

Rapport d'activité 2023

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

SIAO 34



Partie 1 – Présentation du SIAO-Hérault.....	7
I. Contexte socio-économique.....	7
II. Gouvernance.....	8
III. Ressources humaines	10
Partie 2 – Activités du SIAO-Hérault.....	12
I. Pôle Urgence et Veille Sociale	12
1. Coordination de la veille sociale	12
A. Être ressource.....	12
a. Être ressource au quotidien	12
b. Les outils	12
c. Participation à des projets partenaires	12
B. Observation sociale	13
a. Difficultés méthodologiques pour les remontées quantitatives.....	13
b. Des remontées utilisées pour éclairer les pouvoirs publics et structurer l'action collective du secteur.....	13
C. Répondre aux besoins	14
a. Le projet « Prendre soin de Soi à la rue ».....	14
b. Le Parlons Clichés	15
c. Séances d'analyse de la pratique	16
d. Projet dans le Bassin de Thau.....	16
D. Axe transversal Formation / Information.....	17
a. Module socle du B.a-ba sur le sans-abrisme	17
b. Sensibilisation sur les troubles mentaux	17
c. Table ronde avec les professionnels.....	18
2. Dispositif 115	18
A. Les appels au 115.....	18
B. Les demandes formulées.....	18
a. Les demandes de prestation	18
b. Les demandes d'hébergement	19
c. Les demandeurs d'hébergement.....	22
C. Les réponses apportées aux demandes d'hébergement	23
a. Les demandes d'hébergement non pourvues.....	23
b. Les demandes d'hébergement pourvues	24
D. L'offre d'hébergement.....	28
a. Détails de l'offre d'hébergement et des personnes hébergées.....	28
3. L'intervention sociale auprès des ménages de l'hôtel 115	29

A.	Travailler « l'attente » dans un contexte « d'urgence » : accompagner les ménages mis à l'abri à l'hôtel par le 115	29
B.	L'émergence des compétences et du pouvoir d'agir des personnes accompagnées	29
II.	Pôle Insertion.....	30
1.	Les demandes reçues	31
A.	Les demandes transmises au SIAO-Hérault.....	31
B.	Le profil des demandeurs	33
2.	Le traitement des demandes en 2022.....	36
3.	Les demandes sur liste d'attente.....	36
4.	Les ménages orientés	38
5.	Les ménages entrés sur un dispositif	39
6.	Les sorties de dispositifs	42
7.	L'offre d'hébergement et de logement adapté.....	43
8.	Quelques faits notables en 2023	44
A.	L'ouverture des nouvelles pensions de famille	44
B.	Le développement des mesures AHM (Accompagnement Hors Les Murs).....	45
III.	Pôle Accès au logement.....	47
1.	Mission de labellisation de la priorité 2 du PDALHPD et relogement en parc social. 47	
A.	Traiter les demandes de priorité transmises par les travailleurs sociaux référents des ménages.....	47
B.	Valider la priorité 2 AHI aux ménages prêts au relogement dans le parc social....	51
a.	Mobilité des ménages reconnus prioritaires.....	51
b.	Composition familiale des ménages reconnus prioritaires	52
c.	Ménages bénéficiaires de la protection internationale (BPI) reconnus prioritaires	52
d.	Taille des ménages reconnus prioritaires et typologies adaptées de logement	52
C.	Mettre en avant les dossiers prioritaires complexes ou anciens auprès des bailleurs sociaux	53
D.	Transmettre à la plateforme AVDL les dossiers des ménages reconnus prioritaires pour lesquels un accompagnement est préconisé.....	54
E.	Traiter les propositions de logements sociaux réservés au contingent préfectoral	55
a.	Typologie et localisation des logements transmis au SIAO-Hérault.....	56
F.	Suivre les dossiers des ménages prioritaires 2 AHI jusqu'au relogement	57
a.	21 refus « légitimes »	58
b.	37 refus « abusifs ».....	59

G.	Objectifs 2023 : 371 ménages relogés.....	59
a.	Hébergement initial des ménages relogés	60
b.	Typologie et localisation des logements attribuées aux ménages relogés	61
H.	Réalisation des objectifs de relogement	62
2.	Mission de résorption des bidonvilles - Commission relogement bidonvilles – CRB.	63
A.	Identifier les ménages prêts au relogement avec bail glissant en parc social	63
a.	Animation de la CRB	63
B.	Assurer le lien avec les bailleurs sociaux.....	66
a.	Mise en place d'une commission spécifique avec les bailleurs sociaux	66
b.	Mise en place d'un partenariat avec la Métropole	67
c.	Etude des offres de logements faites par les bailleurs sociaux.....	67
d.	27 Propositions de logements faites par les bailleurs sociaux.....	67
e.	Mise en relation des bailleurs sociaux et des associations assurant le suivi social des ménages.....	68
f.	10 entrées en logement social avec bail glissant en 2023	68
g.	5 Ménages devenus locataires en titre en 2023	69
3.	La Plateforme Métropolitaine d'Accompagnement Logement d'Abord	70
A.	Ses missions.....	70
B.	Le dispositif Bail d'Abord	71
a.	Evolutions du dispositif en 2023.....	71
b.	Profils des ménages candidats au Bail d'Abord.....	72
c.	Accès au logement dans le cadre du dispositif	73
C.	Les instances inter-équipes, des temps de réflexion et d'évolution des pratiques d'accompagnement.....	76
D.	Axe santé	77
a.	Missions spécifiques de l'infirmière de la Plateforme	77
b.	Quelques données.....	78
c.	L'accès au logement facilite-t-il l'accès aux soins ?.....	79
d.	Points de vigilance	81
E.	Participation et implication des publics	81
a.	Propositions et animation d'actions collectives régulières.....	82
b.	Valorisation des compétences et du savoir expérientiel individuel	82
IV.	Les Missions transversales.....	84
1.	Système d'information	84
2.	Mission Santé.....	84

A.	L'appui technique aux régulateurs du 115 et aux travailleurs sociaux des dispositifs du secteur de l'AHl	84
B.	L'observation des besoins et la remontée des besoins aux tutelles	85
C.	Le soutien des acteurs	85
3.	Mission Juridique et le dispositif ALTER	86
A.	Indicateurs principaux d'activité	86
B.	Le dispositif Alter	87
C.	La commission d'admission Alter	88
D.	Alter en chiffres	90
4.	Mission experte Jeunesse	90
A.	Le volet hébergement / logement CEJ-R	91
a.	Les places fléchées CEJ-R	91
b.	Les demandes d'hébergement d'urgence	91
B.	L'animation au sein des consortiums	92
C.	Réflexion et collaboration	92
D.	Le décroisement et interconnaissance	93
E.	Contrat engagement jeune volet rupture en Cœur d'Hérault	93

Le mot du Président

« C'est en allant vers la mer qu'un fleuve reste fidèle à sa source » (Jean Jaurès)

2 choses à ajouter à cette simple citation :

Au-delà des apports de la source initiale nous devons rester attentifs aux apports des divers affluents qui viennent grossir le fleuve.

N'hésitons pas non plus à puiser de notre eau pour arroser et raviver les rives.

Je ne doute pas que ce soit l'axe de travail souhaité par notre Comité Stratégique Partenarial.

Un grand merci à tous ceux qui œuvrent au sein de notre démarche :

Membres et salariés de l'association SIAO Hérault, ainsi que de toutes les associations partenaires ;

Merci à nos partenaires « pouvoirs publics » acteurs de solidarité et financeurs ;

Bienvenue à ceux qui nous rejoindront au titre des personnes accompagnées.

Merci à chacun de vous. Nous avons encore plein de choses à faire ensemble.

Partie 1 – Présentation du SIAO-Hérault

I. Contexte socio-économique

Le département de l'**Hérault** est en 2023 le **4^{ème} département le plus pauvre de France Métropolitaine**, le 4^{ème} département avec le taux le plus important de chômage, Montpellier étant la 5^{ème} ville la plus chère de France en matière de logements.

Cette situation sociale de grande pauvreté préoccupante est partagée par les départements voisins (Aude, P.O, Gard...) et nécessite l'octroi de moyens plus importants et une répartition des moyens alloués plus équitable.

Les travaux menés dans le cadre de l'évaluation du dernier PDALHPD ont pu faire émerger sur le territoire un besoin de plaidoyer commun renforcé d'une observation sociale coordonnée par le SIAO pour l'ensemble du département car l'ensemble des acteurs, toutes institutions confondues, partage les mêmes constats de pénurie de ressources dans un contexte socio-économique très dégradé.

Le secteur A.H.I. est durement impacté par la crise de recrutement et le turn-over. Les mouvements sociaux se multiplient et les acteurs réclament reconnaissance et revalorisation des salaires et des conditions de travail. Les discussions sur la réforme de nos conventions collectives peinent à aboutir.

Par ailleurs, le secteur A.H.I. est un secteur spécialisé, inscrit dans un paysage plus vaste et pensé en articulation avec le droit commun. Or, de nombreuses institutions du droit commun alertent sur la pénurie de moyens nécessaires à leur action (Sécurité Sociale, CAF, Hôpital, Conseil Départemental, etc...) et sur le resserrement de leur périmètre d'intervention entraînant un débordement de certaines problématiques sur le secteur spécialisé.

C'est particulièrement le cas, par exemple, pour la santé, qu'elle soit psychique ou somatique, laissant les professionnels qui accompagnent les publics démunis face à un besoin qui les dépasse. De nombreuses formations sont proposées permettant un meilleur outillage face à ces problématiques (sensibilisation à la santé mentale, réduction des risques, vieillissement, accompagnement en fin de vie, prévention du suicide...) mais les lieux d'accueil ne sont pas toujours adaptés pour le faire de façon satisfaisante ou digne. Ainsi par exemple, les lieux d'hébergement d'urgence accueillent de plus en plus de problématiques complexes mêlant situations administratives bloquées, handicap et dépendance, avec une urgence vitale et des besoins de soins quotidiens, sans professionnel ou équipement spécialisé (par exemple pour faire les douches, les toilettes).

Les structures du secteur A.H.I poussent leurs murs, adaptent de manière créative l'accueil au besoin, mais touchent leurs limites quand ces situations se multiplient au sein d'un même lieu.

Le durcissement des lois sur l'immigration et la volonté en parallèle d'une diminution et transformation des places d'urgence, qui sont aujourd'hui les seules à leur être accessibles, a également un impact massif sur les personnes, les structures, la fluidité des parcours et les accompagnements proposés ainsi que sur les partenaires de première ligne - veille sociale, PASS... – qui voient leur activité croître vertigineusement à moyens constants. La quasi-totalité des accueils de jour du département alertent sur leur situation de saturation actuelle et leur difficulté à répondre aux besoins.

Le nombre d'enfants en situation de rue est préoccupant, la mise à l'abri des personnes en situation de rue s'opère sur des critères de priorisation de plus en plus stricts avec des vulnérabilités de plus en plus importantes.

La tension sur le logement s'accroît, le prix des loyers dans le parc privé empêche les personnes en situation de précarité d'y prétendre et met les associations du secteur en difficulté pour en capter dans le cadre des dispositifs d'IML par exemple, appartements relais...

Le parc social est saturé et notamment à Montpellier, avec : 1 logement attribué pour 7 demandes, des coûts de production qui augmentent entraînant des loyers plus élevés, des taux de rotation qui diminuent, les injonctions à reloger affluent et l'ensemble des spécialistes du logement s'accorde à dire que ce n'est que le début de la dégradation.

II. Gouvernance

Sur le plan national, la mise en œuvre de l'instruction du 31 mai 2022 s'accélère, avec des moyens nouveaux à venir dégagés pour les SIAO ayant pour visée d'en permettre l'application. Parmi les changements, la gouvernance des SIAO est impactée par la mise en place des comités stratégiques partenariaux, dont le premier s'est tenu à Montpellier en octobre 2023.

Le plan logement d'abord 2 a été annoncé afin de poursuivre « les objectifs ambitieux d'accès au logement des personnes sans domicile » et de renforcer « les partenariats organisés autour des SIAO. L'ensemble des acteurs et des territoires seront outillés pour accélérer le Logement d'Abord avec 500 nouveaux postes pour les SIAO, accueils de jour et maraudes. »

Ainsi, la DIHAL souhaite « faire des SIAO les pivots des parcours d'accompagnement vers et dans le logement ». Le plan Logement d'abord 2 précise que :

« Pour proposer des parcours d'accompagnement adaptés et sans ruptures, depuis la rue et jusque dans le logement, il convient de renforcer la coordination active entre les dispositifs et

l'alignement stratégique des différents financeurs. Les SIAO évolueront vers de véritables plateformes opérationnelles permettant de fluidifier les liens concrets au quotidien entre les différents professionnels de l'accompagnement.

Les liens devront être renforcés avec le réseau de partenaires sur l'ensemble des besoins et des publics : associations spécialisées, bailleurs, collectivités territoriales, acteurs de la santé et de l'emploi, Caisses d'allocation familiales et Caisses nationales d'assurance maladie, acteurs de l'accompagnement des jeunes, etc. L'enjeu est de permettre aux SIAO de délivrer un service public de qualité qui ne se concentre pas uniquement sur la gestion de l'urgence, mais qui est capable de construire de véritables parcours d'insertion pour les personnes sans domicile, en prenant en compte la situation globale de la personne.

Le rapprochement avec les autres secteurs sera facilité par le recrutement à titre expérimental de référents thématiques sur les parcours d'insertion vers l'emploi et sur les parcours de soins. L'objectif est de faciliter les co-accompagnements et l'interconnaissance des partenaires, d'améliorer la réactivité, de prévenir la dégradation des situations et d'éviter les ruptures. Une attention particulière sera portée d'une part, aux liens avec les structures de l'insertion par l'activité économique et d'autre part, aux enjeux de vieillissement en lien avec les dispositifs spécialisés. »¹

La gouvernance des SIAO évolue, avec la mise en place du Comité Stratégique partenarial qui a vocation à rassembler tous les acteurs influant la lutte contre le sans-abrisme pour déterminer des axes stratégiques prioritaires communs. 3 chantiers émergent comme prioritaires : l'observation sociale, les pratiques du logement d'abord, les relations entre bailleurs et secteur AHI.

Le SIAO de l'Hérault est une association d'associations du secteur de la veille sociale et AHI bénéficiant de subvention de l'Etat. Son autonomie n'implique donc pas de changement sur ce plan, contrairement à d'autres SIAO.

L'identification du rôle et de la place stratégique qu'occupe le SIAO par les acteurs du territoire est manifeste dans le bilan du PDLAHPD et se traduit par son implication dans de nombreux axes de travail souhaités par les acteurs dans le cadre du nouveau plan.

Également, nous pouvons noter un fort rapprochement des EPCI avec le SIAO, en particulier celui de Montpellier Méditerranée Métropole, territoire de mise en œuvre accélérée de la politique Logement D'Abord, mais également par l'intégration progressive du SIAO dans les Conférences Intercommunales du Logement sur le territoire.

¹https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/20.06.2023_DP_Logement_dabord2.pdf

III. Ressources humaines

Ces orientations ont induit un changement d'échelle pour le SIAO-Hérault qui s'est matérialisé par un déménagement dans de nouveaux locaux, bien plus grands, permettant d'accueillir dans de très bonnes conditions une équipe passée de 18 professionnels en août 2022 à 30 professionnels aujourd'hui, et une activité de coordination plus importante avec l'accueil de nombreuses réunions dans une salle adaptée, une localisation centrale et facilement accessible.

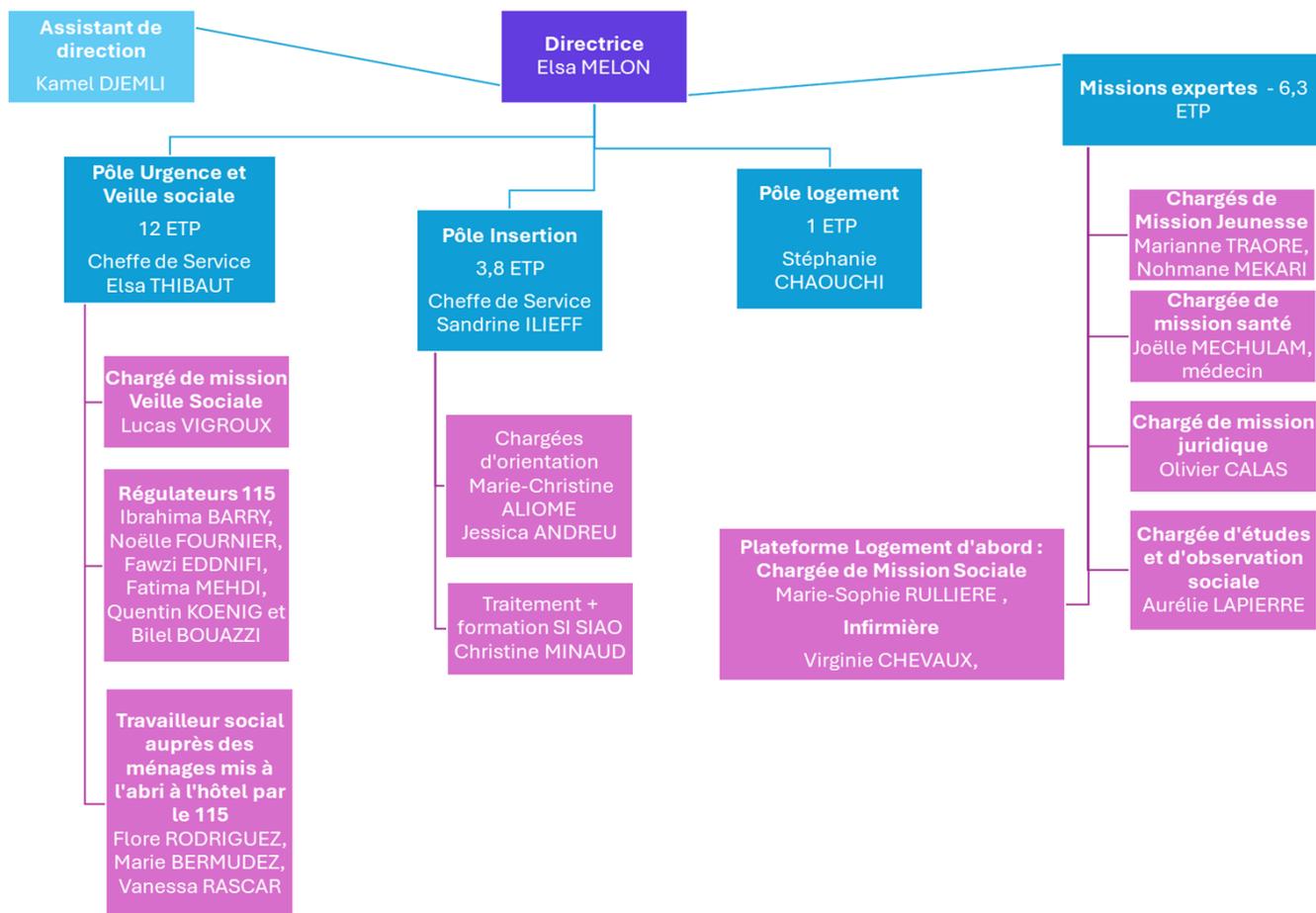
Certaines missions prennent une place plus importante que par le passé : la coordination de la veille sociale, l'observation sociale, l'accompagnement des sorties de bidonvilles... Nous sommes aussi dotés de moyens nouveaux ou expérimentaux, tels les moyens déployés dans le cadre de l'accompagnement des jeunes, ou de la déclinaison du plan logement d'abord par la Métropole Montpellier Méditerranée. Cependant, nous souffrons toujours d'un manque de fonctions supports pour soutenir l'activité. Point positif, l'année 2023 a permis le recrutement d'un assistant de direction en appui avec l'accord de la D.D.E.T.S. pour l'utilisation de fonds dédiés en attente de trouver des moyens pérennes.

Les pôles « historiques » - Urgence, Insertion, Logement – continuent d'accuser une hausse des demandes et du traitement qu'elles nécessitent, à moyens constants pour l'insertion et le logement, mettant nos services en tension, à l'image de l'impact du sans-abrisme sur notre territoire, et de la pénurie de ressources pour y répondre. Pour l'urgence, des moyens nouveaux ont été alloués pour l'accompagnement des ménages mis à l'abri à l'hôtel, avec l'embauche en 2023 d'un 3^{ème} travailleur social, et celle à venir d'un référent veille sociale en appui du chargé de mission, en lien avec la plateforme de mise à l'abri hôtelière portée par Gammes.

Le SIAO est engagé dans la formation des nouveaux professionnels : accueil de stagiaires (master IDS et sociologie, étudiants en travail social), et participation des services dans la formation initiale.

Par ailleurs, forts de nos expérimentations et de notre engagement, nous sommes sollicités régulièrement pour des interventions à destination des professionnels, à la demande de la DIHAL par exemple, de la FAS, de l'UNAFO, ou de nos partenaires.

L'année 2023 a été également marquée par la mise en place d'un CSE et l'élection d'une représentante du personnel et d'une suppléante.



ORGANIGRAME AU 31 DECEMBRE 2023

Partie 2 – Activités du SIAO-Hérault

I. Pôle Urgence et Veille Sociale

1. Coordination de la veille sociale

La mission veille sociale se décline actuellement en 3 niveaux de déploiement :

- Être ressource sur le territoire, par une bonne connaissance des acteurs et des dispositifs, ainsi que par la mise à disposition d'une information actualisée ;
- Produire une observation sociale approfondie, en lien avec la Chargée d'étude et d'observation ;
- Répondre collectivement aux besoins et accompagner et coordonner les projets collectifs.

Enfin, la formation / sensibilisation apparaît comme étant un axe transversal.

A. Être ressource

a. Être ressource au quotidien

Le SIAO-Hérault s'inscrit en ressource du secteur de la lutte contre le sans-abrisme, notamment sur la mission veille sociale. Le Chargé de mission peut être sollicité par une institution ou par le tissu associatif pour présenter le secteur, renseigner sur un dispositif en particulier, conseiller dans la mise en œuvre d'un projet pour qu'il s'inscrive en complémentarité du secteur, transmettre des coordonnées, etc.

Le SIAO-Hérault s'assure de l'actualisation de sa connaissance du secteur, notamment à travers des immersions régulières dans les structures (une ou deux fois par mois).

b. Les outils

Il met par ailleurs à disposition une information stabilisée et actualisée, principalement sur les services de première nécessité, sous la forme d'une « plaquette veille sociale » ou de la web application Pratik, construite par la Jeune Chambre Economique et mise à jour par le SIAO-Hérault jusqu'à fin 2023. Le SIAO-Hérault participe au Comité de pilotage du Soliguide pour s'assurer de la complémentarité des outils. Une communication commune est déployée et les deux bases de données sont désormais connectées. L'outil Pratik, en lien avec le Soliguide, se déploie sur l'ensemble du département. Il est nécessaire de l'accompagner pour que les acteurs s'approprient ces outils, en partenariat avec Solinum.

c. Participation à des projets partenaires

Enfin, la mission veille sociale est un appui pour différents projets partenaires. Le SIAO-Hérault fait ainsi partie de plusieurs comités de pilotage : Obsoalim (Observatoire des Solidarités Alimentaires), le projet « précarité menstruelle » portée par le Planning Familial, la préfiguration de l'Observatoire du sans-abrisme, le projet Territoire à Vivre.

Le chargé de mission apporte un appui technique, sa connaissance du secteur et assure le lien. Dix personnes du Bail D'Abord ont ainsi pu être orientées pour être bénéficiaires de la Caisse Alimentaire Commune dans le cadre du projet Territoire à Vivre.

B. Observation sociale

Dans la prolongation d'une connaissance fine du secteur, le SIAO-Hérault contribue, notamment à travers la mission d'Etude et d'Observation, à produire et analyser les remontées quantitatives ou qualitatives des structures partenaires.

a. Difficultés méthodologiques pour les remontées quantitatives

Face à la difficulté méthodologique pour les remontées quantitatives, la mission s'appuie sur le discours des acteurs. La mission Veille sociale y contribue, d'abord à travers la remontée du nombre de personnes rencontrées en maraude ou en accueil de jour (une synthèse des évolutions sera bientôt produite). Etant donnée les difficultés méthodologiques au moment de la production et de l'exploitation des données, la mission se base aussi fortement sur le discours des acteurs, qu'elle s'efforce de synthétiser.

De nombreux sujets ont été abordés en réunion « Veille Sociale » sous forme de table ronde, puis approfondis en Comité de coordination :

- le non-recours et l'accompagnement vers le droit,
- l'accès aux services de première nécessité,
- la participation,
- les conditions climatiques extrêmes (grand froid, canicule, fortes intempéries),
- le handicap et la dépendance à la rue,
- les jeunes,
- les discriminations,
- les femmes sans hébergement stables,
- l'accompagnement vers le droit et l'accès aux sports, aux loisirs et à la culture.

Une rencontre entre les accueils de jour du département a par ailleurs été organisée pour faire de l'échange de pratiques et mieux identifier les besoins des publics accueillis et des structures.

b. Des remontées utilisées pour éclairer les pouvoirs publics et structurer l'action collective du secteur

L'identification du détail de chaque problématique, des publics concernés, des ressources existantes et des pistes de travail, permettent de mieux appréhender et décortiquer chaque sujet pour y répondre avec plus de précision. Ces remontées permettent d'éclairer les pouvoirs publics (par exemple via la contribution au diagnostic du CCAS pour répondre à l'appel à projet « Territoire Zéro non-recours »), et d'appuyer l'action et les projets collectifs du secteur (voir partie suivante).

À Montpellier, quatre réunions Veille sociale et cinq Comités de coordinations ont eu lieu, avec un niveau de participation respectivement de 40/45 et 15/20 personnes.

Réunion veille sociale du 4 Avril 2023 – tables rondes



Sur le Bassin de Thau, deux réunions Veille sociale, qui ont fait suite aux rencontres des années précédentes, ont permis de dégager plusieurs constats : réseau partenarial déjà actif, notamment sur la réduction des risques et la santé ; saturation des services de santé mentale ; très peu d'appels au 115 ; problème d'accueil / de garde de chiens ; difficultés d'accès à l'hygiène, notamment à Frontignan ; problème de continuité du soin (sortie d'hospitalisation, relai médecine de ville, etc.) ; etc. Ces rencontres ont également permis de préparer et faire des bilans sur les périodes hivernales et estivales. Enfin, plusieurs projets ont pu être travaillés dans ce cadre (cf partie « Répondre aux besoins »).

C. Répondre aux besoins

Le niveau le plus avancé en termes de coopération du tissu associatif est celui des réponses aux besoins. Il peut s'agir d'abord de mieux se coordonner vis-à-vis des lieux, horaires, jours et nature des interventions (par exemple mieux s'accorder sur la communication et les modalités d'action en période de grand froid, canicule ou de fortes intempéries). Ensuite, le SIAO-Hérault peut appuyer des projets de structures. Enfin, il s'agit de construire et coordonner des projets collectifs.

a. Le projet « Prendre soin de Soi à la rue »

Ce projet est issu d'un financement de la Métropole alloué à La Bulle Douche Nomade dans le cadre du Plan de lutte contre la pauvreté. Il a été co-coordonné par La Bulle Douche Nomade et le SIAO-Hérault pour fournir une liste d'une vingtaine de produits d'hygiène aux accueils de jour et en dépannage aux maraudes, à destination des personnes sans hébergement stable. En 2023, une réunion bilan annuelle et quatre Pack and Collect ont eu lieu à la Plateforme Logistique Mutualisée de l'AERS pour que les associations viennent récupérer les produits.

Pack and Collect du 15 Mars 2023

**b. Le Parlons Clichés**

Le « Parlons Clichés » est un temps d'échange convivial entre environ une moitié de salariés et bénévoles du secteur et une autre moitié de personnes « de la rue » ou « ayant connu la rue », pour construire des actions de sensibilisation sur le « monde de la rue ». Cette action est issue de l'étude portée par le SIAO-Hérault sur les outils et méthodes de sensibilisation au sans-abrisme, qui préconisait notamment de s'appuyer sur la participation des personnes concernées pour construire des actions de sensibilisation.

Depuis début 2023, cinq « Parlons Clichés » ont eu lieu pour définir les clichés qui posent problèmes sur « le monde de la rue », identifier quels publics peuvent en être porteurs (salariés et bénévoles du secteur, police, administration et pouvoirs publics, commerçants et riverains), et définir des actions de sensibilisation à mener.

A l'issue de ces réflexions, une rencontre a été organisée avec la Police Municipale et la Police Nationale, nécessitant deux réunions de préparation et aboutissant à des échanges riches, informatifs, et une diminution de la peur de certaines personnes pour solliciter les services de police. Au-delà d'une volonté partagée d'organiser d'autres temps d'échange, un match de foot sera organisé au printemps 2024 entre des agents de la Police Municipale et des personnes sans-abris.

Enfin, un gros projet de film participatif a été mené, coordonné par le SIAO-Hérault et les Ziconofages. A l'issue de cinq ateliers et quelques autres temps de tournage, un film a été produit sur sept personnes sans-abris ou ayant connu la rue pour montrer la diversité des profils et des parcours. L'objectif était aussi de mettre en avant des éléments négatifs et douloureux, tout comme des éléments positifs, en insistant sur les ressources des personnes. Le film va être diffusé largement en 2024, systématiquement accompagné d'associations et de personnes sans-abris pour les échanges et débats.

Parlons Clichés #1



c. Séances d'analyse de la pratique

Le SIAO-Hérault a monté un projet en partenariat avec Via Voltaire pour que quatre associations (sur le territoire de Montpellier) bénéficient de cinq séances d'analyse de la pratique, dans un objectif de formation et d'échanges collectifs sur la posture. Ces associations réalisent des maraudes, ne touchent pas ou peu de subventions, sont de très petite taille et ne font pas partie d'un réseau national de type Secours Populaire.

Le SIAO-Hérault a donc répondu à l'appel à projet du Fond pour le Développement de la Vie Associative (FDVA1 – formation) et y répondra à nouveau en 2024.

En 2023, sur l'ensemble des associations, neuf séances ont eu lieu sur les 20 prévues, et 40 personnes en ont bénéficié (10 personnes par association).

20 personnes ont répondu à un questionnaire de satisfaction (soit 50% des participants).

Quelques résultats principaux :

- 100% se sont dit satisfaits, dont 58% très satisfaits
- 90% considèrent que ces séances ont permis de prendre du recul (dont 53% beaucoup de recul)
- 64% se sentent plus à l'aise pour gérer des situations délicates
- 58% ont un sentiment d'appartenance plus important qu'avant (dont 32% vraiment plus fort)
- Enfin, 52% précisent que ces séances ont contribué à renforcer leur engagement bénévole, dont 16% « vraiment »

Globalement, ces séances ont permis de travailler sur des situations précises, de verbaliser, mettre en commun, mieux accueillir le sentiment d'impuissance, de travailler des positions communes. Une association a par exemple décidé, à la suite d'une séance, de faire passer le PSC1 à plusieurs de ses membres.

Une demande de financement va être renouvelée, en intégrant Le Refuge de la Gardiole, petite association de maraude et de distribution de repas qui intervient à Frontignan.

d. Projet dans le Bassin de Thau

Dans le Bassin de Thau, plusieurs projets ont été lancés.

D'abord, **l'outil Pratik** a été présenté pour que les acteurs puissent se l'approprier. Ensuite, **deux temps de sensibilisation ont été organisés** pour les structures bénévoles, principalement au Refuge de la Gardiole, très active sur le territoire : une par le CSAPA Arc-En-Ciel sur la réduction des risques liés à l'usage de drogue, et l'autre par le SIAO-Hérault sous le format B.a-ba sur le sans-abrisme et tables rondes avec les principaux professionnels du secteur (6 professionnels et 8 bénévoles). Ce dernier temps a également permis aux professionnels d'échanger autour d'une présentation de leurs activités respectives. Enfin, les structures ont été orientées vers la formation PRISME, dispensée par l'observatoire Ospere Samdarra. Enfin, le SIAO-Hérault a appuyé Le Refuge de la Gardiole pour **construire un diagnostic sur les difficultés d'accès à l'hygiène** pour les personnes sans-abris (ou en mal-abris) de Frontignan. L'objectif était notamment de faire remonter les besoins croisés du CCAS et des associations qui interviennent à l'Espace Muhammad Yunus sur les problématiques liées au sans-abrisme.

D. Axe transversal Formation / Information

a. Module socle du B.a-ba sur le sans-abrisme

Ce module de 3h a vocation à être dispensé à tous les bénévoles et / ou professionnels intéressés dans les structures de la veille sociale. Il permet d'acquérir « les bases » sur le secteur de la lutte contre le sans-abrisme (meilleure connaissance des publics, des acteurs et des dispositifs, et échange sur la posture lors des interventions). Son contenu est issu d'un travail d'un an, piloté par le SIAO-Hérault, en partenariat avec neuf structures associatives (accueils de jour et maraudes).

Après une réunion pour faire aboutir un contenu et un module test pour améliorer le contenu et le format de l'intervention, validé collectivement avec l'ensemble des associations partenaires, les trois premières sessions ont été dispensées en septembre, octobre et novembre, suivi enfin d'un bilan.

Sur 45 participants, 12 ont répondu à un questionnaire, qu'il conviendra de diffuser plus largement en 2024. A la question « Globalement, le module vous a-t-il été utile ? », 73% ont répondu « Oui, vraiment », 27% « Oui, plutôt ». Contribuant à rendre cette formation utile, ont notamment été évoqués la meilleure connaissance des publics et des acteurs, l'interactivité, les échanges et la clarté du propos. 59% ont eu leur vision sur le sans-abrisme impactée, dont 17% « Vraiment impactée ». 17% des répondants ont également indiqué avoir modifié leur pratique suite au module. A noter que trois des répondants sont ou ont été sans-abris et qu'ils disent avoir largement modifié leur vision, notamment du secteur professionnel.



b. Sensibilisation sur les troubles mentaux

Deux temps de sensibilisation sur les troubles mentaux ont été organisés avec le Dr Joëlle Mechulam, médecin coordonnateur du SIAO-Hérault, et l'UMIPPP. 30 personnes en ont bénéficié. En parallèle, l'Observatoire sur la santé mentale « Ospere Sambdara » a lancé à

l'échelle nationale un plan de formation des travailleurs sociaux sur la santé mentale. Le SIAO-Hérault a pu à cette occasion faire part à la DDETS des besoins des structures du secteur de bénéficier de ce type de formation, qu'elles soient professionnelles ou bénévoles.

c. Table ronde avec les professionnels

Deux tables rondes ont été organisées avec les principales structures professionnelles du secteur (SAO, CAARUD, 115, Samu social, UMIPPP et PASS Psy, APS34). 60 bénévoles étaient présents sur ces deux temps (avec un total de 330 bénévoles sur 9 tables rondes).

2. Dispositif 115

Voici les indicateurs principaux d'activité du pôle 115/Urgence.

A. Les appels au 115

Sur l'année 2023, le 115 de l'Hérault comptabilise 152 103 appels (11%% de plus qu'en 2022, 58% de plus qu'en 2019)² :

- Nombre d'appels répondus : environ 121 375, soit + 14% par rapport à 2022
- Taux de décrochage : 79.8% (contre 79% en 2022)
- Nombre moyen d'appels répondus en 24h : 417 (contre 374 en 2022, soit + 12% par rapport à 2022, +58% d'appels répondus)

B. Les demandes formulées

En 2023, le 115 a reçu 68 399 demandes de personnes. Le nombre de demandes est en hausse de 4% par rapport à l'année précédente (+ 2 380 demandes).

97% des demandes au 115 le sont pour une place d'hébergement contre seulement 3% pour une demande de prestations (distribution alimentaire/couverture/boisson/etc., soins...).

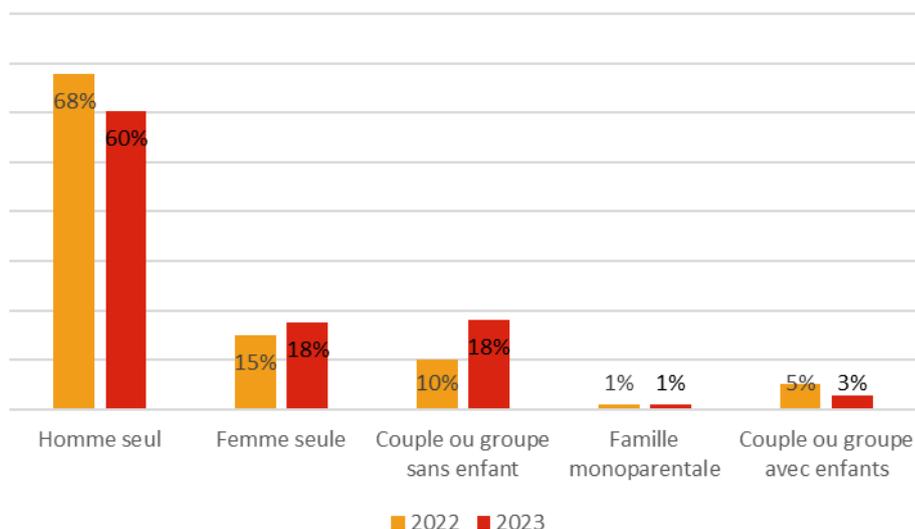
a. Les demandes de prestation

Le 115 a réceptionné 1 854 demandes de prestations en 2023. **70% de ces demandes ont été pourvues.**

78% de ces demandes émanent de personnes isolées (77% d'hommes et 23% de femmes). Par rapport à 2022, on observe une plus forte représentation des groupes sans enfant et des femmes seules notamment.

² En raison d'une panne de l'outil télécom les 3 premiers mois de l'année, les chiffres qui ont été extraits des relevés de l'opérateur ne permettent pas de déceler les appels non décrochés de façon fiable. Un ratio, basé sur la moyenne du taux de décroché des 8 mois précédents, est appliqué pour calculer le nombre d'appels décrochés/non décrochés sur l'année.

Répartition des demandes de prestations selon la composition des ménages en 2022 et 2023



Cette évolution dans la répartition des types de ménages doit être lue avec précaution : en 2022, des difficultés vis-à-vis du SIAO n'ont pas permis d'analyser l'ensemble des demandes de prestations et rendent délicat la formulation d'une explication vis-à-vis du changement de cette répartition.

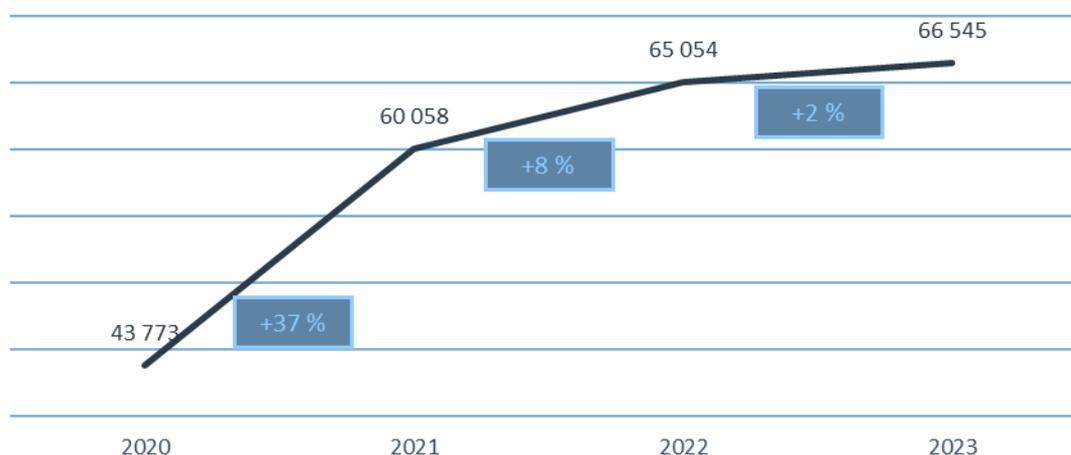
Il n'est hélas pas possible de connaître le motif des demandes de prestations car l'extraction des données sur le SI-SIAO ne prend pas en compte l'ensemble des items pouvant être renseignés.

b. Les demandes d'hébergement

Le 115 a reçu **66 545 demandes d'hébergement** de personnes en 2023, pour **5 435 ménages et 8 410 personnes distinctes**.

Le nombre de demandes est en hausse par rapport à 2022 (+2% vs 2022 ; soit +1 500 demandes environ) mais tend à augmenter moins vite que sur les périodes précédentes.

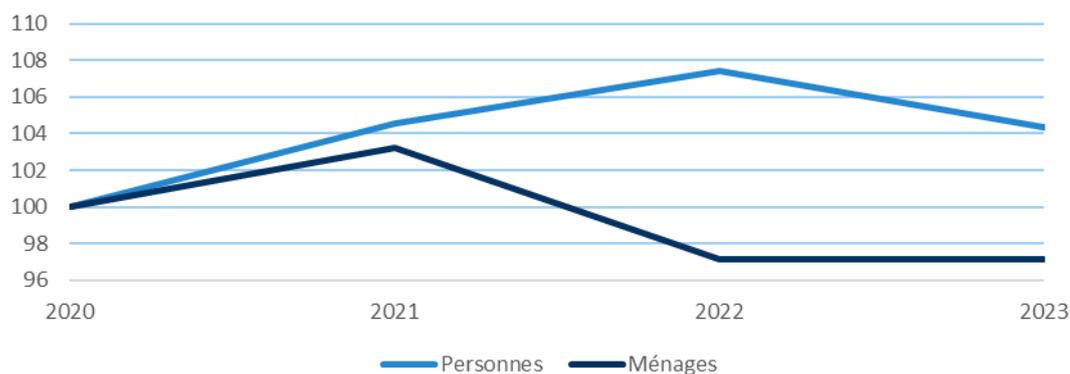
Nombre de demandes d'hébergement entre 2020 et 2023 et taux de croissance des demandes entre 2 années



Contrairement aux demandes qui continuent d'augmenter, le nombre de personnes différentes en demande d'hébergement est en légère baisse par rapport à l'année précédente (-3%), traduisant un recours accru d'une même personne au 115.

Le nombre de ménages demeure quant à lui stable par rapport à 2022. Cette stabilité couplée à la baisse du nombre de personnes distinctes exprimant une demande d'hébergement reflète une légère baisse de la taille des ménages en moyenne (1,5 en 2023 contre 1,6 en 2022).

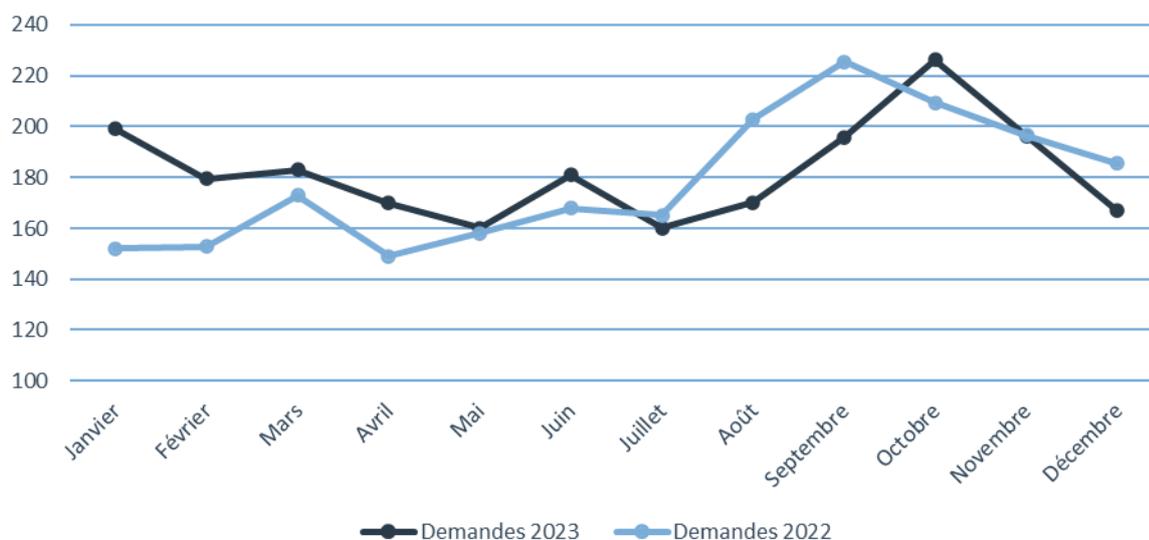
Evolution comparée du nombre de personnes et ménages en demande d'hébergement entre 2020 et 2023 (base 100 en 2020)



L'évolution de la moyenne mensuelle de demandes d'hébergement en 2023 tend à suivre celle de 2022 avec quelques nuances :

- Il y a eu davantage de demandes sur les premiers mois de l'année ;
- La hausse progressive de demandes à partir de l'été s'est enclenchée plus doucement en 2023 pour connaître son pic non plus en septembre mais en octobre.

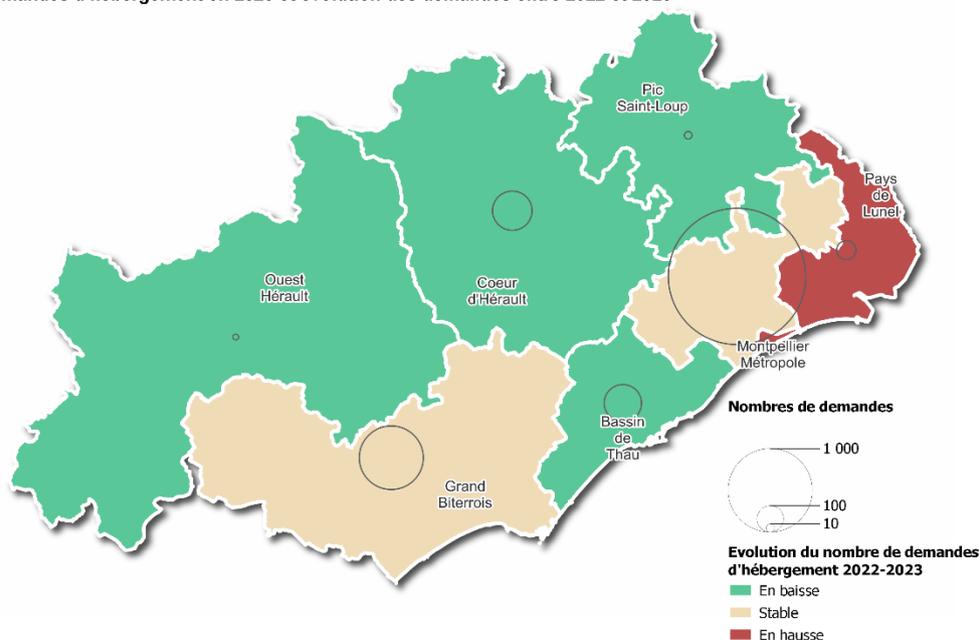
Moyenne du nombre de demandes d'hébergement journalières par mois en 2022 et 2023



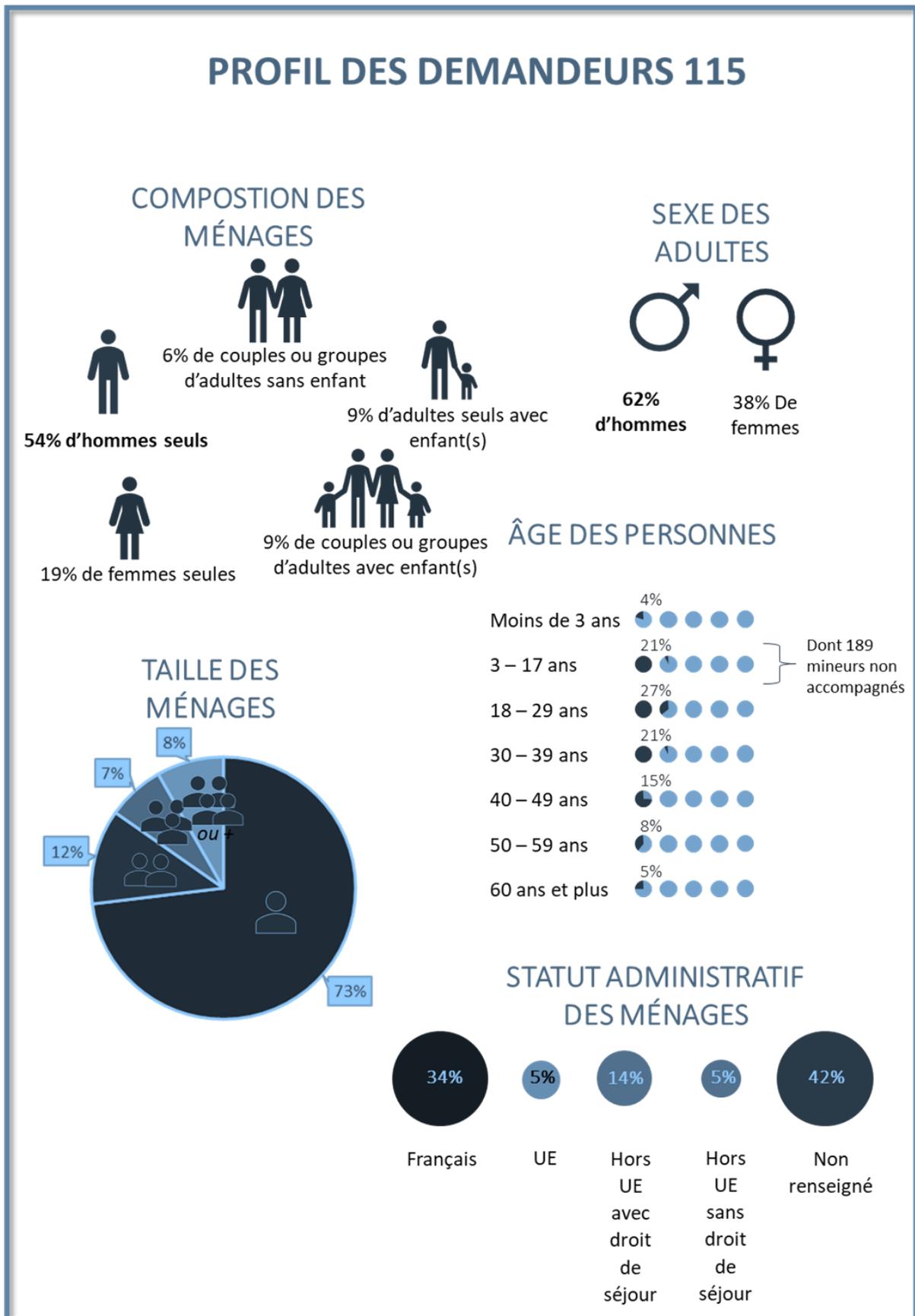
39% des demandes d'hébergement proviennent de primo-demandeurs, soit des ménages n'ayant fait aucune demande d'hébergement auprès du 115 avant 2023. Cette part est en baisse de 8 points par rapport à l'année précédente.

93% des demandes proviennent de la Métropole de Montpellier, majoritairement de la ville centre. Par rapport à 2022, on observe une diminution du nombre de demandes sur le reste du département à l'exception de la Métropole de Montpellier et du Grand Biterrois où le nombre de demandes demeure stable. Les demandes sur le Pays de Lunel sont quant à elles en hausse mais demeurent peu élevées.

Demands d'hébergement en 2023 et évolution des demandes entre 2022 et 2023



c. Les demandeurs d'hébergement



Le profil des demandeurs d'hébergement auprès du 115 demeure sensiblement le même que celui de 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 encore une dégradation du niveau d'information puisque 42% des statuts administratifs des ménages ne sont pas renseignés (contre 1/3 en 2022 et ¼ en 2021), dû notamment à un changement apporté à l'interface SI-SIAO. Cet élément pourra être corrigé courant 2024.

C. Les réponses apportées aux demandes d'hébergement

a. *Les demandes d'hébergement non pourvues*

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

82% des demandes d'hébergement n'ont pas été pourvues en 2023.

12% de ces demandes non pourvues le sont en raison du refus de la proposition par la personne. 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 régularisation 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.

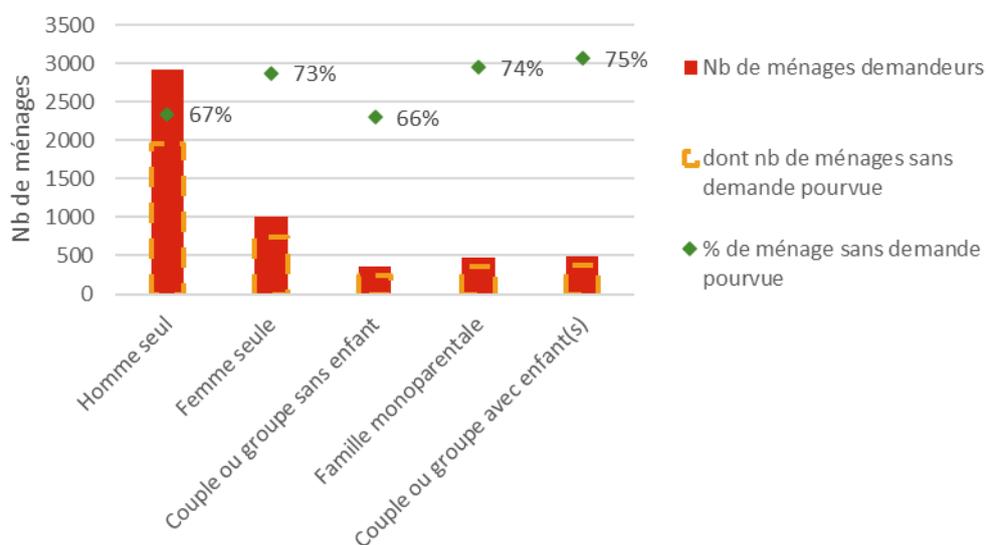
Dans les 88 % de situations restantes, où le refus de la demande provient du 115, le motif du refus provient surtout de l'absence de place disponible (85% des refus 115 – soit 46 100 demandes).

Au total, ce sont 3 824 ménages, soit 6 051 personnes, qui n'ont vu aucune de leur demande d'hébergement aboutir dans l'année, soit 70% des ménages ayant fait appel au 115. Le nombre de ménages sans proposition d'hébergement dans l'année est en hausse de 8% par rapport à 2022 (près de 300 ménages supplémentaires), conséquence d'une moindre rotation dans les dispositifs d'hébergement.

Davantage de demandes pourvues pour les hommes isolés et les couples

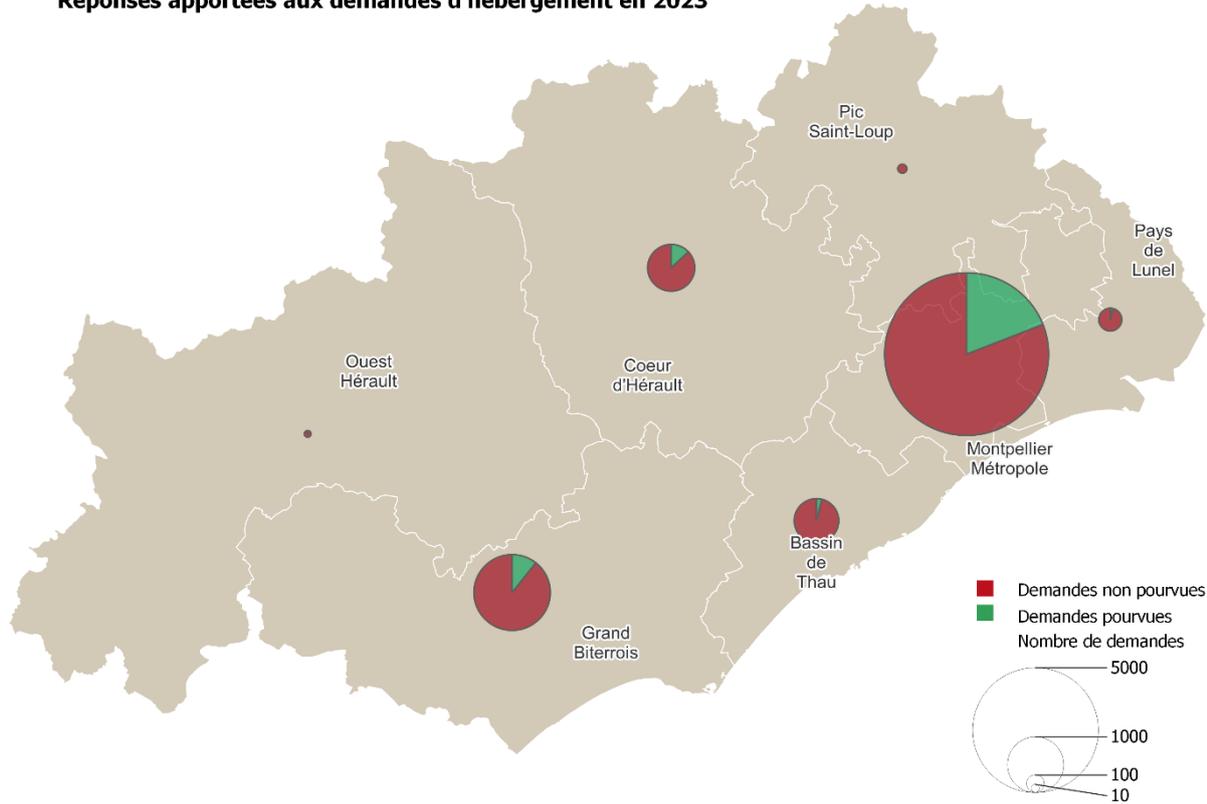
Quel que soit la composition du ménage, au moins 2/3 des demandes demeurent sans réponse positive. Cependant, les femmes isolées et les familles (couple ou parent isolé) ont un taux de réponses négatives encore plus élevé, avec environ ¾ des demandes non pourvues pour ces typologies de ménage.

Ménages sans demande d'hébergement pourvue en 2023 selon la typologie

**b. Les demandes d'hébergement pourvues****Davantage de demandes pourvues à Montpellier**

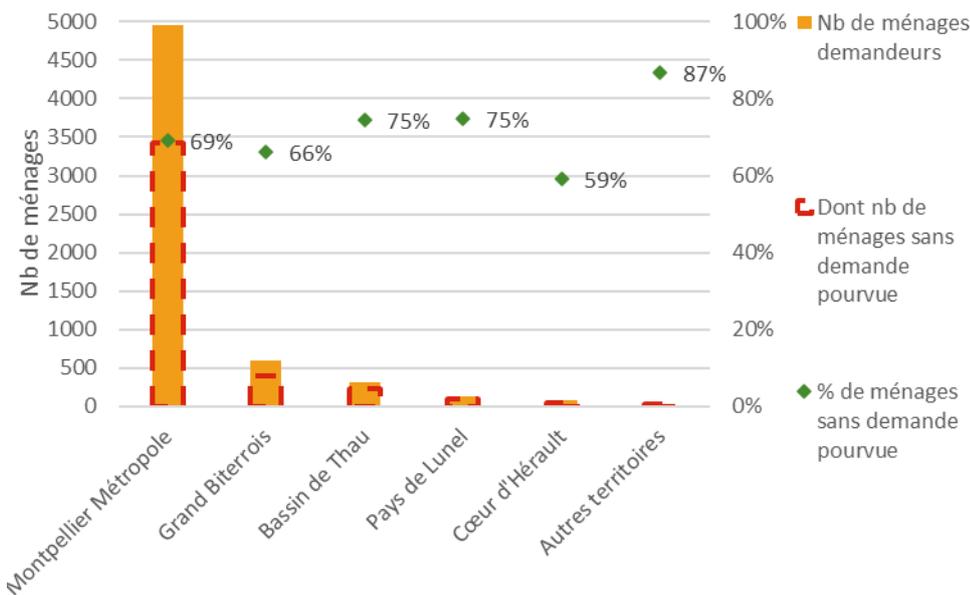
Avec 19% de demandes d'hébergement des ménages pourvues, la Métropole de Montpellier parvient à faire mieux que les autres territoires du département en matière de demandes pourvues, en raison de la concentration de l'offre d'hébergement en son sein.

Réponses apportées aux demandes d'hébergement en 2023



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 2023 est plus élevée pour les ménages exprimant une demande dans les territoires où l'offre d'hébergement est nulle ou quasi-nulle (ouest Hérault, Pic Saint-Loup, Lunellois, mais également le Bassin de Thau).

Ménages sans demande d'hébergement pourvue en 2023 selon le territoire de la demande



Les demandes pourvues portées par le CAUN de Coallia

La structure a réalisé 14 518 nuitées (14 600 nuitées théoriques), le taux d'occupation du CAUN pour 2023 est de 99.4%. 881 personnes différentes y ont été accueillies (vs 950 en 2022) :

- 791 (vs 813 en 2022) hommes différents, moyenne d'âge : 36.5 ans
- 90 (vs 137 en 2022) femmes différentes, moyenne d'âge : 34 ans

Il faut noter que cette année, fort des expériences des années précédentes, notamment sur l'occupation des places "couples", certains hommes seuls ont pu y être orientés quelques fois dans l'année.

Nous avons donc 11 726 nuitées "hommes" (contre 11 680 nuitées théoriques) : pour une occupation à 100.4%, et 2 792 nuitées "couples" (contre 2 920 nuitées théoriques) pour une occupation à 95.6%.

Parmi ces demandes pourvues, les demandes d'hébergement avec accueil limité dans le temps³ – notamment le CAUN de Coallia – représentent 84% de ces demandes pourvues.

Ainsi, seulement 3% des demandes d'hébergement ont été pourvues dans un hébergement dit pérenne, soit sans remise à la rue automatique.

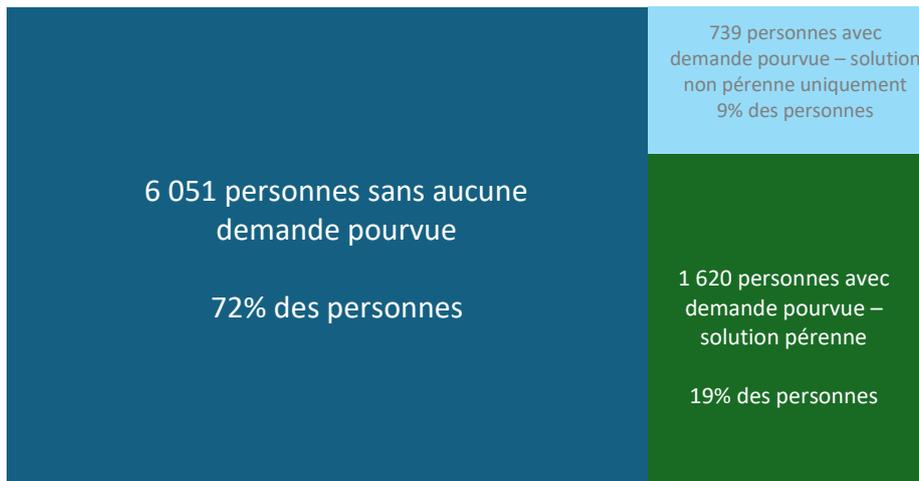
Répartition des demandes d'hébergement de 2023 selon la réponse apportée



En matière de personnes hébergées, plus d'une sur trois avec au moins une demande pourvue dans l'année n'a été hébergée que sur des dispositifs non pérennes – principalement à Coallia en 2023 – sans aucune autre proposition d'hébergement d'urgence pérenne.

³ Sont entendus comme dispositifs d'hébergement non pérennes : le CAUN de Coallia (accueil à la nuit) et le DHU d'Agde ouvert seulement pendant la période hivernale

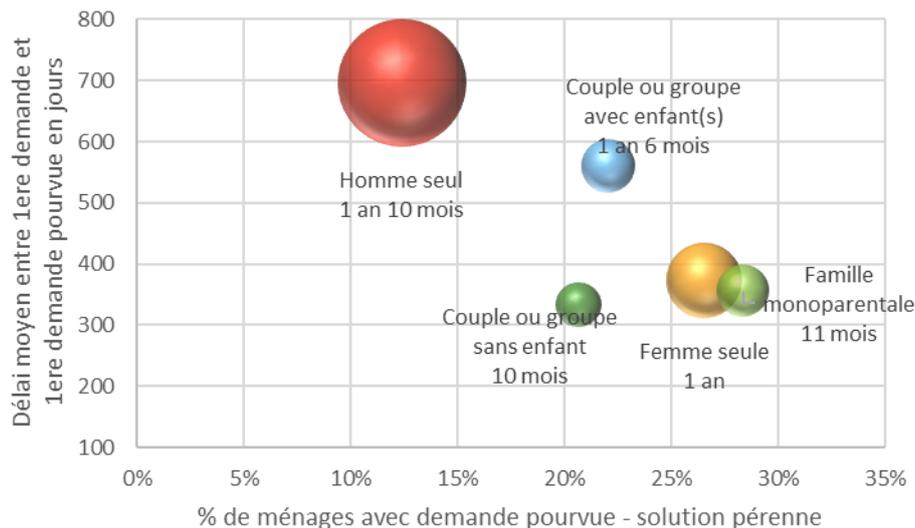
Répartition des personnes en demandes d'hébergement en 2023 selon la réponse apportée



En hébergement pérenne, un délai d'attente moins élevé pour les couples et les femmes seules avec ou sans enfant

En moyenne, il s'est écoulé 1 an et 4 mois entre la première demande auprès du 115 de l'Hérault et l'obtention d'une place en hébergement d'urgence pérenne. Les hommes isolés sont ceux qui vont patienter le plus longtemps – près de 2 ans – alors que les couples et les familles monoparentales attendront moins d'un an en moyenne. Ces chiffres sont forts mais peu significatifs rapportés à la situation réelle, puisque l'attribution des places d'hébergement d'urgence ne se fait pas sous forme de liste d'attente.

Demandes pourvues et délai moyen d'attente selon la typologie des ménages

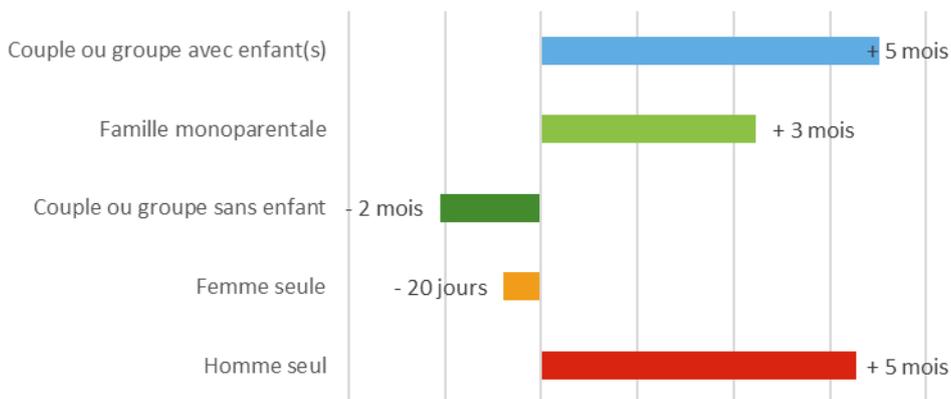


La taille des cercles est proportionnelle au nombre de ménages demandeurs

Lecture du graphique – exemple : En 2023, parmi les 2 924 hommes isolés ayant fait appel au 115, 12% ont obtenu une place en hébergement d'urgence pérenne. Pour ces derniers, il a fallu patienter en moyenne 1 an et 10 mois entre le 1er appel et l'obtention de la place.

La situation pour l'accès à un hébergement d'urgence pérenne semble s'être dégradée par rapport à l'année précédente, avec une hausse du délai d'attente moyen de 2 mois. Les hommes seuls et les couples avec enfant(s) sont davantage pénalisés, avec une hausse de l'attente de 5 mois en moyenne.

Différence entre le délai moyen d'attente entre la 1^{ère} demande 115 et l'obtention d'une place d'hébergement entre 2022 et 2023 selon la typologie des ménages

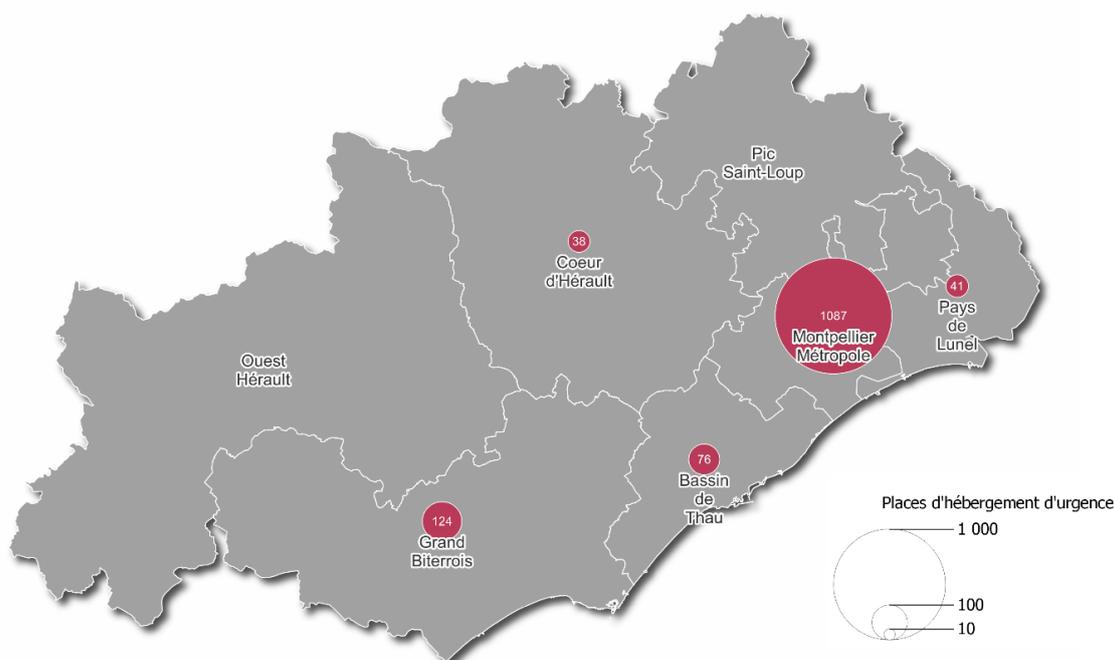


D. L'offre d'hébergement

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

Au 1^{er} janvier 2023, il y avait 1 296 places d'hébergement d'urgence (hors places à l'hôtel), majoritairement localisées à Montpellier.

Places d'hébergement d'urgence au 1^{er} janvier 2022



3. L'intervention sociale auprès des ménages de l'hôtel 115

A. Travailler « l'attente » dans un contexte « d'urgence » : accompagner les ménages mis à l'abri à l'hôtel par le 115

Dans son livre « L'attente », Antonio Vieira définit l'attente comme « un conflit latent entre un projet d'existence et une inaptitude à l'atteindre dans l'immédiat ».

« L'urgence » peut être définie simultanément comme une situation de détresse et une nécessité d'agir ou d'apporter une réponse immédiate. Elle réside dans la transformation la plus rapide possible d'une situation vécue ou présentée comme inacceptable. La loi définit également le cadre de la mise à l'abri hôtelière comme urgence sociale.

La mise à l'abri hôtelière est prévue initialement pour répondre à une urgence et ne doit pas se substituer aux différents dispositifs de logement ou d'hébergement existants. Dans un souci de continuité à l'hébergement, on a vu, ces dernières années, des prises en charge s'allonger dans le temps par manque de places disponibles permettant une réorientation. C'est alors que se mêlent les concepts d'attente et d'urgence.

En tant que travailleuses sociales, nous répondons à l'urgence sociale par le biais d'orientations pour l'accès à la nourriture, aux soins, etc. Nous œuvrons auprès des personnes pour penser et travailler des projets, des rêves, pour rendre l'attente plus supportable dans des conditions de vie si précaires. Mais comment les personnes accompagnées peuvent se projeter dans l'avenir quand elles ne savent pas si leur place à l'hôtel va perdurer ? Comment peuvent-elles imaginer un après, quand elles ne connaissent ni le lieu ni la date d'un éventuel départ ?

On pourrait y voir une certaine dissonance cognitive. En psychologie sociale, le concept de dissonance cognitive est élaboré par Léon Festinger en 1957. « Elle se traduit par un état de tension, d'inconfort psychologique provoqué par un déséquilibre cognitif interne. Elle apparaît lorsque la pensée, les émotions, les croyances, les valeurs ou les attitudes d'un individu sont en contradiction avec ses actes. »

Malgré l'inconfort et l'incertitude de cette temporalité, et cette dissonance cognitive qui pourrait faire place à de faux dilemmes, nous faisons en sorte d'encourager les ménages à faire émerger leurs compétences, et faire de cette attente une préparation pour leur avenir et leurs projets.

B. L'émergence des compétences et du pouvoir d'agir des personnes accompagnées

Nous tenons compte de ce que la personne accompagnée amène, et de ce qu'elle veut mettre en place durant son accompagnement. Nous travaillons principalement sur les sujets que celle-ci aura explicitement posés, sans présager de ses envies et de ses besoins. Nous créons un espace relationnel qui permet l'émergence des compétences et qui va favoriser le changement par une approche « centrée solution ».

Nous maintenons tout au long de notre accompagnement une relation de coopération, de co-expertise non normative, plutôt que de se centrer sur les difficultés, le problème : l'absence de logement.

Notre objectif durant ce temps d'attente est de faire en sorte que la personne développe une vision de son futur, en regardant ensemble ce qui existe déjà dans le présent, et les progrès effectués qui vont dans le sens de sa vision. Les changements se voient aussi par les plus petites

avancées (par exemple, par la réussite dans la gestion d'un budget, du maintien en ordre de son espace de vie, de l'organisation de la vie familiale, de l'autonomie administrative, etc.). Ainsi, nous reconnaissons la personne accompagnée comme personne compétente, qui a la capacité de trouver des solutions à son problème. Nous l'aidons à mobiliser ses compétences, se questionner et identifier ses ressources personnelles et leurs bénéfiques. Par exemple, pour une famille sans revenus, nous mettons en avant sa capacité à chercher de nouvelles associations qui lui permettront d'améliorer ses conditions de vie et son panier alimentaire, à se créer un réseau, à faire preuve de créativité avec la mise en place de « systèmes D » et d'entraide. On favorise la valorisation plutôt que le ressassement du problème sur lequel elle n'a pas de contrôle.

Le psychologue Julien Besse a dit « *L'outil n'est rien sans la main qui la met en mouvement et la main n'est rien sans l'intention qui la met en mouvement* », nous essayons de développer et stimuler cette intention.

Nous avons la possibilité, en tant que travailleuses sociales, de développer nos compétences pour amener les personnes accompagnées à développer les leurs, le temps de l'accompagnement. Portées par l'envie d'enrichir nos pratiques, l'année 2023 nous a en effet permis d'appréhender l'approche systémique grâce à différentes formations. Celle-ci nous apparaît comme un levier essentiel avec lequel nous nous familiarisons, en formation et en pratique. Cette approche prend en compte l'équilibre d'un système dans son entièreté, ayant pour but l'émergence des compétences des familles. Nous sommes là pour maintenir des conditions propices au mouvement et au développement de leur pouvoir d'agir. Notre pratique s'inscrit également dans l'approche du Logement d'Abord pour lequel nous nous formons régulièrement.

II. POLE INSERTION

Contrairement au 115 qui n'enregistre 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-Hérault par le service instructeur ;
- Le passage en comité technique (interne au service Insertion du SIAO-Hérault) et, si nécessaire, en commission plénière (composée de représentants de la DDETS, du Conseil Départemental, de structures gestionnaires de places et du SIAO-Hérault) pour avis collégial ;
- L'inscription sur liste d'attente selon l'avis rendu par la commission ;
- L'orientation vers une structure pour une éventuelle admission lorsque les opérateurs font remonter au SIAO-Hérault des places disponibles.

Pour ces raisons, l'analyse de l'activité en 2023 se base sur l'activité effective, c'est-à-dire qui intègre les demandes transmises antérieurement à 2023 pour ce qui est de l'activité de la commission, de la composition et la gestion des listes d'attente et de la présence des ménages en structures.

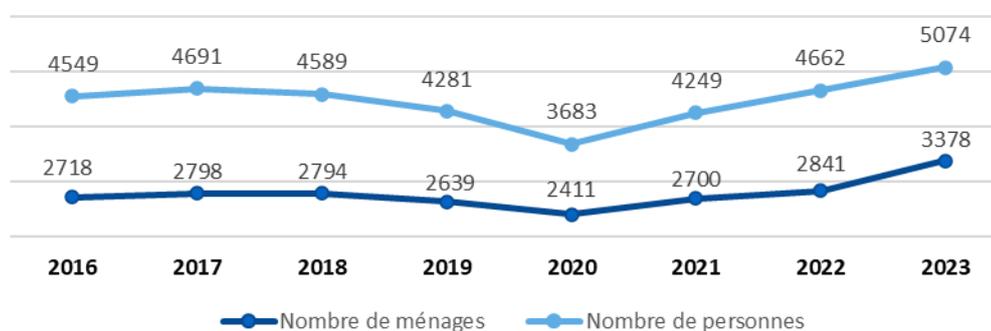
1. Les demandes reçues

A. Les demandes transmises au SIAO-Hérault

En 2023, le SIAO-Hérault a reçu **3 378 demandes d'insertion** pour 3 130 ménages distincts et 5074 personnes.

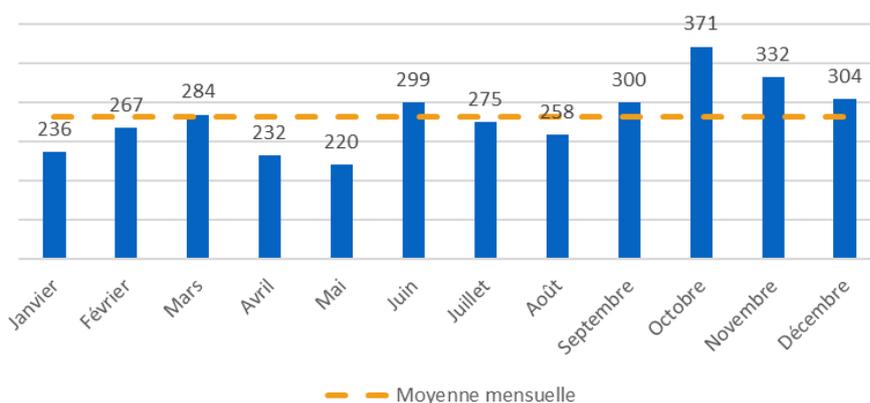
Le nombre de ménages en demande d'insertion est en **hausse de 10%** par rapport à l'année précédente (+ 286 ménages). Sur une échelle temporelle plus étendue, le nombre de demandeurs en 2023 a augmenté en moyenne de 3% depuis 2016.

Nombre de demandes transmises au SIAO-Hérault entre 2016 et 2023
(en ménages et en personnes)



La seule période récente où le nombre de demandeurs décroît se situe autour de 2020A en raison est à la fois de la crise sanitaire de la covid-19 et aux problèmes techniques du nouvel outil SI-SIAO édité fin 2019.

En moyenne, le SIAO a reçu 282 demandes par mois (contre 255 en 2022).

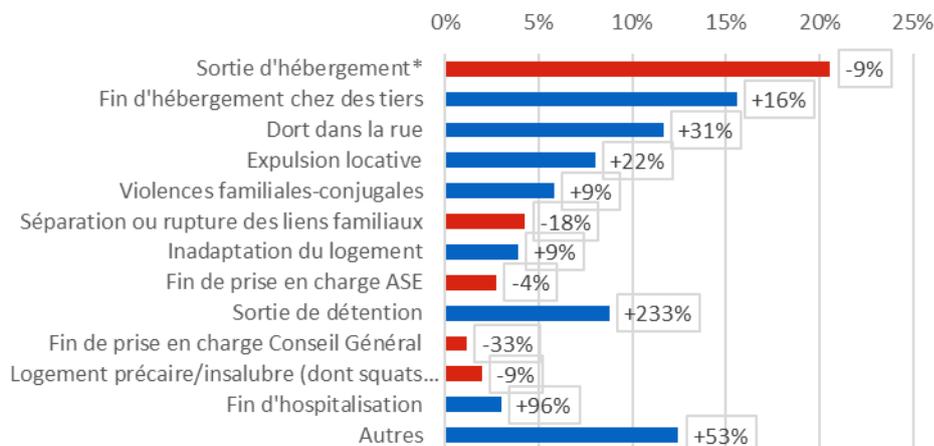


Plus d'une demande sur cinq est instruite pour donner une solution de **sortie aux ménages pris en charge sur un dispositif d'hébergement d'urgence, de demandeurs d'asile, d'insertion ou de logement adapté**. Hormis ces ménages déjà connus de l'AHJ, les demandeurs sont principalement des personnes en fin d'hébergement chez des tiers ou se déclarant à la rue.

Par rapport à 2021, le nombre de ménages déjà connus de l'AHJ est en baisse, tout comme ceux en fin de prise en charge par le Conseil Départemental. En revanche, les demandes pour « autres motifs » sont en hausse, notamment celles concernant les sorties de détention, en raison d'une

recrudescence de dossiers instruits par le SAOSH de l'AERS après une stabilisation de son personnel.

Répartition des demandes d'insertion 2023
et évolution du nombre de demandes selon motifs depuis 2021

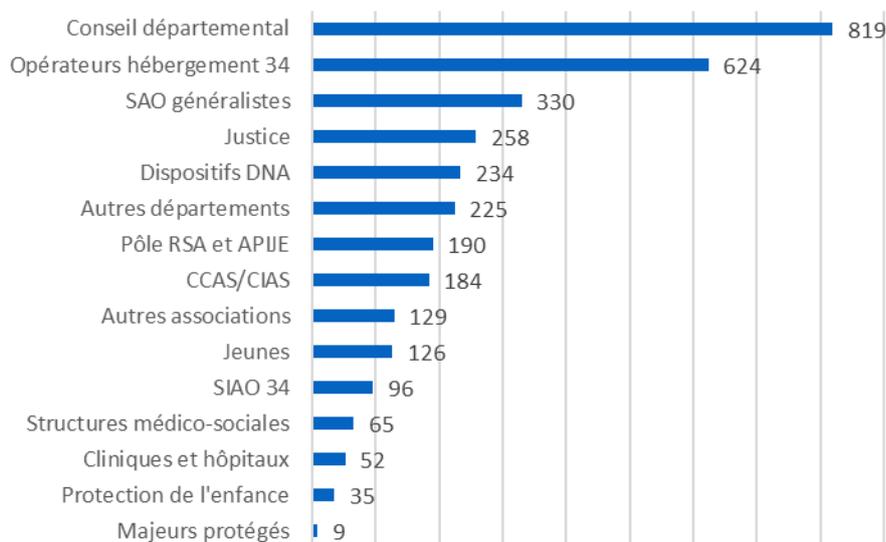


* Asile, urgence, insertion ou logement adapté

304 services « Premier accueil » différents ont instruit des demandes d'insertion auprès du SIAO-Hérault en 2023 (8 de plus qu'en 2022). Ce nombre élevé s'explique notamment par les 225 demandes faites par des structures d'autres départements instruisant peu de demandes (une ou deux dans l'année).

Une demande sur quatre a été instruite par le Conseil Départemental, viennent ensuite les opérateurs hébergement de l'Hérault (18% des demandes instruites) et les SAO généralistes (10%).

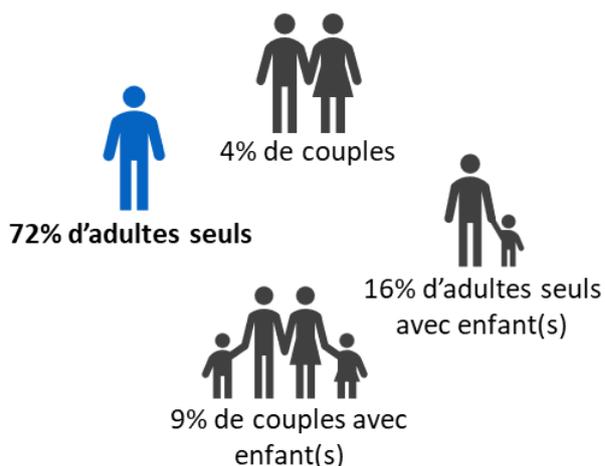
Catégorie des services instructeurs



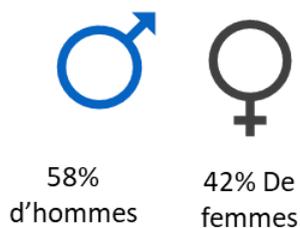
B. Le profil des demandeurs

PROFIL DES DEMANDEURS

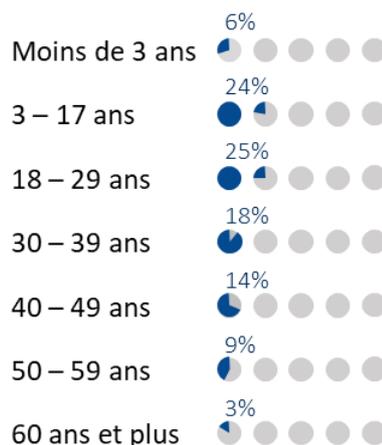
COMPOSITION DES MÉNAGES



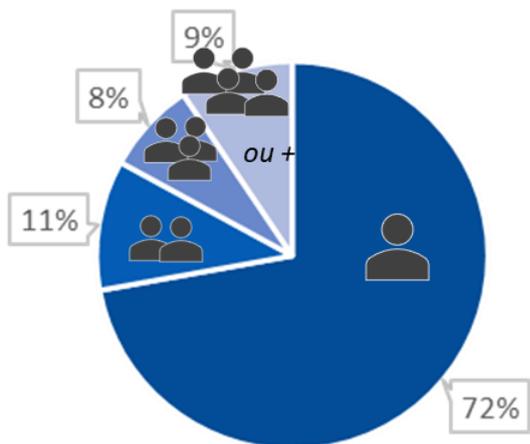
SEXE DES PERSONNES



ÂGE DES PERSONNES

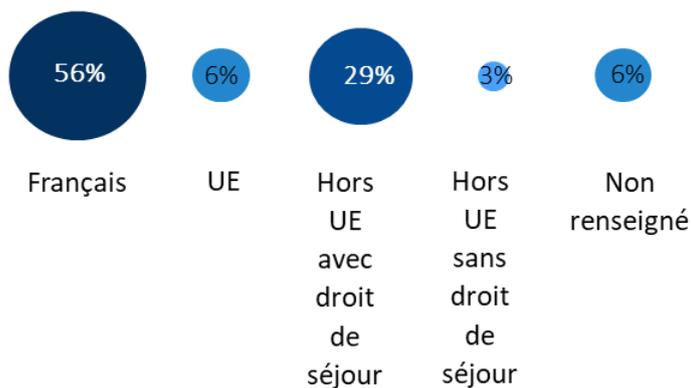


TAILLE DES MÉNAGES



STATUT ADMINISTRATIF DES MÉNAGES

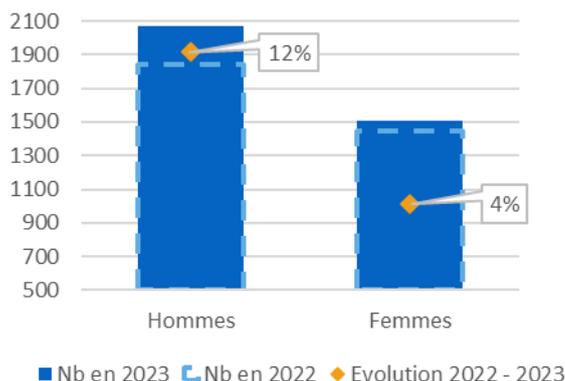
(d'après le demandeur principal)



Par rapport à 2022, si le nombre de ménages est en hausse (+10%), l'évolution du nombre de ménages en demande d'insertion évolue différemment en fonction des profils :

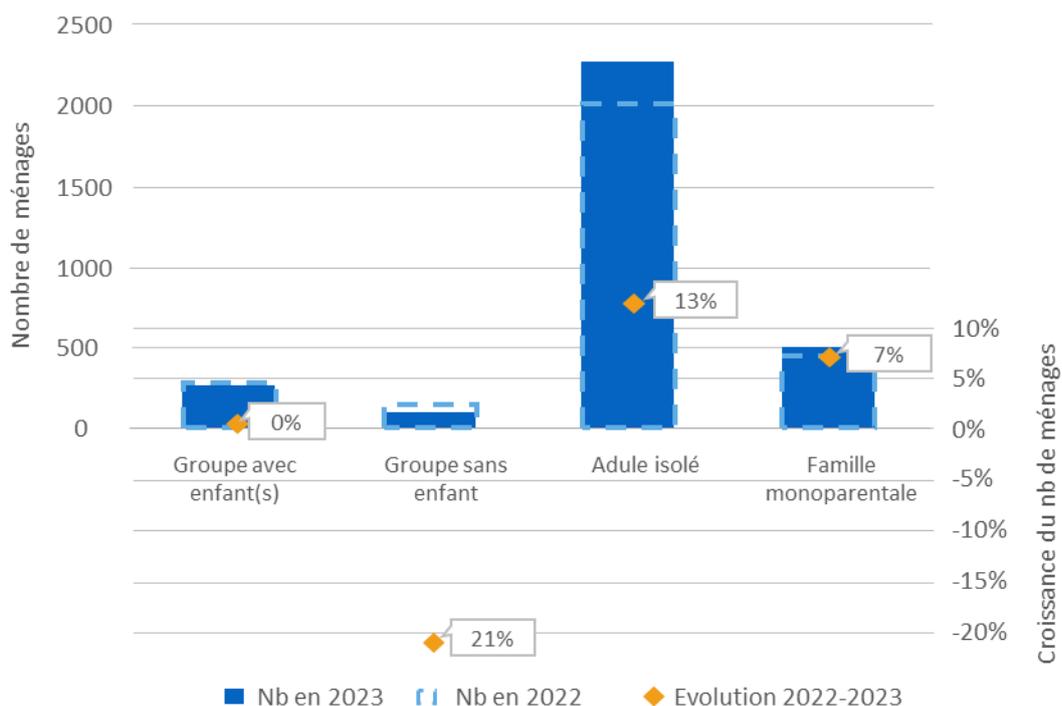
- **Les personnes isolées sont toujours majoritaires** parmi les demandeurs ;
- **Les hommes** ayant fait une demande d'insertion en **2023 sont toujours plus nombreux** que les femmes **et leur nombre a progressé plus rapidement** que celui des femmes en demande d'insertion (12% vs 4%).

Nombre de personnes majeures en demande d'insertion selon leur sexe en 2022 et 2023



Si **les personnes isolées** sont majoritaires parmi les demandeurs, **leur nombre a encore augmenté par rapport à l'année précédente** contrairement aux couples ou groupes d'adultes sans enfant(s), qui sont eux en diminution.

Nombre de ménages en demande d'insertion selon leur typologie en 2022 et 2023



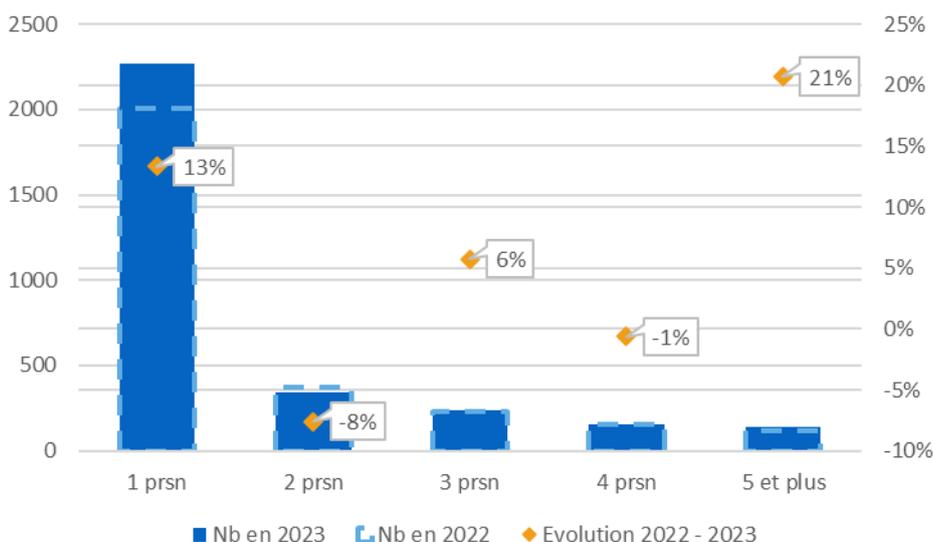
A l'exception des **18-29 ans qui demeurent majoritaires**, mais dont le nombre évolue peu, les autres classes d'âge sont en hausse. C'est le nombre de demandeurs **âgés de 60 ans et plus qui croient de façon la plus importante.**

Nombre de personnes en demande d'insertion selon leur âge en 2022 et 2023



Alors que le nombre de ménages de deux personnes est en baisse, **le nombre de personnes seules, et surtout de grands ménages de 5 personnes et plus, a beaucoup augmenté** entre 2022 et 2023, même si pour ces derniers, leur nombre demeure minoritaire.

Nombre de ménages en demande d'insertion selon le nombre de personnes composant le ménage en 2022 et 2023

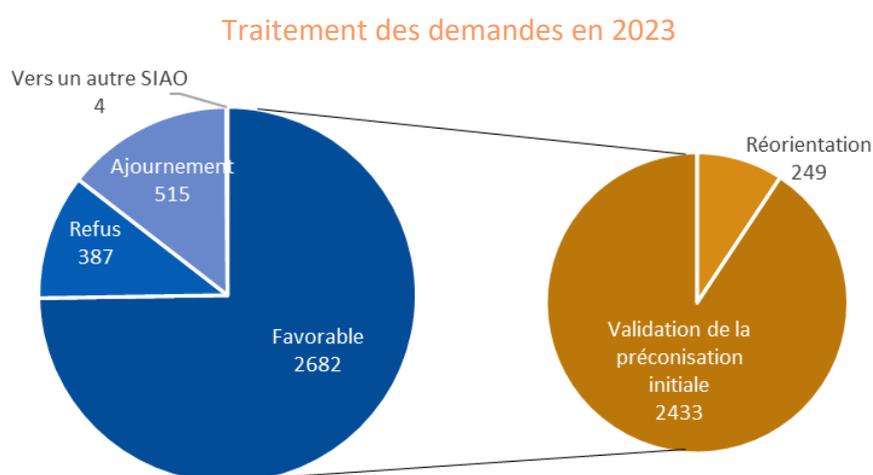


2. Le traitement des demandes en 2022

Sur les demandes traitées par le service Insertion en 2023 :

- **75% ont reçu un avis favorable à la fin de l'année 2022 ;**
- 14% n'avaient pas encore reçu d'avis définitif car en attente d'éléments complémentaires ;
- 11% ont été refusées.

Parmi les demandes validées, la commission a accepté la préconisation initiale formulée par le travailleur social dans **91% 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 en accompagnement du ménage.



Les avis défavorables sont toujours validés de façon collégiale lors des commissions plénières.

Les principaux motifs de refus sont :

- L'absence de droits ouverts, ne permettant pas une entrée dans les dispositifs préconisés. Dès lors, la commission réoriente vers l'hébergement d'urgence ;
- Le fait que le ménage relève du droit commun avec des ressources suffisantes et une absence d'un besoin en accompagnement ;
- 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, celle-ci générant des délais d'attente conséquents pour pouvoir bénéficier d'un hébergement.

3. Les demandes sur liste d'attente

Au 2 janvier 2024, **868 ménages, soit 1 493 personnes, étaient inscrits sur liste d'attente**. Même s'il s'agit là d'une photographie à un instant T, car la liste d'attente évolue quotidiennement, ce chiffre reste représentatif de l'année.

Parmi ces 868 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 2 janvier 2024. En

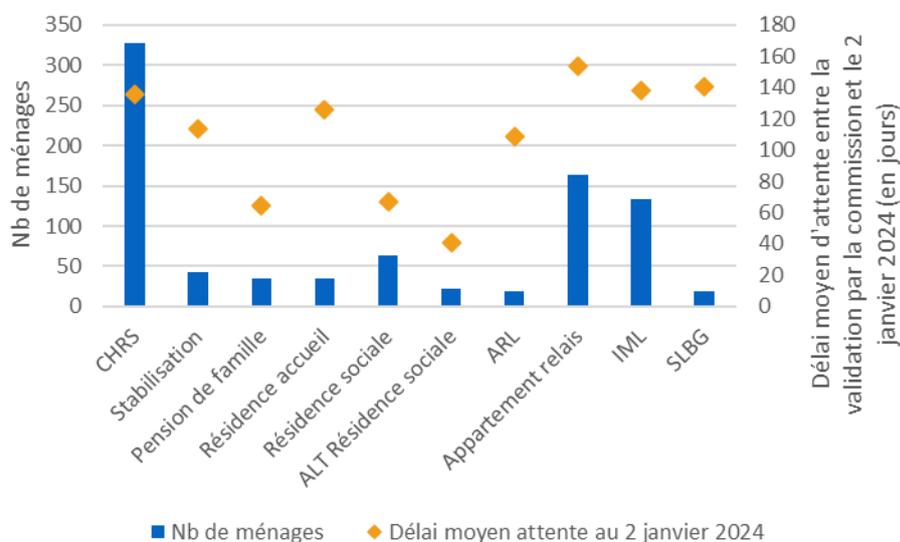
moyenne, en début d'année 2024, **les ménages sur liste d'attente le sont depuis plus de quatre mois** (128 jours).

En se basant sur la dernière liste d'attente active⁴, **les dispositifs les plus sollicités sont le CHRS** (38% des ménages), l'appartement-relais (19% des ménages) et l'intermédiation locative (15% des ménages).

Les dispositifs les plus demandés sont également ceux pour lesquels la durée moyenne d'inscription en liste d'attente est la plus longue en début d'année 2024 : 4 à 5 mois pour du CHRS, de l'appartement relais, de l'IML et de la sous-location avec bail glissant. Attention, ceci reste une moyenne départementale, les délais d'attente varient selon l'âge du demandeur (plus de 25 ans ou de 30 ans car il existe des dispositifs dédiés), le genre, la composition familiale ou la spécificité de la situation (victimes de violences conjugales ou sortants de détention notamment).

Le secteur géographique défini est également un élément pouvant allonger ou réduire les délais d'attente.

Ménages sur liste d'attente au 2 janvier 2024 et délai moyen d'attente selon le dispositif demandé (dispositifs principaux)



⁴ 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 prend uniquement en compte la dernière liste d'attente active.

Détail de la liste d'attente au 02/01/2024 selon le dispositif

		Nb ménages sur liste d'attente au 2 janvier 2024	Délai moyen attente au 02/01/2024
Avec accompagnement renforcé	CHRS	327	4 mois 15 jours
	Stabilisation	42	3 mois 23 jours
	Ensemble	369	4 mois 16 jours
Avec accompagnement social léger	Pension de famille	34	2 mois 5 jours
	Résidence accueil	34	4 mois 6 jours
	Résidence sociale	63	2 mois 8 jours
	Ensemble	131	2 mois 22 jours
Avec accompagnement modulable en fonction de l'autonomie du ménage	Accompagnement en Logement SLBG	7	2 mois 21 jours
	Relogement Bidonville	6	6 mois 28 jours
	Ensemble	8	3 mois 14 jours
Dispositif intermédiaire	ALT Résidence sociale	22	1 mois 11 jours
	ARL	18	3 mois 18 jours
	Ensemble	38	2 mois 5 jours
Avec accompagnement social lié au logement	Appartement relais	163	5 mois 2 jours
	IML	133	4 mois 18 jours
	SL sans BG	8	5 mois 20 jours
	SLBG	18	4 mois 20 jours
	Ensemble	322	4 mois 26 jours

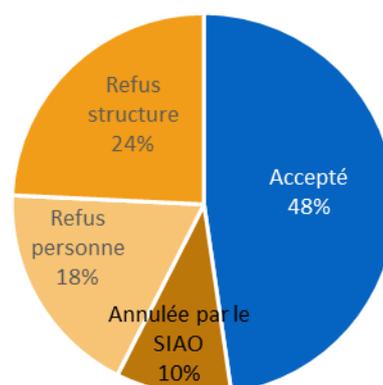
4. Les ménages orientés

En 2023, **1 999 ménages différents ont été orientés vers un dispositif**, soit 3 023 personnes. Sachant qu'un même ménage peut être orienté plusieurs fois en fonction de la réponse apportée à l'orientation, le pôle Insertion a procédé à **3 412 orientations de demandes de ménages au cours de l'année**, soit 16 orientations réalisées par jour en moyenne.

Toutes les orientations ne donnent pas lieu à une entrée sur une place. La commission peut orienter plus de ménages qu'il n'y a de places disponibles (jusqu'à 3 dossiers pour une place). Le SIAO-Hérault ne fait pas d'ingérence ou d'injonction, l'opérateur est décisionnaire des admissions et donc du choix de la demande à retenir parmi celles orientées par le SIAO-Hérault (ancienneté, vulnérabilité de la situation, objectifs de peuplement). Ainsi, 52% des orientations n'aboutissent pas à une admission à la suite de son orientation. Cet échec est majoritairement dû au nombre d'orientations proposées supérieur au nombre de places disponibles.

Suite donnée aux orientations de 2023

L'orientation est annulée par le SIAO-Hérault quand la structure met trop de temps à traiter la demande qui lui a été envoyée. En effet, dans l'intérêt des personnes, et afin de ne pas bloquer les dossiers trop longtemps, les structures ont 30 jours pour traiter les demandes. Passé ce délai, l'orientation s'annule informatiquement dans l'application pour être réinscrite en liste d'attente si elle est toujours d'actualité.



Le refus d'une structure provient très majoritairement d'un manque de places, puisque la structure a dû rejeter des dossiers présentés – plus nombreux que les places disponibles. Les autres raisons invoquées sont l'absence de places compatibles avec la composition du ménage (11% des refus en provenance des structures, et ce bien que le SIAO-Hérault, avant chaque envoi, interroge l'opérateur sur la composition familiale compatible avec la taille du logement) et le fait que la personne ait encore besoin de soins médicaux (3%).

Le refus des personnes a également différentes causes :

- Le plus souvent, l'opérateur n'a pas eu de contact avec la personne orientée. Il ne parvient pas à la joindre et/ou la personne ne se présente pas le jour prévu pour son admission (23% des refus de personnes) ;
- La présence d'un ou plusieurs animaux semble être un véritable frein, avec 15% des orientations qui n'ont pas abouti pour ce motif. Très peu de structures acceptent en effet la présence d'animaux sur leur site (15% des refus de personnes) ;
N.B. : Lors de l'envoi des dossiers, le SIAO-Hérault reste vigilant sur ce point et vérifie si le ménage a un animal de compagnie ou pas, et si cela est compatible ou non avec les modalités d'accueil de la structure. Toutefois, il se peut que le ménage ait adopté un animal entre temps et que cela ne soit pas mentionné dans la demande, ou bien que cela était signifié mais le ménage a « trop » d'animaux (plusieurs chiens et/ou chat), et ce n'est pas adapté avec la place disponible.
- Les personnes souffrant de handicap ou maladie peuvent estimer que la place proposée est incompatible avec leur situation (9% des refus personnes) ;
- Dans 13% des orientations refusées par la personne, la raison n'a pas été notifiée dans le SI-SIAO.

5. Les ménages entrés sur un dispositif

Au 31 décembre 2023, 1 803 ménages (2 854 personnes) étaient hébergés sur un dispositif d'insertion ou de logement intermédiaire. Parmi ces ménages, 46% sont entrés sur un dispositif au cours de l'année 2022.

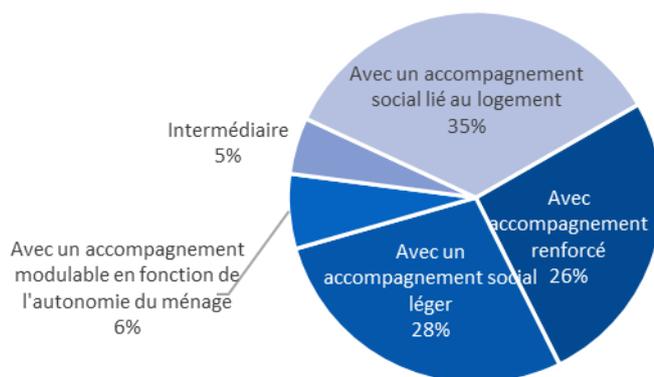
Détail des ménages en structure par type de structure⁵

		Nb de ménages au 31/12/2024	Nb de ménages entrés en 2023
Avec accompagnement renforcé		340	280
Avec un accompagnement social léger		776	301
Type de dispositif	Avec un accompagnement modulable en fonction de l'autonomie du ménage	103	70
	Intermédiaire	44	53
	Avec un accompagnement social lié au logement	711	374

Au total, **1 051 ménages** sont entrés dans un dispositif d'hébergement ou de logement en 2023 (soit 1 599 personnes)⁶.

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 social léger (pension de famille et résidence accueil) et avec un accompagnement renforcé (CHRS ou stabilisation). **L'ouverture de nombreuses places en pension de famille et en résidence sociale au cours de l'année 2023 a bien évidemment influé le nombre d'entrées sur ces dispositifs.**

Ménages entrés en 2023 selon le type de structure



En moyenne, les ménages entrés en structure en 2023 ont patienté 4 mois et 19 jours entre la validation de leur demande au SIAO-Hérault et leur entrée effective. Le délai moyen total

5

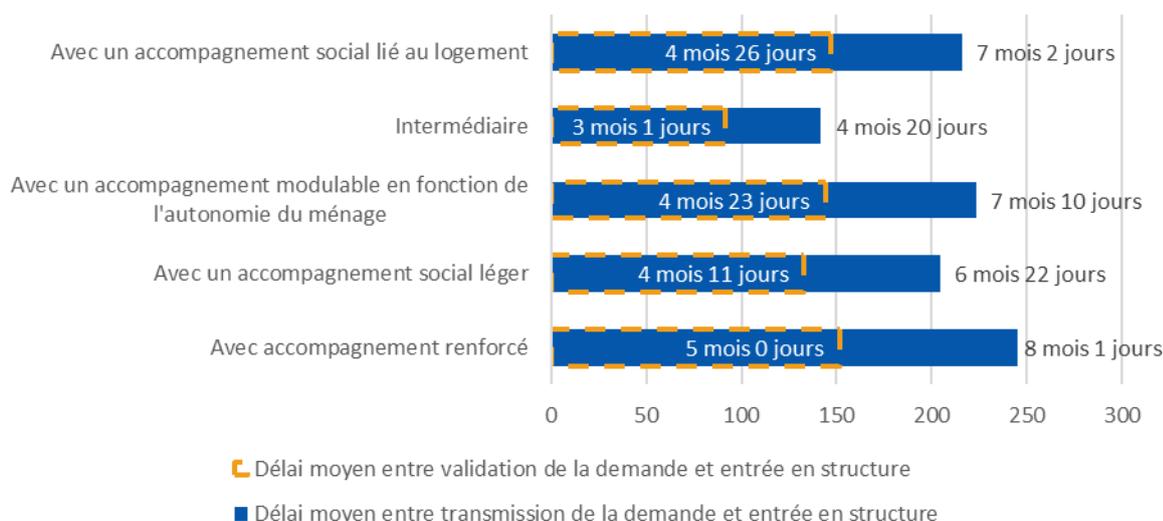
- Dispositifs avec un accompagnement renforcé : CHRS, Stabilisation, CHRS hors les Murs
- Dispositifs proposant un accompagnement social léger : Hôtel social, résidence sociale, résidence accueil, pension de famille/maison relais
- Dispositifs proposant un accompagnement modulable en fonction de l'autonomie 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

⁶ 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 supérieur aux 929 ménages entrés dans un dispositif d'hébergement ou logement, tout dispositif confondu.

s'étend à 7 mois entre la transmission d'une demande au service Insertion via le SI-SIAO et l'entrée en structure.

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 transmission de la demande). Ce délai moyen d'attente reste inchangé par rapport à l'année précédente. En revanche, le délai moyen d'attente pour les dispositifs avec accompagnement social léger a diminué en raison de l'ouverture de plusieurs pensions de famille sur le département.

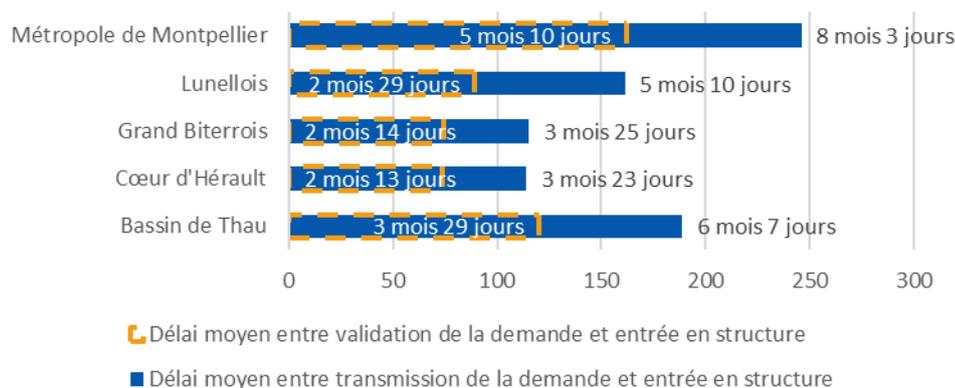
Pour les ménages entrés en structure en 2023 : délais moyens à partir de la transmission de la demande au SIAO-Hérault et de sa validation selon le type de structure



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 la majorité des demandes. A l'opposé, les ménages en demande pour le Cœur d'Hérault⁷ ou le Grand Biterrois ont très peu patienté avant leur entrée en structure.

⁷ Très peu de demandes sollicitant ce secteur et en outre, les ménages sont généralement connus par les structures du territoire (CLLAJ et ATU) qui peuvent réclamer leur dossier au SIAO-Hérault. Ceci facilite de fait leur admission. La plupart du temps, un seul dossier est envoyé au lieu de trois comme sur les autres secteurs, et il n'y a quasiment pas d'échec d'orientation à la suite de l'orientation du dossier. La structure valide l'entrée très rapidement (pas de motif de refus de type « ménage injoignable » ou « le ménage refuse de venir sur le territoire », comme dans le Biterrois notamment.

Pour les ménages entrés en structure en 2023 : délais moyens à partir de la transmission de leur demande au SIAO-Hérault et de sa validation selon le territoire

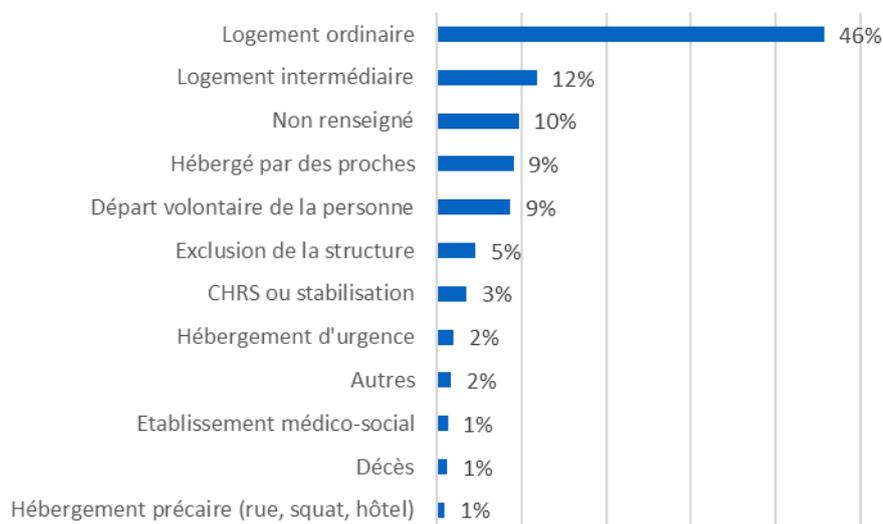


6. Les sorties de dispositifs

En 2023, **915 ménages (1 394 personnes)** ont quitté la structure d'hébergement ou le logement intermédiaire qu'ils occupaient.

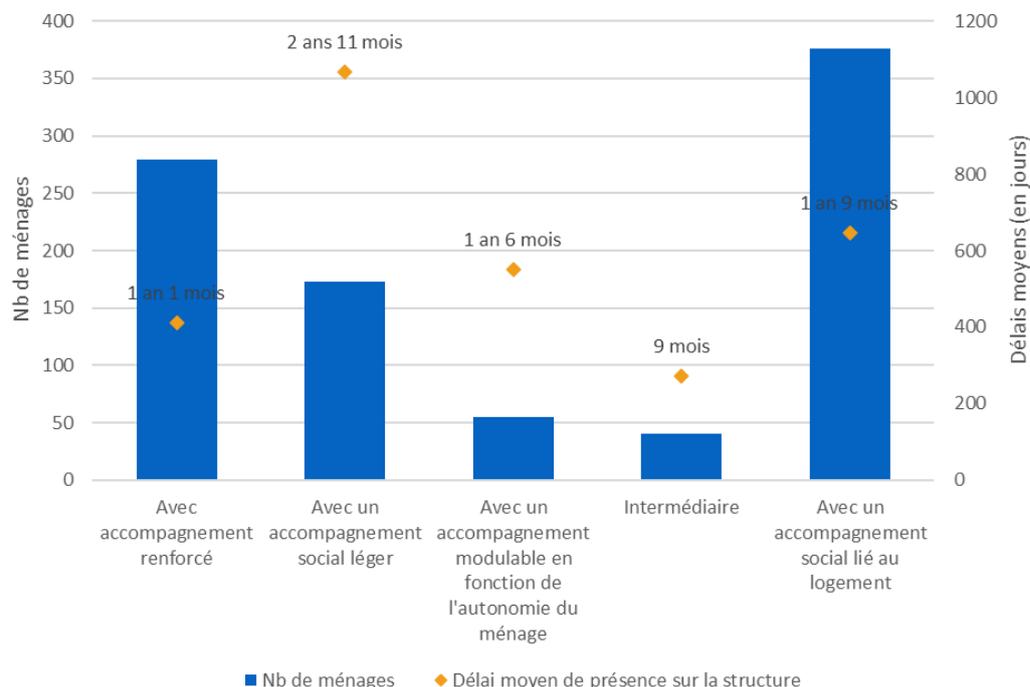
Près de la moitié des ménages (419) ont accédé à un logement ordinaire dans le parc privé ou public.

Réparation des ménages sortis de structure en 2023 selon le motif de départ



En moyenne, **les ménages ayant quitté un dispositif en 2023 sont restés 1 an et 9 mois sur la structure d'hébergement/logement**. Les ménages ayant demeuré le plus longtemps dans les structures étaient sur des dispositifs avec accompagnement social léger, notamment en pension de famille et résidence accueil (soit deux dispositifs où la durée de prise en charge n'est pas limitée dans le temps, contrairement aux autres dispositifs).

Durée moyenne de séjour des ménages sortis en 2023
selon le type de structure



7. L'offre d'hébergement et de logement adapté

En 2023, le département comprend environ 3 800 places en hébergement ou logement adapté mis à la main du SIAO-Hérault.

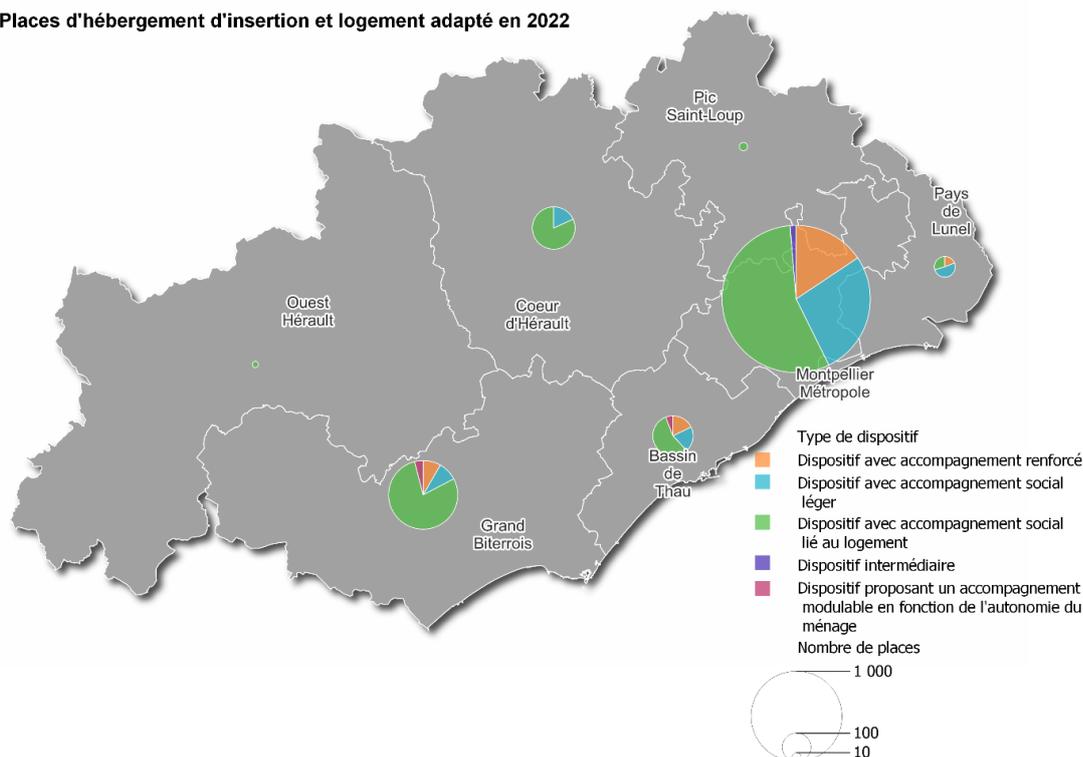
	Nb Places	Nb Lgts
Dispositif avec accompagnement renforcé	565	329
CHRS	444	288
CHRS Hors les Murs	58	
Stabilisation	63	41
Dispositif avec accompagnement léger	1010	932
Hôtel social	22	22
Pension de famille	359	357
Résidence Accueil	98	95
Résidence sociale	531	458
Dispositif proposant un accompagnement modulable en fonction de l'autonomie du ménage	65	30
Accompagnement renforcé en logement	43	20
Accompagnement en Zone non Tendue (ZNT)	22	10
Dispositif intermédiaire	73	49
ALT Fauvettes	21	17
ALT FJT	21	21
ARL	31	11
Dispositif avec accompagnement social lié au logement	2528	948
Appartement-relais	893	314
IML sans BG	730	318

IML avec BG ⁸	138	60
SL sans BG	171	61
SLBG	596	195
Ensemble	4241	2288

Nb de places en italique = Estimation d'après le nombre de logements et leur typologie

Territorialement, les places se concentrent à 77% sur la Métropole de Montpellier.

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



8. Quelques faits notables en 2023

A. L'ouverture des nouvelles pensions de famille

C'est dans le cadre des Plans Logement d'Abord 1 et 2, prônant la possibilité d'accéder de manière directe à du logement pérenne, que la DDETS a lancé des appels à projets pour la création de places de Maison-relais/Pension de famille.

Sept projets ont été rapidement validés, actant la création de 120 places supplémentaires, avec des ouvertures programmées courant 2023 et 2024.

L'annonce de l'ouverture de ces places s'est toutefois faite sans réelle préparation ni concertation avec le SIAO-Hérault. En effet, la liste d'attente pour ce dispositif étant quasi

⁸ Hormis les IML BG du Grand Biterrois (10) et ceux du Bassin de Thau (4), les autres ne sont pas directement mis à la main du SIAO-Hérault quand des logements sont disponibles. Les opérateurs positionnent directement des ménages qu'ils accompagnent déjà auprès de ces logements majoritairement captés auprès de bailleurs sociaux.

A noter qu'il en est de même pour les logements captés en SLBG (financement Conseil Départemental et/ou Métropole selon les secteurs).

Les logements IML « Réfugiés » (4) ne sont pas comptabilisés dans la présente liste, bien spécifiques, ils ne sont pas, eux non plus, directement mis à la main du SIAO-Hérault.

nulle⁹, la DDETS a dû entendre que le remplissage des pensions de famille (PF) ne serait pas si aisé. Pour y remédier, elle a proposé de déroger au public-cible de la circulaire et de revoir les critères d'admissibilité, mettant en avant que si les personnes nécessitaient un suivi socio-éducatif soutenu, il serait toujours possible de mettre en place une mesure d'accompagnement hors les murs (AHM). Le SIAO-Hérault a néanmoins fait noter qu'à ce jour, seules 18 mesures AHM étaient effectives, à Montpellier uniquement, et que si elles ne pouvaient se mettre en place de manière concomitante avec l'entrée en PF, les personnes pourraient se retrouver rapidement en difficulté, l'opérateur gestionnaire également, et mettre à mal le collectif et les autres résidents.

Il a donc été convenu, pour pallier un phénomène de vacance fort probable, d'élargir les critères à des personnes de plus de 50 ans, sans perspectives d'insertion (dont professionnelle) à court terme et faisant preuve d'une certaine autonomie pour entrer sur un dispositif de logement adapté (essentiellement des demandes validées pour le dispositif de résidence sociale ou bien de sous-location avec ou sans bail glissant). Les différentes listes d'attente devaient donc être étudiées en ce sens en interne par le SIAO-Hérault, et lorsqu'un profil susceptible de correspondre était repéré, de s'adresser alors au service référent pour que ce dernier puisse soumettre cette possibilité d'orientation en PF à la personne et s'assurer de son consentement.

Toutefois, cet élargissement n'a pas eu lieu d'être car l'annonce de la création de places a généré une multitude de demandes.

En février 2023, seules 30 demandes étaient inscrites en liste d'attente.

Entre le mois d'avril et la fin de l'année, au vu de l'explosion de demandes faites pour ce dispositif depuis l'annonce de l'ouverture de places, 85 personnes avaient pu être admises et il y avait au 31/12/2023 :

- 23 demandes inscrites en liste d'attente ;
- 19 demandes en cours de traitement auprès d'une structure et susceptibles de revenir en liste d'attente (plusieurs demandes envoyées pour une place disponible) ;
- 6 personnes en cours d'admission.

A noter qu'en lien avec la circulaire du 31/03/2022, et comme le prévoit le plan 2 du Logement d'Abord, l'accès au logement direct ou adapté¹⁰ va se développer encore (résidence sociale dont PF et IML) et avec, le nombre de mesures AHM, afin de soutenir la capacité à habiter des ménages les moins autonomes.

B. Le développement des mesures AHM (Accompagnement Hors Les Murs)

Pour rappel, ce dispositif a débuté en 2021 avec le déploiement de 9 mesures portées par GESTARE, s'adressant à tout public, et 8 mesures ISSUE, dont 5 réservées à des ménages

⁹ A titre d'exemple, en prévision de l'ouverture de la PF de l'Armée du Salut, l'intégralité des demandes inscrites en liste d'attente a été envoyée vers cet opérateur, soit 26 dossiers.

Le dispositif est peu plébiscité, il l'est probablement du fait qu'il offre une faible rotation dans la mesure où il s'agit d'un logement pérenne et que, de fait, les délais d'attente pour y accéder peuvent être de plusieurs années. Autre raison, soit les ménages ont un besoin d'accompagnement global et renforcé et la demande porte sur le CHRS (si la liste d'attente pour la PF comptait 26 dossiers, il y avait 208 personnes isolées en liste d'attente à Montpellier pour une place de CHRS), soit ils font preuve de plus d'autonomie et sollicitent une place sur un logement diffus de type IML et/ou appartement-relais (154 personnes isolées inscrites en liste d'attente).

¹⁰ Dont financement via l'Aide à la Pierre

hébergés sur l'urgence 115 et 4 pour des ménages en présence sur un dispositif de logement adapté (type IML, résidence sociale, maison-relais par exemple). Ce dispositif nouveau n'étant pas facilement repérable dans le SI-SIAO, des procédures pour s'en saisir ont été mises en place, avec notamment la création d'une fiche navette à compléter par le service instructeur et à renvoyer vers l'opérateur ayant des mesures disponibles.

Descriptif de la procédure actuelle :

1. Réception de la fiche navette sur la boîte et enregistrement de la demande dans un tableur ;
2. Envoi de la fiche navette à la structure faisant part de mesures libres ;
3. Retour par mail de l'opérateur quant à l'acceptation ou non d'accompagner le ménage.

S'il y a acceptation de la demande, si celle-ci existe¹¹ dans le SI-SIAO, elle est alors orientée comme toute autre demande de manière classique. Si elle n'existe pas, dans ce cas, il faut en créer une, même minimaliste, avec les informations dont on dispose pour pouvoir faire l'orientation informatiquement.

A noter que malgré l'information faite autour de ce dispositif et la communication largement diffusée auprès de l'ensemble des services instructeurs, il a parfois été complexe de pourvoir les mesures disponibles.

Pour y remédier, le SIAO-Hérault a fait des recherches dans le SI-SIAO de personnes en attente de CHRS depuis de longs mois mais pour lesquelles aucune demande d'AHM n'était formulée. Ce type d'accompagnement, même s'il n'est pas le souhait premier du ménage, qui compte autant sur l'accompagnement que sur les murs d'une structure, l'AHM pourrait venir pallier l'attente d'une place de CHRS classique, et au terme de l'accompagnement, pouvoir proposer une orientation vers un autre dispositif plus autonome ou directement sur du logement de droit commun via le SYPLO.

Cette méthode a suscité un travail supplémentaire pour le SIAO-Hérault dans le repérage des situations, puis dans la sollicitation du service référent du ménage repéré pour avoir l'accord de ce dernier d'entrer sur ce type de mesure, soit beaucoup d'allers-retours qui ont généré du temps et de l'énergie d'une part, et d'autre part, de la vacance sur ces mesures ne trouvant pas preneurs.

En 2024, il est prévu le déploiement de nouvelles mesures portées par de nouveaux opérateurs¹². Aussi, avec l'augmentation du nombre de celles-ci, l'inscription dans le SI-SIAO comme pour toutes demandes d'insertion va prendre le pas sur la procédure actuelle (disparition de la fiche navette ou bien doublon systématique d'une demande d'accompagnement dans SI-SIAO). Le SIAO-Hérault va devoir repenser le cheminement des demandes afin de rendre la procédure lisible et la plus transparente possible. Il s'agira

¹¹ Plusieurs cas de figure :

- Une demande existe dans SI-SIAO validée CHRS, l'orientation vers l'AHM clôture celle-ci, dans la mesure où il s'agit du même type d'accompagnement.
- Une demande existe dans SI-SIAO validée pour un autre dispositif (appartement-relais ou IML par exemple), il s'agira de la conserver pour une éventuelle sortie vers ce dispositif si cela s'avérait toujours nécessaire à la fin de la mesure AHM. Dans ce cas-là, l'équipe Insertion du SIAO-Hérault saisit une nouvelle demande dans l'application pour pouvoir faire l'orientation informatiquement.

¹² La Clairière = 12 ; FARE = 2 ; SUS = 6 ; ISSUE = 9

également d'harmoniser les pratiques des différents opérateurs à partir d'une lecture commune du cahier des charges encadrant ce dispositif pour que le service et l'accompagnement des ménages soit équitable.

III. POLE ACCES AU LOGEMENT

1. Mission de labellisation de la priorité 2 du PDALHPD et relogement en parc social

La mission de labellisation de la priorité 2 du PDALHPD est déléguée au SIAO-Hérault 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 Agir 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-Hérault 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 SYPLO 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-Hérault. Elle est portée par une personne (1 ETP) qui dédie l'équivalent de 1,5 ETP à cette mission. Et 0,8 ETP à l'animation de la Commission Relogement Bidonvilles et au relogement en parc social des ménages vivant actuellement en bidonville, village de transition et autres habitats intercalaires.

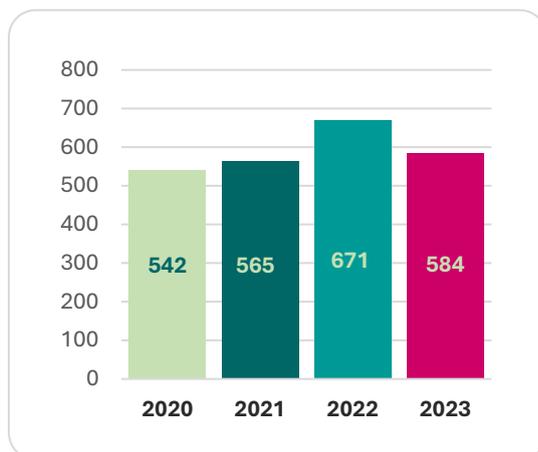
Afin de participer au relogement des ménages prioritaires 2 AHI dans le parc social, le SIAO-Hérault a mis en place 6 volets d'actions.

A. Traiter les demandes de priorité transmises par les travailleurs sociaux référents des ménages

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

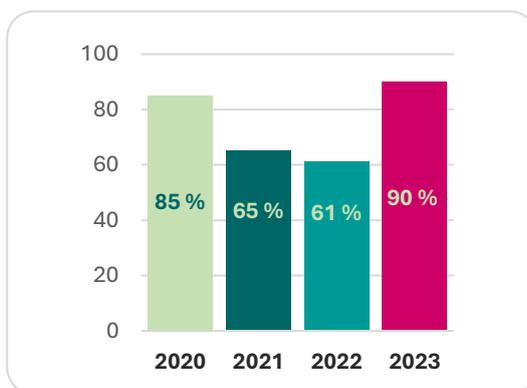
En 2023, 584 demandes ont été reçues. Le nombre de demandes reçues a diminué de 13 %. Après 4 années de recul, on peut imaginer une routine d'environ 600 dossiers annuels transmis au SIAO-Hérault.

Nombre de demandes reçues



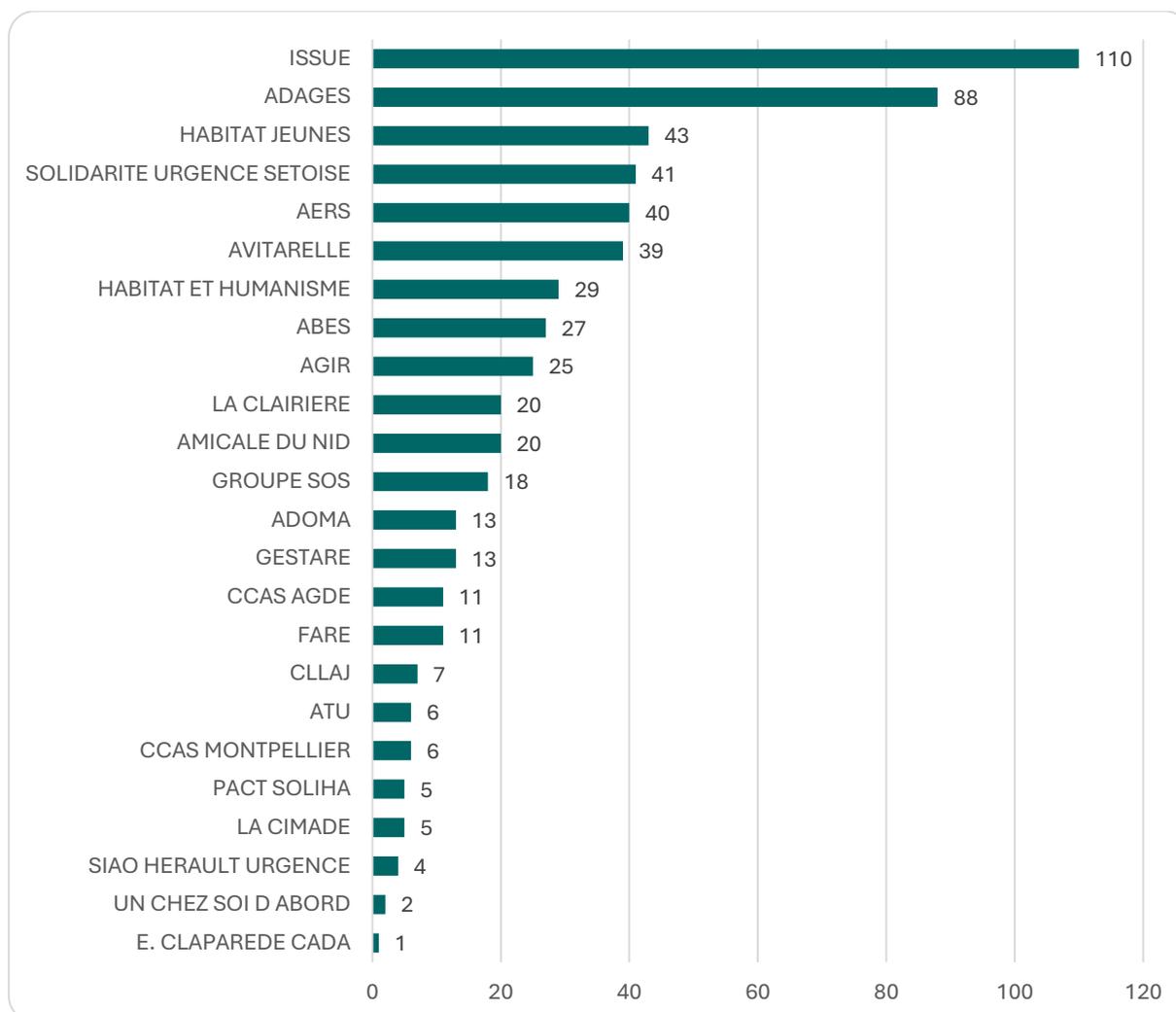
90 % des dossiers reçus sont étudiés au moins 2 fois car ils sont transmis incomplets au SIAO-Hérault.

Dossiers reçus incomplets



Seules les associations gestionnaires de places d'hébergement AHI et le dispositif AGIR 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.

Instructeurs des demandes et nombre de dossiers transmis



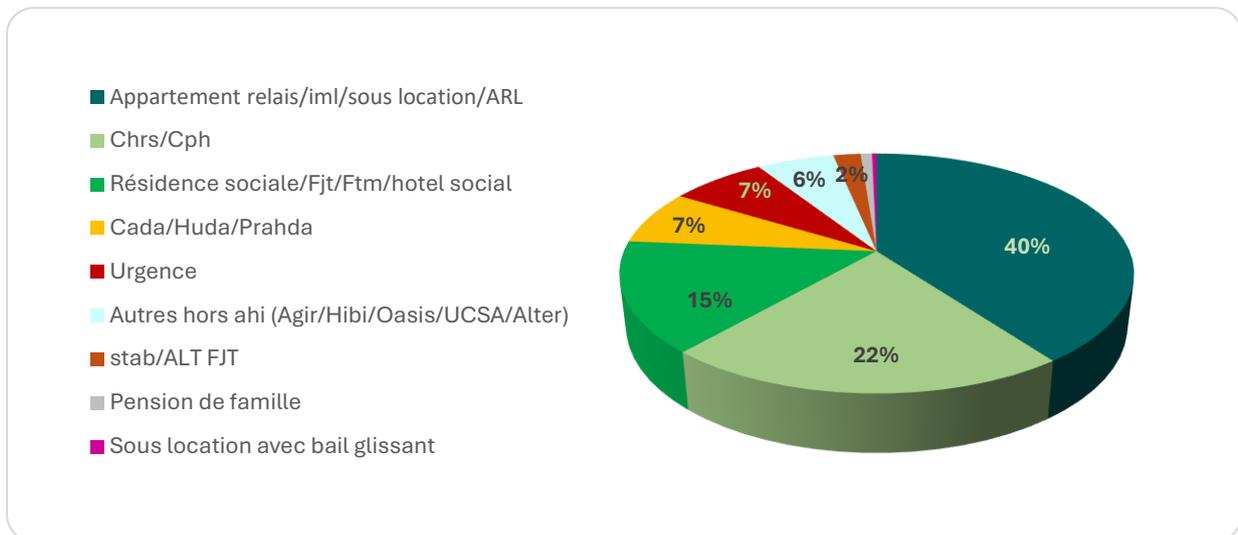
24 associations ont transmis 584 demandes au SIAO-Hérault en 2023. Notons la mise en place d'un accord avec « Un chez soi d'Abord » fin 2023. Le process convenu permet, à titre expérimental, l'instruction de 5 demandes de priorité par an afin de reloger en parc social les ménages demandeurs. Ces derniers continueront à bénéficier du suivi « d'Un chez soi d'Abord » sans limite de temps.

Les 6 associations ISSUE, ADAGES, HABITAT JEUNES, SOLIDARITE URGENGE SETOISE, AERS et AVITARELLE ont instruit plus des deux tiers des demandes de priorité.

Les travailleurs sociaux référents ont instruit des dossiers pour des ménages hébergés dans l'ensemble des dispositifs de l'AHI 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).

40 % des demandes reçues sont celles de ménages hébergés en logement individuel temporaire (appartement relais, intermédiation locative ou sous location).

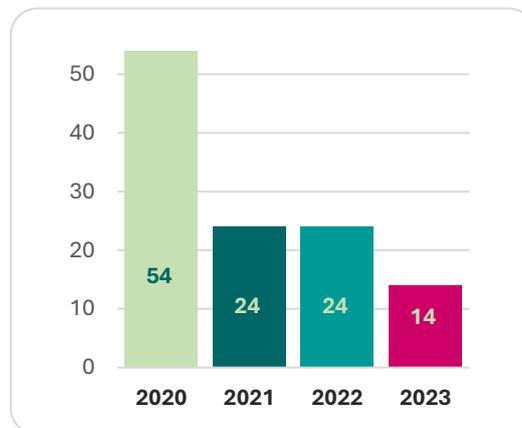
Dispositifs d'hébergement des ménages demandeurs



Au 31 décembre 2023, 81 dossiers étaient ajournés (14 % des demandes reçues), toujours en attente de pièces obligatoires manquantes (principalement avis d'imposition, pièce d'identité valide, pièce relative au divorce).

14 demandes ont eu un avis défavorable (2% des demandes reçues).

Nombre d'avis défavorables



Les dossiers qui ont reçu un avis défavorable concernent majoritairement des ménages qui sont en liste d'attente pour un dispositif AHI nécessitant un accompagnement renforcé et/ou des dettes non traitées. 4 avis défavorables concernaient 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 2023, le nombre d'avis défavorables a baissé et devient négligeable. Au contraire, les demandes incomplètes ont nettement progressé alors que le process et les pièces nécessaires sont identiques à celles demandées l'année précédente.

B. Valider la priorité 2 AHI aux ménages prêts au relogement dans le parc social

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

358 ménages ont été reconnus prioritaires en 2023.

61 % des demandes reçues ont été validées. Cela représente 358 ménages (730 personnes), reconnus prioritaires 2 AHI pour un accès au logement social.

Nombre de ménages reconnus prioritaires



415 adultes



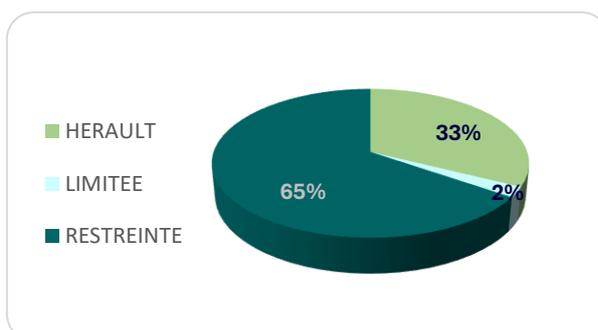
315 enfants



a. Mobilité des ménages reconnus prioritaires

Le SIAO-Hérault accorde une priorité pour un relogement départemental, excepté lorsque les ménages présentent des justificatifs d'incompatibilité à la mobilité. Les parents qui ont un droit de visite et d'hébergement peuvent bénéficier de la mobilité limitée à moins d'une heure en transport en commun des communes demandées. La mobilité restreinte aux communes demandées est accordée lorsqu'un adulte du ménage est en emploi, formation... ou qu'il a une garde alternée des enfants, et lorsqu'un adulte ou un enfant du ménage a un suivi médical spécifique ou un suivi scolaire spécifique.

Mobilité accordée aux ménages



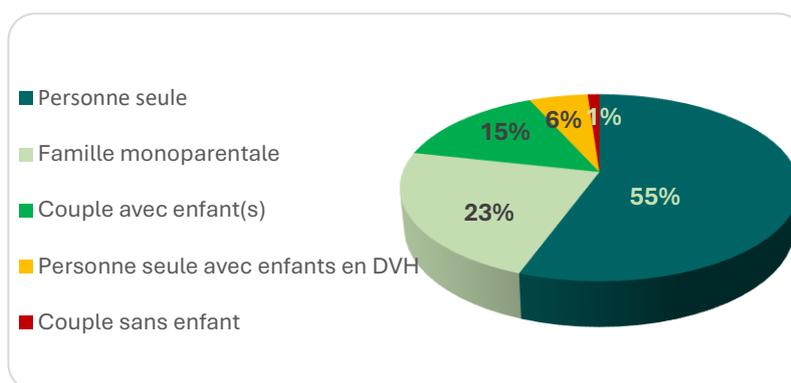
65 % des ménages ont obtenu la mobilité restreinte en 2023 (62 % en 2022). Il semble que certains ménages préfèrent renoncer à la priorité s'ils n'obtiennent pas la mobilité restreinte aux communes demandées et plus spécifiquement à Montpellier.

275 ménages (77 % des ménages prioritaires) indiquent vouloir une attribution de logement social à Montpellier Métropole dans une commune de préférence desservie par le tram, dont 126 ménages (soit 35% des ménages prioritaires) à Montpellier uniquement.

b. Composition familiale des ménages reconnus prioritaires

Plus de la moitié des ménages reconnus prioritaires sont composés d'une personne et 38% sont des ménages avec enfants (19% sont des familles monoparentales et 15% sont des couples avec enfants). Les couples avec enfants sont plus nombreux qu'en 2022 mais ils restent moins nombreux que les familles monoparentales.

Composition familiale des ménages prioritaires



c. Ménages bénéficiaires de la protection internationale (BPI) reconnus prioritaires

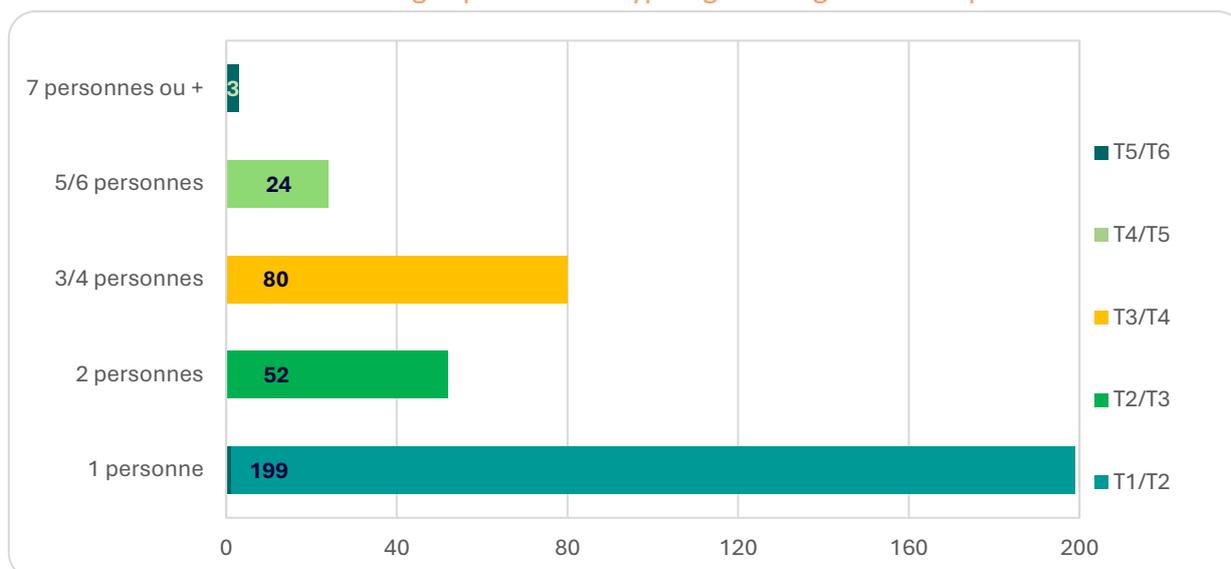
Une des priorités du SIAO-Hérault est axée sur le relogement en parc social des ménages Bénéficiaires de la Protection Internationale (avec le statut réfugié ou la protection subsidiaire). 106 ménages Bénéficiaires de la Protection Internationale ont été reconnus prioritaires en 2023 soit 30% des ménages reconnus prioritaires (26% en 2022).

La proportion des ménages Bénéficiaires de la Protection Internationale reconnus prioritaires composés d'une personne est de 58 %. Elle est représentative de la proportion générale de ménages composés d'une personne reconnus prioritaires en 2023 et elle a légèrement diminué par rapport à 2022 (- 3%).

d. Taille des ménages reconnus prioritaires et typologies adaptées de logement

55% des ménages reconnus prioritaires sont composés d'une personne (57% en 2022). Pour répondre à leurs besoins, les petits logements de typologie T1 ou T2 sont nécessaires.

Nombre de ménages par taille et typologie de logement adaptée



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).

En 2022, 14 grands ménages (6 personnes et +) avaient été reconnus prioritaires, dont deux ménages de 8 personnes et un ménage de 11 personnes. La plupart est toujours en attente de logement. Cette année, 11 grands ménages ont été reconnus prioritaires dont un ménage de 10 personnes. Il sera difficile de trouver des logements avec des typologies adaptées aux compositions familiales et accessibles financièrement.

C. Mettre en avant les dossiers prioritaires complexes ou anciens auprès des bailleurs sociaux

Chaque mois, à l'issue de la commission MDES organisée par l'OMH devenue HSO (Habitat Social en Occitanie, association qui fédère les bailleurs sociaux de l'Hérault), le SIAO-Hérault présentait aux bailleurs sociaux les dossiers de ménages reconnus prioritaires 2 AHI. Le temps réservé au SIAO-Hérault était limité à environ une demi-heure.

Depuis septembre 2023, le SIAO-Hérault organise sa propre commission mensuelle avec les bailleurs sociaux dans les locaux du SIAO-Hérault. L'objectif reste le même : alerter les bailleurs sociaux sur la priorité ou l'urgence de certaines situations au regard des délais d'attente ou d'une fin de prise en charge sur l'hébergement actuel.

Le SIAO-Hérault profite de cette commission pour faire un point sur le relogement des autres ménages reconnus prioritaires 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 apporte donc une plus-value au relogement des ménages reconnus prioritaires 2 AHI.

Le SIAO-Hérault profite également de cette commission pour présenter les situations de ménages issus des bidonvilles à reloger en parc social dans le cadre d'une mission prioritaire de résorption des bidonvilles à Montpellier. Cette mission fait l'objet d'une partie détaillée dans le rapport d'activité du SIAO-Hérault.

D. Transmettre à la plateforme AVDL les dossiers des ménages reconnus prioritaires pour lesquels un accompagnement est préconisé

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

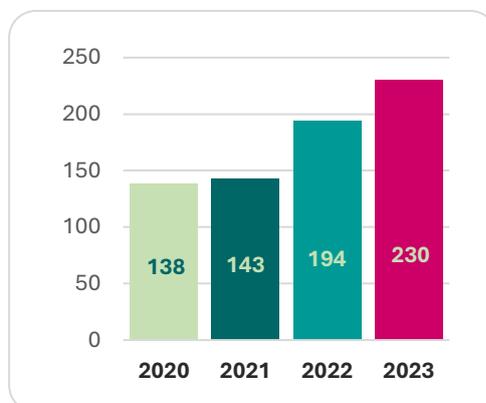
Lorsqu'un AVDL est préconisé, le SIAO-Hérault transmet à la plateforme AVDL la fiche SYPLO du ménage reconnu prioritaire 2 AHI. La plateforme AVDL évalue le type et la fréquence d'accompagnement nécessaire et assure le suivi du ménage à partir de l'entrée dans le logement. Cet accompagnement peut durer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

230 AVDL ont été préconisés en 2023.

Cette année encore, on observe une augmentation du nombre d'AVDL préconisés par rapport à l'année 2022 (+ 36 AVDL soit + 19 %).

L'AVDL a été demandé pour 67 % des ménages hébergés en stabilisation/ALT/FJT et pour 58 % des ménages hébergés en CHRS/CPH. L'AVDL a été demandé dans une moindre mesure pour les ménages hébergés en urgence (31%) et dans des proportions similaires pour les ménages hébergés dans les autres dispositifs (25 % en moyenne).

Nombre d'AVDL préconisés



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).

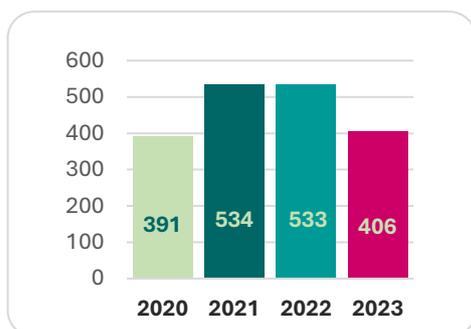
Le Compte Rendu d'Accompagnement (CRA) transmis au SIAO-Hérault par la plateforme AVDL atteste du suivi effectif des ménages relogés et de leur fin de suivi. 50 fins de suivi ont eu lieu en 2023 pour des ménages relogés en parc social via la priorité 2 AH. 28% des ménages suivis étaient sortant de CHRS et 20% étaient sortant de Résidences sociales. Les suivis ont eu lieu sur l'ensemble du département : 78% dans la Métropole de Montpellier, 16 % à Béziers, mais aussi à Sète et Agde.

E. Traiter les propositions de logements sociaux réservés au contingent préfectoral

Seule une partie des logements vacants est proposée au SIAO-Hérault via la DDETS ou directement par les bailleurs sociaux. En effet, dans les conventions Etat/bailleurs sociaux 2021-2023 (révisables chaque année), l'Etat fait le choix de déléguer la gestion des logements sociaux de la réservation préfectorale en totalité (parc neuf et existant) ou en partie (parc existant uniquement). La délégation permet aux bailleurs sociaux de sélectionner les candidats prioritaires qu'ils présenteront en CAL. En 2023, la délégation totale a été attribuée à 3F Occitanie, ACM Habitat, ICF Habitat, OPH Béziers Méditerranée, Patrimoine Languedocienne, Promologis et Un toit pour tous. Pour les autres bailleurs sociaux qui bénéficient de la délégation partielle : Hérault Logement, FDI Habitat, OPH Sète, Erilia, CDC Habitat, Cité Jardins et SFHE Arcade, la DDETS transmet au SIAO-Hérault 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-Hérault.

406 offres de logements sociaux ont été transmises au SIAO-Hérault en 2023.

Nombre de logements proposés



Le nombre de logements sociaux transmis au SIAO-Hérault en 2023 a diminué de 24% par rapport aux deux années précédentes.

Dans la convention signée entre l'Etat et le SIAO-Hérault en 2020, il est précisé que le SIAO-Hérault doit répondre aux offres de logements sociaux situés dans les programmes neufs. Cependant, des logements sont régulièrement proposés dans le parc existant (il s'agit souvent de logements non attribués aux autres contingents). La part des logements proposés dans le parc existant a régulièrement augmenté depuis 2020 passant de 5% à 30% en 2023.

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.

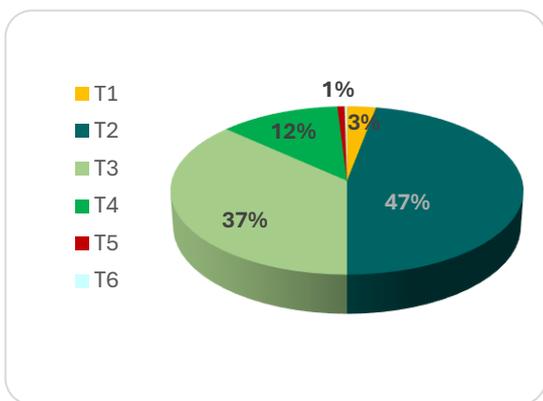
Les logements PLAI représentent 39% des logements proposés. Leur proportion est stable par rapport à 2022. Les logements PLUS représentent 41% des logements proposés. 20% des logements répondent à des plafonds de ressources autres (PLS ou 60 % par exemple).

Le bailleur social « La Cité Jardins » a signé une convention avec l'Etat en 2022. Il propose des logements HSS, Habitat Social réservé aux Séniors dans des résidences multigénérationnelles. Ce sont des logements adaptés à la perte d'autonomie, des services dédiés aux personnes âgées y sont proposés. Des ménages prioritaires 2 AHI âgés de 58 ans et plus ont pu y être relogés. Le nombre de logements proposé au SIAO-Hérault par ce bailleur social a régulièrement augmenté passant de 22 logements en 2021 à 50 logements en 2023.

a. Typologie et localisation des logements transmis au SIAO-Hérault

La majorité des ménages souhaite rester à Montpellier dont une partie accepterait un logement en Métropole avec desserte du tram. Maintenir une offre de logement cohérente avec les souhaits ou les besoins reste donc une gageure pour les bailleurs sociaux.

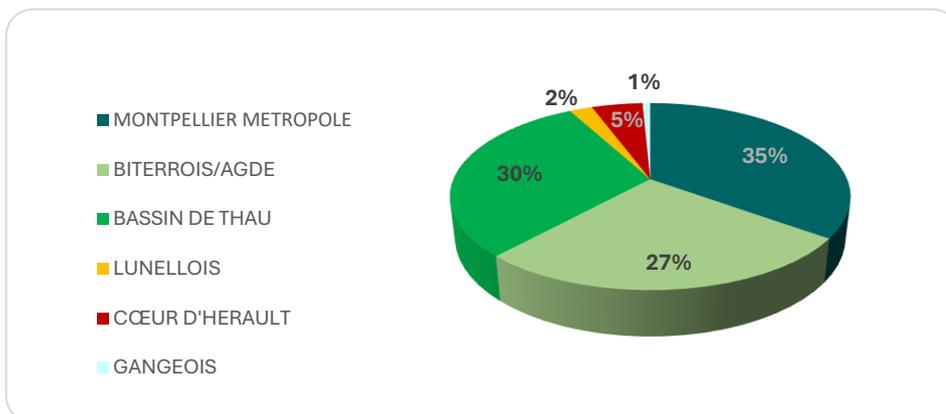
Typologie des logements proposés



Le nombre de logements sociaux de typologies T1, T2 et T4 transmis au SIAO-Hérault est cohérent avec les besoins des ménages reconnus prioritaires 2 AHI. Au contraire, le nombre de logements de typologie T3 est beaucoup trop important (149 logements proposés pour 62 ménages en attente) et le nombre de très grands logements de typologies T5 et T6 est nettement insuffisant (3 logements de typologie T5 proposés et 1 T6 pour 24 ménages en attente dont 3 ménages de 7 à 10 personnes).

142 logements soit 35% des logements transmis au SIAO-Hérault sont situés dans la Métropole Montpellieraine, dont 35 logements à Montpellier (9% des offres).

Répartition départementale des logements transmis



L'offre globale est cohérente avec les préconisations de mobilité faites par le SIAO-Hérault, excepté l'offre pour Montpellier Intramuros, inférieure à la demande. Rappelons que nous ne parlons pas d'une insuffisance d'attributions à Montpellier mais d'une insuffisance du nombre de logements montpelliérains proposés au SIAO-Hérault au regard de la mobilité accordée aux ménages prioritaires. Le bailleur social ACM ayant la délégation totale ainsi que le parc de logements le plus important à Montpellier, propose par ailleurs des logements. D'autre part, si l'offre globale est cohérente avec les préconisations de mobilité faites par le SIAO-Hérault, elle

n'est pas complètement cohérente avec les souhaits des ménages reconnus prioritaires (souhaits qui peuvent être différents des préconisations du SIAO-Hérault). Si l'on tient compte des souhaits des ménages reconnus prioritaires, l'offre dans les territoires hors Métropole est trop importante.

F. Suivre les dossiers des ménages prioritaires 2 AHI jusqu'au relogement

Pour chaque logement reçu, le SIAO-Hérault 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 406 propositions de logements, le SIAO-Hérault a transmis 263 dossiers de 191 ménages différents. Le dossier d'un même ménage a pu être proposé une ou plusieurs fois (le maximum étant 4 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-Hérault.

Le SIAO-Hérault et les bailleurs sociaux constituent donc les 2 sources de sélection des dossiers de ménages reconnus prioritaires 2 AHI, particularité que le SIAO-Hérault doit prendre en compte afin de suivre les attributions/non attributions de logements faites aux ménages.

58 refus présentés en Commission des refus en 2023.

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-Hérault 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 SYPLO) est indiqué par la commission lorsque le ménage refuse une attribution de logement adaptée à ses besoins et/ou à la préconisation du SIAO-Hérault. 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.

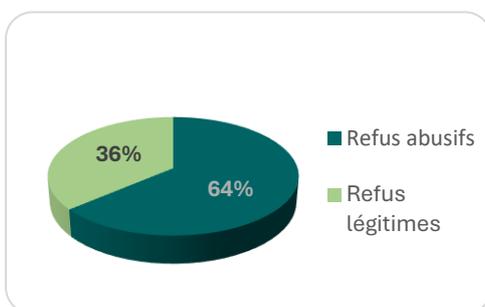
Le refus « légitime » (appellation reprise de l'application informatisée SYPLO) est indiqué par la commission lorsque le ménage refuse une attribution de logement non adaptée à ses besoins et/ou non conforme à la préconisation du SIAO-Hérault. Un refus légitime permet au ménage de garder sa priorité 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-Hérault 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.

Répartition des refus 2023

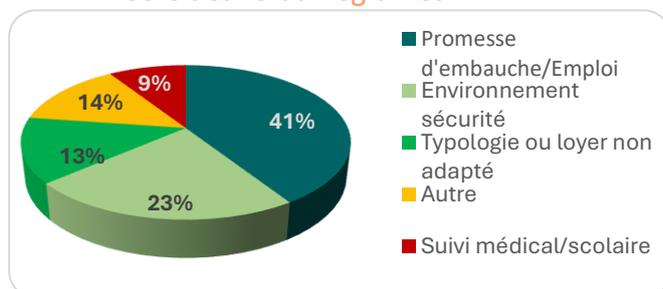


La commission des refus a qualifié 40 refus « abusifs » dont 9 ont fait l'objet d'un recours (6 ont été maintenus abusifs et 3 ont été requalifiés légitimes).

Finalement, 37 refus ont été qualifiés « abusifs » et 21 refus « légitimes » en 2023. La commission des refus a durci ses critères, notamment lorsque les problématiques d'accès au logement n'ont pas été déclarées lors de la demande initiale ou lorsqu'elles l'ont été après l'attribution de logement. La proportion de refus abusifs a ainsi augmenté de 14 % cette année.

a. 21 refus « légitimes »

Motifs des refus "légitimes"



41 % des refus ont été qualifiés « légitimes » car le demandeur a obtenu une promesse d'embauche ou a démarré un contrat de travail ou une formation de plusieurs mois au moment de l'attribution du logement.

23 % des refus ont été qualifiés « légitimes » en raison de

l'environnement immédiat de la résidence ou de l'absence d'une entrée sécurisée. Ces motifs ont systématiquement été mis en lien avec le parcours individuel du ménage (femme victime de violence, parcours de ménage réfugié, vulnérabilité liée à la santé par exemple).

14% des logements attribués n'étaient pas adaptés aux contraintes financières ou familiales du ménage (loyer et/ou charges trop élevés et dépassant l'accord de principe FSL, typologie non adaptée à la composition familiale).

b. 37 refus « abusifs »

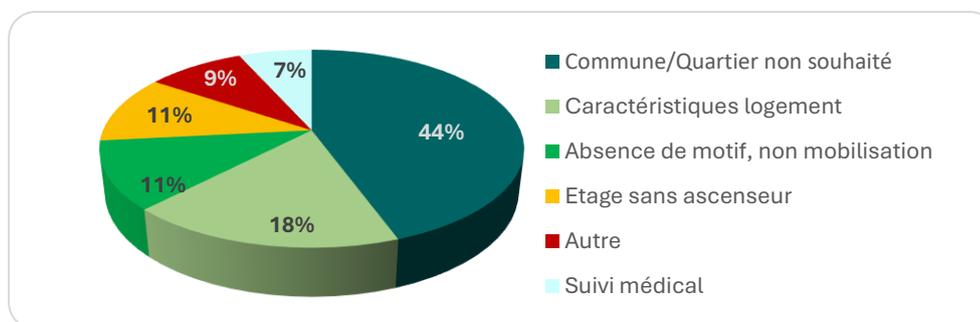
44 % des refus qualifiés « abusifs » sont ceux de ménages qui ont refusé un logement situé dans une commune ou dans un quartier qu'ils ne souhaitent pas mais qui est situé dans le secteur géographique préconisé par le SIAO-Hérault. Les motifs de refus sont principalement l'absence de projection dans une autre commune que celle souhaitée, la qualité de l'environnement ou l'insécurité d'un quartier.

18 % des refus qualifiés « abusifs » proviennent de ménages qui considèrent non adaptées les caractéristiques du logement visité (sa conception, sa superficie, sa typologie, parfois l'état dans lequel il se trouve au moment de la visite - avant ou après travaux). Pour rappel, les logements attribués ont des caractéristiques conformes et adaptées aux besoins des ménages mais pas toujours à leurs souhaits.

11% des refus qualifiés « abusifs » sont ceux de ménages qui n'ont pas souhaité un logement situé en étage sans ascenseur, alors qu'ils ne justifient pas de l'impossibilité de monter des étages à pied et que leur demande de logement social indique qu'ils acceptent un logement en étage sans ascenseur.

11 % des refus qualifiés « abusifs » n'ont pas été motivés par le ménage. Soit parce qu'il n'a pas répondu à l'attribution, soit parce qu'il n'a pas précisé la raison de son refus (avant ou après visite du logement).

Motifs des refus "abusifs"



G. Objectifs 2023 : 371 ménages relogés

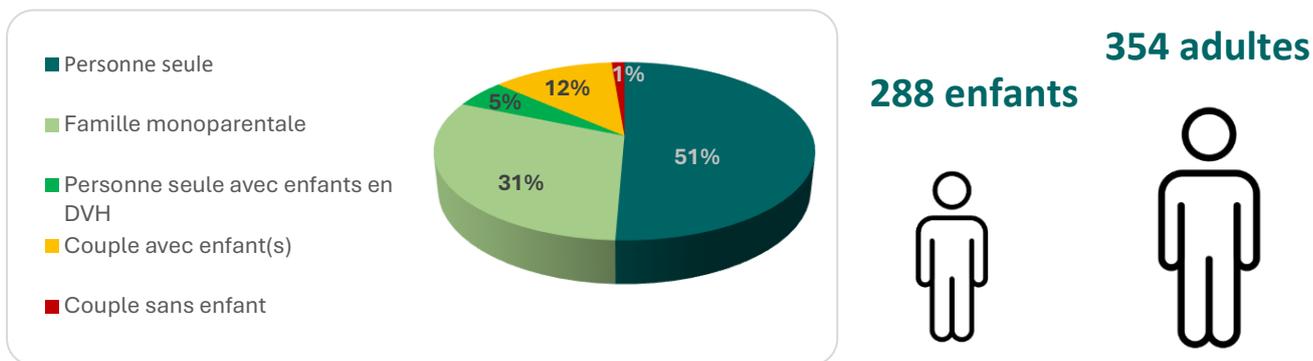
Dans le cadre des conventions Etat/Bailleurs 2021-2023, les bailleurs sociaux ont un objectif de relogement 2023 de 371 ménages reconnus prioritaires 2 AHI. Ces objectifs ont diminué de 12% par rapport à 2022. Sont considérés comme relogement : les baux signés et les attributions refusées par les ménages alors que les logements proposés sont adaptés à leurs besoins et qu'ils répondent aux préconisations du SIAO-Hérault (typologie adaptée à la composition familiale, loyer adapté aux ressources, mobilité géographique respectée en fonction des contraintes professionnelles ou autre, accessibilité en cas de handicap, etc.).

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).

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

312 ménages reconnus prioritaires 2 AHI ont été relogés dans le parc social en 2023, soit 642 personnes.

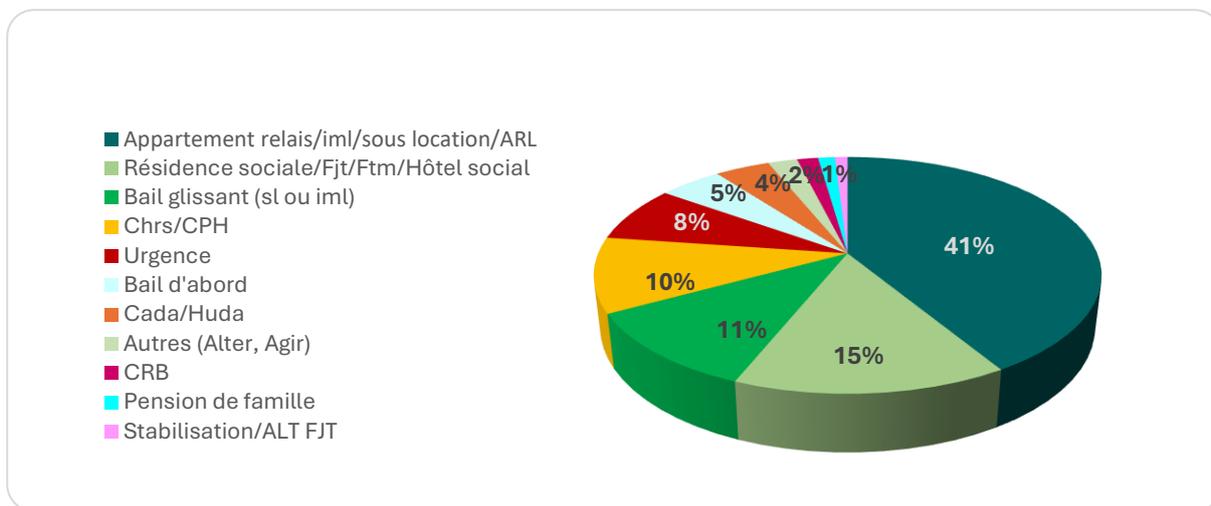
Composition familiale des ménages relogés



a. Hébergement initial des ménages relogés

41 % des ménages relogés étaient initialement hébergés dans des logements individuels temporaires (appartement relais, intermédiation locative...) et 15 % dans des résidences sociales.

Hébergement initial des ménages relogés



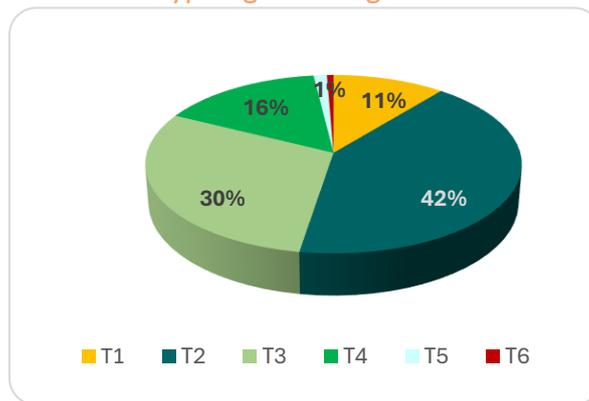
Des ménages ont été relogés dans le parc social à l'issue d'un glissement de bail, ils ont donc conservé leur logement à l'issue de la période de suivi social. 11 % des ménages ont bénéficié d'un glissement de bail à l'issue d'un suivi en dispositif de type sous location ou intermédiation locative. Ils représentent 18 % des ménages relogés via un bail glissant si on y ajoute le bail d'abord et le bail glissant proposé aux ménages issus des bidonvilles.

Notons cette année une baisse de 4% de relogement des ménages sortant de CHRS compensée par une augmentation de relogement des ménages sortant de l'urgence.

b. Typologie et localisation des logements attribués aux ménages relogés

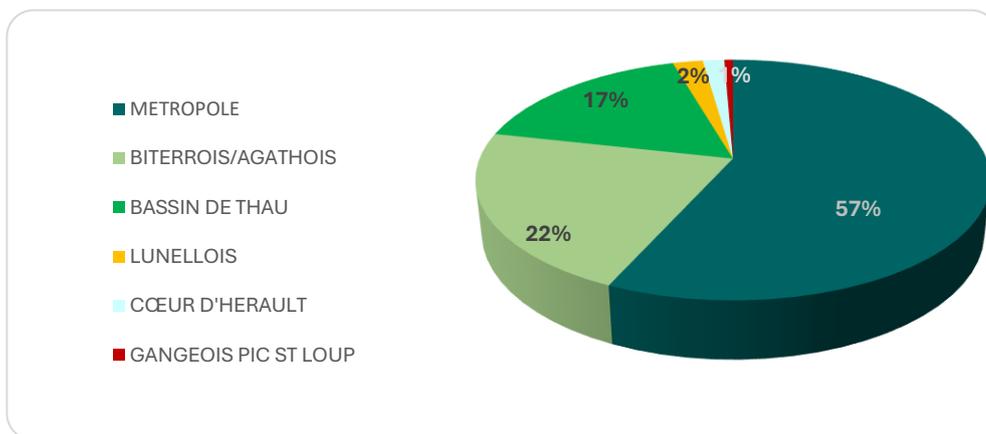
Les ménages ont majoritairement eu des attributions de logements de typologies T2 et T3, ce sont donc les plus petits ménages qui sont davantage relogés. Les T2 ont essentiellement été attribués à des personnes seules. Les T3 ont été attribués à des familles monoparentales ou couples avec 1 enfant à charge ou à des personnes seules avec 1 ou 2 enfants en droit de visite et d'hébergement.

Typologie des logements



177 ménages sur 312 ont été relogés dans la Métropole de Montpellier (soit 57 % des ménages relogés) dont 121 ménages relogés à Montpellier. La proportion de ménages relogés dans la Métropole de Montpellier et à Montpellier a légèrement baissé par rapport à 2022 (-3%).

Répartition départementale des logements attribués aux ménages relogés



Cette baisse sensible se répercute sur la part des relogements qui continuent d'augmenter dans les secteurs géographiques du Biterrois/Agathois et du Bassin de Thau (respectivement +2% et + 3% par rapport à 2022).

H. Réalisation des objectifs de relogement

On observe des disparités en fonction des bailleurs sociaux.

BAILLEUR SOCIAL	Attributions sans relogement	Ménages relogés	dont Bail glissant	Objectif annuel attributions 2023	Reste à attribuer selon objectif
3F OCCITANIE	3	8	0	14	3
ACM HABITAT	3	73	34	80	4
CDC HABITAT	2	12	0	19	5
ERILIA	0	5	2	16	11
FDI HABITAT	8	34	6	32	-10
HERAULT LOGEMENT	23	46	8	63	-6
ICF HABITAT	0	5	1	3	-2
LA CITE JARDINS*	1	1	0	17	15
OPH BEZIERS MED.	18	33	6	34	-17
OPH SETE THAU HAB.	3	36	1	18	-21
PATRIMOINE LANG.	0	1	0	7	6
PROMOLOGIS	0	40	1	43	3
SFHE ARCADE	1	13	0	18	4
UN TOIT POUR TOUS	1	5	1	7	1
TOTAL	63	312	60	371	-4

Source : SYPLO attributions 2023 - PV reçus CAL 2023- Fiches logements reçues 2023

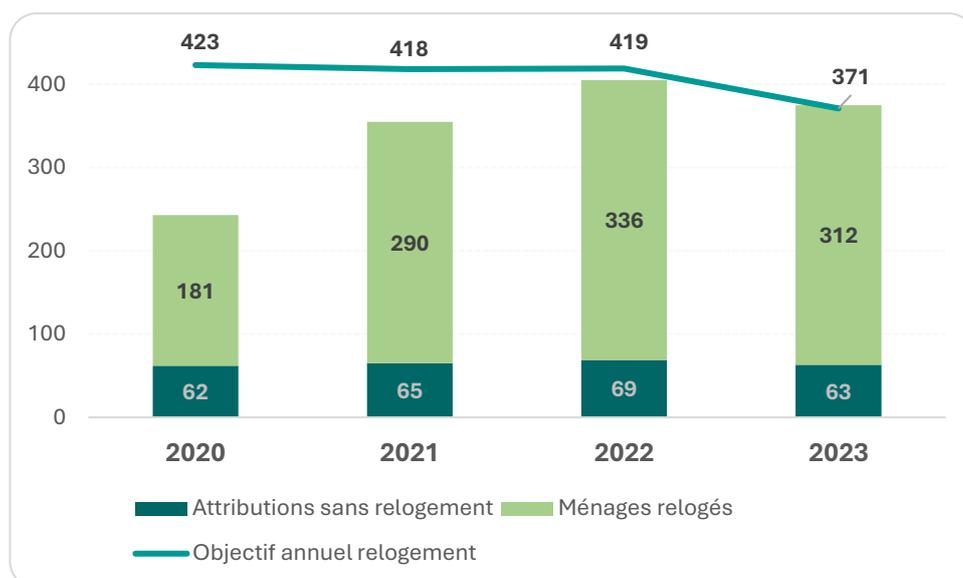
Ménages relogés : attributions avec relogement (dont glissement de bail)

Attributions sans relogement : Attributions adaptées refusées par les ménages

* objectif sur 2 ans

Les objectifs de relogement dans le parc social des publics prioritaires 2 AHI ont été légèrement dépassés en 2023, cependant ils ont baissé de 12% par rapport à 2022.

Réalisation des objectifs de relogement



Finalement, il y a eu 30 attributions de moins cette année dans le parc social : 6 attributions sans relogement et 24 relogements de ménages prioritaires 2 AHI en moins.

2. Mission de résorption des bidonvilles - Commission relogement bidonvilles – CRB

Dans le cadre de la politique de résorption des bidonvilles situés à Montpellier, le Maire de Montpellier et le Préfet de l'Hérault ont annoncé le démantèlement du bidonville situé quartier Celleneuve à Montpellier le 30 avril 2022. Une partie des familles (55 ménages, soit 165 personnes) a été relogée sur un village de transition mis à disposition par la Métropole. Il est situé à Lattes, en limite de Montpellier, dans le quartier de « la Rauze ». Le village de transition est cogéré par 2 associations : 2 CHOSES L'UNE et COALLIA. Il doit fermer le 30 avril 2024.

Par ailleurs, des familles vivant dans d'autres bidonvilles également démantelés, ont été hébergées temporairement en habitat intercalaire : EHPAD des violettes (fermé en avril 2022), St Anne (fermé en septembre 2023), Villa des Grèzes (fin d'hébergement des ménages en mars 2024) et Abbé de l'Épée (fermeture en avril 2024). Les suivis de ces ménages sont assurés par les associations AREA et LA CIMADE.

L'objectif de la Commission Relogement Bidonvilles (CRB) du SIAO-Hérault a été de reloger les ménages dont les situations relevaient du logement social à court terme, avant le démantèlement du bidonville de Celleneuve et avant la fermeture de l'EHPAD des Violettes. Depuis avril 2022, la CRB doit assurer cette mission avant la fermeture des autres habitats intercalaires et du village de transition de la Rauze.

A ce titre, l'Etat a réservé des logements sociaux du contingent préfectoral, et la DDETS a financé 40 mesures d'accompagnement social renforcé en file active, afin d'accompagner les ménages dans le cadre d'un bail glissant.

ADAGES, AERS, GESTARE et LA CLAIRIERE, 4 associations gestionnaires de logements d'insertion du secteur AHI, assurent chacune, par convention, le suivi social de 10 ménages en file active.

Le pôle logement du SIAO-Hérault a continué sa mission sur 2 axes : identifier les ménages prêts au relogement via l'animation de la CRB, et assurer le rôle d'interface avec les bailleurs sociaux.

A. Identifier les ménages prêts 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 CRB vise donc à identifier ces ménages prêts au relogement à court terme mais qui ont encore besoin d'un accompagnement social.

a. Animation de la CRB

La CRB est une instance de présentation et de validation des situations de ménages prêts au relogement, animée par le pôle logement du SIAO-Hérault.

Composition de la CRB

La CRB est composée :

- Du représentant du SIAO-Hérault qui anime la CRB ;
- 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 associations qui suivent les ménages vivant au village de transition ou dans les habitats intercalaires. Ces associations instruisent les demandes à la CRB : 2 CHOSES L'UNE, COALLIA, AREA, LA CIMADE ;
- 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.

Cette année, la CRB n'a pas été ouverte aux acteurs qui agissent pour la résorption des bidonvilles et le relogement des ménages qui y vivent.

Fonctionnement

Afin de valider les situations des ménages prêts au relogement, des prérequis ont été instaurés. Les ménages présentés doivent bénéficier :

- De droits ouverts par l'Assurance Maladie et la Caisse d'Allocations Familiales (allocations logement, minima sociaux et prestations familiales) ;
- De 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.

Les ménages prêts au relogement sont identifiés et leurs situations présentées en CRB par les 4 associations qui instruisent les dossiers. Chaque situation validée par la CRB est attribuée à l'une des 4 associations de suivi, association qui accompagnera le ménage dès l'entrée en bail glissant dans le logement social.

La CRB a fait le choix de ne pas limiter le nombre de situations présentées, dès lors que les ménages proviennent des sites identifiés par l'Etat (village de transition « la Rauze » et habitats intercalaires cités ci-avant).

11 commissions ont été organisées en 2023. Elles ont eu lieu au SIAO de l'Hérault, au Village de Transition « la Rauze », à la Maison du Logement ADAGES et à l'association GESTARE.

20 situations présentées en 2023

14 situations ont été présentées par 2 CHOSES L'UNE, 3 situations ont été présentées par AREA, 2 par COALLIA et 1 par LA CIMADE.

1 demande présentée par 2 CHOSES L'UNE a été ajournée à la suite de la perte d'emploi en CDD, l'insuffisance de ressources pour accéder au logement et l'absence de perspectives à 9 mois. Le ménage avait également le projet de quitter la France.

2 demandes présentées par AREA ont reçu un avis défavorable. Les deux ménages, issus d'une même famille, avaient un statut réfugié, des ressources pérennes et les documents nécessaires à l'accès au logement social en direct. Il a donc été convenu de réorienter ces deux familles sur

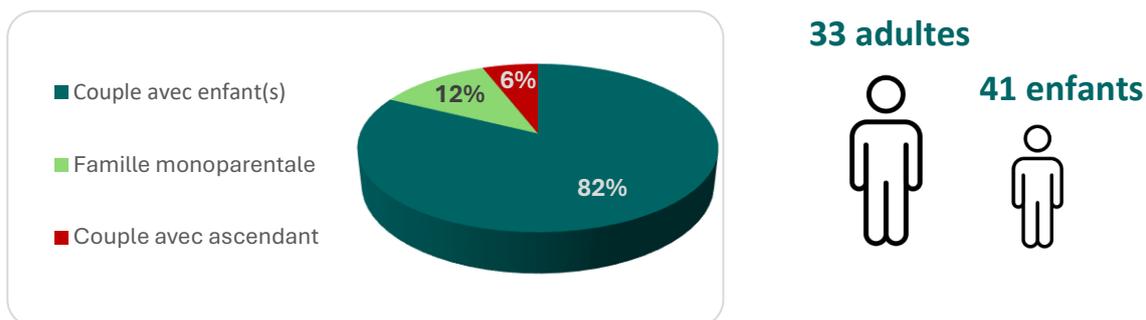
un accès direct au logement social via la priorité Syplo 2 AHI et un suivi complémentaire avec AGIR. Malgré l'absence d'emploi, il a été convenu d'accorder la mobilité restreinte à Montpellier aux deux familles.

17 nouveaux ménages ont eu leurs demandes validées par la CRB en 2023.

Caractéristiques socio-démographiques des 17 ménages :

Les 17 ménages identifiés prêts au relogement comptent 74 personnes au total.

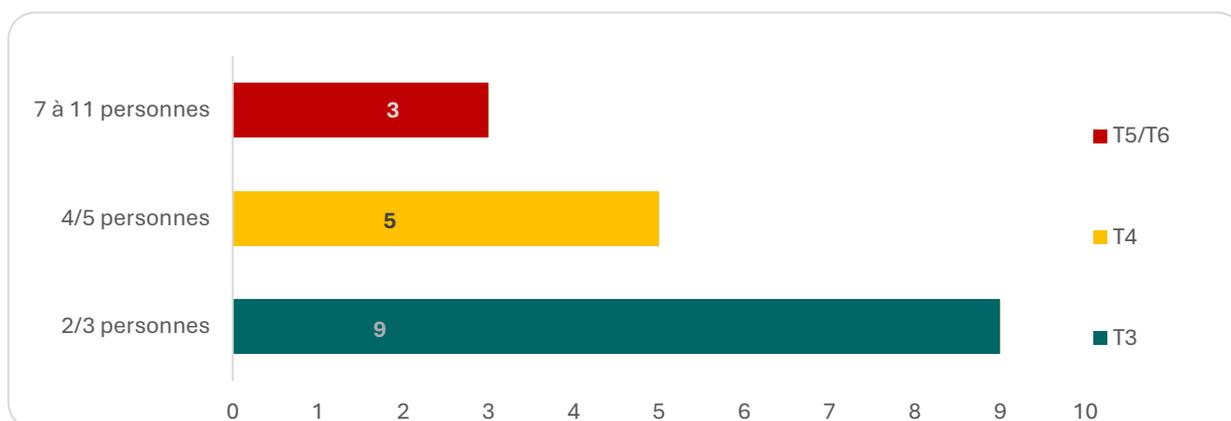
Composition familiale des ménages



Les demandeurs ont 34 ans en moyenne, le plus jeune a 22 ans, le plus âgé 47 ans. La majorité des ménages sont des couples avec enfants.

Taille des ménages et typologie de logement adaptée

Nombre de ménages par taille et typologie de logement adaptée



Plus de la moitié des 17 ménages sont composés de 2 à 3 personnes. Ce sont les ménages qui ont le plus facilement accès aux logements car ce sont les typologies les plus disponibles, et ils restent accessibles financièrement.

Mobilité géographique

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. 19

ménages souhaitent résider à Montpellier intramuros. 1 ménage composé de 7 personnes accepte d'être relogé sur l'ensemble du département (hors Béziers).

Difficultés rencontrées et actions mises 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-Hérault 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 CRB a été mise en place à la fin de l'année 2022. Elle a démarré en 2023.

La demande était forte de la part des associations et la Caisse d'Allocations Familiales craignait de nombreuses sollicitations qu'elle n'aurait pas pu gérer. Finalement, une seule association a utilisé la procédure mise en place pour 3 ménages. Cela a permis de réduire les délais de traitement et d'éclaircir une situation auprès de l'organisme.

B. Assurer le lien avec les bailleurs sociaux

Depuis 2020, un partenariat a pu être créé entre le SIAO-Hérault et les bailleurs sociaux via la gestion de la priorité Syplo 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.

a. Mise en place d'une commission spécifique avec les bailleurs sociaux

Initialement, le SIAO-Hérault présentait les situations des ménages aux bailleurs sociaux chaque mois, à l'issue de la commission MDES organisée par l'OMH (Occitanie Méditerranée Habitat, association qui fédère les bailleurs sociaux de l'Hérault). Le temps imparti au SIAO-Hérault lors de cette commission était restreint, les dossiers y étaient présentés de manière synthétisée et les problématiques spécifiques rencontrées ne pouvaient pas y être abordées.

Une commission animée par le SIAO-Hérault a donc été mise en place. Elle est couplée et permet de présenter les situations validées en CRB et celles des publics prioritaires Syplo 2 AHI. La fréquence reste mensuelle. Les dates sont choisies fonction d'autres commissions (commission des refus des publics prioritaires Syplo 2 AHI, CRB, Comités de suivi...). Les situations présentées sont ainsi mieux actualisées et les données mensuelles transmises aux bailleurs sociaux sont plus ajustées.

Le SIAO-Hérault a présenté aux bailleurs sociaux les situations de 24 ménages identifiés prêts au relogement (17 nouveaux ménages validés en 2023 et 7 ménages validés avant 2023 toujours en attente de logement).

b. Mise en place d'un partenariat avec la Métropole

En 2023, la Métropole a proposé au SIAO-Hérault la mise en place d'un process afin d'attribuer des logements aux ménages issus des bidonvilles. Les logements proposés étaient destinés initialement à des publics prioritaires ANRU par exemple, d'autres restaient vacants. 5 logements ont été transmis au SIAO-Hérault.

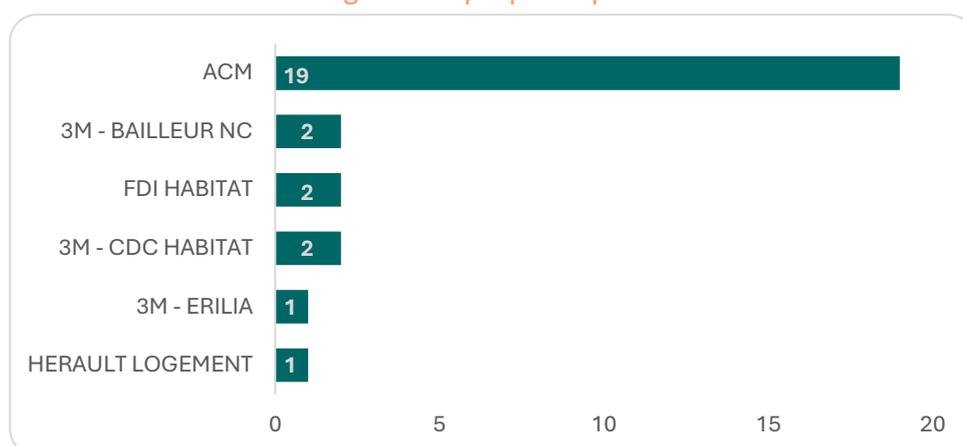
c. Etude des offres de logements faites par les bailleurs sociaux

Pour répondre aux besoins des 24 ménages à reloger, les bailleurs sociaux ont transmis au SIAO-Hérault 27 propositions de logements (dont 5 via la Métropole), mais toutes les propositions n'ont pas abouti, à la suite de refus d'attribution par le bailleur social, de refus du ménage ou en l'absence de candidature.

d. 27 Propositions de logements faites par les bailleurs sociaux

Les 27 logements ont été proposés par 5 bailleurs sociaux.

Nombre de logements proposés par bailleur social



Caractéristiques des logements proposés

Les 27 logements proposés sont de typologie T2 à T5. 63% sont de typologie T3 et 26% de typologie T4. 26 logements sont situés à Montpellier, 1 logement est situé à Lunel.

2 logements sur les 27 proposés ont été attribués en 2024.

15 logements sur les 27 proposés n'ont finalement pas été attribués :

- 7 logements n'étaient pas adaptés aux situations des ménages en attente de logement (loyer et/ou charges trop élevés, étage sans ascenseur avec problématique d'accès au logement, typologies non adaptées aux compositions familiales) ;
- 2 logements ne se sont finalement pas libérés ;
- 2 logements n'ont pas été attribués au motif d'une situation administrative irrégulière du demandeur, ces 2 logements ont été attribués à d'autres ménages hors CRB ;
- 2 logements ont été refusés par les ménages en raison du quartier proposé ;
- 1 refus a été considéré non légitime, un courrier notifiant l'exclusion de la CRB et une fin de suivi a été transmis au ménage ;

- Le second refus a été considéré légitime, le demandeur ayant été victime d'une violente agression avec dépôt de plainte au pied de la résidence proposée. Ce ménage a été relogé dans un autre quartier ;
- 1 logement situé à Lunel n'a pas été attribué car la CAL bailleur a considéré la typologie T4 non adaptée au ménage de 7 personnes. Par ailleurs, cette proposition de logement hors Métropole a posé la question du suivi, les conventions passées entre l'Etat et les associations de suivi fixant le cadre territorial à la Métropole ;
- 1 logement proposé par la Métropole a été attribué à un ménage prioritaire ANRU.

e. Mise en relation des bailleurs sociaux et des associations assurant le suivi social des ménages

Pour chaque offre de logement adaptée proposée, le SIAO-Hérault sélectionne le dossier d'un ménage (prioritairement issu du village de transition de la Rauze) et met en lien le bailleur social (ou la Métropole s'il s'agit d'une proposition faite par la Métropole) et l'association désignée pour assurer 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.

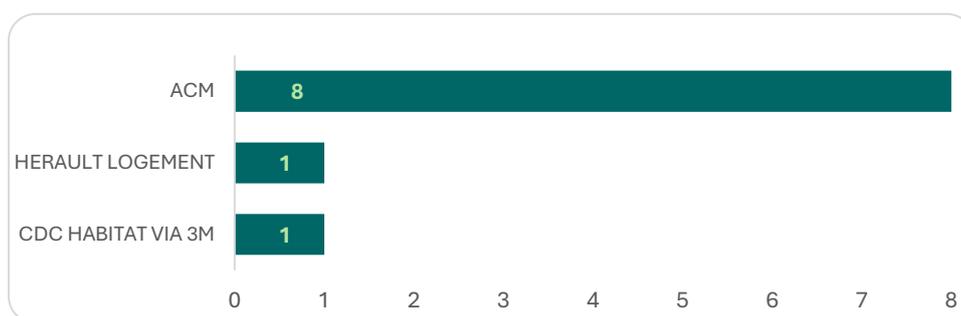
f. 10 entrées en logement social avec bail glissant en 2023

Pour rappel, la DDETS a doublé le nombre de suivis en file active en 2023. Elle a ainsi financé 40 suivis en bail glissant, soit 10 suivis en file active pour chacune des 4 associations qui assure l'accompagnement dans le logement dans le cadre du bail glissant.

Ménages entrés en logement par bailleurs sociaux

Les 10 ménages sont entrés en logement avec bail glissant à Montpellier chez 3 bailleurs sociaux, dont 1 via la Métropole : ACM, Hérault Logement et CDC Habitat.

Nombre d'entrée en logement par bailleur social



Composition familiale des ménages entrés en logement

10 ménages, soit 37 personnes, sont entrés dans un logement social avec accompagnement en bail glissant en 2023. Les 10 ménages sont 7 couples avec enfants (de 1 à 3 enfants), 1 couple, 1 couple avec un ascendant et 1 femme avec un enfant.

20 adultes



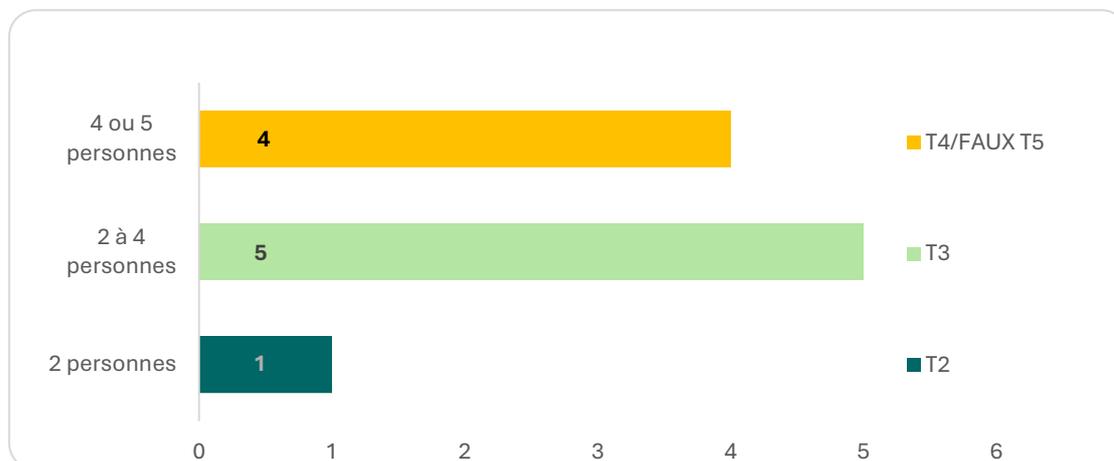
17 enfants



Taille des ménages entrés en logement et typologie des logements attribués

Le couple est entré dans un logement de typologie T2. Le couple avec un ascendant et la femme avec un enfant sont entrés dans un T3. Les couples avec deux et trois enfants sont entrés dans des logements de typologies T3, T4 et un faux T5.

Nombre de ménages par taille et typologie des logements attribués



g. 5 Ménages devenus locataires en titre en 2023

En 2023, 6 ménages sont sortis du logement qu'ils occupaient :

- 4 départs volontaires (dont des ménages qui ont quitté la France) ;
- 1 ménage a souhaité quitter le logement pour des questions de nuisances. Il a pu bénéficier d'une mutation avec le bailleur social ;
- 1 ménage a quitté le logement. Une procédure pour abandon de logement a été clôturée en 2023.

En 2023, 5 baux ont glissé, les 5 ménages sont donc devenus locataires en titre du logement social. Ce sont uniquement des couples avec enfants : 4 couples avec 1 enfant et 1 couple avec 2 enfants.

La durée moyenne d'accompagnement social par les associations de suivi dans le logement est supérieure à 2 ans (26 mois en moyenne). L'accompagnement social le plus court avant glissement du bail est de 12 mois, le plus long de 5 ans.

Perspectives

Le 1^{er} janvier 2024, 11 ménages identifiés prêts au relogement en parc social avec bail glissant étaient en attente de logement : 2 familles monoparentales avec 2 et 3 enfants, 9 couples avec enfants (de 1 à 7 enfants).

L'enjeu de la CRB est de reloger les 11 ménages identifiés prêts au relogement en parc social avant le 30 avril 2024, date de fermeture du village de transition de la Rauze ainsi que des habitats intercalaires « Abbé de l'Épée » et Villa des Grèzes.

3. La Plateforme Métropolitaine d'Accompagnement Logement d'Abord

Dès 2018, Montpellier Méditerranée Métropole est désignée comme l'un des premiers territoires de mise en œuvre accélérée du Plan quinquennal pour le Logement d'Abord et la lutte contre le sans-abrisme. C'est dans ce contexte que se déploient notamment les missions de la Plateforme Logement d'Abord, et le dispositif Bail d'Abord. Initialement portée par l'association Adages, sur son site de Regain, la Plateforme s'est ancrée, en janvier 2023, au sein du SIAO de l'Hérault. Elle se compose d'une Infirmière Diplômée d'Etat, salariée de l'Adages et rattachée à l'équipe mobile de santé globale de Regain, et d'une Chargée de mission Sociale, salariée du SIAO-Hérault.

A. Ses missions

- Sur le dispositif Bail d'Abord :
 - Participer au déploiement et à la coordination du dispositif ;
 - Favoriser la mise en place de la dynamique d'accompagnement avec les équipes ;
 - Veille sanitaire et interventions directes en santé globale ;
 - Mesure de l'impact de l'accès au logement sur les parcours de soin ;
 - Assurer une continuité d'intervention pour les personnes et un droit de suite pour les bailleurs, à la sortie du dispositif ;
 - Promouvoir et valoriser les compétences sociales des personnes logées.
 - 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. L'ensemble de ces actions se développe en lien direct avec la Cheffe de projet « Hébergement Logement des personnes en grande précarité », au sein du Service politiques sociales du logement de la Direction de l'habitat et des parcours résidentiels, à la Métropole. Plus spécifiquement sur le lien avec les bailleurs sociaux du territoire, pour la mise en œuvre du Bail d'Abord, la Plateforme bénéficie du soutien de la Chargée de mission « Gestion de la demande locative sociale et des publics prioritaires », au sein de la Métropole.
- En 2023, l'équipe de la Plateforme s'est mobilisée sur diverses instances, en participant à des formations, réalisant des actions de sensibilisation et interventions auprès d'acteurs du territoire, et rencontres partenaires. Également, l'année a été ponctuée d'instances de valorisation de la participation et l'implication des locataires du Bail d'Abord.

Quelques exemples :

<p><i>Interventions / Actions de sensibilisation sur le LDA</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Journées de Formation Introduction au Logement d'Abord – URIOPSS • « Accès et maintien dans le logement : peut-on prévenir et résoudre les troubles du voisinage ? » – URIOPSS • « Pauvreté, précarité », ½ journée d'intervention à l'IRTS • Table ronde « La politique du logement et de l'hébergement », Université Paul Valéry • « Le Logement d'Abord en pratique » - Dijon / webinaire • Journées d'étude de Réseau & Famille « Sur les chemins de la compétence... des familles, des professionnel.le.s, des systèmes » – Nîmes
---	---

<i>Participation à des colloques / Journées d'étude / Instances territoriales</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions Veille sociale • Journée régionale FAS Occitanie : "Organismes HLM et associations AHI : mieux se connaître pour mieux agir ensemble contre le sans-abrisme" – Carcassonne • Colloque « Le développement du pouvoir d'agir : un incontournable du travail social ? » - Toulouse • Journées Réseau SIAO – Paris
<i>Instances de participation / implication public</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 5 Petits-déjeuners du LDA • Groupe projet Veille sociale - sensibilisation public / Parlons clichés #1 • CRPA Occitanie à Montpellier "Les discriminations, parlons-en !" • Diverses activités et ateliers collectifs
<i>Rencontres partenaires Bail d'Abord</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositifs d'aide aux départs en vacances : Rencontre avec les Restaurants du Cœur • Accès à la culture et aux loisirs : rencontre avec la Boussole • Territoires à VivreS - Caisse Alimentaire Commune • Liens entre IAE/AHI : Rencontre avec l'APIJE

B. 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 est un dispositif innovant qui a pour vocation de permettre l'accès à un logement pérenne à des personnes en situation de rue ou hébergées en dispositif d'urgence.

S'inscrivant 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 ».

Le ménage logé, via un bail glissant dans le parc social, ou en bail direct dans le parc privé, s'engage à respecter trois impératifs : le paiement du loyer, un entretien du logement respectueux des obligations d'un locataire et le respect de son environnement immédiat et des parties communes. Pour parvenir à satisfaire ces contraintes, un accompagnement respectueux du modèle d'intervention spécifique du *Housing First* est mis en œuvre auprès des personnes logées. Il est assuré par l'une des cinq associations conventionnées à cet effet : Les Restaurants du Cœur, Gammes, L'Avitarelle, Adages et Gestare.

Dans chacune d'entre elle, une équipe dédiée expérimente des méthodes d'accompagnement innovantes et non-traditionnelles, qui s'appuient néanmoins sur les fondamentaux du travail social. Une approche systémique de l'intervention sociale visant le mieux-être, le changement positif, et le développement du pouvoir d'agir, permet de ne pas appréhender la personne par ses difficultés et, par ricochet, d'impacter positivement ses conditions de vie générales.

a. Evolutions du dispositif en 2023

Par son caractère expérimental, le dispositif Bail d'Abord a été en constante évolution depuis 2019. Notamment, en lien avec les professionnels orienteurs, les critères et processus d'orientation se sont affinés. Ainsi, en 2023, se sont tenus :

- 4 réunions en visioconférence pour apporter de la visibilité aux orienteurs sur les avancées du dispositif, répondre aux éventuels besoins d'éclairage et recueillir les retours et suggestions d'évolutions ;
- 7 temps de rencontre, en présentiel, avec les équipes de divers dispositifs (Centre d'Hébergement d'Urgence, SAO, Pôle RSA, CCAS) ;

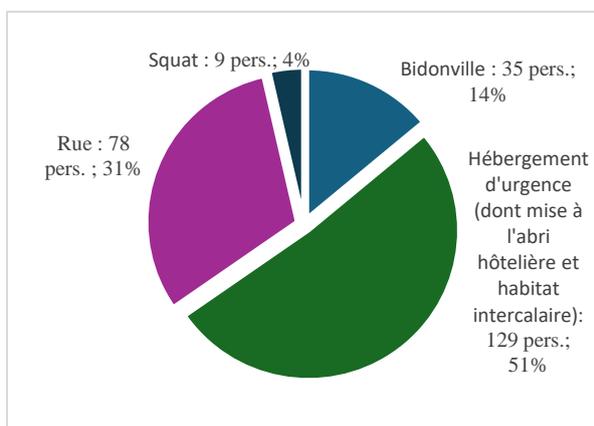
L'évolution majeure de 2023 réside dans l'extension du Bail d'Abord aux logements du parc privé. Le dispositif, qui se développait sur le parc de logements sociaux, via un bail glissant, s'étend donc, depuis le dernier trimestre 2023, aux logements du parc privé en bail direct. L'Agence Immobilière à Vocation Sociale (AIVS) du territoire, portée par Habitat et Humanisme – Gestion Occitanie, est chargée de la prospection et captation du logement et s'occupe de la gestion locative adaptée. Elle contractualise en direct avec le ménage, permettant ainsi un accès au logement dans les conditions du droit commun. Le ménage est accompagné par l'une des cinq associations agréées, dès la visite du logement, et dans les mêmes modalités et principes d'intervention que ceux mis en œuvre jusque-là.

En conséquence d'un accès au logement en bail direct et d'une gestion locative adaptée assurée par l'AIVS, les critères d'orientation ont dû être resserrés : les ménages doivent disposer de ressources effectives permettant le paiement d'un loyer (et non des « ressources ou perspective de ressources à brève échéance », comme dans le bail glissant) et doivent également présenter leur deux derniers avis d'imposition (l'un pour justifier des plafonds de ressources fixés par l'ANAH pour les logement conventionnés, et l'autre pour la garantie de loyer impayé Visale). Le processus d'orientation reste identique ; la fiche de lien, à destination des ménages candidats et leurs travailleurs sociaux orienteurs, a été modifiée en prenant en compte ces évolutions.

b. Profils des ménages candidats au Bail d'Abord

Au 31/12/2023, **251 candidatures** ont été transmises par 26 services orienteurs différents. La moitié d'entre eux sont des services avec hébergement (dispositifs d'hébergement d'urgence, services de mise à l'abri à l'hôtel par le 115), et l'autre moitié sans hébergement (accueils de jour, Pôle RSA, CSAPA, CAARUD...). Les ménages orientés par ces derniers sont en situation de rue pour près d'un tiers d'entre eux, ou vivent dans des lieux non prévus pour l'habitat.

Lieu de vie au moment de la demande



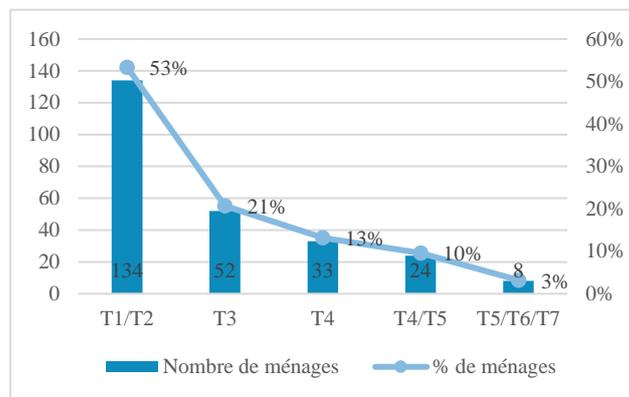
L'important travail de communication avec les services orienteurs a permis notamment d'éclairer la situation de certains ménages pour lesquels, l'année dernière, le lieu de vie au moment de la demande n'était pas précisé, ou pour lesquels l'hébergement chez des tiers était déclaré. Ces situations n'apparaissent donc plus dans la répartition ci-contre.

Également, cela a permis une meilleure identification et prise en compte des personnes disposant d'un droit

d'hébergement pour un ou plusieurs enfants non à charge fiscalement. Ainsi, la part de ménages en attente d'un logement de type T3 augmente de 3 points comparativement à l'année dernière. Néanmoins, la typologie de logement attendu reste principalement de type T1 ou T2. Il est également à noter l'augmentation du nombre de ménages en attente d'un logement de type T4, T5 et plus : 65 ménages concernés en 2023, soit 26% des candidatures transmises (19% en 2022).

La quasi-totalité des ménages orientés (96%) disposent de ressources financières. La part des ménages ayant une activité professionnelle reste supérieure au tiers des candidats orientés ; parmi elle, 34% des personnes à la rue (incluant squat et bidonville) déclarent avoir une activité professionnelle et 38% des personnes hébergées. 27% des ménages bénéficient du Revenu de Solidarité Active et 14% de l'Allocation Adulte Handicapé.

Typologie des logements attendus

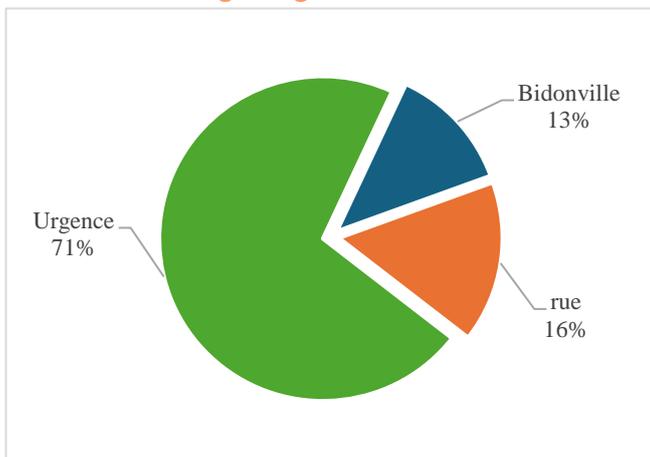


c. Accès au logement dans le cadre du dispositif

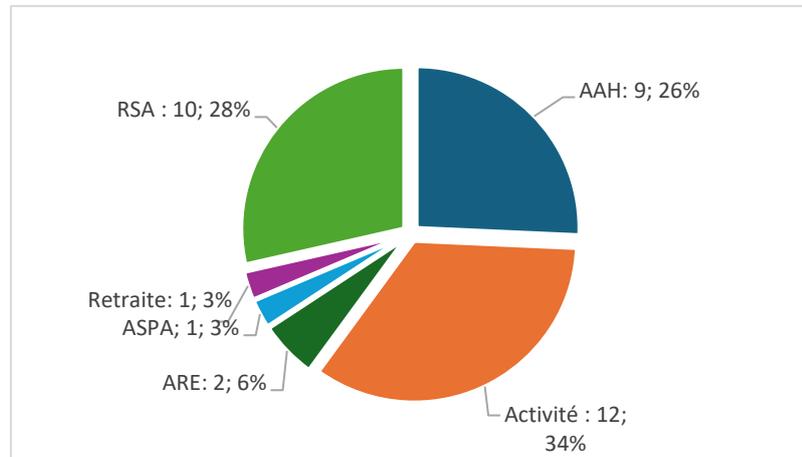
Profils des ménages entrés en logement

Depuis novembre 2019, **142 ménages** ont intégré un logement dans le cadre du Bail d'Abord, dont 35 en 2023. Cela correspond à 273 personnes, soit 177 adultes et 96 enfants – dont 56 en 2023 (45 adultes et 11 enfants).

Lieu de vie antérieur des ménages logés en 2023



Ressources principales des ménages à l'entrée en 2023



Les ménages ayant intégré le dispositif en 2023 ont été orientés par 21 services orienteurs différents, et vivaient, préalablement à leur entrée en logement, majoritairement en structure d'hébergement d'urgence ou de mise à l'abri hôtelière. Tous disposaient de ressources à l'entrée, dont, à part quasi-égales, des ressources d'activité, du RSA, de l'AAH.

Les logements proposés par les bailleurs

Le nombre de ménages logés annuellement dans le cadre du dispositif est contraint par le volume d'accompagnements financés, par opérateur : 1.5 ETP pour 12 ménages accompagnés, en file active, soit 60 ménages. Dans ce contexte, et prenant en considération le flux des « entrées » et « sorties » d'accompagnement, une projection annuelle de logements à mettre à disposition par les bailleurs sociaux du territoire est réalisée par les services de la Métropole. Ainsi, un objectif global de 50 logements annuels, réparti sur l'ensemble des bailleurs intervenant sur le territoire, est attendu. A celui-ci s'ajoute, depuis la fin d'année, un objectif conventionné avec l'AIVS.

	Objectif 2023	Passages en CALEOL positifs au 31/12/2023	% d'atteinte de l'objectif
TOTAL Bailleurs sociaux	50	36	72%
AIVS H&H GO	3	1	33%

NB : pour les bailleurs sociaux, la différence entre le nombre de ménages entrants en 2023 (34) et le nombre de passages en CALEOL positifs (36), correspond à 2 refus émanant des ménages après passage en CALEOL. Dans les 2 cas, il a été possible de proposer un second candidat.

S'il est à poser en regard avec l'ensemble des contraintes et priorités qui s'imposent aux bailleurs (DALO, ANRU, critères de priorité légaux, mission de résorption des bidonvilles...), l'objectif de départ n'est donc pas atteint. Annuellement présenté lors d'une réunion organisée par la Métropole, en présence de tous les bailleurs et de la Plateforme, cet objectif est pourtant validé par l'ensemble des parties, au même titre que le processus spécifique d'orientation et de passage en CALEOL pour les logements fléchés vers le Bail d'Abord¹³. Il n'est néanmoins pas encadré par une convention, ce qui laisse, en pratique, des différences dans la part d'engagement de chaque bailleur et le traitement donné à chaque candidature proposée.

Depuis novembre 2019, les typologies des logements proposés sont les suivantes :

- 78 T1/T1bis/T2, soit 55% des logements, dont 1 dans le parc privé, via l'AIVS ;
- 49 T3, soit 34,5% ;
- 15 T4 ou "faux" T4, soit 10,5%.

Aucun logement de type T5 ou plus n'a jamais été proposé dans le cadre du Bail d'Abord depuis ses débuts.

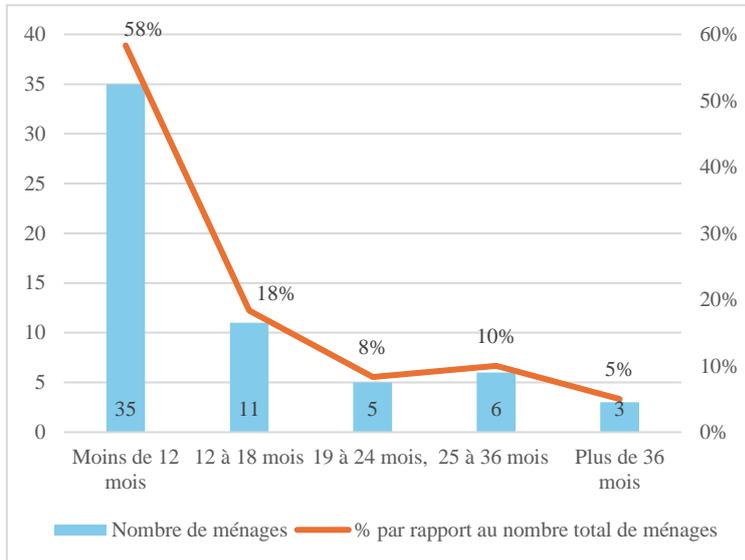
L'accompagnement des ménages logés

Au 31/12/2023, **60 ménages sont accompagnés** par les opérateurs (dont 1 ménage en attente de signature de bail). Néanmoins, des places d'accompagnement restent vacantes et en carence de proposition de logement car 6 des ménages accompagnés sont, en cette fin

¹³ Une proposition de logement transmise à la chargée de mission de la Plateforme → transmission d'une seule et unique candidature qui bénéficiera d'un passage en CALEOL assoupli et en rang 1.

d'année, considérés comme étant en « mesure libre »¹⁴. La durée moyenne d'accompagnement des ménages présents, calculée à partir de leur date de signature du bail, est de 12,21 mois.

Durée d'accompagnement des ménages présents au 31/12/2023



42% des ménages accompagnés sont présents depuis plus de 12 mois et bénéficient, pour la plupart, de prolongation d'accompagnement validées par la Métropole. Les demandes de prolongation sont formulées par les ménages, *via* un courrier rédigé par leur soin, appuyé d'une évaluation sociale rédigée par l'association accompagnatrice. Ces situations, préalablement abordées en commission de suivi, sont

évaluées spécifiquement, depuis avril 2023, en réunion de traitement des demandes par la Métropole et la Plateforme. 7 réunions de ce type ont eu lieu cette année et ont vocation à se pérenniser, mensuellement, en 2024.

La fin de l'accompagnement

L'accompagnement par les associations prend généralement fin au moment du glissement du bail. D'autres motifs coexistent avec celui-ci ; nous dénombrons ainsi, au 31/12/2023 :

- 59 glissements de baux, dont 17 en 2023
- 3 expulsions locatives, dont 2 en 2023
- 2 décès
- 13 départs volontaires, dont 6 en 2023
- 5 réorientations vers un autre ESMS, dont 3 en 2023

Concernant les glissements, la durée moyenne d'accompagnement d'un ménage, au moment du glissement de bail en son nom propre, est de 16,91 mois ; la durée médiane est de 14.77 mois. Ainsi, 68% des glissements de baux (40) interviennent avant la fin d'une prolongation de 6 mois et 8% (5) interviennent après 24 mois ou plus d'accompagnement (3 entre 24 et 36 mois et 2 à 40 mois). Le glissement de bail avant la fin des 12 premiers mois d'accompagnement, bien qu'envisageable, n'est que rarement sollicité (2 fois depuis le début du dispositif). Au global, près de 84% des ménages se maintiennent en logement, avec ou sans accompagnement, c'est-à-dire avant ou après glissement du bail.

¹⁴ Ce qualificatif spécifique signifie que la situation du ménage ne requiert plus d'accompagnement actif par l'opérateur, avant le glissement de son bail (par exemple, attente d'un document administratif – impôts – ou aboutissement d'une démarche de divorce – 3 ménages concernés) ou bien que l'opérateur n'arrive plus à rencontrer le ménage qui ne donne plus suite aux sollicitations depuis plusieurs mois (3 ménages concernés)

C. Les instances inter-équipes, des temps de réflexion et d'évolution des pratiques d'accompagnement

Afin d'accompagner les équipes dans les changements profonds des pratiques d'accompagnement qu'impliquent les principes fondamentaux du Logement d'Abord¹⁵, des instances de rencontres inter-équipes sont organisées régulièrement : commissions de suivi et groupes d'analyse des pratiques professionnelles mensuels, groupes de travail, temps de formation dédiés...

En 2023, 12 commissions de suivi se sont déroulées sur des journées complètes à l'exception de celle du mois d'août, en demi-journée. La moitié d'entre elles se sont déroulées en deux temps, avec un focus thématique et/ou apport théorique, parfois avec un tiers intervenant extérieur :

- La « demande » en intervention systémique
- Travail collectif autour du blason, outil de l'intervention systémique
- L'approche centrée solution
- Les outils développés et leur mobilisation dans l'accompagnement
- Présentation des dispositifs d'aides aux départs en vacances des Restaurants du Cœur
- Rencontre avec l'équipe du pôle Insertion du SIAO-Hérault pour échanger sur les demandes de réorientation
- Rencontre avec la travailleuse sociale de l'AIVS

En fin d'année, une réflexion a été lancée autour du contenu et de l'organisation des temps de commission de suivi. Elle a conduit à un remodelage de l'ordre du jour des commissions et des outils de suivi, ainsi qu'à la redéfinition des attentes en termes de complétude de ces derniers par les opérateurs d'accompagnement. Ces nouvelles dispositions seront mises en œuvre dès le début d'année 2024.

Sur l'année, 9 groupes de travail ont également été planifiés, autour de 6 thématiques différentes :

- Actions collectives
- Droits des 18/25 ans, avec la Mission Locale Jeune et un référent CEJ – Jeune en rupture du SIAO-Hérault
- Contractualisation : baux et conventions signés à l'entrée des ménages
- Mise à jour de la fiche Bail d'Abord sur le répertoire des structures AHI du SIAO-Hérault
- Rapport d'activité
- Mise à jour des outils, intégration de pictogrammes

9 séances d'analyse des pratiques professionnelles de 3h ont également eu lieu en 2023. Ces temps spécifiques sont animés par la même intervenante que l'année dernière, formée à l'approche systémique.

En complément de ces instances régulières, peuvent être proposés des temps de rencontre plus spécifiques avec certains partenaires. Pour exemple, en fin d'année, une rencontre avec le chargé de mission « AHI / IAE » de l'APIJE a été organisée. Ce moment a été l'occasion de présenter le fonctionnement des dispositifs d'Insertion par l'Activité Economique, expliciter les liens et modalités d'articulation avec les structures de l'AHI.

¹⁵ Les 8 principes fondamentaux sont : 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.

D. Axe santé

a. *Missions spécifiques de l'infirmière de la Plateforme*

Activités auprès des personnes accompagnées :

- Evaluation globale de la situation afin d'élaborer le projet de soin avec les personnes, et améliorer leur qualité de vie
- Orientation, coordination du parcours de soins, en cohérence avec l'accompagnement social et dans le respect du principe de non-substitution du droit commun ; faciliter le lien avec les différents professionnels de santé, tels que médecins traitants, médecins spécialistes, structures médicales et médico-sociales
- Actions de sensibilisation sur les questions de santé, favorisant la promotion de la santé. Aujourd'hui réalisé de manière individuelle, nous l'envisageons sous forme d'ateliers collectifs

Mission de veille sanitaire :

- Rencontrer tous les ménages quelques semaines après la signature du bail, puis à 6 mois et avant le glissement, permet d'observer globalement, s'il y a des modifications dans la considération de leur santé et quels sont les effets de l'accompagnement ; il s'agit de pouvoir répondre à la question : « Le logement facilite-t-il l'accès aux soins ? »
- Également, depuis cette année, un travail de collaboration s'installe avec le médecin du SIAO-Hérault

Activités auprès des équipes du Bail d'Abord :

- Constitution d'une fonction de référence santé auprès des opérateurs engagés dans les accompagnements
- Présence auprès des équipes sur une journée hebdomadaire, par roulement, et à la demande
- 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

Missions transversales :

- Participation aux réunions et aux APP avec l'Equipe Mobile Santé Précarité de l'association Adages Regain (infirmières, travailleur social de soutien aux situations complexes, médecin et cheffe de service). Ces instances permettent un croisement des informations, d'apporter des réponses adaptées en fonction des besoins constatés et de les partager à l'Agence Régionale de Santé et autres partenaires de santé

L'infirmière réalise donc des actions de **prévention**, de **réduction des risques**, de **promotion de la santé**, de **éducation thérapeutique personnalisée** et de **coordination des interventions des professionnels de santé**. Pour certains ménages, particulièrement pour des personnes isolées ayant un historique de vie dans la rue plus tumultueux et prolongé, un suivi de santé globale plus soutenu s'avère nécessaire. Pour ces personnes, on observe plus de difficultés en ce qui concerne la prise en compte de leur santé, ce qui entrave leur engagement dans un parcours de soins.

L'infirmière se réfère à une **pratique de rétablissement**, qui est une approche centrée sur la personne visant à aider les individus à se rétablir de leurs problèmes de santé (mentale somatique et de dépendances) et de leurs difficultés rencontrées. La pratique de rétablissement repose sur l'idée que chaque personne a la capacité de se rétablir et de vivre

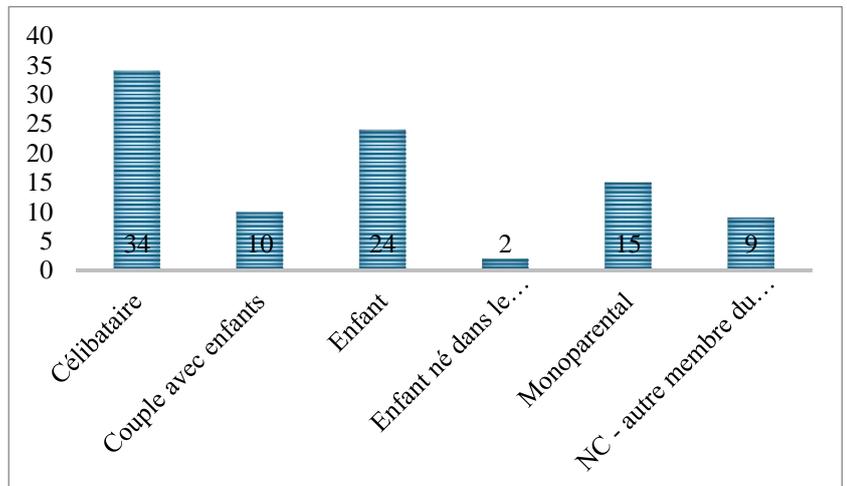
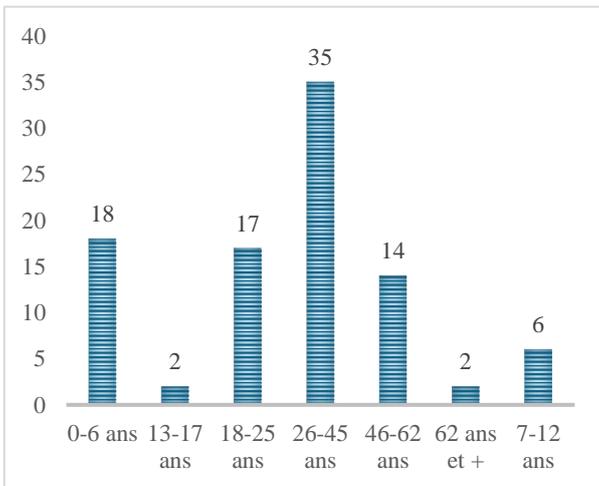
une vie satisfaisante. Les professionnels travaillent avec les ménages pour identifier leurs objectifs et les soutenir dans leur cheminement vers la réalisation de ces objectifs. Cette approche est fondée sur l'espoir, l'autodétermination et la résilience, et met l'accent sur les capacités des individus plutôt que sur leurs déficits.

b. Quelques données

En 2023, 94 individus ont accepté de rencontrer l'infirmière (68% des femmes et 62% des hommes), de tous âges confondus ; c'est sur cet échantillon que sont analysées les données présentées ci-dessous.

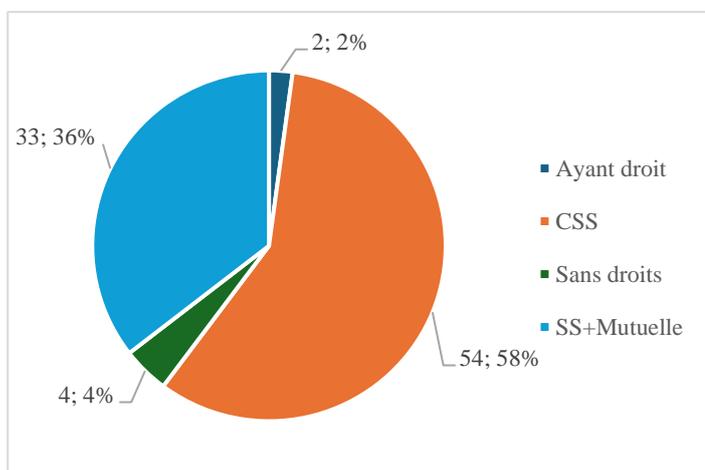
Représentation par tranches d'âges

Situation des personnes rencontrées



Revenus et ouverture ou maintien des droits

Il existe une étroite corrélation entre les revenus et l'accès aux soins de santé. En général, les individus bénéficiant de revenus plus élevés ont plus aisément accès aux services de santé par rapport à ceux aux revenus plus modestes. Néanmoins, la protection sociale peut jouer un rôle crucial dans la réduction des disparités d'accès aux soins de santé. Même si les revenus demeurent un facteur déterminant, la protection sociale peut contribuer à atténuer ces inégalités, garantissant ainsi que tous les individus accèdent à des soins de santé abordables et de qualité.



Protection sociale

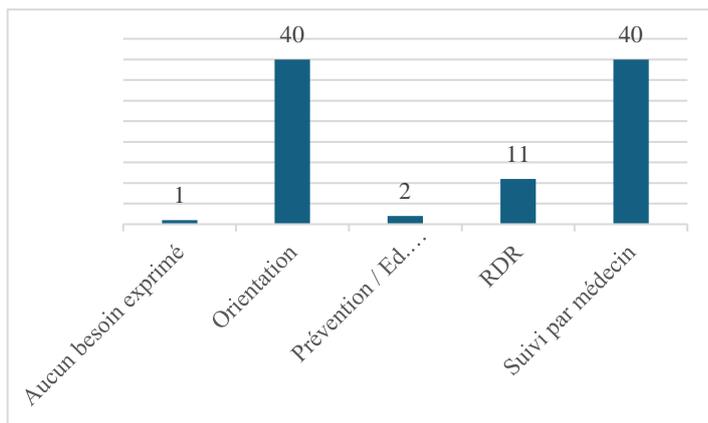
Seuls les adultes sont pris en compte, car la situation administrative des parents influence souvent celle des enfants.

La rencontre avec les locataires

La proposition d'une rencontre avec la professionnelle de santé doit être systématiquement proposée par l'équipe, favorisant ainsi un premier contact qui ouvrirait la possibilité de proposer des rendez-vous individuels sur demande ou proposition. Cependant, à ce jour, l'objectif n'a pas été pleinement réalisé et de nombreux ménages n'ont pas encore eu l'occasion d'être rencontrés.

Les équipes d'accompagnement font parfois état de difficultés liées à la présentation d'une infirmière, en raison des représentations que cela suscite chez les personnes.

Axes de travail



Au cours des entretiens infirmiers, l'écoute active et l'évaluation des besoins sont essentielles pour proposer une orientation vers des spécialistes, renforcées par des outils complémentaires tels que la prévention et l'éducation thérapeutique pour faciliter l'accès à l'information.

c. 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 leur quartier. 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 arrivant rapidement au cours des premiers mois d'installation.

Les orientations vers les spécialités les plus souvent rencontrées au cours de l'année 2023 sont les professionnels de l'addictologie, la médecine cardio-vasculaires et vers les PMI pour la continuité de suivi des enfants. L'orientation vers un médecin généraliste et la psychiatrie reste présente d'une année sur l'autre. On observe toutefois une grande diversité des spécialités médicales.

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 en cardiologie, en PMI et addictologie qui en découlent sont les plus représentés dans le bilan des suivis par des spécialistes en fin d'année 2023. La médecine générale et la psychiatrie restent aussi largement représentées.

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.

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

Près de 80% des personnes sont autonomes dans la prise de leurs rendez-vous auprès des professionnels de santé ou des structures médico-sociales à la fin de l'année. Dans certaines situations, il s'agit du fruit d'un travail d'accompagnement afin que les personnes puissent identifier leurs difficultés et mettre en valeur leurs ressources.

Il est fréquemment souligné par les individus qu'ils n'ont jamais eu l'occasion de réaliser ces tâches car les professionnels qui les assistaient dans les lieux d'hébergement prenaient en charge ces responsabilités. Lorsqu'un soutien est fourni pour les aider à prendre des rendez-vous, cela vise aussi à les valoriser et à démontrer qu'ils en sont capables, ce qui les encourage. Cela renforce l'idée que l'accompagnement du « Bail d'Abord », visant à restaurer l'autonomie de la personne dans ses démarches, est une démarche bénéfique.

La compréhension de la problématique santé

Acquérir une compréhension des causes et des risques réels ou potentiels de sa pathologie est essentiel pour faire des choix éclairés. Cette connaissance a tendance à encourager les individus à s'investir dans une démarche visant à améliorer leur santé et à s'inscrire dans un parcours de soins. En conséquence, on observe fréquemment une meilleure observance du traitement prescrit, car les personnes établissent le lien avec les indications fournies 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 les traitements prescrits. La prévention et l'éducation thérapeutique sont pourtant essentielles pour garantir l'observance du traitement.

L'éducation thérapeutique permet aux personnes de mieux appréhender leur état de santé, leur traitement et les changements de mode de vie nécessaires à l'amélioration de leur santé. Elle peut également aider les individus à prendre des décisions éclairées sur leur choix de prendre ou non leur traitement. L'objectif principal de l'éducation thérapeutique est d'encourager les patients à devenir des partenaires actifs dans la gestion de leur santé. Pour ce faire, il est nécessaire d'obtenir le consentement de la personne, ce qui suppose une capacité à comprendre les informations, sa situation et ses conséquences.

Sur les 40 personnes concernées par une prise de traitement en lien avec une pathologie, 36 d'entre-elles avaient un suivi dit "régulier", mais seules 21 personnes sont observantes, que ce soit de manière autonome ou via l'intervention d'IDE libéraux en fin d'année 2023.

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

Lorsqu'on aborde la question de l'accès aux soins, il est important de tenir compte de l'accessibilité. L'accès aux soins devient plus complexe lorsque les médecins et les spécialistes ne sont pas géographiquement accessibles. Alors que trouver un médecin généraliste à proximité est généralement possible sans recourir aux transports en commun, cela n'est pas le cas pour les spécialistes qui se situent le plus souvent dans des établissements hospitaliers. Lorsqu'ils exercent en ville, ils demandent fréquemment des frais supplémentaires tels que des dépassements d'honoraires en fonction de leur convention.

L'accessibilité des transports publics est cruciale pour les personnes sans moyen de déplacement personnel. Le réseau de transport facilite l'accès aux soins de santé et permet aux personnes de rejoindre hôpitaux, cliniques et cabinets médicaux. Le pass gratuit pour les

résidents de la Métropole pourrait améliorer l'accessibilité aux soins, sous réserve des démarches nécessaires.

Interventions préventives des Equipes Mobiles Santé Précarité

Le manque d'accès aux soins pour les personnes ayant vécu dans la rue peut provoquer des conséquences graves sur leur santé physique et mentale, entraînant l'aggravation des maladies chroniques. En résumé, cette inaccessibilité entraîne des répercussions dévastatrices sur la santé globale de ces personnes, mettant en évidence l'importance d'une intervention précoce, de services de santé somatique et mentale accessibles et de programmes de soutien holistiques adaptés à cette population.

Cette année, il a été repéré que 6 locataires du « Bail d'Abord », anciennement hébergés en dispositif d'Urgence, ont eu la possibilité de rencontrer des infirmières de l'Equipe Mobile en Santé Précarité avant d'entrer en logement, pour lesquels des soins ont pu débuter sur le lieu de vie et se poursuivre en logement. Cette nouvelle donnée met en évidence l'importance du maintien des interventions préventives, des soins de santé orientés vers les personnes sans abri, ainsi que des programmes de soutien social pour cette population vulnérable. Le déploiement d'infirmières qui se déplacent et vont à la rencontre des personnes sans abri, quel que soit leur lieu de vie, constitue une démarche significative.

d. Points de vigilance

En dépit des succès rencontrés dans l'accompagnement des locataires, il est impératif de noter certains points de vigilance. L'augmentation significative du nombre de locataires, qui approche quasiment sa capacité maximale, présente un défi majeur. Cette expansion rapide met l'infirmière en difficulté, car elle se retrouve confrontée à la complexité de sa disponibilité. L'infirmière doit jongler entre ses missions au sein de la Plateforme Logement d'Abord, les besoins des locataires et des équipes d'accompagnement sur un ETP à 80%. Cette contrainte de temps entrave la rapidité de son intervention, ce qui est essentiel pour maintenir un accompagnement de qualité. Cela pourrait nécessiter une réflexion sur l'ajustement des ressources et des effectifs, afin de répondre de manière adéquate aux besoins de la plateforme Logement d'Abord. Redéfinir les priorités et allouer les moyens adéquats permettra à l'infirmière de répondre de manière plus efficace aux sollicitations tout en maintenant la qualité de son intervention.

De nombreuses demandes de prolongation ont été soumises, mettant en avant des obstacles à l'accès aux soins, souvent justifiés, mais parfois pour des situations non connues par l'infirmière. Cela questionne peut-être la disponibilité mais aussi l'articulation entre l'infirmière et les équipes d'accompagnement.

Il est également essentiel de tenir compte du nombre de ménages dont le bail glissant est arrivé à échéance et qui peuvent nécessiter l'intervention de l'infirmière dans le cadre du droit de suite, visant à maintenir un lien aussi longtemps que de besoin.

E. Participation et implication des publics

Un axe essentiel dans les missions de la Plateforme réside dans la participation et l'implication des publics. A l'échelle du Bail d'Abord, la mise en œuvre et en actions de cet axe s'appuie fortement sur l'implication et la mobilisation des équipes d'accompagnement, en lien direct et régulier avec les ménages logés. Si en 2021-2022, un large essor des actions mises en œuvre

avait été constaté, un ralentissement de la dynamique est à regretter en 2023, faute de poste dédié spécifiquement sur ce sujet. Toutefois, diverses actions ont pu être construites et proposées aux ménages logés tout au long de l'année.

a. Propositions et animation d'actions collectives régulières

- Cinq « Petits-déjeuners du Logement d'Abord » organisés au salon du Belvédère du Corum : ces moments clés dans l'impulsion d'une dynamique collective au sein du dispositif permettent une rencontre de l'ensemble des personnes concernées et des équipes, dans un climat convivial. Ils permettent d'échanger autour des souhaits et projets des locataires, de réfléchir et proposer des actions à venir et présenter les actions de certains partenaires, comme l'association La Boussole ;
- Planification avec l'ensemble des équipes du Bail d'Abord, dès janvier, d'actions régulières : ateliers de création de bijoux et accessoires en résine, sortie à vélo pour aller à la mer, après-midi dans un parc ou au jardin des plantes, journée à la rivière, séances de ciné-débat et quelques ateliers d'informatique (suspendus pour des questions techniques) ;
- Création d'un partenariat avec l'association Territoires à Vivre(s) pour expérimenter la Caisse Alimentaire Commune sur la métropole de Montpellier.

b. Valorisation des compétences et du savoir expérientiel individuel

- Association d'un ou plusieurs locataires du Bail d'Abord lorsqu'une présentation du dispositif et des actions mises en œuvre dans le cadre du Logement d'Abord est sollicitée : intervention de la Plateforme à l'IRTS, journées de formation sur le LDA organisées par l'URIOPSS ;
- Implication des locataires qui le souhaitent dans l'organisation/animation des Petits-déjeuners (animation de type « brise-glace », atelier smoothies...) ou autres projets d'actions collectives (création d'un jeu de piste dans la ville, mise en place d'un partenariat avec le musée Fabre...).

Perspectives 2024

L'année 2023 aura été ponctuée par plusieurs événements marquants et (re)structurants.

Tout d'abord, les annonces de reconduction du Plan quinquennal pour le Logement d'Abord et la lutte contre le sans-abrisme, pour 2023-2027, ont permis d'assurer la continuité d'une partie des actions lancées dans ce cadre sur le territoire de la Métropole. Malgré une communication tardive par la DIHAL de la feuille de route attendue¹, les instances de pilotage locales, DDETS et Métropole, ont assuré à la Plateforme et au Bail d'Abord leur continuité.

L'arrivée à la Métropole de la Cheffe de projet a permis de repositionner les activités et missions de la Plateforme dans la coordination du dispositif et l'articulation avec les acteurs y participant. En effet, ce poste clé dans le pilotage du dispositif ayant été vacant pendant près de 9 mois, le positionnement de la Plateforme a évolué, de fait, afin de pouvoir maintenir une continuité d'activité. Ce recrutement a permis également de redéfinir les articulations entre la Plateforme et les services de la Métropole.

L'activité inhérente au Bail d'Abord s'est donc poursuivie en 2023, en continuité. En fin d'année, l'élargissement du dispositif au parc de logements privés, dans le cadre d'un partenariat à consolider avec l'AIVS du territoire, permet d'appréhender une nouvelle modalité d'accès au logement pour des personnes qui en sont démunies.

Une place importante a été apportée à la dimension collective et participative. Une mobilisation de l'ensemble des équipes accompagnant les ménages a été sollicitée afin de pouvoir poursuivre la dynamique engagée en 2022. Néanmoins, la réouverture d'un poste spécifiquement dédié à ce sujet faciliterait le développement d'actions collectives auprès des ménages logés dans le cadre du Bail d'Abord, et, de manière plus large, auprès de l'ensemble des publics relevant du LDA sur le territoire.

Également, dans une démarche de construction collective d'un dispositif et d'une communauté de pratiques, un regroupement des cinq équipes d'accompagnement, sur un même site, favoriserait la mise en œuvre de pratiques innovantes, en cohérence avec les principes du LDA.

Enfin, l'ancrage au sein du SIAO-Hérault a permis de développer un lien avec l'ensemble des pôles qui le constituent. Notamment, une collaboration entre l'infirmière de la Plateforme et la médecin du SIAO-Hérault permettra de mettre en place, dès 2024, des ateliers collectifs « La santé d'abord », dont les thématiques ont préalablement été recensées auprès des ménages locataires.

Le rayonnement départemental du SIAO-Hérault a, par ailleurs, interrogé une inscription de la Plateforme à une échelle plus large que celle du territoire de la Métropole montpelliéraine. Sans qu'il n'y ait eu d'arbitrage sur ce point cette année, le sujet reste ouvert et à construire, le cas échéant. Il pourrait, en effet, s'agir de déployer les missions expertes de la Plateforme, participer à l'essaimage des pratiques et de la philosophie d'intervention du Logement d'Abord, soutenir le développement de projets locaux et de nouveaux dispositifs, au profit des acteurs du territoire départemental.

IV. LES MISSIONS TRANSVERSALES

1. Système d'information

Le SIAO-Hérault a renouvelé en 2023 son offre de formations concernant la plateforme nationale SI-SIAO, à l'attention des partenaires extérieurs du secteur AHI : prescripteurs de demandes et gestionnaires de structures d'hébergement.

Ces modules de formation permettent aux professionnels de s'approprier la plateforme SI-SIAO par laquelle toutes les demandes SIAO doivent être instruites. Ces formations sont dispensées par Christine Minaud, technicienne SI-SIAO.

En 2023, 36 sessions se sont tenues : 31 pour le volet instructeur et 5 pour le volet hébergement (en présentiel, en distanciel et sur les sites partenaires).

Ces formations ont permis à 260 professionnels d'être formés au SI-SIAO.

De plus, 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 logiciel.

Nous allons poursuivre en 2024 ces deux modules de formation qui restent essentiels aux professionnels pour instruire des demandes sur le logiciel SI-SIAO, ou pour mettre à jour leurs parcs locatifs. Nos partenaires restent en demande, soit pour se former en tant que nouvel instructeur/opérateur, soit pour mettre à jour leurs connaissances du SI-SIAO qui évolue régulièrement (nouvelles versions mises en place par la DIHAL).

Nous continuerons à proposer ces formations en distanciel aux professionnels des territoires éloignés du montpelliérain et sur demande sur le site partenaire.

Enfin, après analyse des problématiques rencontrées par les utilisateurs du SI-SIAO lors des permanences téléphoniques, nous allons proposer, courant 2024, des outils et supports techniques supplémentaires ainsi qu'un module de formation approfondi optionnel qui sera dispensé soit en distanciel soit en présentiel. Le format le plus adapté est encore à affiner.

Nous ne manquerons pas d'informer les utilisateurs du SI-SIAO lorsque ce nouveau module de formation sera mis en place.

2. Mission Santé

En 2023, cette mission s'est déclinée autour de 3 axes.

A. L'appui technique aux régulateurs du 115 et aux travailleurs sociaux des dispositifs du secteur de l'AHI

Cet appui, également réalisé auprès de tous les professionnels sociaux (du CHU notamment) et médico-sociaux de l'Hérault, permet de compléter les évaluations sociales en informant les

professionnels des conséquences des pathologies à prendre en compte, notamment sur la question de l'accès (physique) au logement ou à la place d'hébergement. Il s'agit aussi d'aider les régulateurs du 115 et les travailleurs sociaux à statuer sur des situations de danger pour la personne, en évaluant des critères de vulnérabilité basés sur la santé des personnes.

Cette mission permet aussi d'affiner les projets d'orientation de la personne, notamment vers le secteur médico-social (LHSS, LAM, ACT, ACTHM), du simple avis à la rédaction des dossiers d'admission, le cas échéant en l'absence de médecin traitant, et devant une situation de vulnérabilité particulière.

B. L'observation des besoins et la remontée des besoins aux tutelles

Cette analyse a été réalisée à leur demande, et a évalué les besoins en termes de places et de dispositifs.

En 2023, un rapport a été produit sur les enfants et le sans-abrisme, avec un focus sur les enfants mis à l'abri en famille, ainsi que sur les maraudes mixtes et sur des solutions d'hébergement avec accompagnement socio-éducatif.

C. Le soutien des acteurs

Ces temps de soutien ont eu lieu dans des moments d'urgence critique ou chargé émotionnellement, du fait d'éléments médicaux et de l'impossibilité d'intervention rapide d'un autre médecin (évaluation médicale de personnes hébergées et soutien des acteurs dans la prise en charge et l'orientation).

De plus, la Médecin coordonnateur a participé à de nombreuses rencontres inter-partenariales, à des commissions, des événements et des colloques, dans le but d'effectuer du partage d'expérience et de connaissance.

Plusieurs sessions de sensibilisation ont également été organisées :

- **Sessions de sensibilisation aux troubles psychiques** (co-organisées avec Lucas Vigroux, Chargé de mission de la Veille Sociale au SIAO-Hérault) avec la participation du Docteur Anne Kummer (psychiatre) et de Madame Mismy Payet (Infirmière) de l'UMIPPP (Equipe Mobile psychiatrie-Précarité du CHU de Montpellier). 28 personnes ont assisté à ces sessions ;
- **Création des « Rencontres Santé » du SIAO-Hérault** qui sont des réunions d'échange de connaissances et de pratiques entre professionnels du social d'une part, et du médical et/ou du médico-social d'autre part, autour d'une thématique donnée. Ces temps se déroulent trimestriellement. Le public cible est choisi en fonction de la thématique proposée. Ces rencontres ont déjà réuni 32 personnes.

Perspectives 2024

- Poursuite des sessions de sensibilisation, avec pour prochains thèmes : les addictions dans le champ de la précarité ; la périnatalité et le sans-abrisme ; les soins palliatifs dans le champ de l'AHI ; les aides techniques en situation de handicap ou de perte d'autonomie
- Création et proposition d'un atelier participatif d'échange et de promotion de la santé, intitulé « La santé d'abord », destiné aux locataires du Logement D'Abord intéressés, co-animés avec madame Virginie Chevaux, IDE sur le Logement D'Abord. Les thèmes des autres ateliers seront déterminés par les participants eux-mêmes.
- Projet autour de l'interprétariat professionnel : projet de réaliser certaines évaluations en collaboration avec un traducteur professionnel.
- Aide au développement de l'activité des ACT (Appartements de Coordination Thérapeutique) Hors Murs de l'AERS dans le secteur de l'urgence, et soutien de son action dans les pensions de famille de Montpellier (et certaines communes de la Métropole).

3. Mission Juridique et le dispositif ALTER

A. Indicateurs principaux d'activité

Afin de faciliter l'accompagnement des personnes hébergées présentant des situations administratives complexes, le SIAO-Hérault met en œuvre depuis août 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-Hérault 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-Hérault (admission au séjour des ressortissants de pays tiers, admission au séjour des ressortissants 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-Hérault propose deux permanences juridiques hebdomadaires (tous les lundis et jeudis après-

mid) 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 en 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-Hérault, de sorte à engager une médiation ou prendre des renseignements afin de baliser le plan d'action.

B. 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.

En 2023, ce dispositif comprend 220 places financées sur la ligne « hébergement d'urgence » du BOP 177 (18 places supplémentaires ont été ouvertes au cours de l'année pour permettre d'accueillir des compositions familiales plus importantes).

Il est réparti comme suit :

- 58 places gérées par Adages à Montpellier,
- 60 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 :

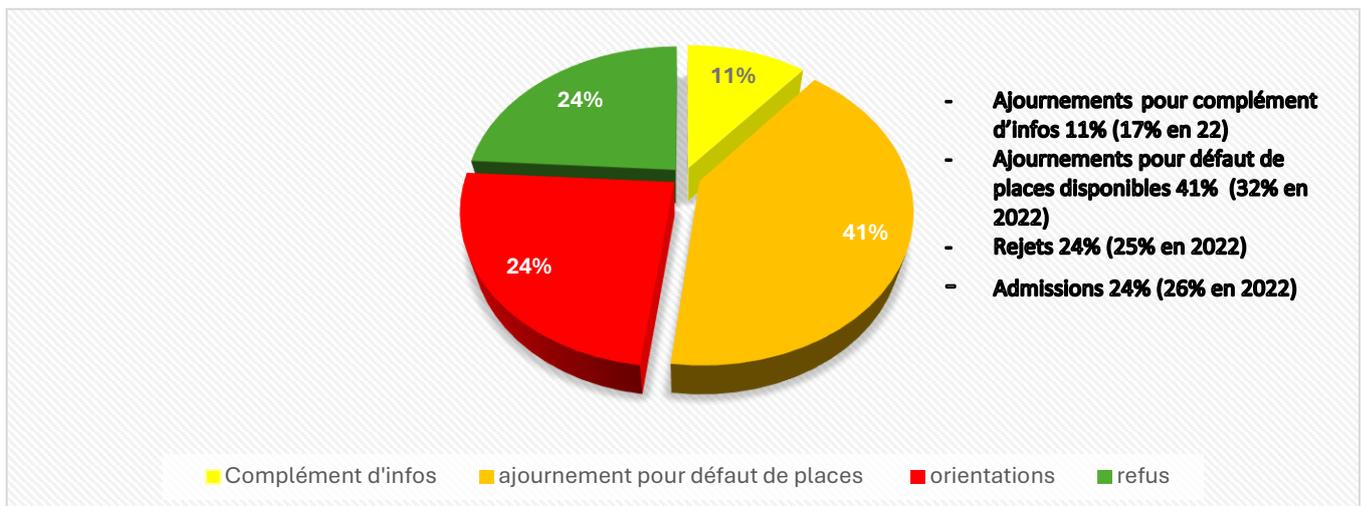
- Proposer un accompagnement adapté à la situation des familles et isolés en situation administrative complexe ;
- Fluidifier le dispositif d'hébergement « classique » et dédié en orientant prioritairement sur ces places les personnes hébergées sur des dispositifs financés par l'Etat : hébergement d'urgence 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.

C. La commission d'admission Alter

Au cours de l'année 2023, la commission Alter s'est réunie 7 fois, soit 4 commissions d'admission, 2 commissions de suivi, 1 commission technique.

Traitement des demandes en 2023



- **Nombre de personnes admises après validation de la commission Alter en 2023 : 59 personnes, soit 16 ménages ;**
- **Les ajournements pour manque de places disponibles sont en hausse de 9 % ;**
- **Les ajournements pour compléments d'informations sont en baisse de 6 % ;**
- **En 2023, les décisions d'admissions et de refus sont stables par rapport à l'année précédente (respectivement 26 % et 25 % en 2022).**

Typologie des demandeurs :

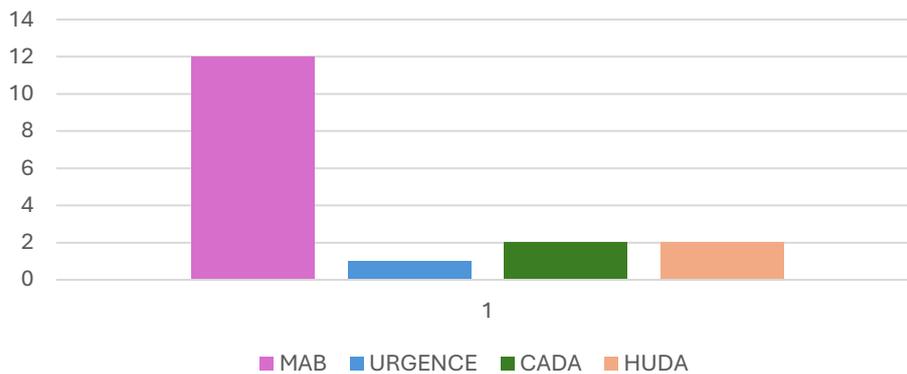
Un public en demande composé majoritairement de familles :

- 64% de couples avec enfants (42% en 2022) ;

- 34% de familles monoparentales (36% en 2022), dont 14% ont une petite composition (1 + 1 enfant) ;
- 2% de personnes isolées sans enfant (18% en 2022).

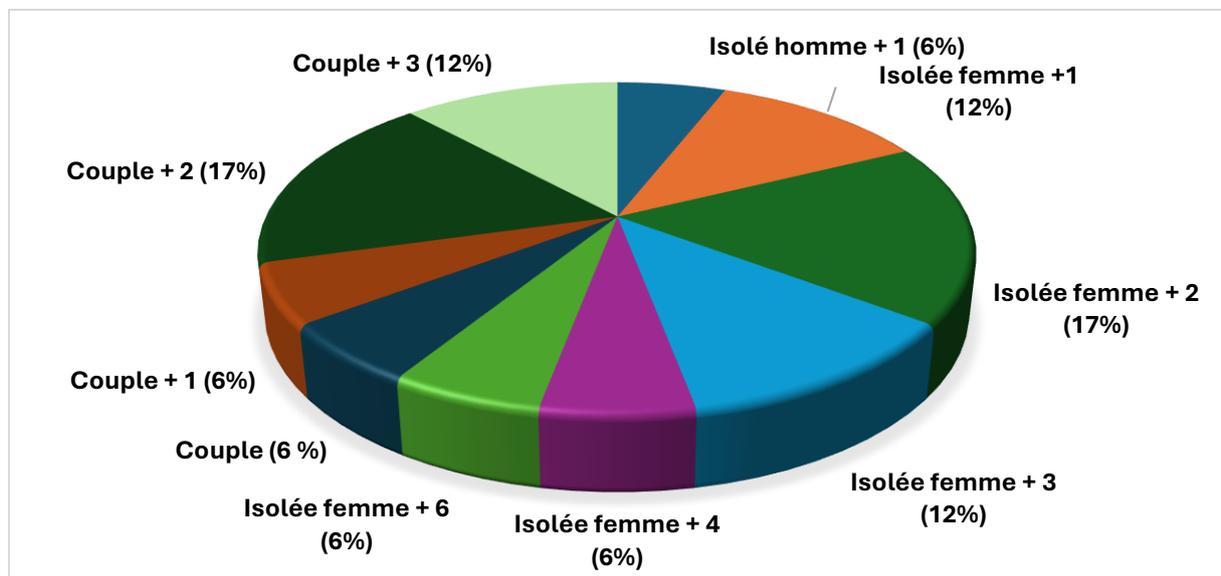
Le faible nombre de demandes en 2023 pour des petits ménages (Isolés ou 1+1) rend plus difficile l'organisation d'une cohabitation dans chaque appartement du dispositif.

Origine des ménages admis sur Alter en 2023



Près de 76.5 % des ménages admis en 2023 proviennent des dispositifs d'urgence et de mise à l'abri, soit une augmentation de 22% par rapport à 2022. Environ 23.5% viennent de l'hébergement dédié à l'asile, soit une baisse de 17.5 %.

Typologie des ménages admis sur Alter en 2023



D. Alter en chiffres

- Taux d'occupation du dispositif en 2023 : 118%
- Taux d'occupation du dispositif au 31/12/2023 : 95,45%
- Au 31/12/2023, **59 ménages étaient présents, soit 210 personnes** dont 98 adultes et 112 enfants
- Durée moyenne de PEC en année : **2 et 7 mois (identique à 2022)**
- Sorties du dispositif en 2023 : **17 ménages soit 54 personnes** (22 ménages soit 59 personnes en 2022).

Sorties du dispositif Alter 2023 (ménages)			
Chez 1 tiers	2	Parc public	5
Urgence	1	Parc privé	0
Stabilisation	1	Fin de PEC	2
Appart relais	2	Retour au pays	3
Cada			1

4. Mission experte Jeunesse

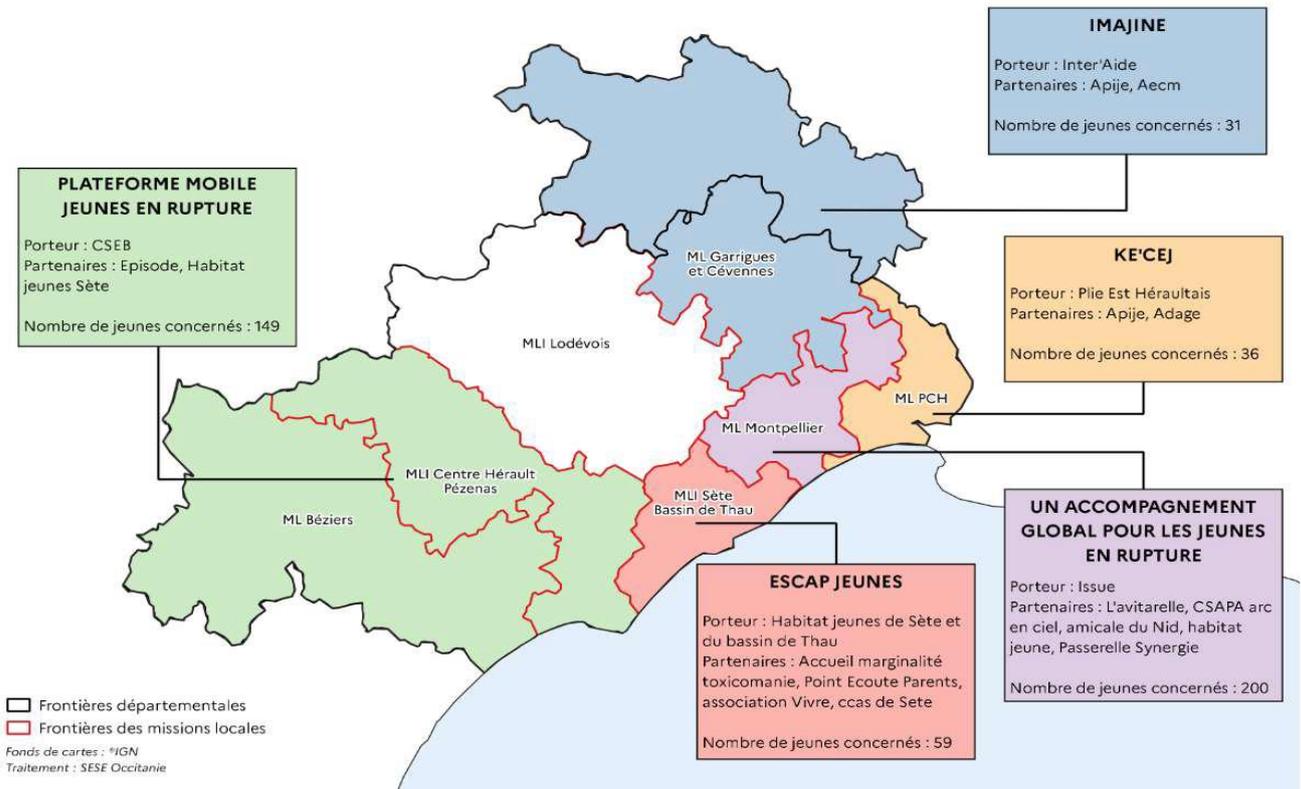
Dans le cadre du déploiement et de la mise en œuvre départementale du dispositif CEJ-R, le SIAO-Hérault a été doté de deux ETP de chargés de mission. Au-delà du déploiement contrat engagement jeune - volet rupture, la mission s'est voulue de plus grande envergure, venant donner du sens dans le parcours des jeunes. Situé dans un écosystème d'acteurs vaste et parfois difficile à appréhender, la mission experte assure un rôle d'interface entre tous les partenaires concernés, pour faciliter la levée des freins relatifs à l'hébergement et à l'accès au logement des jeunes.

La mission référent CEJ-R, transversale aux différents pôles du SIAO-Hérault (Urgence et veille sociale, Insertion, Logement et Observation sociale), permet d'apporter les réponses les plus complètes possibles aux différentes demandes.

Le SIAO-Hérault s'inscrit dans une logique de prévention des ruptures et œuvre au décloisonnement institutionnel dans l'intention d'anticiper et de faciliter le parcours des jeunes en matière d'accès au logement. De ce fait, nous nous rapprochons des différents acteurs du territoire de l'action sociale (A.H.I, Protection de l'enfance, Protection judiciaire de la jeunesse, structures médico-sociales, etc.) avec la volonté de contribuer à l'interconnaissance, et venir communiquer de l'information en matière d'accès à l'hébergement et au logement pour les jeunes.

Les différents consortiums dans le département de l'Hérault

Consortiums pour le CEJ JR Hérault



A. Le volet hébergement / logement CEJ-R

Le SIAO-Hérault accompagne les consortiums au déploiement du CEJ-R et les soutient dans la recherche d'opérateurs gestionnaires de places de l'AHJ. En lien avec la DDETS, la mission d'observation sert d'appui à la mobilisation et/ou la création d'une offre spécifique, nouvelle.

a. Les places fléchées CEJ-R

Afin que les jeunes inscrits dans le CEJ-R bénéficient de façon transparente et équitable des places d'hébergement/logement d'insertion qui leur sont dédiées, le SIAO-Hérault coordonne et anime les commissions d'inclusion. Les places fléchées sont au nombre de 12 pour le consortium montpellierain (10 places sur Habitat jeunes et 2 à la résidence sociale Bruyes – Gammes). Les consortiums de Béziers et Lunel compte 1 place, respectivement porté par Habitat Jeunes Sète et Adages-Regain. Sur le territoire Gangeois nous avons 2 places portées par Interaide, et enfin 3 places à Sète portées par Habitat jeunes. Hormis 5 des 10 places montpellieraines qui sont des places en ALT-FJT, toutes les autres sont en intermédiation locative.

b. Les demandes d'hébergement d'urgence

En lien avec les consortiums, une fiche de saisine a été pensée afin de répondre à ces demandes et de formaliser le recueil d'informations concernant la demande d'hébergement

auprès du 115. En plus de cela, la fiche de saisine nous permet de nous emparer de la demande et d'y porter une attention particulière. Pour l'année 2023, nous avons comptabilisé plus d'une centaine de fiches de saisine adressées à notre service.

Un travail de proximité a été porté avec le consortium de Sète qui, dans le cadre du CEJ-R, s'est doté de deux places de mise à l'abri.

En parallèle de cette coordination, que nous pouvons qualifier de quotidienne, nous œuvrons à déployer de nouvelles places en rencontrant les acteurs de l'AHJ, afin de diversifier l'offre mais aussi de l'étendre.

B. L'animation au sein des consortiums

Au sein des cinq consortiums, nous assurons une fonction d'appui à la recherche de solutions concrètes et au suivi des jeunes en lien avec les consortiums et les MLJ. Par notre réactivité, nous apportons un soutien rapide et concret aux consortiums et acteurs du territoire œuvrant pour la jeunesse en situation de précarité et/ou en difficulté d'insertion sociale et de sans-abrisme.

Dans cette perspective, le SIAO-Hérault est présent dans les instances de travail et les commissions menées par les chefs de file (COPIL, COTECH, etc.).

Également, nous proposons à destination des partenaires des formations aux dispositifs A.H.I, à l'utilisation de la plateforme SI-SIAO, et apportons notre soutien dans l'élaboration de l'évaluation sociale nécessaire à l'instruction des demandes auprès du service insertion du SIAO-Hérault.

Dans le cadre du second abondement, les consortiums nous ont sollicité pour réfléchir et apporter de l'information concernant les axes de l'action à déployer.

C. Réflexion et collaboration

Le travail collaboratif entre la DDETS, les chefs de file, les MLJ et le SIAO-Hérault, vise en premier lieu l'intérêt des jeunes en CEJ-R et permet d'apporter une réponse au plus près des besoins.

Le travail d'observation sociale du SIAO-Hérault est mobilisé afin d'éclairer les différents acteurs sur les profils du public, ses besoins, et les ressources existantes sur le territoire.

Le SIAO-Hérault s'associe à un travail soutenu de prévention et de sensibilisation auprès des acteurs du territoire œuvrant pour la jeunesse, dans l'intention de faciliter leur collaboration. Sur le plan départemental, le SIAO-Hérault souhaite soutenir cette dynamique de mutualisation et de réflexion partagée, par l'organisation de rencontres de l'ensemble des consortiums.

La mission porte aussi une réflexion au sein de différentes instances et à différentes échelles autour de la question de la jeunesse (séminaire national sur le volet jeunes en rupture du contrat d'engagement jeune, Groupe de travail « jeunes » de la stratégie pauvreté, participation au réseau jeune en errance, etc.). Cette volonté de réflexion nous a conduit à commencer à préparer des journées de partage de pratiques et de formation.

Nous avons, par exemple, pu sensibiliser l'équipe du consortium montpelliérain à l'approche centrée solutions, nourrissant ainsi une méthodologie commune d'action entre les différents membres du consortium.

D. Le décroisement et interconnaissance

L'interconnaissance et le décroisement nous sont apparus comme des enjeux majeurs de l'accompagnement des parcours des jeunes. En effet, au démarrage, nous avons fait le diagnostic qu'il fallait apporter de l'interconnaissance entre les services de l'AHJ et les autres structures (protection de l'enfance, PJJ, etc.). Que ce soit d'un côté comme de l'autre, la méconnaissance participait à la rupture dans l'accompagnement, au détriment des jeunes accompagnés.

De ce fait, durant l'année 2023, nous avons rencontré la majorité des Maisons d'Enfants à Caractère Social (MECS) du département, qui ont des services grands ados et jeunes majeurs. Cela nous a permis d'apporter de l'information concernant l'AHJ et les dispositifs mobilisables à la sortie de la protection de l'enfance.

Le déploiement du CEJ-R s'est fait avec la participation des Missions locales dans tout le département. Nous nous sommes rendus disponibles pour apporter de l'information, que ce soit au niveau de l'éligibilité au CEJ rupture, ou pour apporter de l'information sur le profil et les parcours des jeunes en rupture. Un travail a été réalisé avec la MLJ de Montpellier, permettant de rencontrer les conseillers d'insertion afin de les outiller face aux problématiques sociales qu'ils pourraient rencontrer. Cela s'est traduit par un guide à leur destination qui vient répondre aux questions générales qu'ils pourraient se poser.

Nous avons là deux exemples de ce que nous voulons porter d'un point de vue décroisement et interconnaissance, mais cette part de notre travail prendra une place plus importante dans les projets que nous développerons en 2024.

E. Contrat engagement jeune volet rupture en Cœur d'Hérault

Le Pays Cœur d'Hérault est resté la seule zone blanche du département non couverte par le CEJ-R lors du premier appel à projets (AAP) de 2022, malgré un intérêt pour le projet exprimé par les partenaires sur le territoire. Le Pays Cœur d'Hérault n'a pas vu de consortium se monter à défaut de volontaire pour le porter.

En 2023, un second AAP a été lancé par l'Etat pour la couverture de ces zones blanches. Les différentes institutions et associations, sous l'impulsion de la DDETS et du SIAO-Hérault, se sont à nouveau réunies à diverses reprises afin de faire émerger un porteur de projet, mais en vain. Les opérateurs sur le terrain ont vu l'intérêt de ce projet, mais aucun n'a voulu en être le chef de file pour le moment. Pour répondre à cette iniquité sur le département, le SIAO-Hérault s'est proposé de porter le consortium en devenant chef de file. Ce portage est cadré dans le temps : il couvre la durée de l'appel à projet et a pour visée d'être « remis clés en main » aux opérateurs sur le terrain, si cela était amené à se pérenniser. De ce fait, fin 2023, le SIAO-Hérault est devenu chef de file à la suite de la réponse à l'APP.

En collaboration avec la mission locale, l'ATU, le CLAJJ et Passerelles Synergies, le projet a pour but de venir étoffer le réseau local à destination de la jeunesse, grâce à une travailleuse sociale qui fera de « l'aller vers » et « du faire avec » pour tenter d'agir sur les freins périphériques à l'insertion professionnelle.

Nous souhaitons venir apporter des modalités innovantes d'accompagnement auprès de ces publics afin d'éviter les ruptures. De notre place dans les différents consortiums, et sur la base des enseignements de cette première année de mise en œuvre, nous avons pu avoir un aperçu des modalités d'action qui nous semblent les plus efficaces, ce qui nous permettra d'éviter,

on l'espère, certains écueils, et de proposer une structuration qui permette un accompagnement de proximité et dans la durée.

Le recrutement a été réalisé, avec un démarrage effectif en janvier 2024.

Perspectives 2024

- Continuer à développer des ponts entre les différents secteurs (AHI <-> Protection de l'enfance) ;
- Affiner l'offre d'hébergement et logement adapté, en lien avec les besoins repérés et en s'inspirant de la philosophie du logement d'abord (CHRS hors les murs, innovation dans l'accompagnement social, etc.) ;
- Organisation de temps de rencontre (séminaire sur la notion de parcours et de rupture de parcours) et d'échanges thématiques afin d'approfondir cette connaissance réciproque et faciliter la coopération entre les différents consortiums sur l'ensemble des territoires concernés ;
- Déployer la mission experte mobilisable par tous les acteurs pour avoir des informations concernant la jeunesse ;
- Accompagner le déploiement du CEJ-R en Cœur d'Hérault.

Perspectives générales

En 2024, le SIAO-Hérault va continuer de grandir. La démarche de la DIHAL de recueil des besoins RH augure l'octroi de nouveaux postes. Nous priorisons le renfort du pôle Logement, permettant également d'alléger le pôle Insertion, et le renfort du pôle Urgence Veille Sociale.

Le SIAO de l'Hérault a, en effet, comme caractéristique une bonne dotation relative aux missions expertes et de ce fait, certaines évolutions attendues par la DIHAL sont déjà en place ici depuis plusieurs années, à l'image de la mission santé et de la présence d'un médecin dans notre équipe.

Ainsi, pour une mise en application de l'instruction et pouvoir investir avec pertinence et efficacité les missions qui nous sont confiées, ce sont les services historiques et les fonctions support qui sont à renforcer et à repenser.

La réforme structurelle du secteur se poursuit, avec une attente à notre égard de coordination des parcours des personnes accompagnées fondée sur des évaluations systématisées, dites « flash » et « approfondies ». Cela doit s'associer à une formation des acteurs du territoire aux attendus et à l'utilisation que nous ferons de ces évaluations. Cela nous amène également à engager un travail de réflexion important sur la structuration interne du SIAO-Hérault et l'évolution de nos outils, tels nos commissions.

Le SI-SIAO continue sa transformation pour que l'outil informatique soit en cohérence avec les attendus de la politique du Logement d'Abord. Cela se traduit, entre autres, par un chantier de modernisation des centres d'appel 115 au niveau national, une harmonisation des indicateurs servant l'observation sociale, la possibilité de mobiliser sur le logiciel des mesures d'accompagnement indépendamment des dispositifs d'hébergement. La visée de la DIHAL est que le SI-SIAO devienne un outil partagé du secteur plus qu'un outil à la main des SIAO. En lien avec la demande, le besoin et les évolutions du logiciel, nous allons poursuivre la dynamique engagée en 2023 d'extension de nos formations SI-SIAO et du soutien technique dans son usage.

L'observation sociale du SIAO-Hérault a une place de plus en plus importante dans les diagnostics de notre territoire, pour éclairer les choix de l'action publique, alerter, informer, sensibiliser. Ainsi, le SIAO-Hérault intègre la recherche dans ses activités en 2024 et se donne comme ambition une meilleure couverture du département, par la création d'outils nous permettant de dépasser les limites de notre logiciel, et permettant d'intégrer dans nos observations les publics en non-recours.

En 2023, le SIAO-Hérault a répondu à 2 appels à projets, mis en œuvre en 2024 :

- Dans le cadre du pacte des solidarités, nous avons travaillé sur un projet de développement du travail pair dans le secteur AHI, notre projet a été retenu. L'objectif est de faciliter le repérage et la mise en lien, puis l'embauche de travailleurs pairs, en accompagnant les personnes concernées et les structures dans cette démarche. En parallèle, nous souhaitons créer un module de formation à leur destination.

- Dans le cadre des CEJ rupture, nous avons candidaté sur le 2^{ème} AAP qui visait la mise en place des consortiums en zone non couverte. C'était le cas du Pays Cœur d'Hérault. Ainsi, éclairé des bonnes pratiques des autres territoires, nous avons été choisis pour être porteurs à titre expérimental du consortium Pays Cœur d'Hérault pour une durée de 2 ans. Notre intention est de le transmettre « clefs en main » à un éventuel futur porteur de projet sur le territoire en ayant sécurisé son démarrage.

Un travail plus important s'engage avec le Département. Un co-financement Département – Etat dans le cadre du Pacte des Solidarités va permettre le recrutement d'un.e chargé.e de mission œuvrant à la coordination des mises à l'abri du Département avec les mises à l'abri 115, incluant le suivi de parcours de l'ensemble des ménages mis à l'abri.

Pour finir, la participation des personnes concernées se développe au sein du SIAO-Hérault. Elle n'a pas encore pris la forme d'une meilleure représentation dans les instances CA/Bureau, mais elle a pris plus d'importance dans le travail réalisé au sein de la mission veille sociale, permis l'aboutissement d'actions telles que le « Parlons Cliché », la réalisation d'un film « Des âmes et des ombres », et s'est concrétisée par la présence d'une représentante du CRPA au sein du comité stratégique partenarial. Le développement du travail pair va aussi dans ce sens. Nous allons poursuivre dans cette voie, en diversifiant les modalités de participation, espérant que le collège « personnes accompagnées » du CA du SIAO-Hérault soit en 2024 composé des 6 représentants initialement prévus par les statuts de l'association.

Le SIAO devient central dans la mise en œuvre des politiques d'hébergement et de logement des plus fragiles. Nous souhaitons œuvrer pour plus de justice sociale et une réponse structurelle respectueuse des personnes accompagnées et de leurs besoins, adaptée au contexte dans lequel nous évoluons. Nous assurons une mission de service public qui nécessite de l'intégrité, de l'éthique de conviction et de l'éthique de responsabilité, de l'engagement. C'est dans cette dynamique que nous souhaitons inscrire nos actions pour 2024.