation et une professionnelle d'accompagnement du Bail d'Abord.

De manière croisée avec les autres instances de participation proposées, ces ateliers ont pour objet de permettre la rencontre et la création de lien entre personnes concernées, d'encourager et faciliter l'expression de personnes en situation de précarité, et de valoriser la parole et l'expérience. Plus spécifiquement, ils proposent :

- une participation multiforme aux locataires du Bail d'abord à travers l'outil « crayon » (écriture, dessin, ...)
- un atelier distrayant basé sur des « jeux » d'expression ;
- de favoriser l'émergence d'échanges d'expériences et de connaissance de lieux ressources dans la cité ;

Les productions réalisées lors de chaque atelier ont été réunies au sein d'un recueil, transmis à l'ensemble des participants au projet.

##### *Une participation qui s'ouvre vers l'extérieur*

La dynamique engagée en faveur de la prise de parole des personnes concernées et la valorisation de leurs expériences a permis d'élargir les formes de participation proposées vers l'extérieur. Ainsi, lors des trois journées de formations sur le Logement d'abord, organisées par l'URIOPSS, des locataires ont participé aux temps d'échanges avec les professionnels inscrits. Elles ont été invitées à discuter autour des principes du

Logement d'Abord, les mettre en regard avec leur propre expérience du dispositif, et partager ainsi leurs savoirs expérientiels, leurs retours, leurs propositions d'évolution et pistes d'amélioration du dispositif, mais aussi, plus largement, des rapports entre travailleur social ou bailleur et personnes concernées. Dans une même optique, des locataires volontaires ont été accompagnées par la chargée de mission Participation à des instances du Conseil Régional des Personnes Accompagnées d'Occitanie.

#### **4.3- Développer des outils et travailler avec les professionnels du secteur sur leurs pratiques pour aller davantage vers une logique d'empowerment**

Dans le développement de sa mission, au-delà du dispositif Bail d'Abord, la chargée de mission Participation est allée à la rencontre de multiples acteurs du secteur de l'AHl et de la veille sociale du territoire (participation à des réunions, groupes de travail et comités de coordination, temps d'immersion...).

Également, un état des lieux des instances de participation au sein des structures d'hébergement d'insertion du territoire montpelliérain a pu être réalisé et présenté à la Métropole et à la DDETS, à la fin de sa mission.

Enfin, des outils ont été développés pour favoriser l'émergence de démarches participatives, et notamment :

- la création d'un document d'orientation sur la participation des publics, listant les différentes possibilités de participations possibles sur le territoire.
- la création d'un guide de bonnes pratiques de conception et de conduite de démarches participatives avec les personnes éloignées du logement.

#### **V- perspectives et enjeux pour 2023**

L'année 2022 marque la fin du Plan quinquennal et vient faire le bilan des actions déployées dans ce cadre. Fin septembre, en clôture du congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat, le ministre délégué à la ville et au logement a annoncé le lancement d'un second plan quinquennal, sans pour autant en préciser les contours. Les perspectives pour 2023 et suivantes, au niveau local, semblent imprécises et souffrent d'une absence de recrutement sur des postes clés, pour un portage politique, institutionnel et financier fort.

Le dispositif Bail d'Abord a été porté en 2022 par l'ensemble des équipes d'accompagnement et par la Plateforme Logement d'Abord, en s'ajustant aux vacances de poste et en mettant en œuvre des processus d'organisation transitoire. Une pérennisation des dispositifs et des moyens dédiés favoriserait probablement une stabilité des effectifs. Également, la construction de pratiques communes et une appropriation des principes fondamentaux du *Housing First* seraient facilités par la réunion en un seul et même lieu des équipes d'accompagnement, dont les postes sont aujourd'hui répartis sur cinq associations du territoire.

L'intégration du poste de la chargée de mission sociale au SIAO, en août 2022, et la perspective de l'ancrage de la Plateforme Logement d'Abord au sein du futur « service public de la rue au logement », à partir de Janvier 2023, vient également interroger le périmètre des actions de celle-ci, auprès des locataires du Bail d'Abord, mais aussi et sans doute plus globalement auprès des personnes en situation de sans-abrisme sur le territoire de la métropole, voire du département, échelle du SIAO. Dans cette optique, la Plateforme pourra poursuivre, de manière plus resserrée, les liens et échanges avec l'ensemble des pôles du SIAO, et plus

spécifiquement avec le chargé de mission Veille Sociale, afin de rejoindre les dynamiques déjà impulsées auprès des acteurs, et envisager la construction de projets communs.



Concernant le poste de l'infirmière et la poursuite de ses missions, il est prévu de réaliser une mise à disposition, par l'association Adages - Regain, auprès du SIAO. Le maintien du lien avec l'équipe de Santé Globale permettra une continuité dans la mise en synergie des partenariats et réseaux ainsi qu'un développement des compétences.

Enfin, sans poste dédié à la participation et l'implication des publics, la Plateforme Logement d'Abord priorise, pour 2023, la continuité des actions telles que les Petits-Déjeuners du Logement d'Abord et l'invitation de locataires à partager leurs savoirs expérientiels lors d'instances de formations ou colloques à destination des acteurs du secteur. Également, elle compte sur la mobilisation des opérateurs de l'accompagnement pour poursuivre la dynamique collective, en proposant des ateliers ou activités à l'ensemble des locataires.

#### **IV- Les missions « Expertes »**

##### **1 – Mission Santé**

#### **Rapport annuel 2022 médecin du SIAO de l'Hérault.**

La mission de santé repose sur le mi-temps du médecin employé par le SIAO.

Son action a permis en 2022 :

- Le recueil des certificats médicaux, permettant de mieux appréhender la vulnérabilité physique et/ou psychologique des personnes sans solution d'hébergement, faisant appel au 115 ; liens avec les travailleurs sociaux partenaires
- Le soutien aux travailleurs sociaux pour les demandes d'admission dans le médico-social notamment, ou toutes questions concernant le médical
- Le soutien des acteurs dans un temps d'urgence critique ou chargé émotionnellement du fait d'éléments médicaux et de l'impossibilité d'intervention rapide d'un autre médecin.
- La participation aux rencontres inter partenariales, commissions d'admission, commission des cas complexes du SIAO, évènements et colloques dans le but de partage d'expérience et de connaissance.
- La remise d'un rapport à l'ARS en septembre, à la demande de la DDETS : Suite à l'appel à projet de l'AERS pour la création en Occitanie de nouvelles places de Lits Halte Soins Santé, d'Equipe Mobile Précarité, d'Equipe Spécialisée en Soins Infirmiers Précarité : Repérage des besoins sur le territoire de l'Hérault, par dispositifs et territoires. Pertinence de la création d'une ESSIP.
- La participation au Conseil Local de Santé Mentale du Cœur d'Hérault
- La mise à disposition sur le dispositif d'accueil d'urgence des réfugiés ukrainiens géré par la Croix-Rouge à Montpellier, pour des consultations de médecine générale, en collaboration avec l'IDE de Santé Globale détachée par Adages Regain, avec les interprètes et IDE de la Croix Rouge (professionnels et bénévoles)

- La préparation d'un support de formation pour une intervention de la FAS « Construire un parcours de santé pour les personnes en situation de précarité »
  - L'engagement d'un état des lieux sur la prise en charge des familles avec enfants, en lien avec l'Equipe Mobile de Soutien aux Familles ; devant le constat de la présence d'« enfants à la rue » cet hiver à Montpellier et de la part grandissante des familles accueillies dans les dispositifs de l'AHI et mis à l'abri à l'hôtel
  - L'exploration de la pertinence, et la construction de la forme et du contenu d'une demi-journée de « sensibilisation » à la Santé Mentale, à destination des travailleurs sociaux et des bénévoles, en collaboration avec le chargé de mission sur la Veille Sociale.

## **2 – Mission juridique & le dispositif Alter**

Indicateurs principaux d'activité / L'offre du SIAO

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) à 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.

**Le dispositif Alter**

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

Parmi les publics les plus sujets à des ruptures de parcours, il a été constaté que les personnes en situation administrative complexe liée à la nationalité sont peu ou pas concernées par la notion même de parcours résidentiel.

En effet, dans le meilleur des cas, elles bénéficient d'un hébergement d'urgence, plus ou moins pérenne, et sans solution de sortie si elles n'ont pas d'accès aux droits et ressources.

De ce fait, elles restent souvent « bloquées » dans des dispositifs (urgence et parfois insertion) au détriment d'une fluidité aussi nécessaire que souhaitée ; la fonction des dispositifs est alors mise à mal (pour l'urgence par exemple – évaluation, premiers accompagnements et orientation) par l'absence de perspectives.

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

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

Parmi les orientations proposées par ce même diagnostic, figure la création d'une « réponse d'hébergement diversifiée comprenant des dispositifs d'urgence moins onéreux et plus adaptés, plus innovants, la mise à l'abri pour les isolés avec un hébergement (abri de nuit + prestations réduites) pérenne pour les publics restant en marge des dispositifs faute de place, des dispositifs collectifs prenant en compte les modes de vie, l'extension du dispositif alternatif'hôtel en hébergement partagé pour des familles pour prise en charge au long cours faute de parcours résidentiels ».

La création du dispositif Alter répond à cette orientation.

**Ce dispositif comprend en 2022, 202 places financées sur la ligne « hébergement d'urgence » du BOP 177.**

**Il est réparti comme suit :**

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

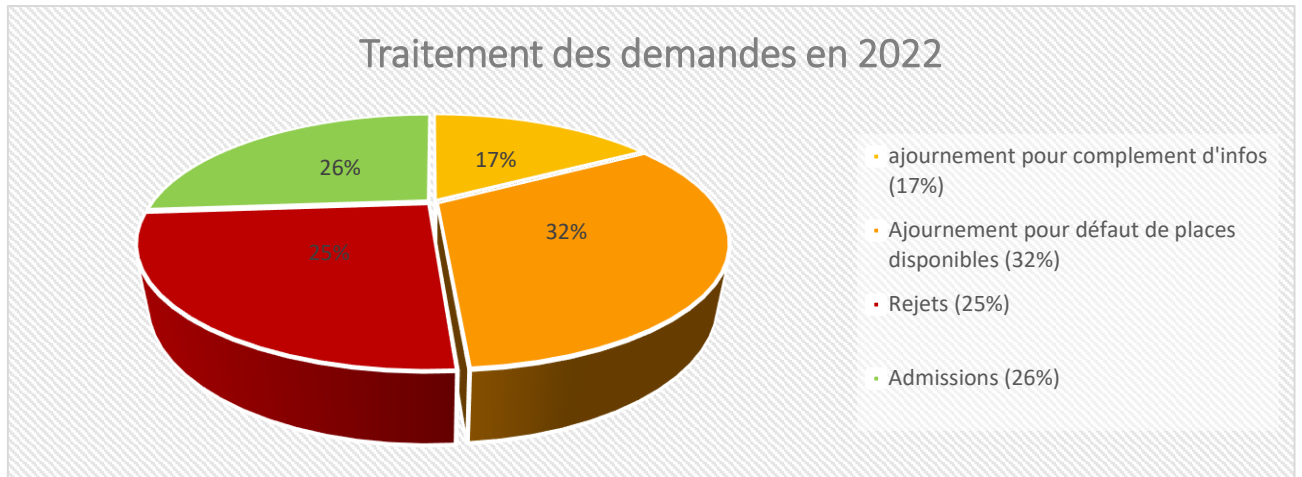
**Alter répond à 3 objectifs principaux :**

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

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

**La commission d'admission Alter :**

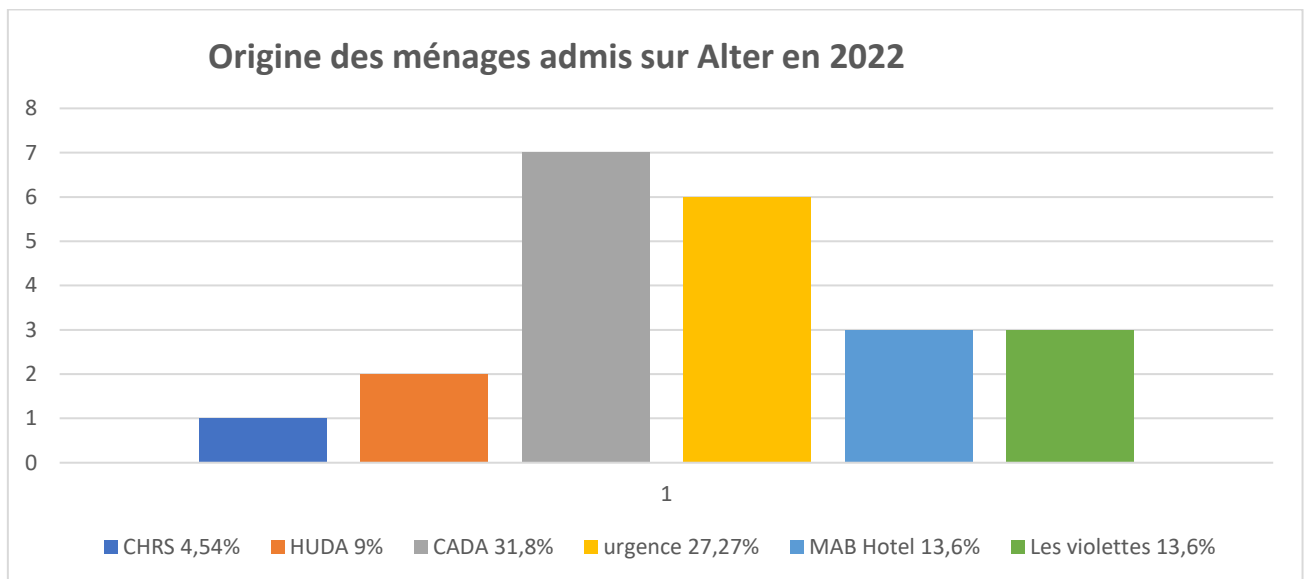
Au cours de l'année 2022, la commission Alter s'est réunie 8 fois soit 7 commissions d'admission, 1 commissions de suivi.



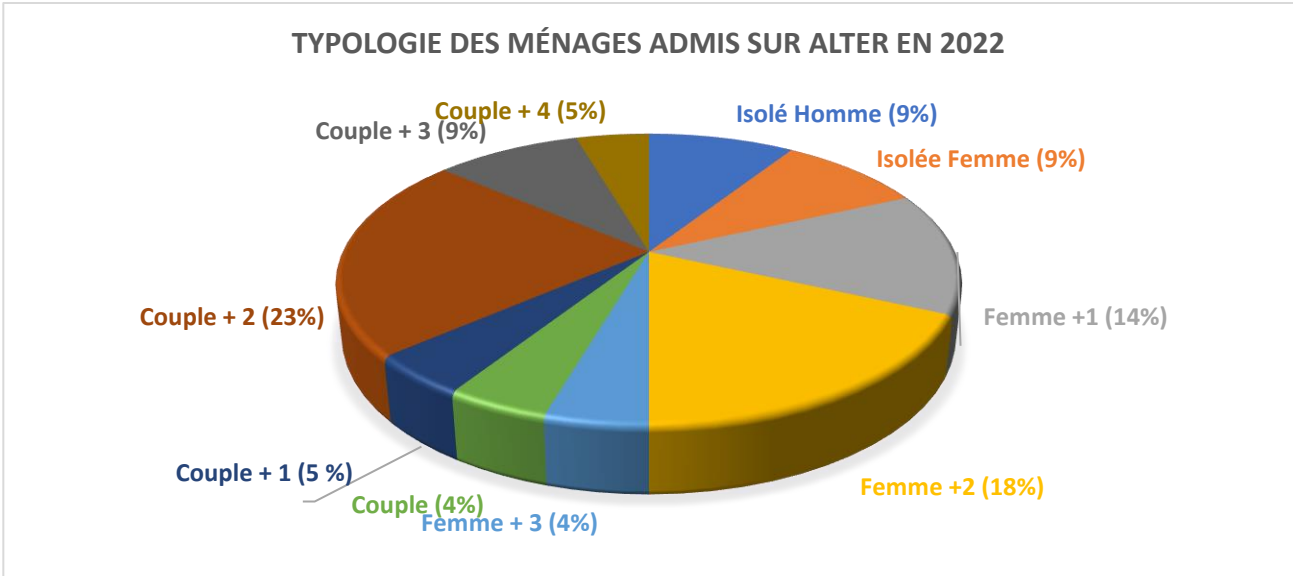
**Nombre de personnes admises sur Alter en 2022 : 67 personnes soit 22 ménages** soit une augmentation de près de 47% par rapport à l'année précédente.

◊ Les décisions d'admissions et les ajournements pour défaut de places sont stables par rapport à l'année précédente (respectivement 26 % et 33% en 2021).

◊ Il y a 25 % de refus d'admissions (23% en 2021) cela correspond à des situations qui ne rentrent pas dans les critères prévus au cahier des charges.



**Près de 54.5 % des ménages admis en 2022 proviennent des dispositifs d'urgence et de mise à l'abri. Environ 41% viennent de l'hébergement dédié à l'asile.**



**Typologie des demandeurs :**

**42% de couples avec enfants.**

**36% de femmes isolées avec enfants**

**18% de personnes isolés**

**Alter en chiffres ...**

- Taux d'occupation du dispositif : **99.5 %**
- Au 31/12/2022, **59 ménages étaient présents soit 201 personnes** dont 103 adultes (Certains enfant sont majeurs)
- Durée moyenne de PEC : **2 ans et 7 mois**. Cette dernière est en baisse de 3 mois par rapport à l'année précédente où la crise sanitaire et les périodes successives de confinement avaient entraîné un retard important dans l'accueil et le traitement des dossiers déposés en préfecture.
- Sorties du dispositif en 2022 : **22 ménages soit 59 personnes. Les sorties sont en nette augmentation depuis l'année dernière (+47%)**

Sorties du dispositif Alter en 2022 (en ménages)			
Chez 1 tiers	1	Résidence sociale	2
Urgence	5	IML	5
Appart relais	2	Parc public	1
CHRS	3	Parc privé	1
Structure Médico-sociale	1	Retour au pays	1

## EN CONCLUSION

Une des singularités du SIAO tient au fait que nous ne pouvons jamais considérer la seule situation individuelle d'une personne à la rue, tout aussi légitime qu'elle soit à aboutir. Le regard porté par l'équipe est forcément collectif, puisque nous avons pour mission de faire se répondre « offre et demande », dans un contexte de rareté de ressources disponibles avec une valeur forte de traitement équitable. Nous devons évaluer, sur l'ensemble des situations, quelles sont celles à qui nous devons prioritairement répondre, et à partir de quels critères de régulation.

De même, nous sommes au cœur et en interaction avec un nombre important d'acteurs diversifiés aux enjeux et contraintes multiples, parfois contradictoires, et souvent tout aussi légitimes. Ils sont chacun dépositaires d'une connaissance expérientielle du sans-abrisme et du mal-logement. Elus, financeurs, décideurs, bailleurs sociaux, institutions et associations du travail social, de la santé, de l'emploi, du logement, associations de veille sociale, secteur associatif militant, fédérations et fondations, organismes de formation, acteurs de la recherche, associations représentantes des personnes accompagnées, personnes accompagnées elles-mêmes, médias. Nous avons pour mission de faciliter leur articulation dans un objectif commun de lutte contre le sans-abrisme.

Notre positionnement professionnel se situe entre éthique de conviction et éthique de responsabilité : nous luttons, de notre place, contre le sans-abrisme et le mal logement, dans une perspective de meilleure réponse au public, la plus juste et efficace possible, tout en étant lucides sur les ressources disponibles au moment, leurs conditions d'accès et la gestion que cela suppose.

Nos techniques et méthodologies d'intervention sont majoritairement issues du travail social, et du médical pour notre infirmière et notre médecin : accueil inconditionnel téléphonique, évaluation, orientation, suivi des parcours, accompagnement social temporaire des personnes mises à l'abri à l'hôtel et des locataires du dispositif bail d'abord, mise en place d'actions collectives, partenariales, accompagnement direct de la participation des publics, veille professionnelle, expertise et production d'études, participation à la formation initiale et continue des professionnels du secteur, des bénévoles, des étudiants. Elles s'appuient également sur la sociologie, l'analyse statistique, le droit, les sciences humaines et sociales.

Loin de se réduire à un « organisme gestionnaire », le SIAO est aujourd'hui un véritable acteur du travail social.

En 2023, nous devons accompagner le changement de fonctionnement et d'organisation du SIAO, avec :

- un changement de modalité de gouvernance : mise en place d'un comité stratégique partenarial incluant des acteurs tels que les personnes accompagnées, les associations opératrices, les EPCI, les bailleurs sociaux, le Département en particulier dans sa compétence action sociale, logement, protection de l'enfance et des personnes vulnérables, l'ARS, le secteur de l'addictologie, le secteur pénitentiaire<sup>7</sup>..., définissant d'un commun accord les orientations stratégiques du SIAO dans une perspective de mutualisation des connaissances sur les besoins du public et des structures, et des moyens pour y répondre ; une attention particulière devra être portée à l'intégration dans cette instance d'un nombre conséquent de personnes concernées ;

---

<sup>7</sup> Se conférer à la composition du comité stratégique opérationnel, dans le guide qui accompagne la mise en œuvre de la circulaire.

- définition d'un projet de service global ;
- un changement inévitable de gestion des ressources humaines, impactée par l'augmentation de la taille de l'équipe, par de nombreuses modifications dont les revalorisations salariales, la mise en place d'un CSE du fait du nombre grandissant de salariés, les négociations nationales en cours autour d'une nouvelle convention collective unique... ; Il est également nécessaire d'assurer la formation continue des équipes du SIAO afin qu'elles restent en mesure d'accompagner les innovations du secteur et soient outillées pour le faire, et de poursuivre la démarche d'analyse des pratiques engagée. Les fonctions supports ont besoin d'être renforcées, et certains pôles également atteignent des limites d'activité ; si nous voulons fournir, par exemple, une meilleure couverture départementale et une plus grande proximité de nos instances en réponse aux besoins des territoires, étoffer notre connaissance des réalités, offres et besoins, il est difficile d'envisager de pouvoir le faire sans renforcer d'un poste la veille sociale, et également étoffer le service insertion en lien avec le Département dont quasi la moitié des orientations émane. Il en est de même pour l'ensemble des pôles.
- l'entrée dans de nouveaux locaux adaptés au besoin et à la taille de l'équipe, tout en permettant son évolution dans les années à venir ;
- Une recherche de diversification des financeurs de l'action afin de répondre aux enjeux de façon plus satisfaisante, et assurer de façon stable les moyens de financer notre projet de service, répondre au besoin du secteur et à notre mission de service public de la rue au logement.
- Le développement de la communication : diffusion des éléments d'observation sociale, déploiement de nouveaux outils pour recueillir et qualifier le besoin, l'objectiver, circulation des informations liées au secteur (formations, recrutements, actions sur le territoire, projets et appels à projets, textes de loi, expériences inspirantes, appels à dons, actions solidaires,...) ; communications favorisant la coordination des premières réponses dans les situations de crise et d'urgence ;

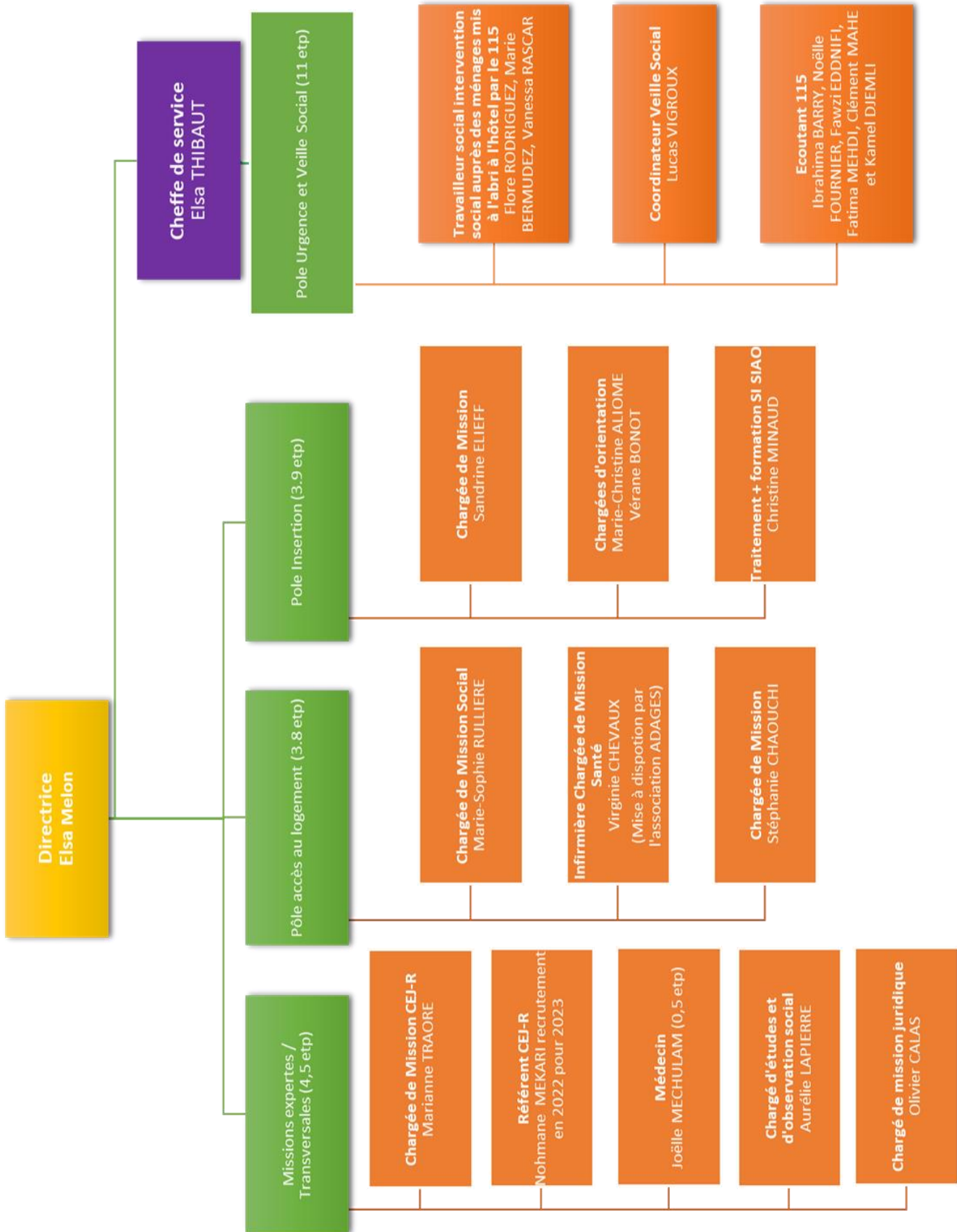
En accord avec la circulaire d'avril 2022,

- \* coordination de la mise en œuvre des évaluations flash et approfondies des situations des personnes qui y consentent,
- \* suivi de parcours des personnes dans l'objectif d'une prévention la plus précoce possible des ruptures, en particulier d'accompagnement médico-social et lors des sorties d'institutions, l'accompagnement de l'accès aux droits, et le soutien dans l'accès le plus direct possible à un logement ou une solution d'habitat (qu'elle soit collective, semi-collective ou individuelle) adaptée au besoin et à la demande des personnes
- \* développement de la veille sociale et de la coordination des acteurs de l'urgence et de première ligne
- \* développer l'observation sociale.

# ANNEXES



## Annexe 1 : Organigramme



## Annexe 2 : La soirée organisée à Tropisme

**SIAO 34**

# Soirée Tropisme du 22 Juin

---

**Objectifs**

- Créer un évènement culturel avec plusieurs associations
- Mettre en lumière et changer le regard sur les femmes en grande précarité
- Construire l'évènement avec des femmes vivant une situation des grande précarité
- Créer des rencontres entre personnes avec et sans domicile pendant la soirée



**SIAO 34**

### *L'organisation de la soirée*

- 3 reunions
- 3 ou 4 femmes connues du CAARUD à chaque fois
- Une organisation assez fluide





*Des stands associatifs*



*Petit spectacle intimiste  
compagnie La Grande Echappée*



*Les extraits du film « Les échappées »*



SIAO 34

*L'exposition de Stéphanie, d'Ingrid et d'AREA*



SIAO 34

*Qui a suscité des échanges pendant le film..*



SIAO 34

*Et après...*

