

Rapport d'activité 2024

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



Partie 1 – Présentation du SIAO-Hérault	6
I. Contexte socio-économique.....	6
II. Gouvernance	7
III. Ressources humaines	11
Partie 2 – Activités du SIAO-Hérault.....	13
I. Pôle Urgence et Veille Sociale.....	13
1. Coordination de la Veille Sociale.....	13
1.1 Axe 1 : Être ressource.....	15
1.2 Axe 2 : Observation sociale.....	17
1.3 Axe 3 : Répondre aux besoins.....	19
1.4 Axe transversal : Former / informer	21
2. Dispositif 115	25
2.1 Les appels au 115.....	25
2.2. Les demandes formulées	26
a. Les demandes de prestation	26
b. Les demandes d'hébergement.....	27
c. Les demandeurs d'hébergement.....	31
2.3. L'offre d'hébergement	32
2.4. Les réponses apportées aux demandes d'hébergement	33
a. Les demandes d'hébergement non pourvues.....	33
b. Les demandes d'hébergement pourvues	34
c. Les réponses apportées aux publics dits « vulnérables ».....	37
d. Les délais avant une prise en charge	38
3. Intervention sociale auprès des ménages de l'hôtel 115	40
3.1 L'hébergement à l'hôtel 115	40
a. L'orientation vers l'hôtel et typologie du public	40
b. Les sorties du dispositif hôtel	42
c. L'accompagnement social : entre rêves et réalité.....	43
II. Pôle Insertion.....	45
1. Indicateurs principaux d'activités du Pôle Insertion	45
1.1. Les demandes reçues	46
a. Les demandes transmises au SIAO-Hérault.....	46
b. Le profil des demandeurs.....	49
1.2. Le traitement des demandes en 2024	51
a. Les ménages seniors (70 ans et plus).....	53
b. Les ménages avec plus de deux adultes.....	54
1.3. Les demandes sur liste d'attente	54
1.4. Les ménages orientés	55
1.5. Les ménages entrés sur un dispositif	56

1.6.	Les sorties de dispositif	61
1.7.	L'offre d'hébergement et de logement adapté	62
III.	Pôle Accès au logement	65
1.	Mission de labellisation de la priorité 2 PDALHPD et relogement en parc social ...	65
1.1.	Traiter les demandes de priorité transmises par les travailleurs sociaux référents des ménages	65
a.	656 demandes reçues en 2024	66
b.	24 organismes ont transmis les 656 demandes au SIAO-Hérault	66
1.2.	Valider la priorité 2 AHI aux ménages prêts au relogement dans le parc social 68	
a.	354 ménages reconnus prioritaires en 2024.....	68
b.	Objectivation des typologies de logements nécessaires.....	69
c.	Enjeu de la mobilité accordée aux ménages prioritaires.....	70
1.3.	Informar la plateforme AVDL des accompagnements à mettre en place pour les ménages reconnus prioritaires.....	71
1.4.	Mettre en avant les dossiers prioritaires complexes ou anciens auprès des bailleurs sociaux	72
1.5.	Gérer les offres de logements sociaux réservés au contingent préfectoral ...	72
a.	Gestion en flux et délégation aux bailleurs sociaux	73
b.	L'offre de logements faite au SIAO-Hérault	74
c.	Caractéristiques et localisation des logements transmis au SIAO-Hérault.....	75
1.6.	Suivre les dossiers des ménages prioritaires 2 AHI jusqu'au relogement	76
a.	Sélection et transmission des dossiers pour passage en CAL.....	76
b.	Gestion des refus de logements.....	77
c.	Attribution de logements et relogement des ménages prioritaires	79
d.	Point sur les objectifs des bailleurs sociaux.....	82
2.	Mission d'animation de la Commission Relogement Bidonvilles (CRB) et relogement en parc social	83
2.1.	Genèse	83
2.2.	Fonctionnement de la CRB	83
2.3.	Les partenaires	85
a.	La DDETS de l'Hérault.....	85
b.	Les associations de suivi.....	85
c.	Les bailleurs sociaux.....	85
d.	La Caisse d'Allocations Familiales	85
e.	La Métropole	85
f.	L'association Quatorze.....	86
2.4.	Focus sur le trimestre précédant la fermeture du village de transition de la Rauze	86
2.5.	Actions réalisées en 2024	86
a.	Les situations présentées en CRB	87

b.	L'interface assurée entre le SIAO-Hérault et les bailleurs sociaux.....	88
c.	Les entrées en logement social.....	89
d.	Les mesures d'accompagnement social.....	90
e.	Les glissements de baux.....	90
2.6.	L'expérience du village de transition de la Rauze.....	91
3.	Plateforme Logement d'Abord.....	93
3.1.	Missions de la Plateforme d'Abord.....	93
a.	Un ancrage au sein du SIAO-Hérault.....	94
b.	Une ouverture vers les acteurs du territoire, pour la diffusion du Logement d'Abord et la promotion des pratiques Housing First.....	95
3.2.	Dispositif Bail d'Abord.....	96
a.	Profil des candidats.....	97
b.	Accès au logement.....	99
c.	Accompagnement des ménages logés.....	100
d.	Instances inter-équipes.....	101
3.3.	Axe Santé.....	102
a.	Fiche de poste de l'infirmière.....	102
b.	Quelques données.....	104
c.	Les addictions.....	106
d.	Enjeux et recommandations.....	107
3.4.	Participation et implication des publics.....	109
a.	Propositions et animation d'actions collectives régulières.....	109
b.	Valorisation des compétences et du savoir expérientiel individuel.....	110
IV.	Les missions transversales.....	111
1.	Système d'Information et Observation sociale.....	111
1.1.	Système d'information (SI-SIAO).....	111
1.2.	Les formations au SI-SIAO.....	113
1.3.	Observation sociale – Objectifs et réalisations.....	114
2.	Mission Santé.....	115
2.1.	Appui technique aux régulateurs du 115.....	115
2.2.	Réaliser une observation des besoins et en informer les tutelles.....	115
a.	Enquête sur les signalements reçus pour raisons de santé.....	115
b.	Travail préparatoire à une journée départementale d'interconnaissance entre le secteur de l'AHI et celui des EHPAD.....	116
c.	Echanges avec l'ARS sur le thème du financement de l'interprétariat professionnel	116
2.3.	Organiser des formations à destination des travailleurs sociaux.....	117
3.	Mission Juridique et le dispositif ALTER.....	118
3.1.	Indicateurs principaux d'activité – L'offre du SIAO-Hérault.....	118
3.2.	Le dispositif ALTER.....	118

3.3.	La commission d'admission ALTER	120
a.	Typologie des demandeurs :	120
3.4.	ALTER en chiffres	121
4.	Mission experte Jeunesse.....	122
4.1.	Le rôle du SIAO-Hérault et des chargés de mission dans le dispositif CEJ-R 122	
4.2.	Les missions liées à l'hébergement/logement dans le cadre du CEJ-R.....	123
a.	Les places fléchées.....	123
b.	L'hébergement d'urgence.....	126
c.	La participation du SIAO aux instances des consortiums	127
d.	Journée d'étude	127
4.3.	Consortium Pays Cœur d'Hérault.....	128
a.	Objectifs de repérage et de contractualisation.....	128
b.	Identification du service sur le territoire	128
c.	Profil démographique des 17 jeunes accompagnés	129
d.	Les contrats CEJ-R passés avec les jeunes accompagnés.....	129
5.	Développement du Travail Pair dans le secteur AHI	131
5.1.	Diagnostic	131
5.2.	Accompagnement	134
5.3.	Promotion.....	135
5.4.	Formation.....	135
5.5.	Mesure d'impact.....	135
v.	PERSPECTIVES ET CONCLUSIONS	140
1.	Perspectives	140
2.	En conclusion	140
	Partie 3 – Annexes	142
1.1	Annexe 1 : Retour 29 répondants sur les séances d'analyse de la pratique	142
1.2	Annexe 2 : Exemple questionnaires Femme enquête « public accueils de jour » 143	

Partie 1 – Présentation du SIAO-Hérault

I. CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

Le département de l'**Hérault** fait partie des départements les plus pauvres de France.

Selon l'observatoire des inégalités¹, **Béziers**, sous-Préfecture, **fait partie des 20 communes où le taux de pauvreté est le plus fort (36%), et Montpellier, Préfecture, est la 6ème ville de France avec le nombre le plus élevé de personnes pauvres (67 228 personnes)** ; hors Outre-Mer, l'Occitanie est la deuxième Région la plus touchée par le chômage après les Hauts-de-France, avec les 4 départements côtiers, dont l'Hérault, dans lesquels le taux de chômage dépasse les 10%. L'Hérault atteint 10,3% selon l'INSEE pour le dernier trimestre 2024, ce qui en fait le **4ème département le plus touché par le chômage** après les Pyrénées-Orientales, l'Aisne, l'Aude, et à égalité avec la Seine-Saint-Denis.

En parallèle, en 2024 sur le plan du logement, Montpellier est **la 8ème ville de France où la tension locative est la plus forte, 3ème ville de France où la demande locative est la plus forte**. Elle regroupe plus de 90% des personnes en situation de sans-abrisme sur le département. 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...

Il y a en 2024 **sur la Métropole plus de 36 500 demandes de logements sociaux en attente, dont un peu plus de 26 000 demandes sur la ville de Montpellier**. Le parc social est saturé avec **1 logement attribué pour 10,9 demandes sur la Métropole et 1 pour 12,4 demandes à Montpellier**. Les coûts de production augmentent, entraînant des loyers plus élevés, les taux de rotation diminuent, l'ensemble des spécialistes du logement s'accordant à dire que ce n'est que le début de la dégradation.

Cette situation est à la fois le fruit de l'actualité mais aussi liée à une histoire : le département de l'Hérault est depuis longtemps sous-doté en matière de logement social comme en matière de places d'hébergement.

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-Hérault **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.

¹ <https://inegalites.fr/Les-communes-les-plus-touchees-par-la-pauvrete-2086>

Il est cependant à noter un **fort dynamisme sur le territoire** qui reste très attractif pour la population générale avec plus **de 4000 nouveaux arrivants sur le département par an**.

La Métropole de Montpellier fait partie des 23 premiers territoires à s'être engagés dans le plan logement d'abord en tant que territoire de mise en œuvre accélérée.

Si la ville de Montpellier concentre plus de 90% des situations de sans-abrisme, elle accueille également la majorité des ressources du territoire départemental en la matière.

La ville de Montpellier est un des territoires choisis comme Territoire Zéro Non-Recours et territoire Zéro Bidonville. Elle fait partie des 28 villes signataires des Contrats Territoriaux d'Accueil et d'Intégration (CTAI). Une mutuelle communale vient d'être lancée et c'est également sur ce territoire que s'expérimente, par exemple, la caisse de sécurité alimentaire.

Elle est une des rares communes de plus de 100 000 habitants à avoir atteint son objectif de 25% de logements sociaux. Elle expérimente également le permis de louer et l'encadrement des loyers. Elle a mis en place depuis peu la gratuité des transports en commun.

II. GOUVERNANCE

L'année 2024 constitue un virage pour le SIAO de l'Hérault, pas le premier, certes, mais un virage conséquent.

Lors de l'assemblée générale de juin, le Conseil d'Administration s'est vu renforcer par l'élection de 3 personnes directement concernées par le sans-abrisme, connaissant actuellement la situation, ou l'ayant connue et stabilisée. C'était un vœu des membres du SIAO-Hérault depuis plusieurs années, et seul un représentant des personnes accompagnées siégeait jusque-là au Conseil d'Administration et au Bureau. Nous saluons leur engagement parmi nous.

Également, deux associations pour la veille sociale ont rejoint le Conseil d'Administration : la Bulle Douche Nomade et l'ALPJ qui porte l'Equipe Mobile de Soutien aux Familles.

Cet élargissement du Conseil d'Administration et l'accueil de ces nouveaux venus marque assurément les changements en œuvre depuis plusieurs années, comme le déploiement de la mission de coordination de la veille sociale assurée par le SIAO-Hérault, et le soutien fort d'une dynamique réellement participative des publics concernés dans les politiques de lutte contre le sans-abrisme.

Cela marque aussi l'accroissement du nombre de personnes concernées, de façon continue malgré les solutions nouvelles déployées (pensions de famille, résidences sociales, Bail

d'abord...) et l'évolution des caractéristiques des publics en rue : plus d'enfants, de plus en plus jeunes, plus de personnes dont la santé est très dégradée, plus de personnes vieillissantes ou en grande dépendance, des parcours faits de ruptures intervenant tout au long de la vie...

Face à la pénurie de logements accessibles, de places en hébergement d'urgence ou pour la mise à l'abri, de places en centre d'hébergement en particulier de type CHRS, de places en EHPAD et dans les centres spécialisés, de lits d'hospitalisation au-delà d'un traitement très ponctuel de la crise... les Mesures Hors les Murs et l'aller-vers se développent, et avec eux les acteurs de la veille sociale, bénévoles et professionnels, les équipes mobiles sociales et de santé, de protection de l'enfance, intervenant dans la rue.

Ils accompagnent tant bien que mal la survie à la rue, la réponse aux besoins primaires et fondamentaux, et l'espoir d'une ré-affiliation à un système social ou d'une moins rapide désaffiliation avec toutes les atteintes à la dignité humaine et les séquelles graves que cela comporte.

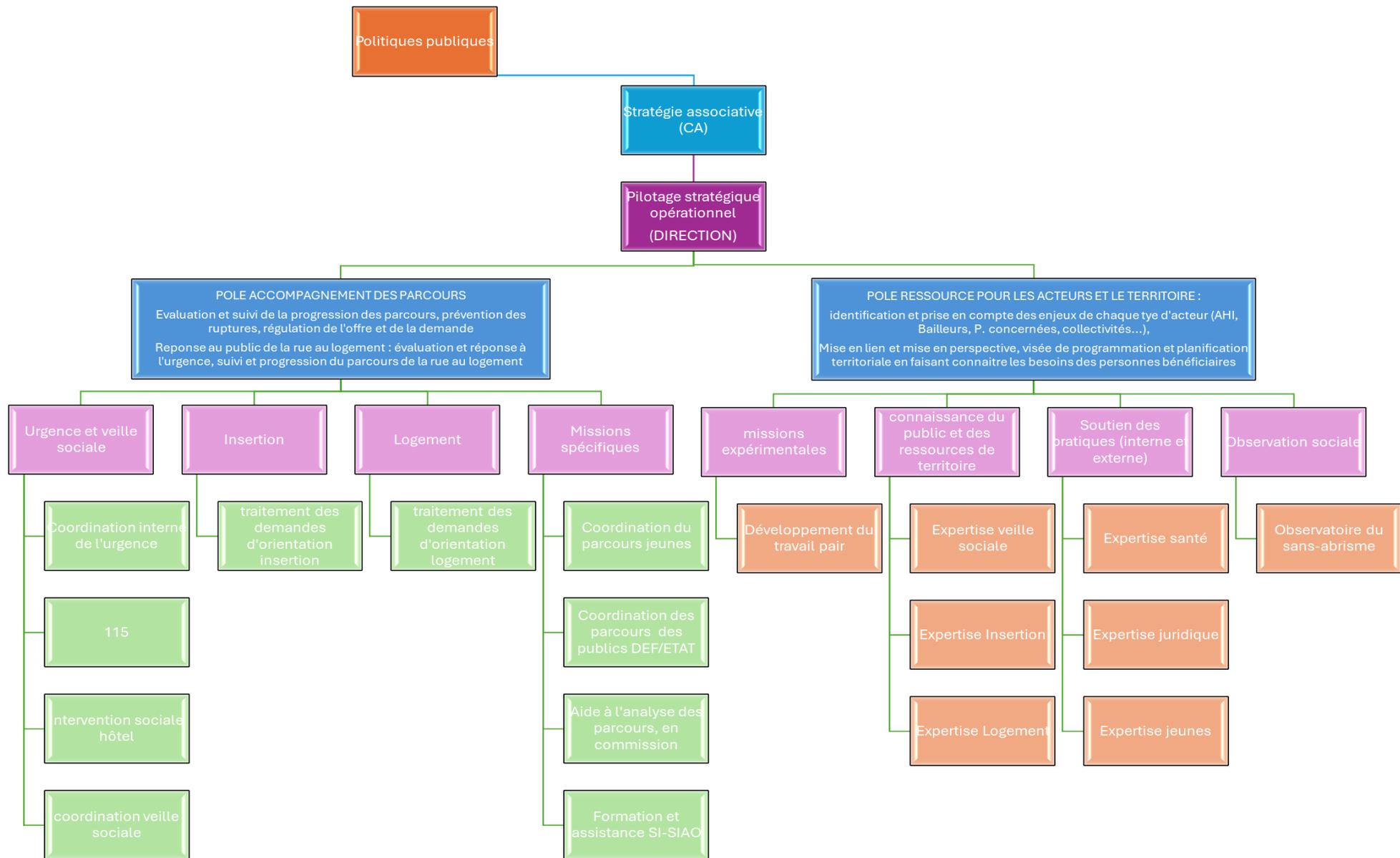
Le SIAO-Hérault, comme clef de voute de la rue au logement, suppose de devenir un espace intègre et ressource pour l'ensemble des acteurs de la lutte contre le sans-abrisme, dans une alliance de territoire qui prend en compte les enjeux de tous de façon horizontale, pour faire face à ce défi humain. L'accueil au sein du Conseil d'Administration des personnes concernées et d'associations œuvrant dans la veille sociale en est sans doute le signe et constitue une des réponses à la situation d'urgence à agir ensemble face à cet échec collectif.

Si l'association SIAO-Hérault et les associations du secteur A.H.I. s'engage dans la mise en œuvre de la politique du Logement d'Abord, avec le droit au logement comme préalable à l'accompagnement des difficultés, comme orientation première pour toutes les personnes qui peuvent y accéder, le plus directement possible, et à défaut l'orientation vers des solutions d'hébergement d'insertion et de logement accompagné quand les personnes ne sont pas en mesure ou ne souhaitent pas un logement, **elle n'en affirme pas moins que la mise à l'abri, en urgence, immédiate, inconditionnelle et sans limite de durée pour les personnes en situation de rue ou en risque de le devenir est le préalable fondamental de toute politique performante de lutte contre le sans-abrisme.**

Le virage pris en 2024 par le SIAO de l'Hérault est la **volonté de conjugaison d'une gouvernance associative, et inter-associative, forte** qui se saisit des enjeux globaux de la lutte contre le sans-abrisme pour contribuer à la construction d'un plaidoyer commun et de réponses adaptées ou nouvelles, **et du travail de qualité mené par ses équipes**, renforcé de moyens RH nouveaux par la D.I.H.A.L. **pour embrasser les missions qui sont les siennes** dans le cadre de l'instruction du 31 mars 2022 **de façon engagée, intègre, éthique et constructive.**

Dans cette perspective, le Conseil d'Administration et le Bureau associatif, nourris des propositions de l'équipe, ont adopté en octobre 2024 un nouveau schéma d'organisation des missions, avec un SIAO-Hérault scindé en 2 pôles : un pôle Accompagnement des parcours de la rue au logement, qui s'attache plus particulièrement aux réponses apportées aux

personnes concernées et aux acteurs qui les accompagnent, et un pôle Ressources aux acteurs et au territoire qui souhaite soutenir tous les acteurs contribuant à la lutte contre le sans-abrisme et tous les territoires inscrits dans cette dynamique.

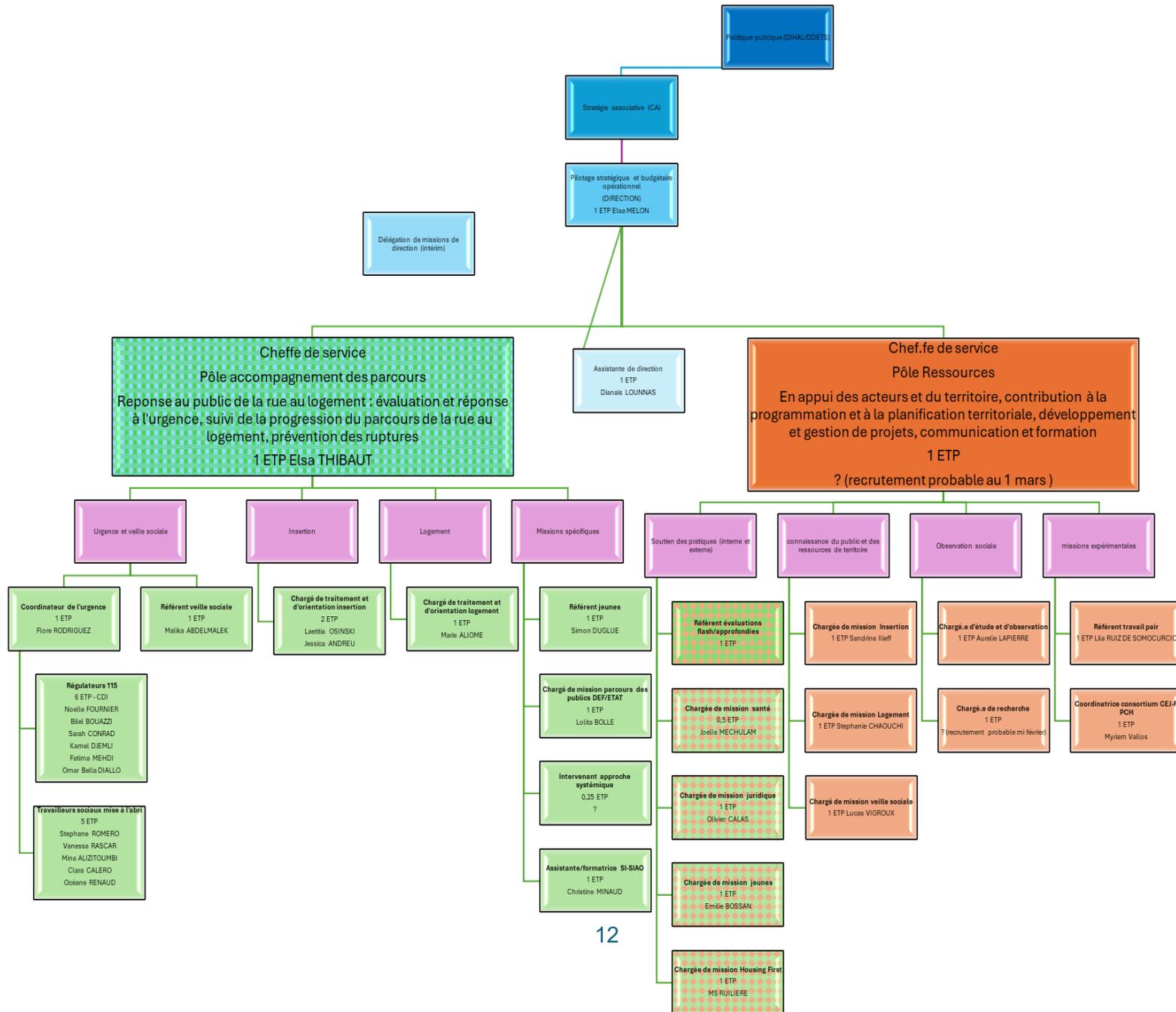


III. RESSOURCES HUMAINES

Nous avons l'ambition d'être un « outil » au service de tous, un espace partagé, un carrefour de rencontres et de savoirs, un espace de médiation, un appui concret dans la facilitation de vos projets, des accompagnateurs soucieux de la prévention des ruptures et de l'accompagnement des parcours même les plus complexes, porteurs d'une observation sociale rigoureuse et luttant contre les représentations nuisant à l'action.

Il s'agit pour nous et avec vous d'exercer avec conviction une mission de service public, au service du public !

Le schéma d'organisation présenté ci-dessus se décline dans un nouvel organigramme hiérarchique présenté ci-après. Nous avons conscience, dans ce contexte très contraint sur le plan budgétaire, d'être soutenus dans notre déploiement y compris sur le plan renfort R.H., ce qui n'est pas le cas de tous les secteurs.



Partie 2 – Activités du SIAO-Hérault

I. POLE URGENCE ET VEILLE SOCIALE

1. Coordination de la Veille Sociale

L'année 2024 marque un fort déploiement de la mission veille sociale, à travers le portage de plusieurs projets et la réalisation d'un état des lieux conclu par des pistes d'actions sur le Bassin de Thau. Ce travail a été permis par les cinq années de structuration de la mission, via le tissage d'un lien de confiance avec les structures partenaires, et par **l'arrivée de la référente veille sociale fin août**.

Pour rappel, le dispositif de veille sociale est composé des accueils de jour, des maraudes, du SAO et du 115. Nous avons ouvert ce réseau aux structures de première ligne, concourant de fait à la veille sociale, telles que : CAARUD, permanences de soin, associations d'aide alimentaire et vestimentaire, structures d'accompagnement sur les premières démarches administratives et sociales, CSAPA, CCAS, STS, services sociaux des hôpitaux, associations d'éducation populaire.

Les principaux objectifs de la mission sont :

- De recenser et de donner de la visibilité aux structures de veille sociale et aux publics qu'ils rencontrent ;
- Être un acteur ressource dans la construction de leurs projets et dans la mise en réseau ;
- Fédérer ce réseau d'acteurs ;
- Alimenter l'observation sociale ;
- Proposer la mise en œuvre d'actions et de projets collectifs pour répondre aux manques et aux besoins du public et des structures ;
- Donner la parole à des personnes sans domicile, notamment pour alimenter l'observation sociale, améliorer les dispositifs et construire des projets ;
- Former et sensibiliser les acteurs pour faire évoluer les pratiques.

4 axes de travail structurent la mission pour mettre en œuvre ces objectifs :

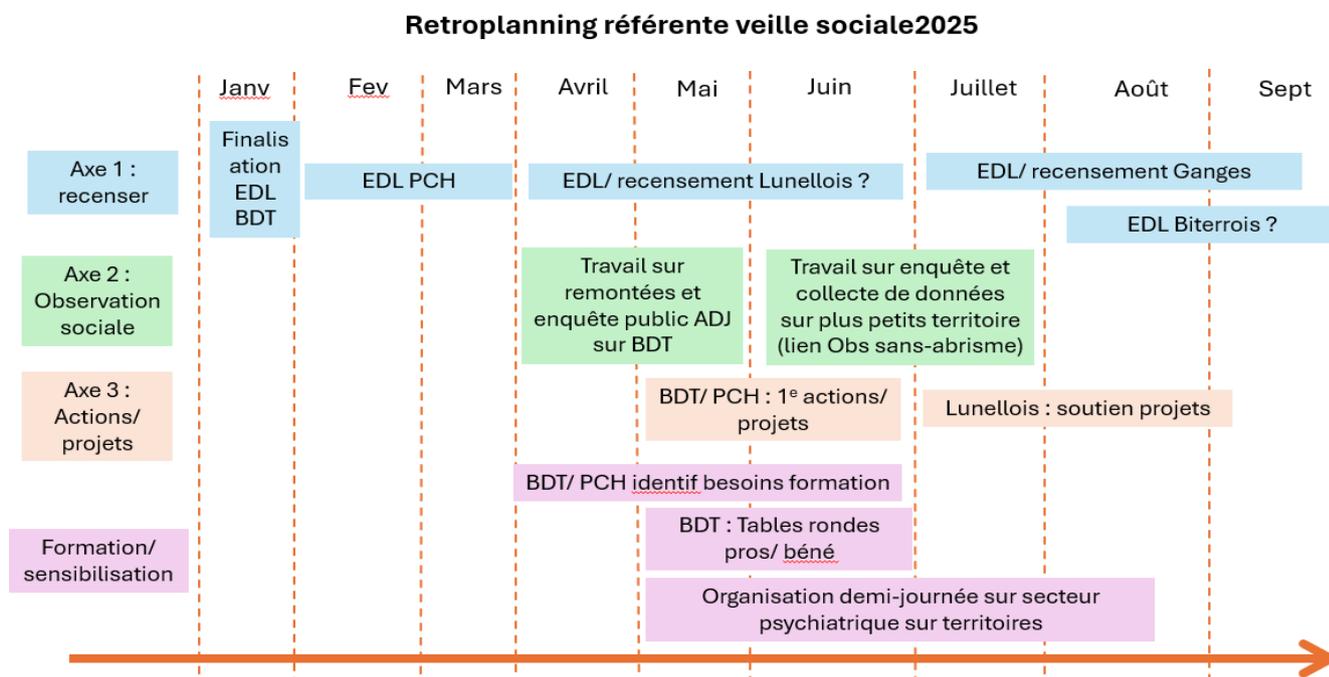
- Axe 1 : Être ressource
- Axe 2 : Participer à l'observation sociale
- Axe 3 : Répondre au besoin
- Axe transversal : Former / sensibiliser

Pour concrétiser tout ce travail, au-delà des échanges quotidiens, des rencontres bilatérales et des productions écrites, l'année a été rythmée par :

- 4 réunions veille sociale à Montpellier (interconnaissance, actualités du secteur, tables rondes et interventions thématiques) et une sur le Bassin de Thau le 11 décembre 2024 (restitution de l'état des lieux)
- 3 comités de coordination avec les maraudes, accueils de jour et CAARUD, pour approfondir les thématiques abordées en tables rondes et mobiliser sur les projets
- 3 réunions avec les accueils de jour du département, 1 avec ceux de Montpellier sur la question des violences
- 2 rencontres de coordination des maraudes
- 1 rencontre « Femmes sans hébergement »
- 1 rencontre avec les CCAS et les antennes du secours catholique de la Métropole
- 2 rencontres avec des personnes sdf pour le projet bagagerie
- 13 projections du film « Des âmes et des ombres »
- 8 immersions
- 3 rencontres SIAO-Gammes sur l'articulation plateforme / veille sociale

La référente veille sociale a réajusté la feuille de route de départ face à la charge de travail pour la construction de l'état des lieux sur le Bassin de Thau, qui a eu lieu entre septembre et décembre 2024. 27 structures ont été contactées pour réaliser des entretiens (avec des cadres, salariés ou bénévoles) et des temps d'immersions.

Feuille de route référente veille sociale



1.1 Axe 1 : Être ressource

Alors que le rôle de « ressource » du SIAO-Hérault pour le secteur AHI va devenir de plus en plus important, la mission veille sociale s'inscrit depuis le départ dans cette dynamique en intervenant à différents niveaux :

Production ou diffusion d'outils d'information : alors que la plaquette veille sociale, très identifiée dans le secteur (diffusée sur 342 emails), continue d'être actualisée chaque trimestre, le SIAO-Hérault a pu accompagner le déploiement du Soliguide en remplacement de Pratik, dont les porteurs n'avaient pas les moyens humains d'entretenir l'outil. Soliguide sera donc désormais le seul outil cartographique diffusé, avec des présentations envisagées en réunion veille sociale et auprès des publics.

Relais sur les actualités et appels à projet : le SIAO-Hérault se fait régulièrement le relais d'informations telles que l'actualité des structures (fermetures, projets, ateliers, etc.), les appels à projets et les webinaires et journées proposées (jeunes, maraudes, femmes en précarité, etc.).

Accompagnement des structures sur la vie associative : sans se substituer aux structures d'accompagnement sur la gestion de la vie associative, le SIAO-Hérault peut accompagner la construction et la pérennité des projets, notamment des petites structures. Par exemple, ont pu être appuyés : Luttopia dans la définition de son projet associatif, le Secours Catholique dans la construction d'une fiche de poste d'animatrice sur l'accueil de jour, et Le Refuge de la Gardiole sur ses différents projets et sa gouvernance.

Accompagnement des projets partenaires : Le SIAO-Hérault peut être ressource sur ce point en :

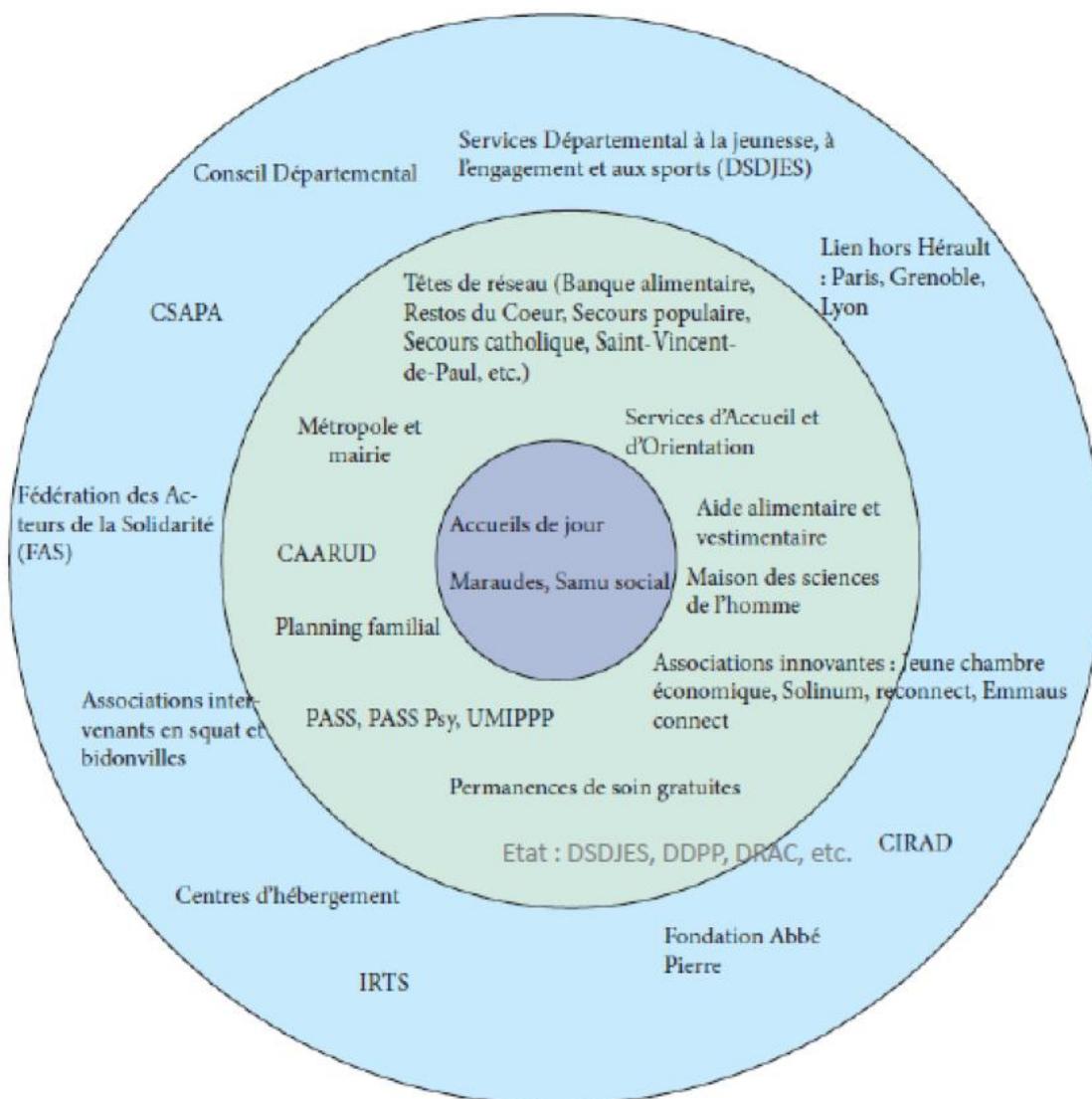
- Partageant des éléments de diagnostic, par exemple avec la Fondation Armée du Salut qui a été orientée par le SIAO-Hérault sur un projet pour répondre aux besoins en laverie ;
- En s'assurant de l'ancrage du projet dans le réseau partenarial, par exemple : pour Médecins du monde, qui souhaite organiser une rencontre avec les permanences de soin ; pour le projet précarité menstruel du planning familial, puisqu'une des étapes était de faire le lien avec les maraudes et les accueils de jour ; pour s'assurer que l'enquête sur le non-recours menée par l'ODENOR et le CCAS de Montpellier recense aussi des personnes sans-abris ; pour conseils techniques sur l'observatoire des solidarités alimentaires d'OBSOALIM34 ; ou encore, pour que le projet de caisse alimentaire commune travaille à l'inclusion de « personnes en grande précarité » au projet. Enfin, le SIAO-Hérault a pu être un point d'appui pour la Croix Rouge dans le cadre du déploiement de ses maraudes, notamment sur Montpellier, à travers la proposition d'une convention partenariale SIAO-Hérault - Samu social - Croix Rouge
- En aidant à impliquer des publics cibles dans la construction du projet, par exemple : pour les projets « accueil de jour femme » ou « bagagerie » (voir partie « Répondre aux besoins »)

Appui mutuel avec le niveau régional et national, par exemple en présentant la mission veille sociale et les enjeux du secteur à la FAS Occitanie et nationale, à la Fédération Nationale des Samu sociaux, à la DIHAL pour lui donner des éléments de terrain dans la construction de sa feuille de route, et à travers une intervention lors de la journée « Maraudes : au cœur des pratiques », organisée par la FAS et la FNSS.

Appui interne au SIAO-Hérault sur différents projets tels que : la construction du projet travail pair (corédaction du projet, recrutement et participation aux comités de pilotage) ; construction fiche de poste et participation au recrutement de la référente veille sociale ; co-construction du projet d'observatoire et de la fiche de poste.

Appui de la plateforme de mise à l'abri la nuit coordonnée par Gammes, et notamment des équipes de travailleuses sociales (relai d'informations, identification d'acteurs ressources, aide aux projets si besoin, etc.)

Les partenaires de la veille sociale



1.2 Axe 2 : Observation sociale

L'observation sociale est inhérente à la mission veille sociale puisque, comme tout le pôle « ressources » du SIAO-Hérault, elle structure son action autour des constats et besoins mis en lumière.

Pour ce faire, elle s'appuie sur plusieurs méthodes :

Les remontées faites par les accueils de jour et les maraudes : il s'agit principalement du nombre de personnes rencontrées et, dans le cadre des maraudes professionnelles, de quelques éléments sur la typologie des publics. Cependant, l'inconditionnalité et l'anonymisation des rencontres, qui sont deux principes fondamentaux dans le champ de la veille sociale, rend non cumulable les données.

Quelques éléments :

- Les accueils de jour et distributions de repas à Montpellier ont vu une augmentation de leur fréquentation, avec **+25% entre 2022 et 2024** (environ 900 personnes/matinée) pour les ADJ (2023 difficilement comparable, Croix Rouge fermée sur plusieurs mois pour cause de travaux), et +13% entre 2023 et 2024 pour les distributions de repas (722 personnes/ jour)
- Pas d'augmentation particulière à Béziers et à Sète, avec respectivement en moyenne 50 et 40 personnes/jour
- Le Samu social à Montpellier rencontre 76% d'hommes, 22% de femmes et 2% d'enfants ; 5% ont moins de 25 ans et 5% plus de 60ans. 14% ont des animaux.

La rédaction de deux états des lieux en 2024 (en cours de finalisation), un sur les accueils de jour du département et un sur la veille sociale du Bassin de Thau conduit par la référente veille sociale.

Cela a permis de mettre en avant plusieurs constats :

- Accueils de jour : augmentation forte de la fréquentation (+25% entre 2022 et 2024 qui suivait déjà une augmentation) et complexification des situations (crises psychiatriques aiguës, situations de consommations excessives, de crack notamment, personnes âgées ou très dépendantes ; etc.), conduisant à une augmentation des situations de violence (65 fiches Evènements indésirables, dont 15 graves).
Ce contexte peut mettre en difficulté les équipes (épuisement, turn-over, manque de sens, etc.) pour lesquelles il est parfois difficile de réaliser certaines missions communes aux accueils de jour, notamment autour de l'individualisation de l'accueil (repérage des nouveaux, de ceux dont la situation se dégrade et des personnes agitées, aller-vers, création d'un lien de confiance, accompagnement des premières démarches, orientation, etc.)
- Veille sociale sur le Bassin de Thau : l'état des lieux a mis en avant un territoire où les acteurs semblent bien repérés (SUS, CAARUD, CSAPA, associations d'aide alimentaire et vestimentaire, etc.), avec une certaine dynamique partenariale, notamment sur la réduction des risques.

En revanche, l'état des lieux souligne la présence d'un seul accueil de jour sur l'agglomération (ainsi qu'un lieu d'accueil non destiné aux personnes sans-abris), une absence de bagagerie, une difficulté à mobiliser des bénévoles et à s'approvisionner en denrées, la quasi-absence de maraudes hors période hivernale et un secteur psychiatrique peu doté.

La synthèse du discours des acteurs : au cours des différentes rencontres, les structures partenaires partagent leurs constats. Le SIAO-Hérault a pour objectif de mettre ces retours en commun, notamment par une approche thématique. Ont pu être abordés en 2024 plusieurs sujets spécifiques (toujours relatifs aux personnes sans hébergement) : Jeunes, Discrimination, Femmes sans hébergement, accès culture / sport / loisirs, morts de la rue, accompagnement vers l'accès aux droits, violence, accès au numérique. Les éléments de diagnostics peuvent ensuite être partagés avec les équipes et directions des structures partenaires, aux financeurs pour faire des points de situation, aux porteurs de projets qui répondent aux besoins identifiés, etc.

L'enquête menée auprès des publics qui fréquentent les accueils de jour (voir questionnaire en annexe) et ceux qui ne les fréquentent pas mais qui en sont destinataires. Tous les accueils de jour du département ont participé. Pour toucher les personnes ciblées par le dispositif accueil de jour mais qui ne le fréquentent pas, quelques maraudes ainsi que des structures d'accompagnement de femmes ont participé.

Quelques éléments :

- Sur les 200 répondants qui fréquentent les accueils de jour :
 - 35% environ sont hébergés ou logés (28% logés)
 - Les services les plus sollicités sont : le petit-déjeuner (82%), discuter (68%), les douches (57%), l'aide sur les démarches (50%), le repos (58), les machines et produits d'hygiène (40%)
 - 85% viennent au mois plusieurs fois/semaine
 - 36% ont entendu parler des accueils de jour par une autre personne sans domicile la première fois, 27% par une association, 25% par un proche
 - Parmi les 142 hommes, sur une réponse libre à la question « Est-ce qu'il manque d'autres lieux d'accueil ? Si oui, de quel type ? », 35% ont répondu oui. Beaucoup ont précisé un lieu de convivialité.
- Sur les 40 répondants ciblés par le dispositif « accueil de jour » mais ne les fréquentant pas, la quasi-totalité sont des personnes seules, 10 ne sont pas suivis par un travailleur social, 12 n'ont pas de domiciliation postale, 5 n'ont pas de sécurité sociale. Sur les raisons qui les poussent à ne pas venir sur les accueils de jour, 8 mentionnent trop de monde / un manque d'intimité, 15 n'aiment pas l'ambiance, 6 ont peur de croiser quelqu'un qu'ils connaissent, 8 ne comprennent pas ce qu'ils proposent.
- FOCUS femmes : 76% des 78 femmes interrogées (qui fréquentent ou ne fréquentent pas les accueils de jour) considèrent qu'il manque un accueil de jour spécifique femmes, dont 65% « Oui, vraiment ». Les principaux besoins, par ordre d'importance, sont : un espace de repos, l'accès aux services d'hygiène, le petit-déjeuner, l'accès aux soins, la proposition d'ateliers, l'aide dans les démarches administratives.

Cette enquête va donner lieu à plusieurs temps de restitution et d'échange, notamment avec des personnes qui ont répondu au questionnaire et se sont montrées intéressées (voir partie perspectives).

1.3 Axe 3 : Répondre aux besoins

Le troisième axe de travail consiste à employer les connaissances issues du recensement des ressources (axe 1) et de l'observation sociale (axe 2) pour accompagner l'émergence de projets collectifs qui répondent aux besoins.

Plusieurs projets marquants ont accompagné cette année :

- **Le projet « Prendre soin de soi à la rue » (projet hygiène)**, co-coordonné avec La Bulle Douche Nomade et en routine, qui permet de distribuer une large gamme de produits d'hygiène aux personnes sans-abris sur les accueils de jour et maraudes.
- **La production et la diffusion du film des âmes et des ombres**, co-produit avec l'association Ziconofages et réalisé avec une dizaine de personnes qui ont un parcours de rue et des associations partenaires. Fidèle au fonctionnement des ateliers vidéo participatifs des Ziconofages, ce projet a été construit de manière participative, de l'élaboration du scénario et la réalisation (en deux mois et demi), jusqu'à la diffusion. Une trentaine de projections ont été organisées en 2024 (44% grand public, 34% action sociale, 14% étudiants, 8% institutionnels), accompagnées systématiquement de 3 à 6 personnes ayant un parcours de rue pour présenter le film puis débattre. 1000 personnes ont assisté à une projection en 2024. Le SIAO-Hérault a participé à treize d'entre elles, notamment auprès : de l'équipe du SIAO-Hérault ; de l'assemblée générale du SIAO-Hérault ; des acteurs de la veille sociale lors de la réunion trimestrielle (voir photos annexe 4) ; du pôle inclusion sociale de la DDETS ; des administrateurs et équipes de Gamme accueil de jour ; de Solidarité Urgence Sétoise à l'occasion de leurs portes ouvertes ; des publics et équipes du CAARUD Réduire les risques ; d'étudiants du Master intervention et développement social.

Plusieurs impacts positifs sont à souligner suite à ces projections :

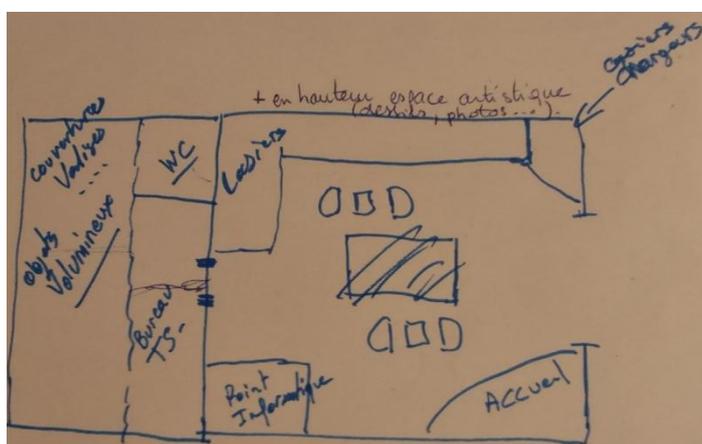
- Le film a permis de soulever de nombreux sujets avec le secteur AHI, notamment : Vivre à la rue est-il un choix ? Comment accompagner les personnes pour qu'elles s'approprient leur logement, leur quartier ? La diversité des parcours ; La dureté de la rue pour les femmes ; La longue attente pour l'accès à l'hébergement / logement qui décourage ; la violence à la rue mais aussi la solidarité et les réseaux informels.
- Deux des personnes impliquées sur le film se sont remobilisées autour de leur demande d'hébergement (où on en est sur SI-SIAO, rencontre du TS référent, etc.).
- Les personnes qui sont venues régulièrement ont développé leurs compétences autour : de la relativisation de son expérience personnelle au profit d'un regard plus global ; de la prise de parole en public, parfois nombreux ; de la participation à des réunions ; de la prise de note ; d'organisation de projections (prise de contact, réservation de lieu, diffusion des

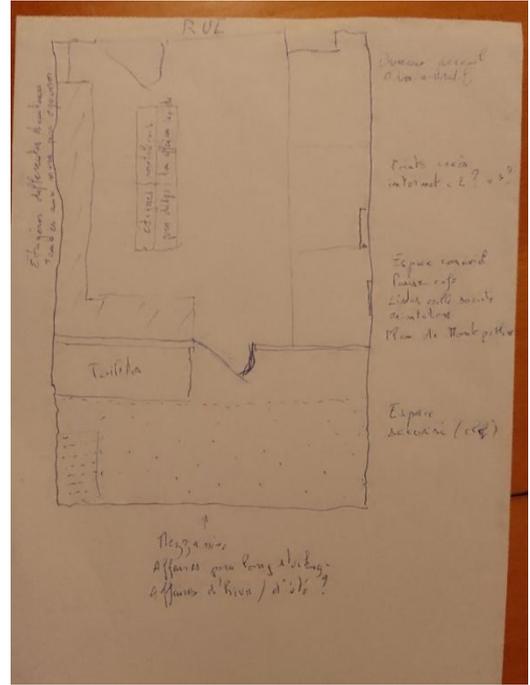
informations au reste de l'équipe, etc.). Trois ont passé la certification Particip'Act de la FAS.

- Les structures qui ont accueilli la projection ont envisagé ou mis en œuvre plusieurs actions : Gammes a souhaité accélérer son projet de réaménagement de l'accueil de jour ; le SIAO-Hérault a accepté la candidature au conseil d'administration de trois personnes avec un parcours de rue ; Adages Regain considère l'embauche de deux membres du film.
- **Le projet d'accueil de jour femme**, qui est en projet au niveau de l'association St-Vincent-De-Paul et a été largement accompagné par le SIAO-Hérault : organisation d'une rencontre avec une vingtaine de structures partenaires sur la question des femmes sans hébergement stable, croisant notamment l'accompagnement « femmes victimes de violence », « femmes en situation de prostitution / travailleuses du sexe » et « sur la réduction des risques et les addictions » ; un FOCUS femme dans l'enquête auprès des publics des accueils de jour ; un appui sur l'élaboration du projet (diagnostic, visite du lieu, mise en réseau, etc.)
- **Le projet de bagagerie**, également en projet au niveau de l'association St-Vincent-De-Paul, a été largement soutenu par le SIAO-Hérault sur le diagnostic du besoin en stockage (chiffres Nuit de la solidarité + remontées des accueils de jour) et sur la construction d'un projet participatif via deux réunions de 20 puis 14 personnes, dont une moitié avec un parcours de rue (listing des services potentiels de la bagagerie, organisation et fonctionnement, proposition de plans, etc.)
- **Le projet de distribution de duvets accompagnés de « kits jetons » en laverie** (1 lavage, 2 séchages), dont la demande de financement a été portée par le Samu social et corédigée avec le SIAO-Hérault (état des lieux de l'existant, diagnostic du besoin, notamment en lien avec une membre du Conseil d'Administration du SIAO-Hérault ayant un parcours de rue, construction des partenariats pour l'approvisionnement en duvets et jetons, sollicitation de la DDETS, etc.)

Sur l'ensemble de ces projets, le SIAO-Hérault a accompagné leur structuration, leur inscription dans le réseau partenarial, parfois mobilisé la participation des personnes concernées, et les a appuyés auprès de la DDETS lorsqu'ils semblaient répondre au besoin, en présentant les éléments positifs des projets et les éventuels points de vigilance.

[Photos de la rencontre autour du projet de bagagerie de St-Vincent-De-Paul – Octobre 2024](#)





Photos projection film Des âmes et des ombres à la réunion veille sociale – 16-04-2024



1.4 Axe transversal : Former / informer

La mission veille sociale a enfin pour mission de soutenir les acteurs dans leurs besoins en formation, à travers des demandes ponctuelles, une orientation sur des formations existantes (Réduction des risques avec les CAARUD, présentation du DAC, etc.), ou la création de temps de sensibilisation / formation.

Trois interventions ponctuelles : une à l'IRTS auprès de promotions transversales en 2^e année de travail social ; une auprès de l'office de tourisme de Montpellier, qui rencontre régulièrement des personnes sans-abris mais ne sait pas comment les orienter ; une dans le cadre d'une journée FAS / FNSS sur la pratique de l'observation sociale dans la veille sociale.

Orientation des partenaires vers des journées / formations existantes : Santé mentale (PRISME), présentation du DAC, Réduction des risques (Docteur Donnadieu, CAARUD, CSAPA sur le Bassin de Thau, etc.), présentation d'un service de soin palliatif, journées FAS, journée sur les jeunes en errance, etc.

La référente veille sociale a par ailleurs eu l'occasion de participer à des groupes de travail ou journées dans le cadre de sa prise de poste et en représentation du SIAO-Hérault, telles que : le GT maraudes de la FAS sur « les femmes à la rue » et sur « les addictions et la réduction des risques » ; les deux webinaires de la DIHAL sur le SI-SIAO et sur la mise en œuvre des évaluations flashes et approfondies ; la journée d'étude FAS / ARS / région « travailler à la croisée du sanitaire et du social » ; la formation logement d'abord ; et les deux journées FAS/FNSS sur les maraudes, « Au cœur des pratiques » et « Référentiel des maraudes et Samu sociaux.

Plusieurs temps de formation / sensibilisation organisés par le SIAO-Hérault en 2024 :

10 sessions d'initiation inter-associatives à la lutte contre le sans-abrisme, dont le format et le contenu ont été construits en partenariat avec les accueils de jour et les maraudes à Montpellier, et dont l'animation est assurée à chaque fois par un binôme de responsables associatifs. Concrètement, une association doit intervenir au moins une fois tous les 6 mois pour avoir le droit de faire participer ses bénévoles et/ou salariés aux sessions. Quelques éléments de bilan :

- 12 structures partenaires (Samu social, Entraide SDF, Gamelles pleines, Gammes, Croix Rouge, Halte solidarité secours catholique, Luttopia, La Cloche, la Petite Cordée, l'EMUS, Action froid, La Bulle)
- 110 participants
- Sur 40 répondants à un questionnaire de satisfaction :
 - Profil :12% salariés, le reste bénévoles, stagiaires ou en service civique // 3 personnes qui ont été sans domicile // 40% ont plus d'un an d'expérience, 25% entre deux mois et un an, 17% plus de cinq ans, 18% moins de six mois
 - 98% ont trouvé l'initiation utile, dont 53% très utile
 - 80% disent que leur vision a été impactée, dont 15 répondent « Oui, vraiment »
 - 53% disent que leur façon de faire du bénévolat en sera impactée, dont 10% répondent « Oui, vraiment ». Ils soulignent notamment une évolution sur la posture, la prise de conscience que l'on peut dire non, la capacité à déculpabiliser, une meilleure identification des acteurs ressources, une remise en question des pratiques, une augmentation des debriefings pour une équipe de maraude
 - Les répondants ont globalement souligné une clarté et une qualité du contenu, un dynamisme du format, propice à l'échange, et une réelle dimension inter-associative

La réunion bilan en mars doit permettre de continuer d'améliorer le contenu et le format. Plusieurs points ont notamment été soulignés : manque de conclusion, un visuel trop petit, le besoin d'avoir des statistiques plus récentes, avoir plus de temps d'échange sur la posture.

5 séances d'analyse de la pratique financées pour quatre petites associations (40 bénéficiaires, dont 4 salariés), animées par Via Voltaire. Le SIAO-Hérault a répondu pour la deuxième année au FDVA1, au bénéfice de La Bulle Douche Nomade, Entraide SDF, Luttopia et l'AHM.

Quelques éléments de bilan sur 29 répondants (voir bilan détaillé du questionnaire en annexe)

- 100% de personnes satisfaites, dont 66% très satisfaites
- 90% considèrent que les séances ont permis de prendre du recul, dont 55% beaucoup de recul
- 62% se sentent plus à l'aise pour gérer des situations délicates, dont 21% vraiment plus à l'aise
- 41% ont un sentiment d'appartenance à l'équipe plus fort qu'avant
- 45% précisent que ces séances ont contribué à renforcer leur engagement bénévole

Plusieurs points d'amélioration à souligner : une association n'a pas réussi à se mobiliser et sera donc remplacée par une autre ; il faudrait d'avantage revenir sur certains sujets d'une séance à l'autre ; il faut bien clarifier la notion de confidentialité et le cadre d'intervention.

Tables rondes avec les professionnels du secteur à Montpellier (SAO, 115, Samu social). 30 participants, 6 associations représentées. Objectif de présenter ces trois services et de laisser place aux questions et à des échanges avec les bénévoles.

Demi-journée sur la prévention du suicide (3114, UPUP, UMIPPP), coorganisée avec la mission santé du SIAO-Hérault, avec une présentation puis des tables rondes pour faire remonter des situations concrètes et faire émerger des solutions. 45 participants, dont 20 travailleurs sociaux, 10 bénévoles, 5 coordinateurs et 4 personnels médicaux.

Webinaire de présentation du 3114 et du dispositif VigilanceS : coorganisée avec la mission santé, 81 participants, dont 41 travailleurs sociaux, 16 « responsables/cadres », 10 personnels de santé, 7 bénévoles, 7 personnels administratifs.

Demi-journée à Carnon sur la prise en charge psychiatrique des personnes sans-abris, qui a eu lieu début 2025, et a été coorganisée avec la référente veille sociale et la mission santé du SIAO-Hérault. L'objectif était de parler de tout le « parcours » : prévention des troubles psychiatriques aigus à la rue (UMIPPP / Samu social), appel au 15, intervention du Samu, arrivée aux urgences et hospitalisation éventuelle (pôle psychiatrie du CHU) et prise en charge dans le « droit commun » sur les CMP et hôpitaux de jour (exemple du CMP et Centre de jour situés à Moularès). 40 participants.

Perspectives 2025

La mission veille sociale va continuer de se déployer sur d'autres territoires dans le département, notamment le Pays Cœur d'Hérault, le Lunellois, le Biterrois et éventuellement d'autres petits territoires comme le gangeois (lien à faire avec l'UDCCAS) – voir annexe 3 : feuille de route référente veille sociale. Etant donné la charge importante que cet ancrage peut représenter, le niveau d'implication sur chaque territoire devra être adapté : du simple recensement des acteurs ressources jusqu'à prendre un rôle de coordination de réseaux et de projets, en passant par le repérage et la connaissance des publics sans hébergement, ainsi que la formation / sensibilisation. Plusieurs perspectives sont à mettre en lumière :

Être ressource

- ❖ Développer la connaissance de la mission veille sociale et du SIAO-Hérault sur Pays Cœur d'Hérault, le Lunellois, le Biterrois et éventuellement d'autres plus petits territoires
- ❖ Soutenir, notamment sur PCH et BDT, les petites structures sur l'élaboration de leur projet et la gestion de leur vie associative (gouvernance, rédaction de projet, demande de financement, etc. – cf soutien du Refuge de la Gardiole à Frontignan)

Observation sociale

- ❖ Finaliser l'état des lieux sur le bassin de Thau et produire plusieurs états des lieux plus ou moins détaillés en fonction des territoires (PCH, Lunellois, Biterrois)
- ❖ Finaliser et diffuser l'enquête « publics des accueils de jour »
- ❖ Affiner la connaissance des publics sans hébergement stable sur les différents territoires, en lien avec l'observatoire du sans-abrisme (enquête, participation des publics, recherche-action, etc.)

Répondre aux besoins

- ❖ **Sur le Bassin de Thau, plusieurs pistes d'action issues de l'état des lieux :** accompagner un éventuel projet de bagagerie ; soutenir si un projet d'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité émerge ; recenser les lieux d'accueil pour femme ; soutenir le déploiement des actions de prévention et de dépistage ; soutenir les associations d'aide alimentaire en lien avec le Projet Alimentaire de Territoire ; organiser des tables rondes pour que chaque structure puisse se présenter ; identifier les besoins en formation et orienter
- ❖ Accompagner les **projets accueils de jour femme et bagagerie** de St-Vincent-De-Paul
- ❖ **Participer à l'amélioration de la situation des accueils de jour :** diffusion de l'état des lieux ; organisation de groupes de travail autour de l'enquête « publics des accueils de jour » avec des personnes accueillies pour envisager des améliorations ; soutien des renforts en ETP, de la stabilisation de l'existant et du déploiement de petits et moyens accueils de jour sur le long terme ; déploiement formation inter-structures sur la prévention et la gestion de la violence financés par la DDETS
- ❖ Soutenir le projet d'extension 24/24 du chenil solidaire porté par Coallia

Former / sensibiliser

- ❖ Recenser les besoins en formation / sensibilisation des structures partenaires, en lien avec le pôle ressources du SIAO-Hérault
- ❖ Co-piloter avec Gammes la mise en œuvre de la formation inter-structures sur la gestion des violences
- ❖ Poursuivre l'initiation au sans-abrisme, les séances d'analyse de la pratique et les tables rondes avec les professionnels du secteur
- ❖ Organiser des demi-journées sur la prise en charge psychiatrique sur d'autres territoires (cf demi-journée à Carnon)
- ❖ Coorganiser avec la mission travail pair du SIAO-Hérault et le planning familial une journée sur les femmes sans domicile, construite avec des femmes concernées

2. Dispositif 115

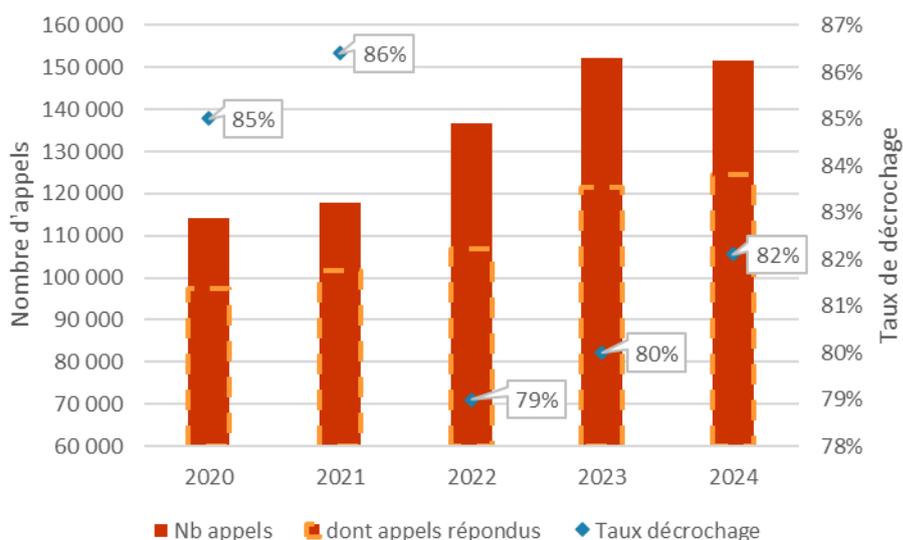
Voici les indicateurs principaux d'activité du pôle 115/Urgence.

2.1 Les appels au 115

Sur l'année 2024, le 115 de l'Hérault comptabilise 151 582 appels. Après des années de hausse continue du nombre d'appels, ce dernier semble s'être stabilisé entre 2023 et 2024.

Le nombre d'appels répondus est en revanche en hausse de 3%, soit 124 554 appels répondus, ce qui se traduit par une hausse du taux de décrochage passant de 80% en 2023 à 82% en 2024.

Nombre d'appels et taux de décrochage annuels de 2020 à 2024



En moyenne, les régulateurs 115 ont reçu 414 appels par jour en 2024. Le nombre d'appels « polluants »² est en forte diminution sans que l'on puisse en expliquer la raison.

2.2. Les demandes formulées

En 2024, le 115 a reçu 78 254 demandes de personnes. Le nombre de demandes est en forte hausse de 14% par rapport à l'année précédente, soit près de 10 000 sollicitations supplémentaires auprès du 115.

96% des demandes exprimées auprès des régulateurs 115 le sont pour solliciter une place d'hébergement contre seulement 4% pour une demande de prestations (rencontre d'une maraude, distribution alimentaire, de couverture, de boisson, besoin de soins, etc.).

a. *Les demandes de prestation*

Le 115 a réceptionné 2 825 demandes de prestations en 2024³. Les sollicitations pour une demande de prestations sont en hausse de près de 1 000 demandes supplémentaires depuis l'année précédente. 76% de ces demandes ont été pourvues (vs 70% en 2023).

Lorsqu'une personne sollicite le 115 pour une demande de prestation, le régulateur 115 ayant réceptionné l'appel sollicite à son tour un acteur de la veille sociale pour savoir s'il peut répondre à la demande. Les acteurs mobilisés sont principalement le Samu Social sur le secteur de Montpellier, et les lieux de distribution alimentaire sur l'ensemble du département. La coordination avec le secteur de la veille sociale menée par le SIAO-Hérault favorise une information fiable et le recours des personnes.

Le volet de la demande de prestation est souvent méconnu. Des actions de sensibilisation sont prévues en 2025 pour renforcer ce recours.

Les 24% de demandes n'ayant pas été pourvues s'expliquent le plus souvent par :

- L'absence de la ressource sollicitée par la personne (en fonction de la disponibilité de la ressource existante ou non sur le territoire, ou encore de l'heure de sollicitation) ;
- Le manque de temps pour la maraude de se rendre auprès de la personne en raison d'une trop forte sollicitation de ses services ce jour-là (principalement pour le Samu social professionnel de Montpellier en raison d'une demande massive) ;
- Le trop grand éloignement géographique entre l'acteur de terrain et la personne en demande.

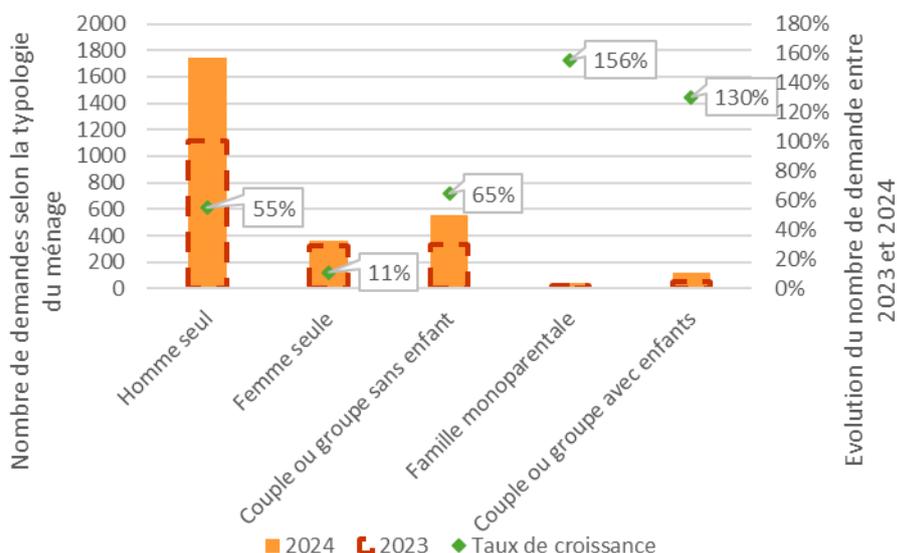
Avec une hausse de 66% entre 2023 et 2024, le nombre de demandes de prestations pourvues a augmenté plus fortement que le nombre de demandes totales (+55%). Il faut rappeler que ces demandes sont exploitées statistiquement avec fiabilité depuis le milieu de l'année 2022 seulement. Cette donnée est à prendre en compte dans cette croissance.

² Sont notamment désignés comme « appels polluants » les erreurs de numéro et les appels raccrochés avant que l'écouter ait pu saisir le motif de l'appel.

³ En 2024 encore, il n'est pas possible hélas de connaître le motif des demandes de prestation car l'extraction des données sur le SI-SIAO ne prend pas en compte l'ensemble des items pouvant être renseignés.

74% des demandes de prestations émanent de personnes isolées (83% d'hommes et 17% de femmes). Les ménages avec enfants sont minoritaires parmi les personnes en demande (6%). Cependant, leurs demandes ont très fortement augmenté en 2024.

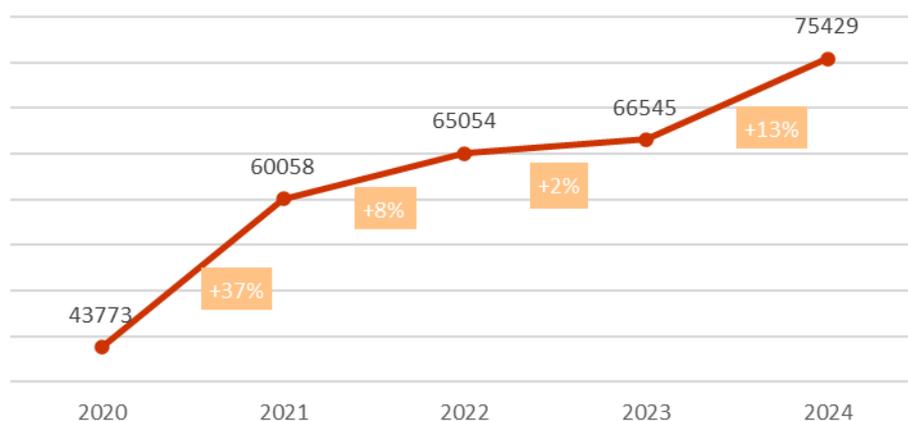
Répartition des demandes de prestations selon la composition des ménages et évolution entre 2023 et 2024



b. Les demandes d'hébergement

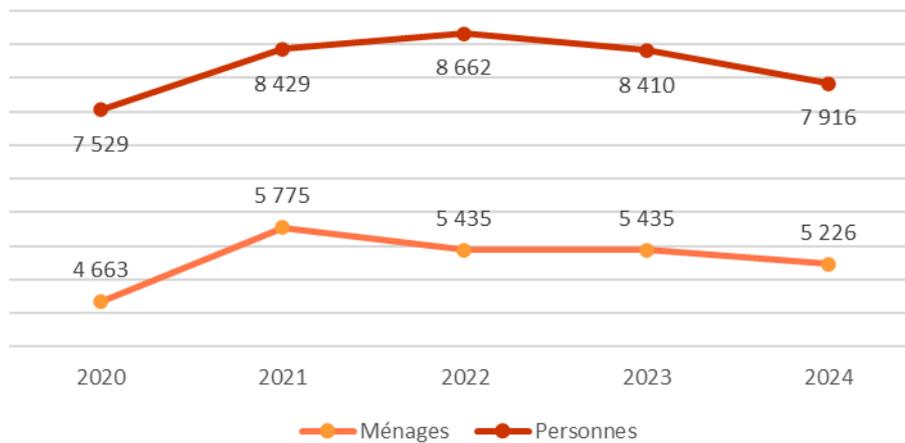
Le 115 a reçu 75 429 demandes d'hébergement de personnes en 2024, pour 5 226 ménages et 7 916 personnes distinctes. Le nombre de demandes est en hausse par rapport à 2023 avec près de 9 000 demandes supplémentaires, après une stabilisation l'an passé.

Nombre de demandes d'hébergement entre 2020 et 2024 et taux de croissance des demandes entre 2 années



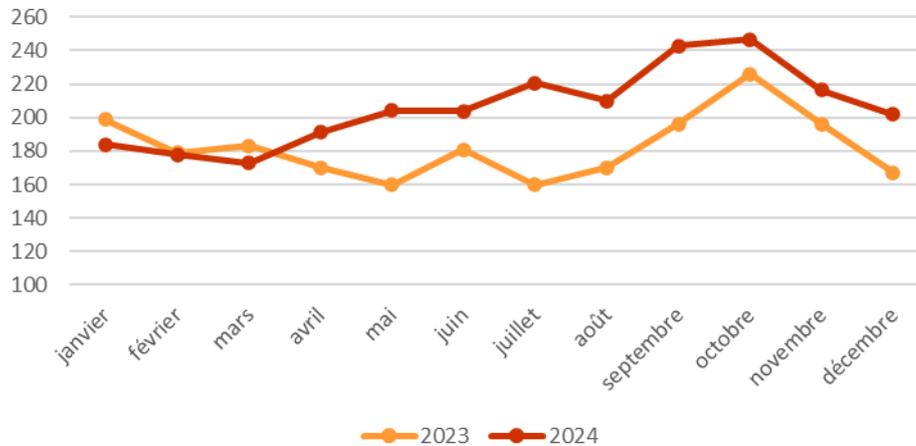
Contrairement aux demandes qui continuent d'augmenter, le nombre de personnes différentes en demande d'hébergement poursuit sa baisse entamée depuis 2022 (-5% de personnes, soit 494 personnes de moins et 209 ménages de moins), traduisant un recours accru d'une même personne au 115.

Nombre de personnes et ménages en demande d'hébergement entre 2020 et 2024



A l'exception des trois premiers mois de l'année, le nombre de demandes d'hébergement par mois en 2024 a toujours été supérieur à celui de 2023. L'évolution de la moyenne mensuelle de demandes d'hébergement en 2024 tend à suivre celle de 2023. Cependant, la baisse des demandes en fin de période hivernale ne s'est pas observée en 2024, et la hausse progressive de demandes s'est enclenchée plus rapidement en 2024 pour connaître son pic en octobre (comme les années précédentes).

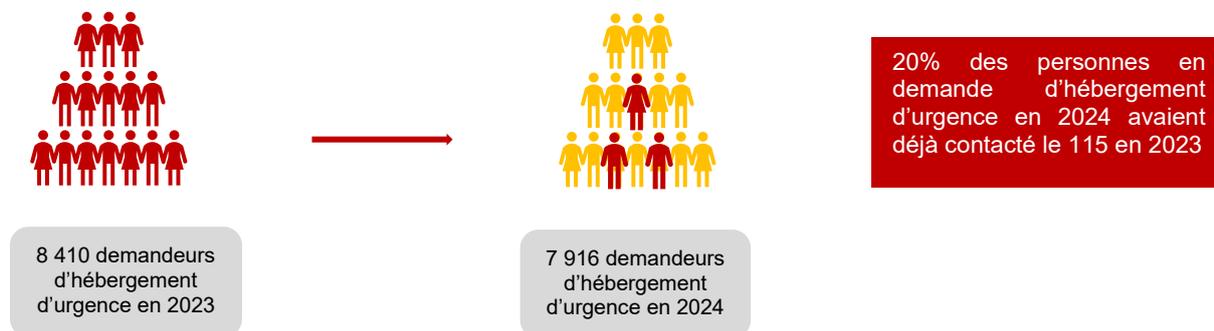
Moyenne du nombre de demandes d'hébergement journalières par mois en 2023 et 2024



60% des demandes d'hébergement proviennent de primo-demandeurs, soit de ménages n'ayant fait aucune demande d'hébergement auprès du 115 avant 2024. Cette part est en forte hausse, de +21 points par rapport à l'année précédente. Bien que le nombre de demandeurs d'hébergement d'urgence demeure sensiblement le même depuis plusieurs années, il ne s'agit pour autant pas des mêmes personnes.

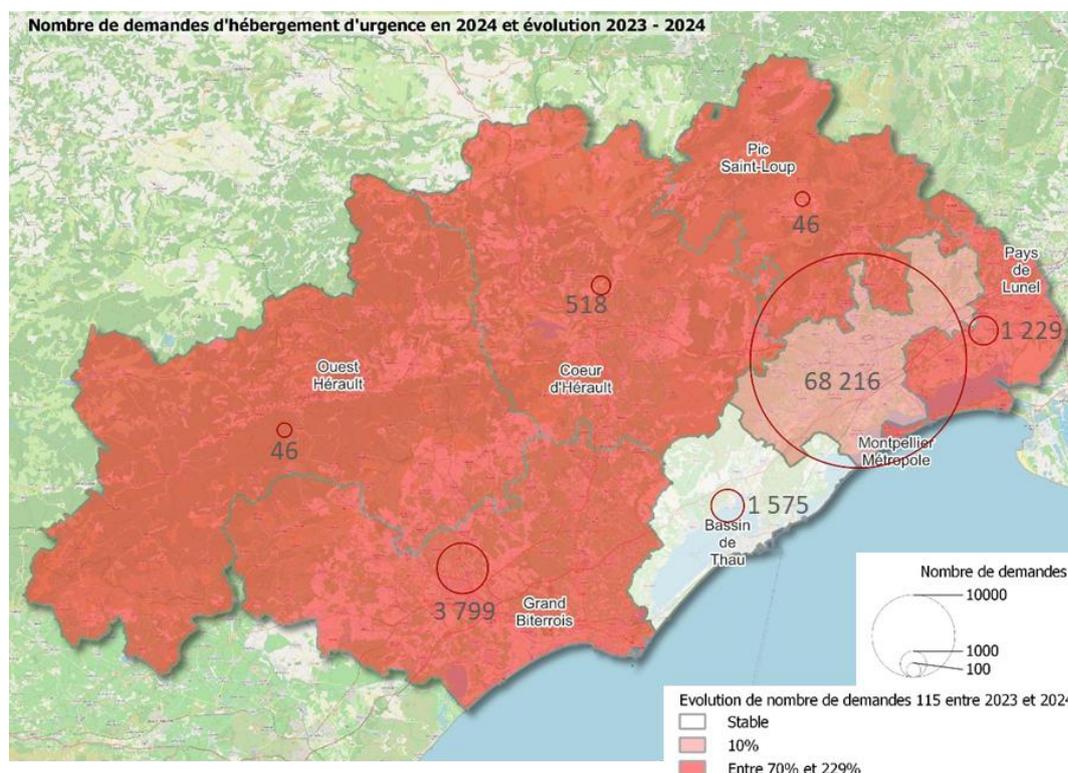
41% des personnes ayant sollicité une place d'hébergement au cours de l'année 2024 n'ont ainsi appelé le 115 qu'une seule fois alors même que dans l'extrême majorité, leur demande s'est soldée par un refus. Les mobilités géographiques, les opportunités d'hébergement (dans

ou hors AHI) mais également le non-recours après avoir essuyé de nombreux refus auprès du 115⁴, sont autant de raisons expliquant les « disparitions » de ces personnes.



90% des demandes proviennent de la Métropole de Montpellier.

Si Montpellier concentre toujours fortement les demandes d'hébergement, les sollicitations auprès du 115 sont en plus forte hausse sur le reste du département, à l'exception du Bassin de Thau où le nombre de demandes en 2024 se maintient au même niveau que celui de 2023. On peut penser que l'organisation des immersions des partenaires au sein du 115 sont l'un des vecteurs qui favorise l'appel au 115. Une meilleure connaissance des missions du 115 par les partenaires favorise l'accompagnement à l'appel pour les personnes accompagnées socialement.



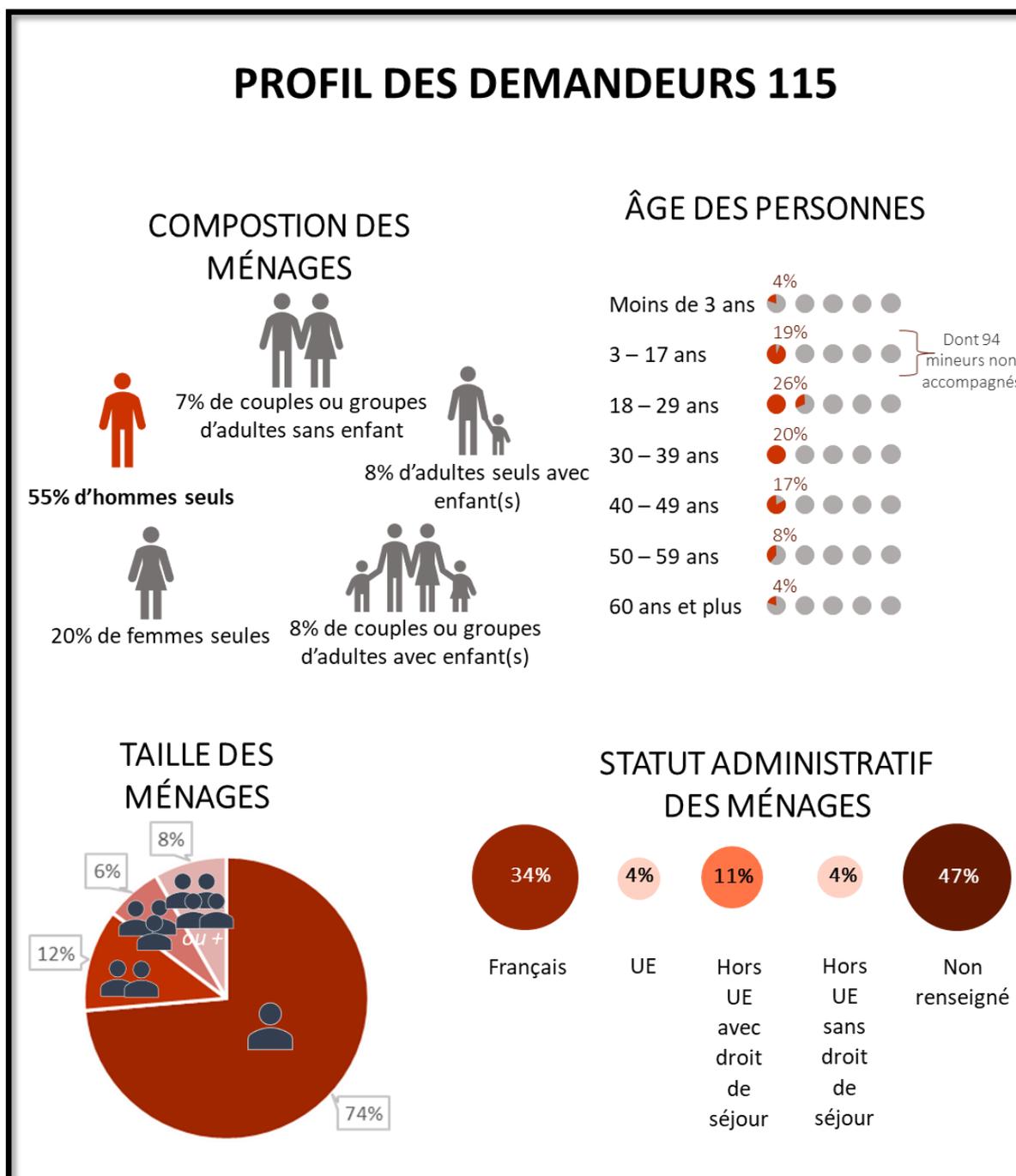
⁴ Au cours de la dernière édition des Nuits de la Solidarité sur la Métropole de Montpellier, 1/3 des personnes sans-abris rencontré ont répondu « non » à la question « Appelez-vous le 115 ? ». 14% précisent d'ailleurs qu'ils ont appelé par le passé mais qu'ils ont depuis renoncé.

Source : MSH Sud, Lièvre M., Perrin M., Regard sur le sans-abrisme dans la Métropole de Montpellier – Edition 2023

Concernant les personnes sollicitant le 115, le nombre total de demandeurs est seulement en baisse sur la Métropole de Montpellier. Dans le reste du département, il est en revanche en hausse.

	Nb de personnes	Répartition	Evolution 2023-2024
Métropole de Montpellier	6856	76%	-12%
Grand Biterrois	1096	12%	+20%
Bassin de Thau	504	6%	+6%
Pays de Lunel	281	3%	+51%
Cœur d'Hérault	186	2%	+84%
Ouest Hérault	39	0%	+86%
Pic Saint-Loup	33	0%	+154%

c. Les demandeurs d'hébergement



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

2.3. L'offre d'hébergement

Au 1^{er} janvier 2024, il y avait 1 285 places d'hébergement d'urgence dans l'Hérault (hors places de mise à l'abri hôtelière).

1285 places d'hébergement d'urgence, dont :

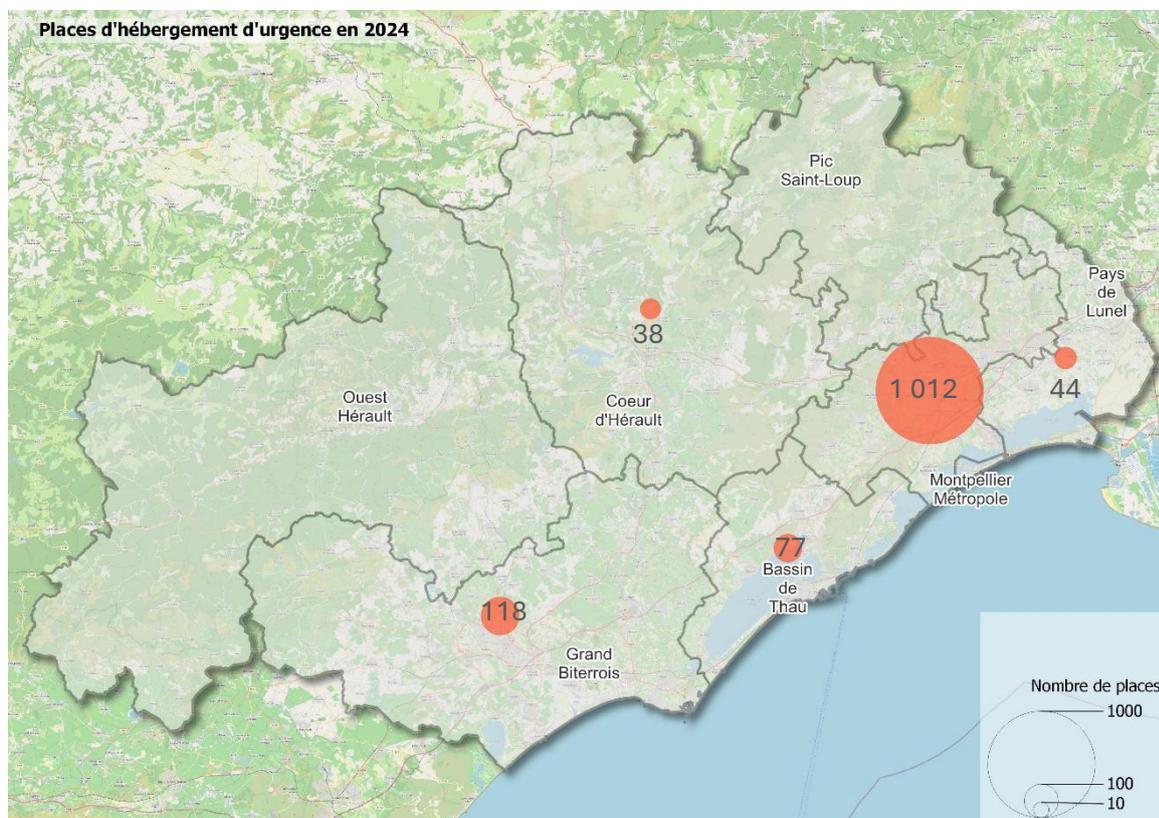
- 78 places en abris de nuit
- 220 places Alternativ'Hôtel
- 35 places pré post maternité
- 85 places pour les femmes victimes de violence
 - Dont 15 places pour les parcours de prostitution
- 20 places pour les personnes sortant de détention
- 41 places pour les publics « jeunes »

Par rapport à l'année précédente, 44 places d'hébergement d'urgence ont été transformées en mesure d'accompagnement hors les murs.

Au cours de l'année 2024, les 12 places d'hébergement hivernal gérées par le CCAS d'Agde n'ont pas été ouvertes pour la période hivernale 2024-2025.

6 nouvelles places dédiées à l'hébergement des femmes victimes de violences ont été créées sur le Bassin de Thau.

78% des places d'hébergement d'urgence sont localisées sur la Métropole de Montpellier.



2.4. 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

84% des demandes d'hébergement n'ont pas été pourvues en 2024.

11% de ces demandes non pourvues le sont en raison du refus de la personne de la proposition. Les raisons les plus souvent évoquées sont :

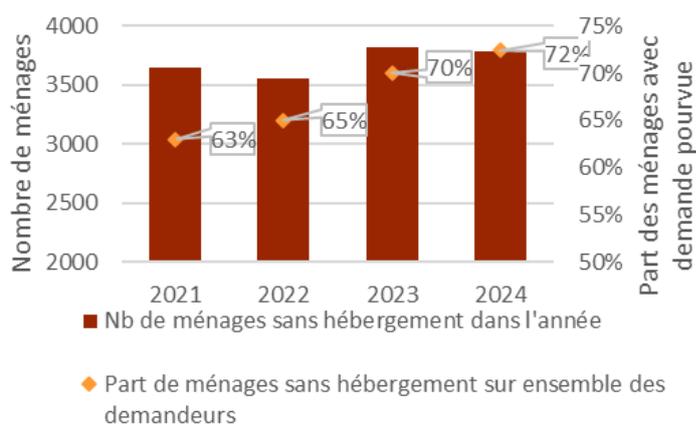
- La personne n'a pas rappelé le 115.
 - *Pour rappel, en fonction de la situation des personnes, il peut leur être demandé de rappeler le 115 après le temps de régulation du début d'après-midi où l'équipe tranche sur la pertinence de l'attribution d'un hébergement. Or si la personne ne rappelle pas le 115, la demande est finalement non pourvue malgré un avis favorable pour une orientation.*
- Eloignement géographique / refus de changer de localisation
- La personne a finalement trouvé une autre solution

1% des demandes ne relèvent pas de prérogatives du 115 (plus de 300 demandes). Il s'agit pour la majorité de mineurs isolés mais également de femmes seules enceintes ou avec enfant de moins de 3 ans.

Pour les 88 % de situations restantes où le refus de la demande provient du 115, le motif du refus provient surtout de l'absence de places disponibles (plus de 55 000 demandes).

Au total, ce sont 3 783 ménages, soit 5 905 personnes, qui n'ont vu aucune de leurs demandes d'hébergement aboutir dans l'année, soit 72% des ménages ayant fait appel au 115. Le nombre de ménages sans proposition d'hébergement dans l'année est en légère baisse de -2% par rapport à 2023 (soit 41 ménages de moins sans hébergement).

Ménages sans demande d'hébergement pourvue par année entre 2021 et 2024



b. Les demandes d'hébergement pourvues

11 911 demandes d'hébergement ont été pourvues en 2024, soit 16% des demandes d'hébergement pourvues dans l'année.

Cela représente 2 013 personnes ayant accédé à au moins une place d'hébergement au cours de l'année, soit 25% des personnes ayant sollicité le 115 pour une place d'hébergement.

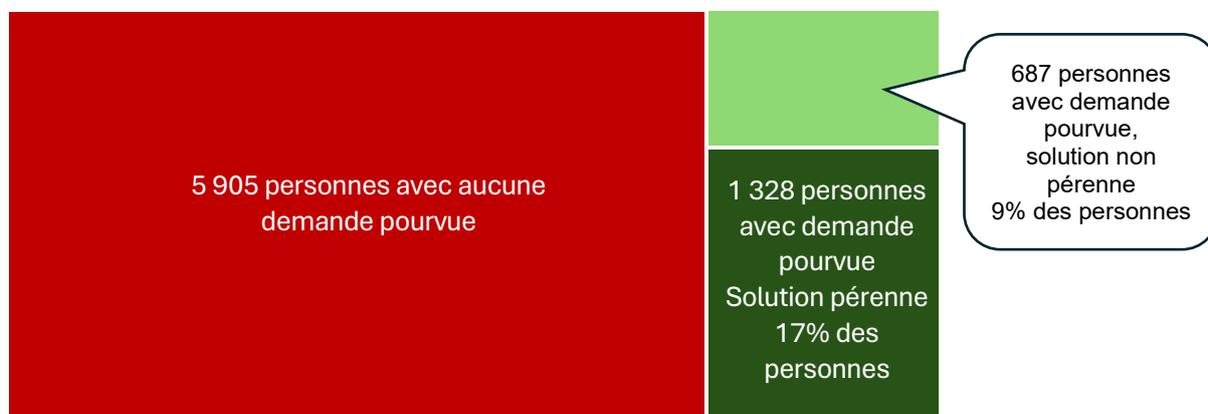
Le nombre de personnes avec au moins une demande pourvue est en baisse par rapport à l'année précédente (-15%), mais dans une proportion plus élevée que la baisse du nombre de demandeurs (- 6%), signifiant une dégradation des opportunités d'hébergement pour les ménages.

Le nombre élevé de demandes pourvues, largement supérieur au nombre de personnes avec au moins une demande pourvue, s'explique notamment par le fonctionnement du CAUN de Coallia, seule structure d'hébergement d'urgence à ne pas pratiquer d'accueil pérennisé⁵.

Répartition des demandes d'hébergement de 2024 selon la réponse apportée



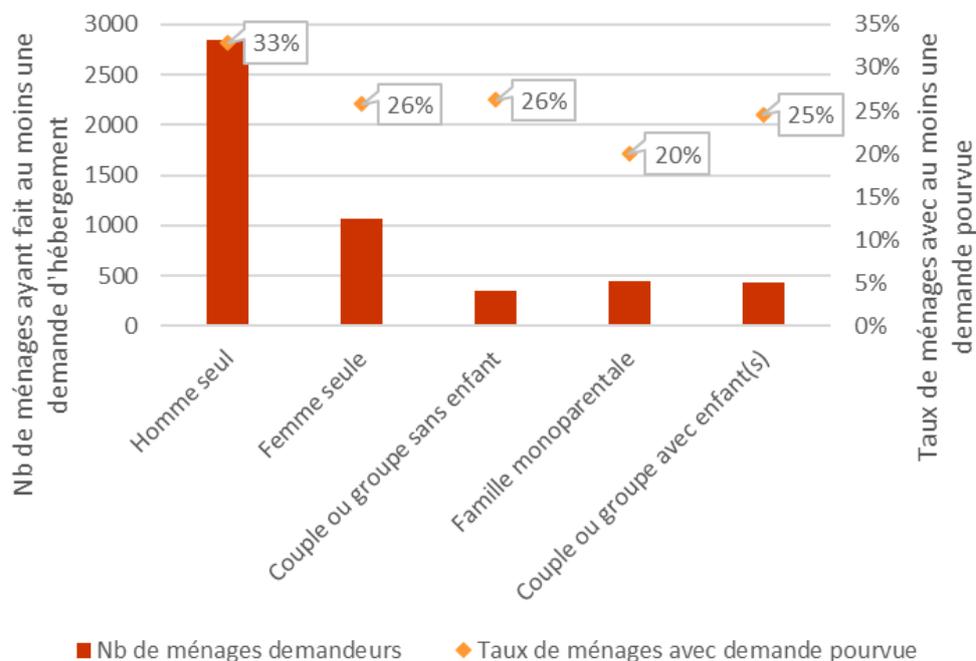
Répartition des personnes en demande d'hébergement de 2024 selon la réponse apportée



⁵ Pour l'année 2024, le CCAS d'Agde pratiquait également l'accueil non pérenne (ouverture seulement pendant la période hivernale) mais il a définitivement fermé au cours de l'année.

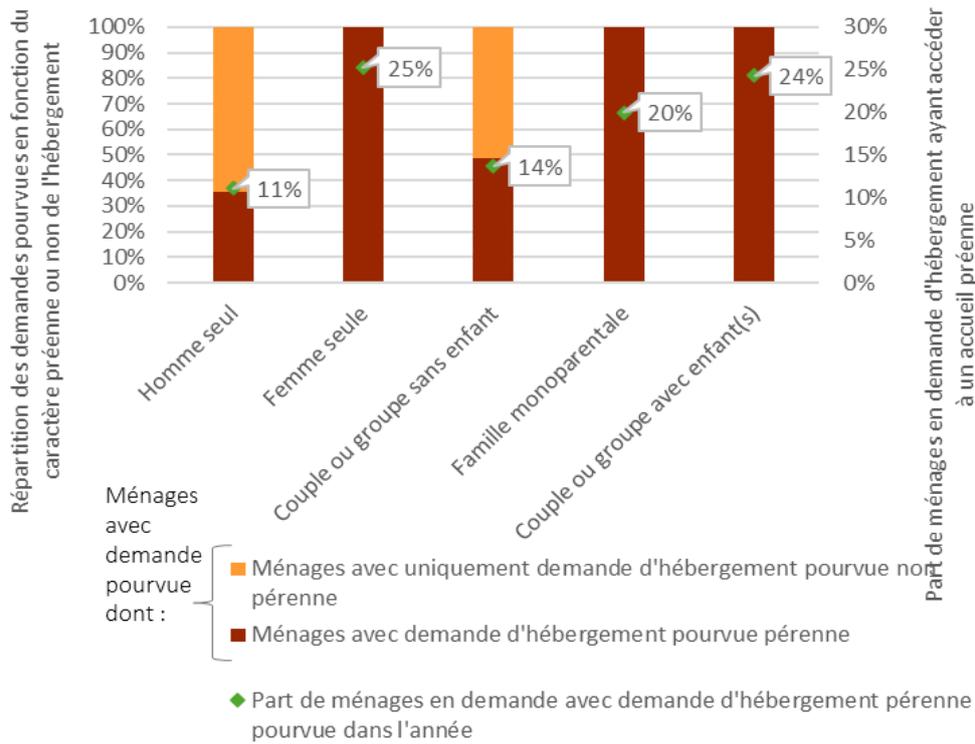
Le fonctionnement unique du CAUN de Coallia biaise la lecture des demandes pourvues en fonction de la typologie des ménages. Après une première lecture superficielle, les hommes seuls ont davantage de demandes pourvues que les autres compositions de ménages, avec « seulement » 67% d'hommes isolés sans demande d'hébergement pourvue dans l'année contre 71% pour l'ensemble des ménages.

Demands pourvues selon la typologie des ménages



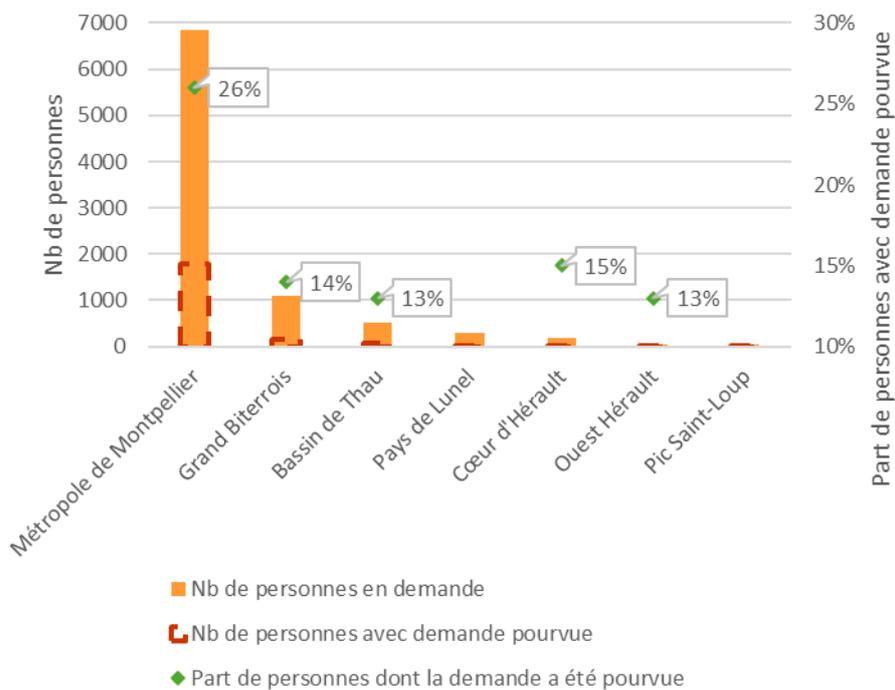
Une personne entrant sur le CAUN de Coallia doit cependant réitérer sa demande le lendemain (ou le lundi suivant si elle entre le week-end) sans certitude de pouvoir de nouveau bénéficier d'un hébergement. Ce n'est pas le cas des autres structures d'hébergement d'urgence du département appliquant le principe de continuité de l'accueil, c'est-à-dire que la durée de prise en charge est indéterminée et que la personne peut y demeurer aussi longtemps qu'elle le souhaite jusqu'à ce qu'une autre solution soit trouvée. Dès lors, en regardant le nombre et le taux de demandes pourvues uniquement pérennes selon la typologie du ménage, les hommes isolés sont en réalité défavorisés avec seulement 11% de ménages ayant eu une demande pourvue dans l'année contre 16% pour l'ensemble des ménages.

Demandes pourvues selon la typologie des ménages et leur caractère pérenne ou non



En raison de la concentration de l'offre d'hébergement au sein de la Métropole de Montpellier, davantage de personnes ont réussi à y obtenir une place d'hébergement d'urgence par rapport au reste du département.

Personnes avec demande d'hébergement pourvue en 2024 selon le territoire de la demande



	Personnes en demande d'hébergement	Nb de places	Nb de demandeurs pour une place
Métropole de Montpellier	6843	1012	6,8
Grand Biterrois	1096	118	9,3
Bassin de Thau	504	71	7,1
Pays de Lunel	281	44	6,4
Cœur d'Hérault	186	38	4,9
Ouest Hérault	39	0	-
Pic Saint-Loup	33	0	-

c. Les réponses apportées aux publics dits « vulnérables »

L'équipe 115 tient compte de la situation de la personne sollicitant le 115 pour une demande d'hébergement afin d'évaluer notamment sa vulnérabilité. Les principaux critères de vulnérabilité pris en compte sont la présence de jeunes enfants, les problématiques de santé et les risques de violence à l'encontre de la personne. Pour autant, une personne présentant des caractéristiques de vulnérabilité n'est pas certaine d'obtenir une place de mise à l'abri. Sa situation sera discutée collectivement au cours de la réunion de régulation quotidienne, mais la réponse apportée par l'équipe 115 dépendra également des places d'hébergement disponibles et des modalités d'accès des différents opérateurs gestionnaires de places. Au regard de la tension sur le parc d'hébergement, 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.

- **Les personnes de 70 ans et plus**

115 personnes de 70 ans ou plus ont sollicité une place d'hébergement d'urgence en 2024. Seulement 1/3 de ces personnes ont pu être hébergées. Cependant, en tenant en compte des personnes ayant refusé une proposition ou n'ayant pas rappelé le 115 dans la journée suite à la réunion de régulation, 55% des personnes de 70 ans et plus ont bénéficié d'une réponse positive à leur demande d'hébergement.

A noter que les personnes de 70 ans et plus réitèrent beaucoup moins leur appel au 115 que les autres personnes sans solution d'hébergement. Si en moyenne, les ménages ont appelé 8 fois le 115 dans l'année, la moyenne du nombre d'appels pour les 70 ans et plus n'est que de 3 appels.

- **Les femmes victimes de violence**

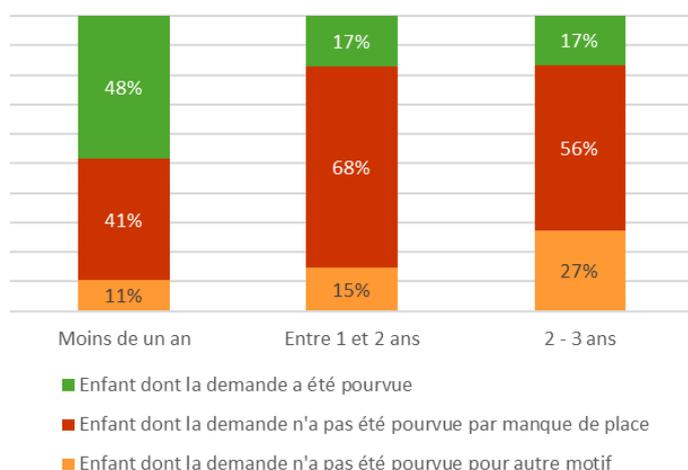
Les personnes victimes de violence sont prises en charge prioritairement en raison de l'urgence de leur situation. Le SI-SIAO ne permet hélas pas de comptabiliser correctement le nombre de ces situations (les données étant écrasées au fil de l'année).

L'identification de ce public est une priorité, et un travail étroit est mené avec différents services, comme le Conseil Départemental. Cette question centrale sera déployée dans une mesure plus importante en 2025 avec le déploiement de la mission transversalité des publics CD/Etat au sein du SIAO-Hérault.

- **Les familles avec enfant de moins de 3 ans⁶**

219 familles avec au moins un enfant de moins de 3 ans ont sollicité le 115 pour un hébergement en 2024. 254 enfants de moins de 3 ans étaient ainsi concernés par une demande d'hébergement. 30% des personnes en famille avec jeunes enfants ont obtenu une place d'hébergement. Si ce résultat est au-dessus de la moyenne (pour rappel, au total 25% des personnes en demande d'hébergement ont vu leur demande pourvue dans l'année), les réponses apportées diffèrent fortement en fonction de l'âge effectif de l'enfant et traduisent les difficultés de l'équipe 115 d'effectuer des orientations dans un contexte de pénurie de l'offre. Au-delà de l'âge d'un an, le nombre d'orientations vers une solution d'hébergement chute en effet fortement.

Répartition des réponses apportées aux enfants de moins de 3 ans en demande d'hébergement d'urgence en 2024 en fonction de l'âge

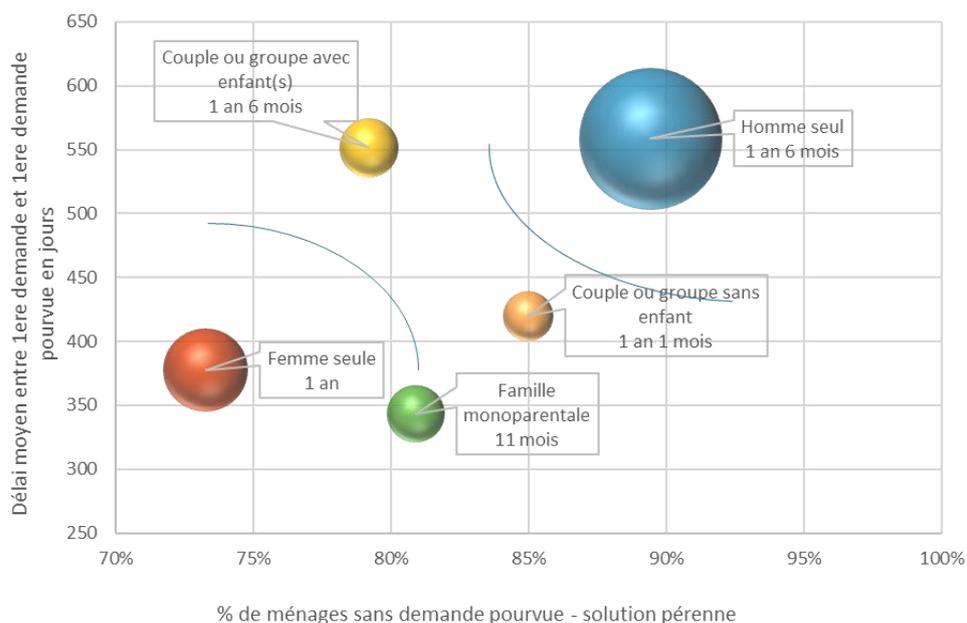


d. Les délais avant une prise en charge

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 – 1 an et demi – alors que les familles monoparentales attendront moins d'un an en moyenne.

⁶ Hors femmes seules avec au moins un enfant de moins de 3 ans qui relèvent de la compétence du Conseil Départemental

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 2024, parmi les 2 853 hommes isolés ayant fait appel au 115, 89% n'ont pas obtenu une place en hébergement d'urgence pérenne. Pour ceux ayant obtenu une place d'hébergement, il a fallu patienter en moyenne 1 an et 6 mois entre le 1^{er} appel et l'obtention de la place.

Des distinctions s'opèrent en fonction de la catégorie des ménages, distinctions qui ne remettent pourtant pas en cause le bilan global négatif quant à la réponse aux demandes d'hébergement.

Ainsi, les femmes seules sont celles qui ont le plus obtenu une place d'hébergement (27% d'entre elles) et ceux, dans les délais des plus resserrés par rapport à leur 1^{er} appel au 115 (1 an en moyenne).

A l'extrême opposé, les ménages les plus « pénalisés » sont les hommes isolés. Très peu obtiennent une place d'hébergement, et c'est au prix d'une plus longue attente. Cette situation traduit la prise en charge des situations de vulnérabilité telles que les violences conjugales ou familiales dont les victimes sont majoritairement des femmes.

Ce même élément de vulnérabilité se lit dans la situation des familles monoparentales – dont la grande majorité sont portées par des femmes – couplé avec la présence d'enfants en bas âge, ce qui justifie une prise en charge plus rapide que celle des ménages sans enfant.

Les couples avec enfants sont malheureusement pénalisés malgré la présence de jeunes enfants en raison de la taille des familles. Le parc d'hébergement propose peu de typologie de logements adaptés aux « grands ménages » (5 personnes et +) alors que parmi les couples avec enfants, 1/3 d'entre eux sont composés de cinq personnes ou plus.

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

3.1 L'hébergement à l'hôtel 115

a. *L'orientation vers l'hôtel et typologie du public*

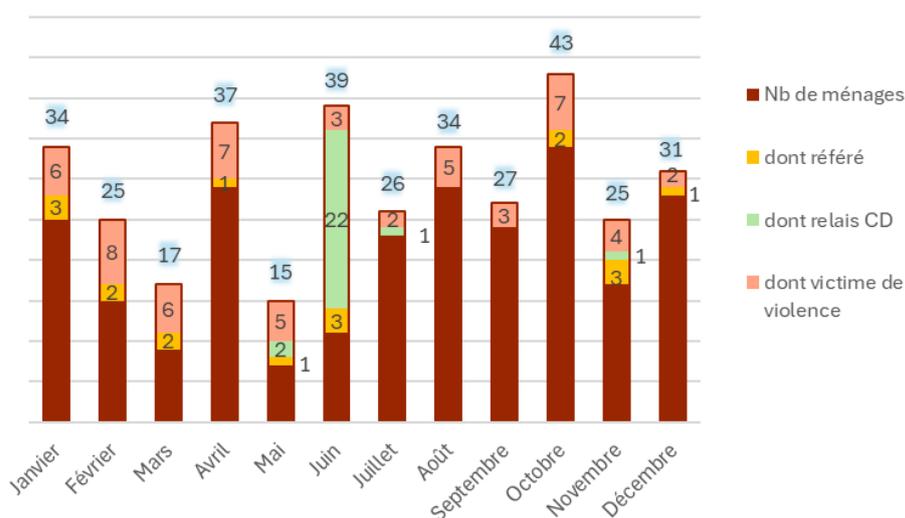
En 2024, 593 ménages distincts, soit 1544 personnes, ont été mis à l'abri sur l'hôtel 115.

Cela représente 823 nuitées, soit 823 personnes présentes par jour, en moyenne.

Au cours de l'année 2024, 339 ménages sont entrés à l'hôtel 115, soit 737 personnes supplémentaires. En moyenne, cela représente 29 nouvelles admissions par mois.

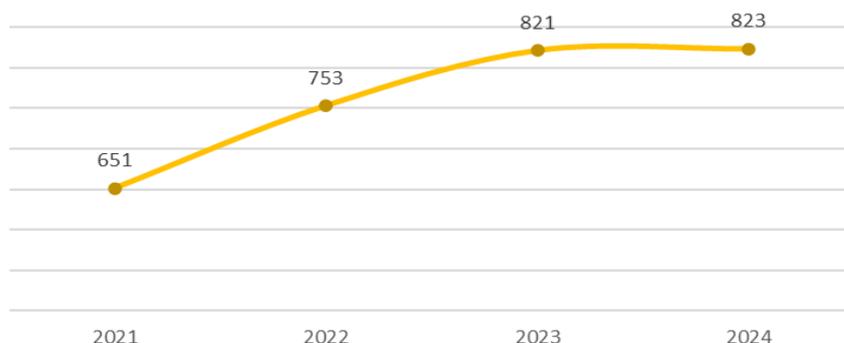
Dans le détail, le nombre de nouvelles prises en charge hôtelière a été plus élevé en juin (dû notamment aux prises en charge à la suite du Conseil Départemental) et en octobre (en lien avec le pic des demandes au 115).

Nouveaux ménages pris en charge à l'hôtel 115 en 2024



Après des années consécutives de hausse des prises en charge, le nombre de personnes hébergées à l'hôtel 115 se stabilise entre 2023 et 2024.

Moyenne du nombre de nuitées par jour et par personne entre 2021 et 2024



PROFIL DES MENAGES A L'HOTEL 115 EN 2024

COMPOSITION DES MÉNAGES



32% de couples ou groupes d'adultes avec enfant(s)



26% d'adultes seuls avec enfant(s)



20% de femmes seules



11% d'hommes seuls

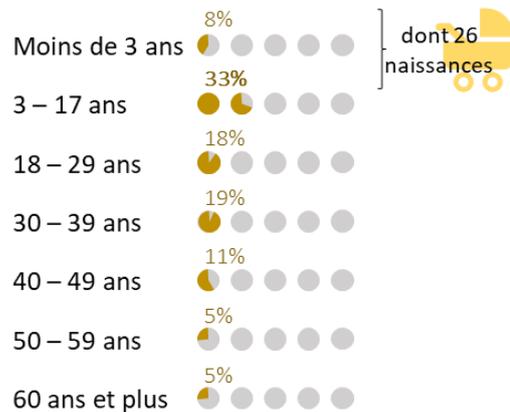


11% de couples ou groupes d'adultes sans enfant

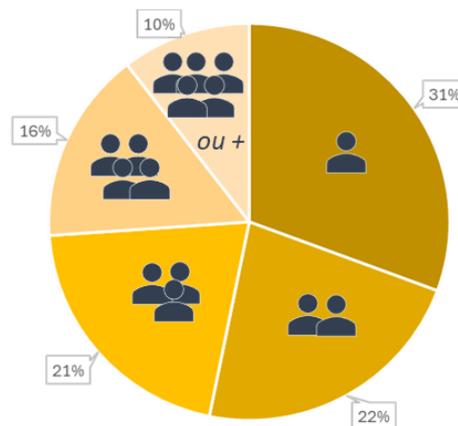


67 victimes de violences
(97% de femmes)

ÂGE DES PERSONNES



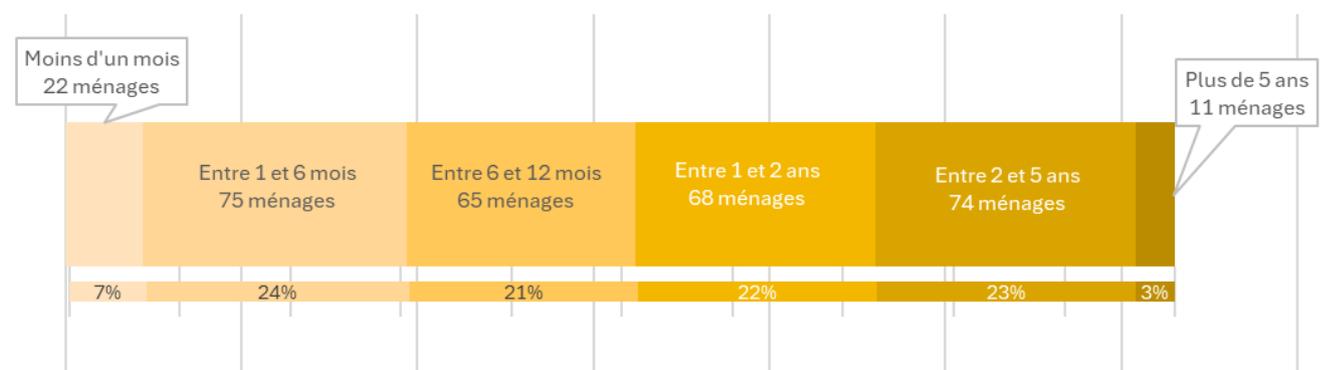
TAILLE DES MÉNAGES



Au 31 décembre 2024, 313 ménages, soit 904 personnes, étaient hébergés à l'hôtel 115 avec une durée moyenne de prise en charge d'un an et six mois.

Plus de la moitié des ménages présents fin 2024 sont des personnes entrées dans l'année.

Répartition des ménages hébergés à l'hôtel 115 au 31 décembre 2024 selon la durée d'hébergement



b. Les sorties du dispositif hôtel

288 ménages ont quitté l'hôtel en 2024, soit 644 personnes. Pour ces ménages dont la prise en charge s'est arrêtée dans l'année, la durée moyenne de séjour a été d'environ 8 mois.

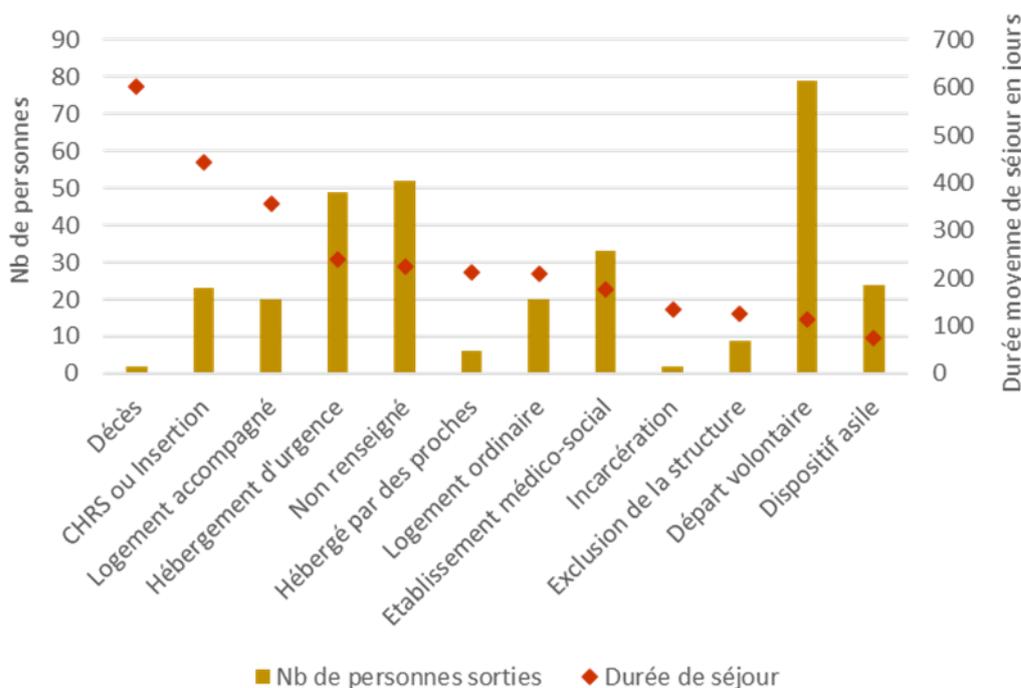
44% du public en sortie hôtel a pu être orienté vers des solutions de type logement ou des hébergements / logements institutions accompagnés.

Parmi les motifs de sortie :

- Plus d'un quart des ménages ont rejoint une place d'hébergement d'urgence.
- 17% des ménages ont intégré une place d'insertion ou de logement accompagné.
- 11% des ménages ont intégré directement un logement ordinaire. Ces ménages sont souvent des personnes ayant une expérience de logement autonome et dont la prise en charge sur l'hôtel 115 a correspondu à une « courte » période de répit dans leur parcours résidentiel, comme des personnes victimes de violences conjugales ou des personnes vulnérables expulsées de leur logement.
- Près d'un ménage sur cinq a rejoint un établissement médico-social. La présence de pathologie médicale est un des motifs déterminants de la prise en charge sur la mise à l'abri hôtelière. La mise à l'abri à l'hôtel est un préalable pour travailler avec la personne hébergée son parcours de soins.
- 17% de ménages dont le motif de sortie n'a pas été renseignée dans le logiciel SI-SIAO-Hérault.

¼ des ménages sont partis volontairement sans que l'on sache au profit de quelle solution d'hébergement.

Motif de départ et durée de séjour des personnes ayant quitté l'hôtel en 2024



c. L'accompagnement social : entre rêves et réalité

En tant que travailleurs sociaux auprès des ménages mis à l'abri à l'hôtel par le 115, une de nos missions principales est l'évaluation sociale. Nous abordons divers thématiques telles que : la situation administrative, l'ouverture de droits, la santé, la scolarisation, etc. Nous rencontrons les ménages dans les 48H après l'orientation du 115, afin de veiller à ce que leurs besoins primaires soient assurés. L'objectif est d'informer sur les droits, de les orienter vers un référent social et de faire le lien avec les différents professionnels afin de favoriser la fluidité des parcours.

Lors de nos divers entretiens, nous recueillons la parole des personnes. Grâce à l'écoute active, les personnes verbalisent leurs besoins, leurs envies, leurs émotions, leurs projets, leurs rêves... Ainsi nous écoutons de manière bienveillante le discours de chacun. Nous les laissons s'exprimer, nous leur posons des questions et reformulons afin de comprendre leurs besoins. Nous faisons preuve de neutralité, d'empathie et de compréhension de leur trajectoire de vie sans jugement. Cela contribue à construire ce lien de confiance qui sera nécessaire pour notre accompagnement et renforcer le pouvoir d'agir des personnes.

Nous nous questionnons sur la complexité de l'émergence des besoins : comment les identifier lorsque ces derniers ne sont pas formulés ou le sont uniquement par un seul membre de la famille ?

Nous pouvons nous appuyer, par exemple, sur l'expertise de nos partenaires. En raison de leur diversité et de leurs spécificités, il est important de pouvoir orienter les personnes vers différents services qui auront la capacité de répondre aux besoins préalablement identifiés. Parfois, c'est précisément cette orientation qui peut faire émerger ces besoins.

Nous nous appuyons également sur notre intervention sociale à l'hôtel, qui s'inscrit dans le temps. C'est ce que l'on appelle l'évaluation approfondie. Cette évaluation au long court permet en effet de faire émerger certains besoins qui n'ont pas été repérés lors de notre évaluation flash.

Par l'écoute, la reformulation mais également par le questionnement, il s'agit d'évaluer la capacité de la personne à prendre conscience de son environnement, du contexte dans lequel elle se situe. Dans certains cas, elle en est parfaitement consciente, dans d'autres, un travail d'accompagnement à la déconstruction peut être nécessaire. Ce travail se veut le plus bienveillant et le plus objectif possible, il tend à s'effectuer en plusieurs étapes et peut se décliner sous plusieurs formes. Ainsi, lorsque nous expliquons qu'une démarche liée au logement est longue et qu'il ne faut oublier aucun document (une validation priorisation SYPLO par exemple), la personne se retrouve parfois déçue par le délai d'attente. Les différents cadres (législatif, règlement de fonctionnement...) sont des outils de notre pratique sur lesquels nous pouvons nous appuyer.

L'une des thématiques globales de l'accompagnement social et commune à notre service est celle d'amener la personne à se questionner et se projeter sur son parcours. Nous allons donc tenter de déconstruire certaines représentations, reconstruire son soi, mais également travailler sur ses projections à travers le principe de réalité. Le travailleur social de la mise à l'abri à l'hôtel, peut être vu comme un briseur de rêves et un libérateur des fausses croyances.

En travaillant le principe de réalité, les personnes que nous accompagnons projettent souvent leurs attentes et leurs espoirs sur notre intervention, cependant, elles sont fréquemment éloignées de la réalité.

Afin de proposer un accompagnement adapté, nous devons alors nous efforcer de déconstruire ces attentes, en nous appuyant sur le cadre légal ; tout en cherchant à leur faire comprendre la situation dans laquelle ils se trouvent. Nous devons également les sensibiliser aux difficultés liées à la recherche de logement ou d'hébergement.

Les personnes, quelle que soit leur situation, ont souvent une vision restreinte du marché du logement, notamment à Montpellier, qu'elles considèrent comme un lieu d'accueil privilégié. Il nous revient de leur expliquer la réalité du marché locatif ou des hébergements en France. En pointant la particularité des grandes villes, afin qu'elles puissent élargir leurs recherches et adapter leur projet.

Cependant, nous devons garder à l'esprit que ces personnes ont besoin d'être rassurées. Le cadre sécurisant d'un hôtel, par exemple, leur offre une stabilité, en particulier pour les familles qui ont des enfants ou les personnes ayant vécu des agressions. Les déplacements fréquents, les changements de lieu de vie, perturbent leur équilibre et peuvent fragiliser leur parcours. C'est donc un équilibre délicat que nous devons maintenir entre la réalité et les besoins des personnes que nous accompagnons.

« Si vis pacem, para bellum »: si tu veux la paix, prépare la guerre

Cette métaphore guerrière peut paraître surprenante, cependant elle s'applique dans notre travail au quotidien. En effet, l'accompagnement vers un logement durable est prioritaire dans nos missions, dans la mesure où l'autonomie des personnes permet cette possibilité.

L'évaluation sociale, réalisée lors de notre première rencontre, est la première ébauche de construction de cette possibilité. Mais cette évaluation reste un outil, car la situation peut stagner, évoluer positivement ou à l'inverse se dégrader, en fonction de multiples paramètres. Dans cette approche dite "d'aller-vers", le travailleur social s'inscrit dans une méthode pluridimensionnelle, basée principalement sur l'écoute des besoins de chacune et chacun. Mais que faire lorsque la parole recueillie se heurte à la réalité, de moyens par exemple ? Ainsi, notre réponse, qui se doit objective, peut être négativement perçue par la personne : comment alors réévaluer notre accompagnement, pour aller « au-delà » quand notre réponse déçoit ?

De même, si nous respectons le rythme de chacune et chacun, nous savons que la temporalité de la réalité (qui est lente voire très lente) est différente de la temporalité de la personne (qui souhaite un changement de sa situation le plus rapidement possible).

Les travailleurs sociaux doivent donc composer avec cette dichotomie, afin de réfléchir quel sens donner à leur accompagnement dans le futur ?

Nous pouvons donc nous définir comme étant les travailleurs sociaux du « quotidien », nous allons à la rencontre des personnes dans leur lieu de vie : et si nous ne sommes pas toujours bien « armés », nous privilégierons toujours la paix à la guerre.

II. POLE INSERTION

1. Indicateurs principaux d'activités du Pôle Insertion

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

- La transmission initiale au SIAO-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.

Des commissions d'orientation territorialisées se tiennent une fois par mois sur le Bassin de Thau et sur le Grand Biterrois, y sont traitées les demandes sollicitant respectivement en premier choix ces secteurs. Les autres demandes sont vues par la commission qui, elle, se tient de manière hebdomadaire à Montpellier.

A noter que l'éventail de partenaires siégeant aux commissions s'est élargi encore en 2024, ainsi les travailleurs sociaux des hôpitaux, de l'association AGIR et des CADA participent régulièrement. Une place « invité » est également ouverte.

- 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 2024 se base sur l'activité effective, c'est-à-dire qu'elle comptabilise les demandes transmises avant 2024 pour ce qui est de l'activité de la commission, de la gestion des listes d'attente et des orientations vers les places, et également du nombre de ménages présents en structures.

1.1. Les demandes reçues

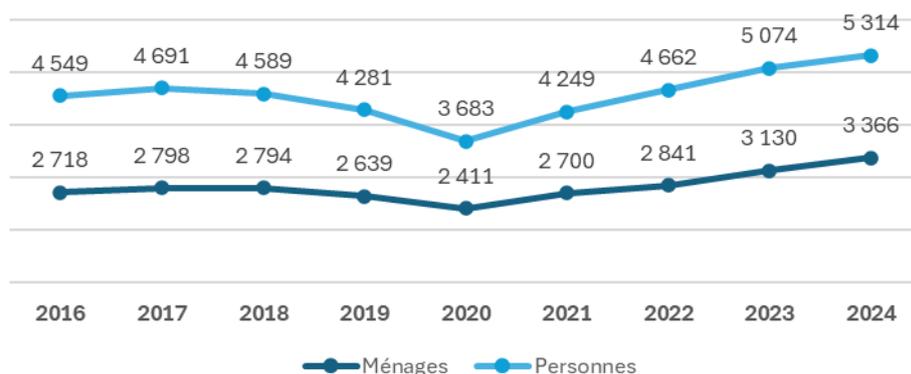
a. *Les demandes transmises au SIAO-Hérault*

En 2024, le SIAO-Hérault a reçu **3 690 demandes** d'insertion pour 3 366 ménages distincts, comptabilisant 5 314 personnes.

Le nombre de ménages en demande d'insertion est en **hausse de 8%** par rapport à l'année précédente (+ 236 ménages).

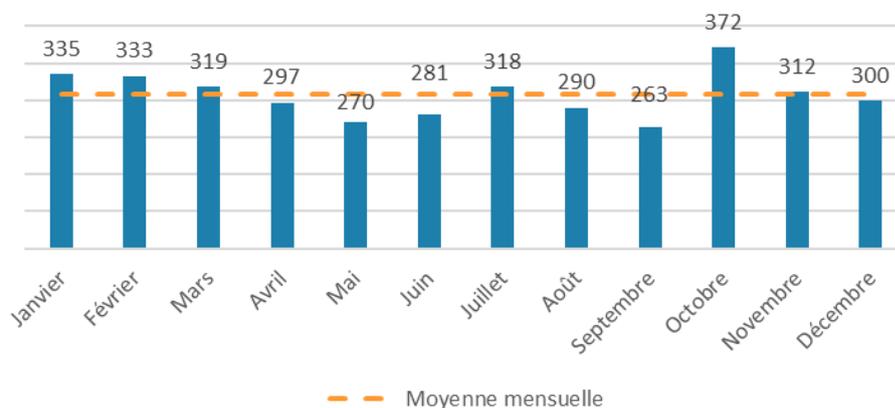
En 8 ans, le nombre de demandeurs a connu une hausse continue depuis 2016, à hauteur de +3% en moyenne par an à l'exception de la période autour de 2020 où le nombre de demandeurs avait décliné en raison de la crise sanitaire et des problèmes techniques du nouvel outil SI-SIAO.

Nombre de demandes transmises au SIAO entre 2016 et 2024 (en ménages et personnes)



En moyenne, le SIAO-Hérault a reçu **308 demandes par mois** (contre 282 en 2023).

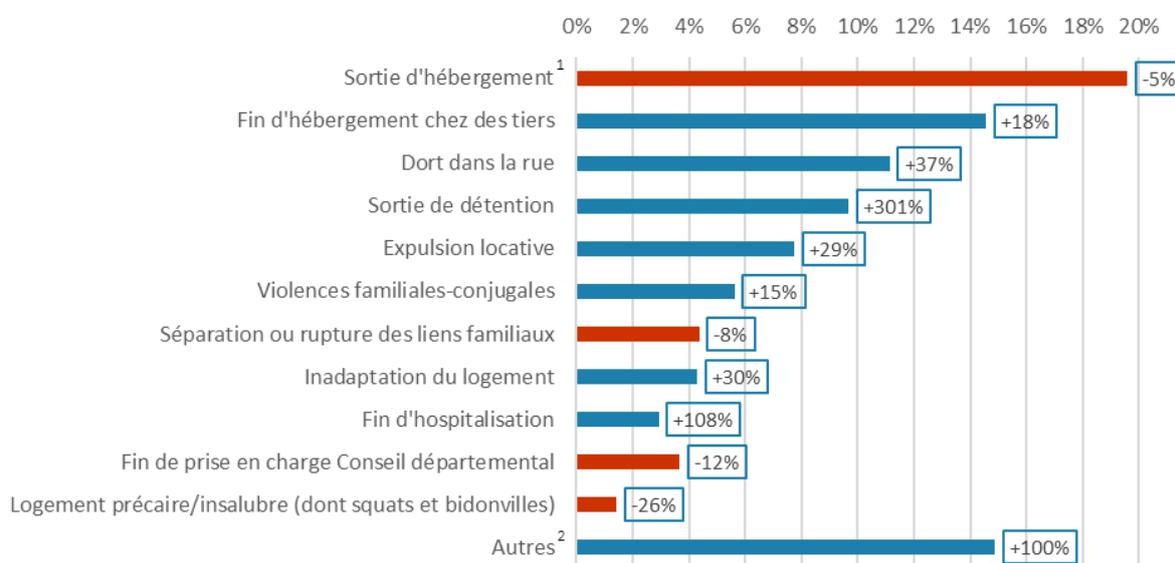
Nombre de demandes transmises au SIAO au cours de 2024



Une demande sur quatre se fait pour anticiper la sortie d'un dispositif d'hébergement d'urgence, de demandeurs d'asile (HUDA, CADA), 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 sans aucune solution se déclarant à la rue.

Par rapport à 2021, le nombre de ménages déjà connus de l'AHJ est en baisse, tout comme les fins de prise en charge par le département. Les demandes pour autres motifs sont, elles, en hausse, notamment pour les sorties de détention⁷ et les fins d'hospitalisation. Si la hausse de motifs concernant les ruptures d'hébergement (dort dans la rue, fin d'hébergement chez des tiers...) peut s'expliquer par une hausse de la précarité des ménages en Occitanie, une autre hypothèse peut être reliée à une meilleure identification du SIAO-Hérault et une amélioration des partenariats avec des acteurs sociaux n'intervenant pas auparavant directement dans le secteur de l'AHJ.

Motifs des demandes - Répartition des demandes d'insertion 2024 et évolution du nombre de demandes selon la situation initiale du ménage depuis 2021



¹ Asile, urgence, insertion ou logement adapté

² Probablement en raison du manque d'ergonomie du SI-SIAO, certains services Premier Accueil renseignent le motif « Autre » car il apparaît en premier dans le menu déroulant contenant 25 items différents.

340 services « Premier accueil » différents ont instruit des demandes d'insertion auprès du SIAO-Hérault en 2024 (36 de plus par rapport à 2023). Ce nombre élevé s'explique notamment par les 341 demandes faites par des structures d'autres départements instruisant seulement une ou deux demandes dans l'année.

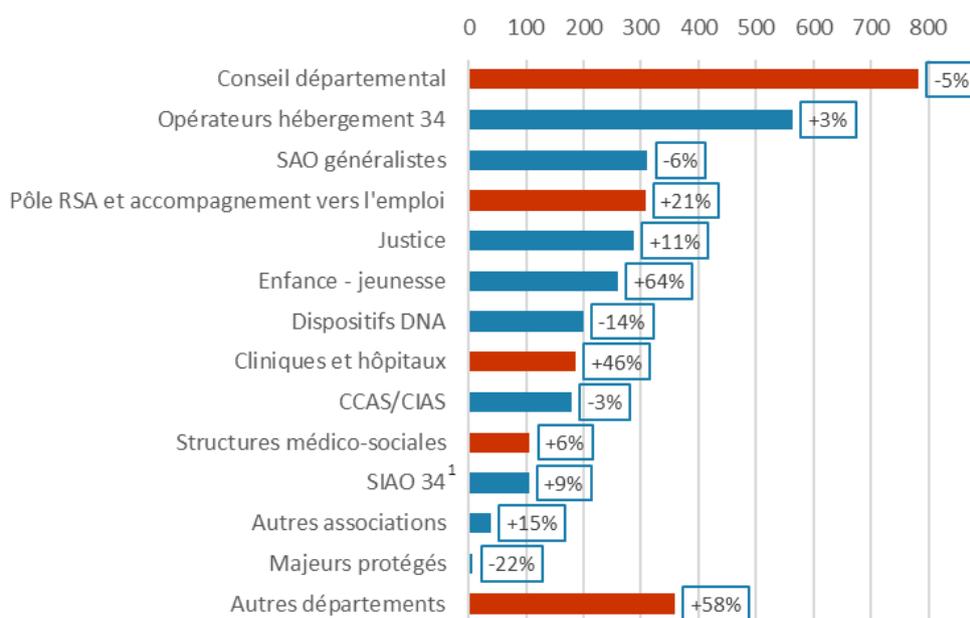
Le Conseil départemental a instruit plus d'un cinquième des demandes d'insertion, devant les opérateurs hébergement de l'Hérault (15% des demandes transmises).

⁷ Augmentation de la masse salariale du SAOSH, donc davantage de détenus rencontrés et de demandes instruites

Par rapport à l'année précédente, les demandes en provenance d'entités d'autres départements que l'Hérault sont en forte hausse, tout comme les demandes instruites par des services à destination des enfants et des jeunes (missions locales, développement du CEJ-R) et des cliniques et hôpitaux.

La hausse des demandes en provenance d'autres départements interroge davantage. Au regard de la tension importante sur l'AHJ dans l'Hérault, la commission Insertion refuse les demandes de personnes non domiciliées sur le département et qui n'ont pas de motif raisonnable de venir s'installer dans l'Hérault. En effet, il ne semble pas opportun de donner un avis favorable au regard des délais d'attente pour un accueil sur un dispositif AHJ dans notre département. En outre, les procédures du SIAO de l'Hérault exigent que la demande soit réactivée tous les trois mois pour son actualisation. Cette pratique fait que les dossiers se classent d'eux-mêmes mais sans que la personne ne soit informée que sa demande n'a plus cours si celle-ci n'est plus suivie par le service instructeur initial. Enfin, pour les demandes provenant d'autres départements qui sont validées, il reste complexe pour les structures d'hébergement de contacter les personnes pour leur proposer un entretien de préadmission dans des délais contraints (frais de déplacement à prendre en compte notamment).

Nombre de demandes transmises en 2024 par catégorie des services instructeurs et évolution du nombre de demandes transmises entre 2023 et 2024

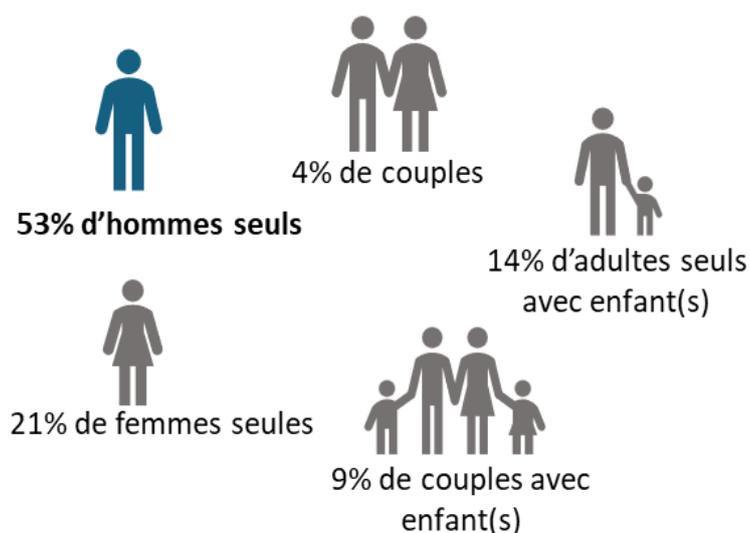


¹ Le SIAO-Hérault saisit les demandes pour les structures n'ayant pas de code d'accès au SI-SIAO. Il saisit également des demandes en doublon pour l'Accompagnement Hors les Murs afin que l'admission sur ce dispositif ne clôture pas la demande initiale. Et enfin, il a saisi des demandes qui avait été classées suite à de fausses manipulations de structures d'hébergement lors de la mise à jour de leur parc. A noter qu'en aucun cas, le SIAO-Hérault n'est référent des ménages.

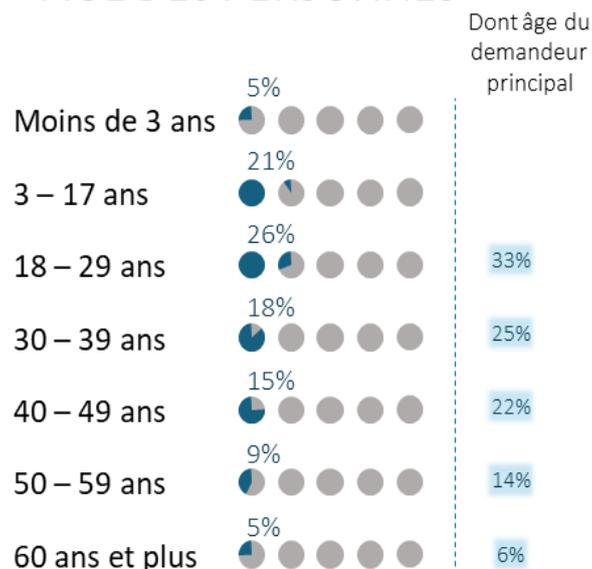
b. Le profil des demandeurs

PROFIL DES DEMANDEURS

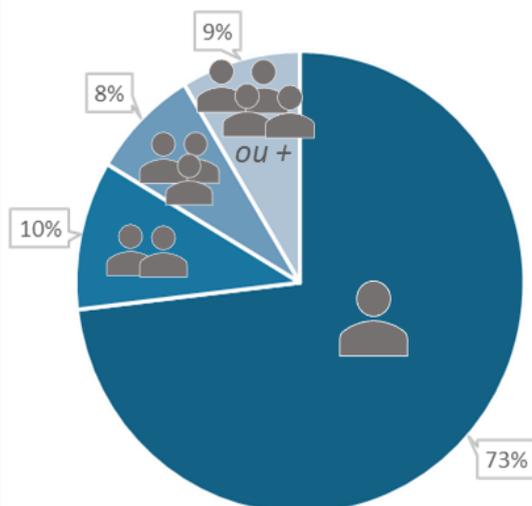
COMPOSITION DES MÉNAGES



ÂGE DES PERSONNES

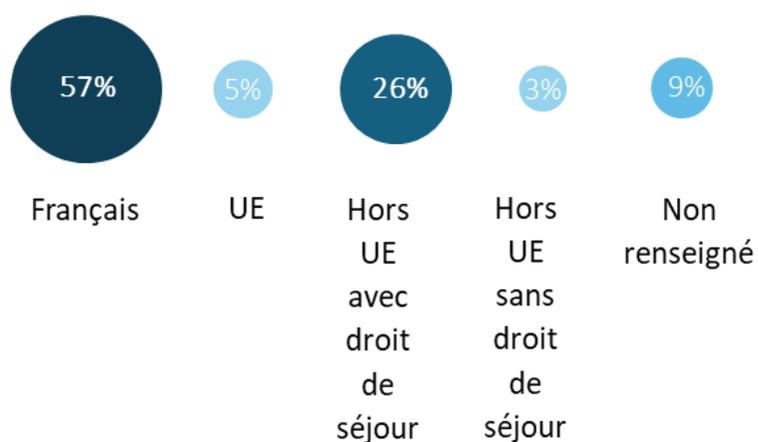


TAILLE DES MÉNAGES



STATUT ADMINISTRATIF DES MÉNAGES

(d'après le demandeur principal)

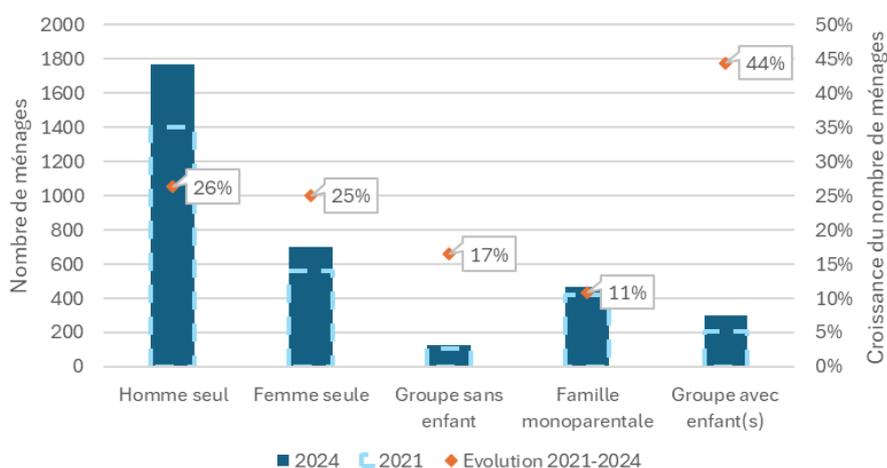


Comme mentionné plus haut, le nombre de demandeurs sollicitant le SIAO-Hérault pour une place d'hébergement/logement accompagné est en hausse continue depuis plusieurs années. Ainsi, depuis 2021, le nombre de ménages en demande augmente en moyenne de 8% par an. Pour autant, l'évolution du nombre de demandeurs évolue différemment en fonction de leur profil :

- Typologie du ménage :

Les **personnes isolées sont toujours majoritaires** parmi les demandeurs. Le nombre d'hommes isolés augmente au même rythme que celui des femmes depuis 2021. La moins forte progression concerne les familles monoparentales (composées par ailleurs pour 93% d'entre-elles de femmes seules avec enfants). A l'inverse, la plus forte progression touche les couples avec enfant(s) qui demeurent cependant encore peu nombreux comparés aux personnes isolées.

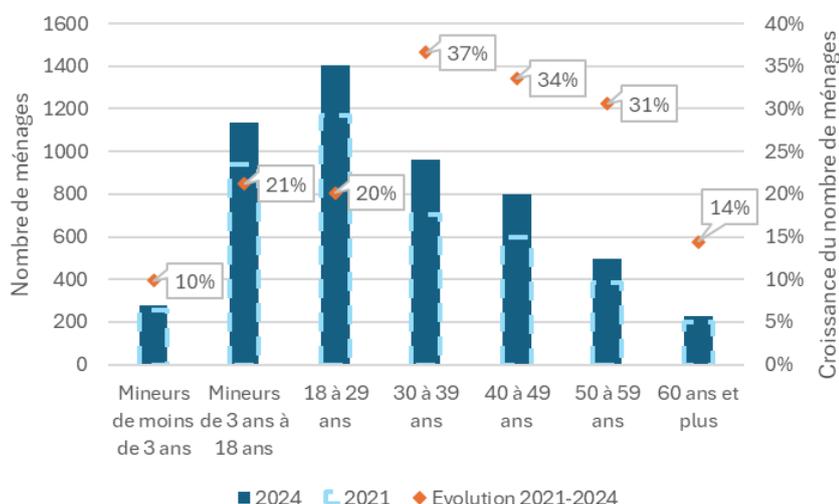
Nombre de ménages en demande d'insertion selon leur typologie en 2021 et 2024



- Classes d'âge :

La plus forte progression en nombre de demandeurs s'observe chez les classes d'âges intermédiaires (30 à 60 ans). A l'inverse, les nombres d'enfants de moins de 3 ans et de personnes âgées de 60 ans et plus augmentent peu depuis 2021.

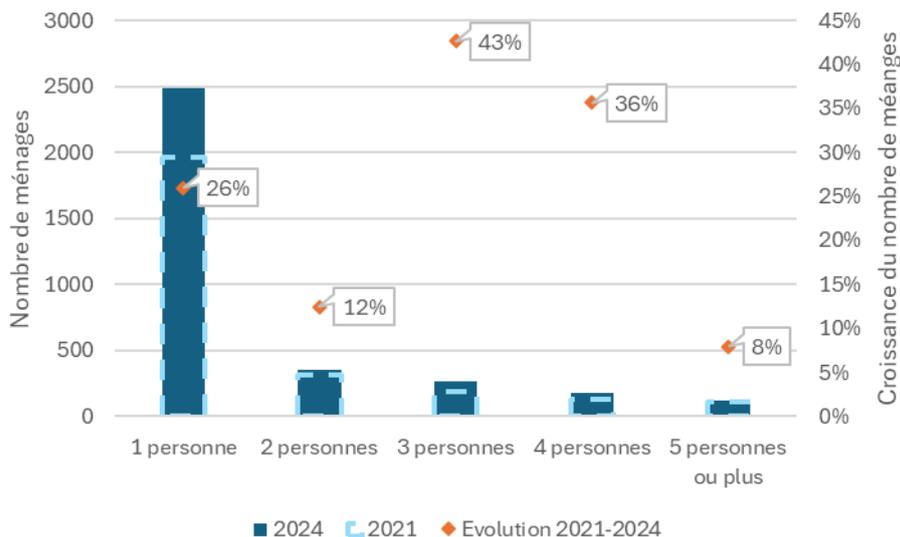
Nombre de personnes en demande d'insertion selon leur âge en 2021 et 2024



- Taille des ménages :

Les ménages de 3 et 4 personnes sont ceux qui ont le plus progressé entre 2021 et 2024 à l'inverse des grands ménages de 5 personnes ou plus, ou des ménages de 2 personnes, dont le nombre a moins augmenté sur la même période.

Nombre de ménages en demande d'insertion selon le nombre de personnes du ménage en 2021 et 2024



1.2. Le traitement des demandes en 2024

En 2024, le pôle Insertion a examiné **3 885 demandes** de ménages (soit 300 demandes de plus qu'en 2023).

Sur ces demandes :

- 58% ont été acceptées, parfois après plusieurs passages en commission à la suite d'ajournements notamment.
- 29% n'avaient pas encore reçu d'avis définitif, dans l'attente d'éléments complémentaires.
- 12% ont reçu un avis défavorable.

Le nombre et la part de dossiers acceptés sont en baisse par rapport au bilan des années précédentes (75% en 2023) à l'inverse de demandes ajournées (14% en 2023).

En 2024, le pôle Insertion a modifié la gestion des demandes refusées par les structures. Ces dernières sont dorénavant ajournées dans l'application SI-SIAO alors qu'elles l'étaient auparavant par le biais d'un mail adressé au service instructeur, afin de savoir si la demande avait toujours cours. Si cela était le cas, le service instructeur devait apporter des éléments d'actualisation et notamment en lien avec le motif de refus, qu'il soit émis par la structure ou bien par le bénéficiaire. La demande, une fois actualisée, était ensuite soit remise en liste d'attente, soit classée.

Ce changement de méthode et cette évolution dans le processus d'orientation a pour objectif d'assurer une meilleure actualisation de la situation des demandeurs. Cette exigence dans la

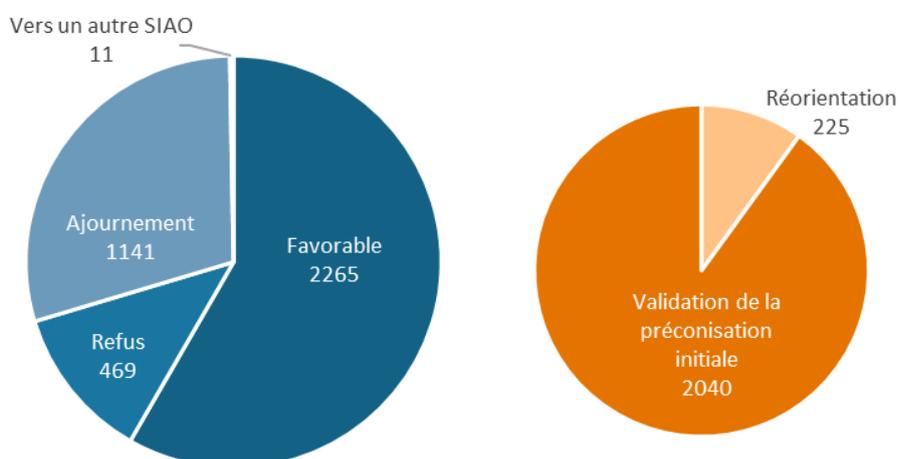
mise à jour des dossiers, désormais visible dans le SI-SIAO, tend à la transparence entre le service instructeur et la structure qui sera amenée à traiter le dossier afin d'éviter tout nouvel échec d'orientation. Elle s'emploie par ailleurs à s'assurer que lesdites demandes sont toujours en cohérence avec les besoins des demandeurs.

Pour rappel, trois dossiers⁸ sont orientés pour une place. Orienter une demande qui n'est plus en adéquation avec le dispositif est pénalisant à trois niveaux, pour le SIAO-Hérault dans la gestion des listes d'attente et le choix des demandes à orienter, pour la structure hébergeante qui va traiter la demande inutilement, et surtout pour les autres ménages en liste d'attente qui auraient pu se voir proposer ledit hébergement à la place du ménage refusé.

Parmi les demandes validées, la commission a accepté la préconisation initiale formulée par le travailleur social dans **90% des cas**. Les autres demandes acceptées l'ont été à la suite d'une réorientation (c'est-à-dire que 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).

Toutefois, si le service instructeur voit dans le SI-SIAO que la demande a reçu une validation, il ne se rend pas toujours compte que le dispositif entériné par la commission n'est pas celui qu'il avait initialement préconisé. De fait, le principe de valider une réorientation vers un autre dispositif de manière systématique a évolué, conduisant à un ajournement dont l'objectif est de s'assurer que le service instructeur explique au demandeur les tenants et les aboutissants de cet autre dispositif, **les modalités d'accueil et d'accompagnement, et enfin de s'assurer de son consentement et de son adhésion.**

Traitement des demandes en 2024



La part de demandes refusées sur l'ensemble des demandes demeure relativement stable : 12% en 2024, contre 11% en 2023 et 10% en 2021.

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

⁸ Quand trois dossiers correspondent à la place mise à disposition en termes de composition familiale et de secteur géographique

- 27% des demandes refusées relèvent du droit commun (ressources suffisantes et absence d'un besoin en accompagnement).
Les tensions sur le logement dans l'Hérault et notamment à Montpellier se répercutent sur le SIAO-Hérault. Il semble en effet que les demandes relevant du droit commun et non de l'AHl sont en hausse, révélant une part grandissante de personnes disposant certes de ressources, mais mises en difficulté par rapport aux niveaux de loyers élevés et/ou aux délais d'attente pour l'attribution d'un logement social.
- 25% des demandes refusées n'ont pas de justification pour accéder à un hébergement dans l'Hérault. Cela ne concerne que les demandes émanant de ménages localisés hors du département au moment de l'instruction de la demande. La commission motive ce type de rejet par la tension déjà très élevée sur les dispositifs héraultais, générant des délais d'attente conséquents pour pouvoir bénéficier d'un hébergement.
- 21% des demandes refusées le sont en raison de l'absence de droit ouvert ne permettant pas une entrée dans les dispositifs préconisés. Dès lors la commission réoriente vers l'hébergement d'urgence (via des appels au 115).
- 6% des demandes refusées concernent des femmes seules enceintes ou avec des enfants de moins de 3 ans ayant besoin d'un accompagnement social renforcé et relevant dès lors du Conseil départemental.
- 6% des demandes refusées relèvent d'un dispositif médico-social et non de l'AHl.
- Les autres refus ont des motifs divers relevant le plus souvent d'une erreur d'orientation (étudiants relevant du CROUS, dispositif spécial Ukraine, réfugiés en CPH, etc.).

Focus sur certaines situations complexes

a. Les ménages seniors (70 ans et plus)

Avec 44 demandes transmises en 2024, les personnes âgées de 70 ans et plus sont peu nombreuses à solliciter une place AHl. Pour autant, les besoins en accompagnement spécifiques de ces personnes, notamment liées à la perte d'autonomie, nécessitent un traitement particulier de leur demande. Ainsi, toutes les demandes de ces personnes sont automatiquement évaluées aux cours des commissions plénières.

Sur les 47 dossiers de ménages composés d'au moins une personne de 70 ans ou plus étudiés par la commission en 2024 (dont 34 personnes isolées, 8 couples, 5 groupes d'adultes composés de 2 ou 3 générations), 22 ont été acceptés, soit 47% des demandes traitées.

Parmi les demandes non validées, 11 sont toujours en attente de compléments d'informations, mais parmi les dossiers refusés, la majorité l'a été au motif que la personne relève davantage de la résidence autonomie ou de l'EHPAD que d'un dispositif AHl.

b. Les ménages avec plus de deux adultes

Les ménages avec plus de deux adultes recourent à une diversité de typologies. Il peut s'agir de familles nucléaires dont certains enfants sont majeurs, mais également de familles élargies sur trois générations avec grands-parents, parents et enfants. Ces derniers ménages peuvent poser des difficultés à la commission car nonobstant les besoins en accompagnement, il est ardu de mobiliser une typologie de logement adapté à la structure de ces ménages au regard de la configuration du parc disponible.

1.3. Les demandes sur liste d'attente

Au 2 janvier 2025, **995 ménages**, soit 1 624 personnes au minimum⁹, étaient inscrites sur liste d'attente. Même s'il s'agit là d'une photographie à un instant T de la liste d'attente évoluant quotidiennement, ce nombre demeure représentatif de l'année. Parmi ces 995 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 2025.

En se basant sur la dernière liste d'attente active¹⁰, les dispositifs les plus sollicités sont le **CHRS** (37% des ménages), l'appartement-relais (18% des ménages) et l'intermédiation locative (16% des ménages). La répartition des demandes selon le dispositif souhaité n'a que peu évolué par rapport à l'année précédente.

Détail de la liste d'attente au 02/01/2025 selon le dispositif

		02/01/2025		Répartition liste d'attente du 02/01/2024
		Nb ménage	Répartition	
Dispositif avec accompagnement renforcé	CHRS	323	32%	38%
	Stabilisation	86	9%	5%
	Accompagnement Hors les Murs	2	0%	0%
	Ensemble	411	41%	43%
Dispositif avec accompagnement social léger	Pension de famille	51	5%	4%
	Résidence accueil	38	4%	4%
	Résidence sociale	74	7%	7%
	Ensemble	163	16%	15%
Dispositif proposant un accompagnement modulable en fonction de l'autonomie du ménage	Accompagnement en Logement SLBG	2	0%	1%
	Relogement Bidonville	2	0%	1%
	Ensemble	4	0%	1%
Dispositif intermédiaire	ALT Résidence sociale	41	4%	3%
	ARL	10	1%	2%
	Ensemble	51	5%	4%
Dispositif proposant un accompagnement social lié au logement	Appartement relais	193	19%	19%
	IML	160	16%	15%
	SL sans BG	1	0%	1%
	SLBG	12	1%	2%
	Ensemble	366	37%	37%

⁹ Sont exclus de ce décompte les ménages dont la demande dans SI SIAO est au statut « à mettre à jour » mais dont l'inscription sur liste d'attente figure toujours active.

¹⁰ 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.

1.4. Les ménages orientés

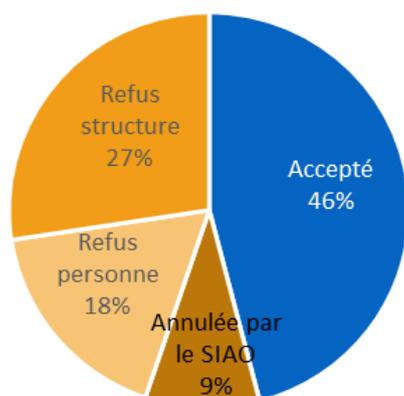
En 2024, 1 857 ménages ont été orientés vers un dispositif, soit 2 785 personnes. Par rapport à l'année précédente, il y a eu 142 orientations de moins car moins de places se sont libérées, et ce malgré l'ouverture de nouvelles structures (cf. page 56 « Les ménages entrés sur un dispositif »).

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 **3 032 orientations de demandes de ménages au cours de l'année**, soit 14 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, 54% 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 2024



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.

Les 27% d'orientations refusées par les structures proviennent très majoritairement d'un manque de places. De fait, la structure doit 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 (9% des refus en provenance des structures) et le fait que la personne ait encore besoin de soins médicaux (3%).

Les 18% d'orientations refusées par les personnes elles-mêmes ont 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 de son admission (30% des refus de personnes).

- La présence d'un ou plusieurs animaux semble être un véritable frein, avec 16% des orientations qui n'ont pas abouti pour ce motif. Très peu de structures acceptent en effet la présence d'animaux sur leur site. 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 ait été signifié mais le ménage a « trop » d'animaux (plusieurs chiens et/ou chats), et ce n'est pas adapté avec la place disponible.
- Les personnes souffrant de handicap ou de maladie peuvent estimer que la place proposée est incompatible avec leur situation (14% des refus des personnes).

1.5. Les ménages entrés sur un dispositif

Au 31 décembre 2024, **2 107 ménages (3 243 personnes) étaient hébergés sur un dispositif d'insertion ou de logement intermédiaire**. Parmi ces ménages, 39% sont entrés sur un dispositif au cours de l'année 2024.

Détail des ménages en structure par type de structure¹¹

	Nb de ménages au 31/12/2024	dont nb de ménages entrés en 2024
Avec accompagnement renforcé	337	200
Avec un accompagnement social léger	872	252
Type de dispositif		
Avec un accompagnement modulable en fonction de l'autonomie du	109	47
Intermédiaire	43	29
Avec un accompagnement social lié au logement	755	301

Au total, 944 ménages sont entrés dans un dispositif d'hébergement ou de logement en 2024 (soit 1 392 personnes)¹².

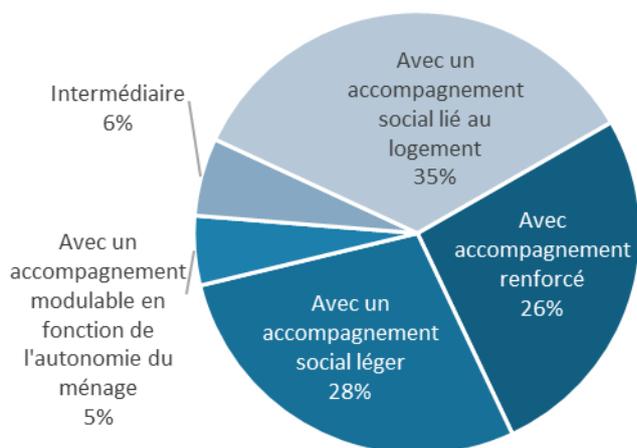
Les dispositifs comptabilisant le plus d'entrées sont ceux proposant un accompagnement social lié au logement (appartements-relais, IML ou sous-location), puis ceux avec un

-
- ¹¹ 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

¹² Un même ménage a pu, au cours de l'année, entrer sur plusieurs dispositifs différents, d'où le total des ménages entrés en 2024 légèrement supérieur aux 944 ménages entrés dans un dispositif d'hébergement ou logement tout dispositif confondu.

accompagnement renforcé (CHRS ou stabilisation), et enfin ceux avec un accompagnement social léger (pension de famille, résidence sociale et résidence accueil).

Ménages entrés en 2024 selon le type de structure



Outre le phénomène de turn-over à la libération de places, les entrées en 2024 sont aussi le fait de la poursuite d'ouvertures de places, notamment en pensions de familles, résidences sociales et résidences accueil engagées dans le cadre du premier Plan Logement d'Abord sur la Métropole de Montpellier entre 2020 et 2024 :

- Pension de famille Marthe et Samuel Mollet - Armée du Salut à Montpellier - 27 logements
- Pension de famille Jasse de Maurin - Groupe SOS Solidarité à Montpellier - 27 logements
- Pension de famille Le Patio – Gestare à St Jean de Védas - 28 logements
- Pension de famille Frères Grimm - Habitat et Humanisme à Montpellier - 25 logements
- Pension de famille Père Soulas - ADOMA à Montpellier – 30 logements
- Résidence sociale Père Soulas - ADOMA à Montpellier – 35 logements
- Résidence accueil Isatis à Castelnau-le-Lez - 28 logements
- Résidence accueil Isatis à Clapiers - 29 logements

Si les demandes transmises au SIAO-Hérault sont traitées dans un délai de **trois semaines** par le service insertion, les délais pour la validation de la demande, sa transmission à une structure faisant part de places disponibles, et son admission, sont variables.

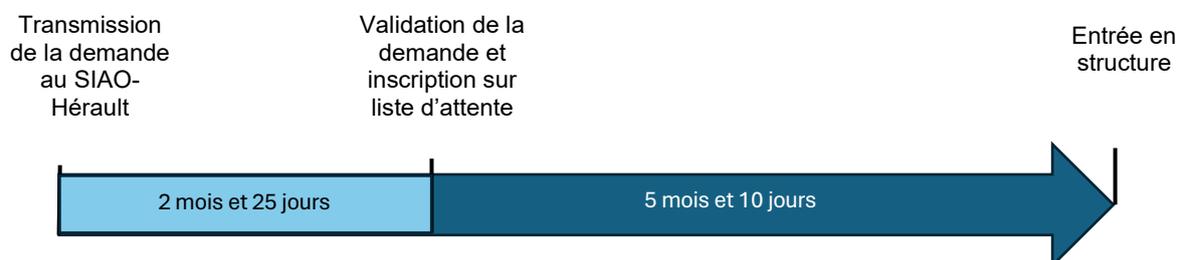
En 2024, **entre la transmission de la demande et l'entrée en structure**, un ménage aura attendu en moyenne **8 mois et 3 jours** (toute composition familiale et secteurs géographiques confondus).

Ce temps se décompose entre :

- Une durée moyenne de près de 3 mois pour la validation de sa demande, incluant les possibles allers-retours entre le service instructeur et le pôle insertion du SIAO-

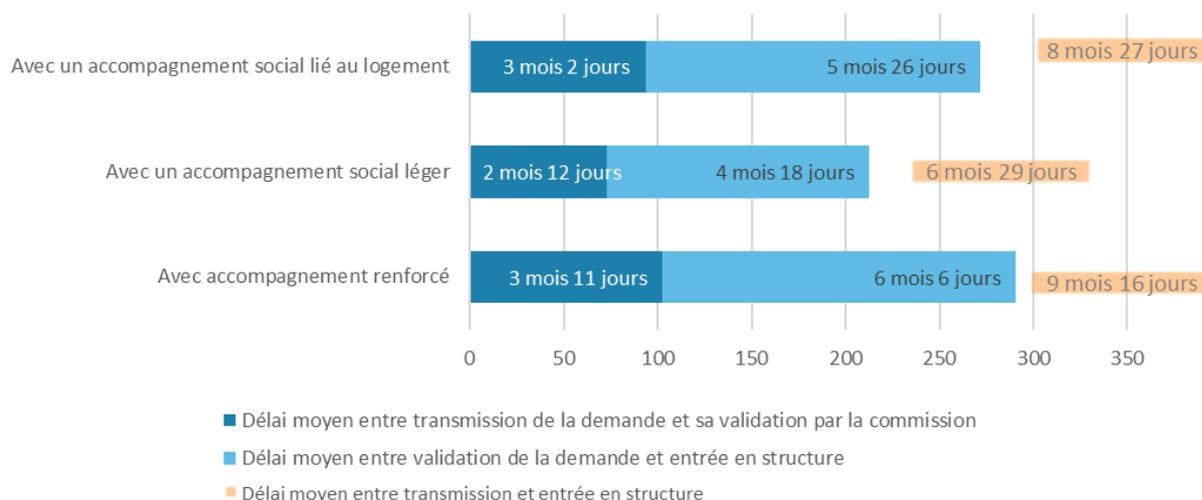
Hérault pour compléter la demande, voire des éventuels recours après un refus initial de la commission.

- Une durée moyenne de plus de 5 mois où le demandeur est inscrit sur liste d'attente, puis orienté et accepté par une structure.



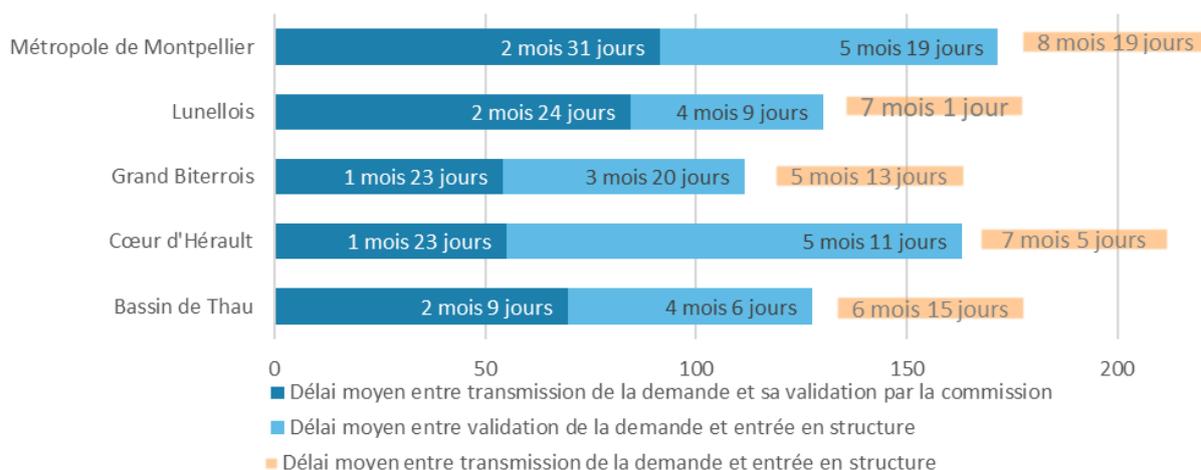
Les dispositifs avec un accompagnement renforcé présentent le délai d'attente moyen le plus long. Ils sont très demandés, et pourtant les places sont limitées et n'augmentent pas, à l'exception des créations de mesures d'accompagnement hors les murs.

Entrées en structure : 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 les demandes. A l'opposé, les ménages en demande pour le Grand Biterrois ont en moyenne patienté moins de six mois avant leur entrée en structure.

Entrées en structure : délais moyens à partir de la transmission de la demande au SIAO-Hérault et de sa validation selon le territoire du dispositif



Dans le détail selon les types de dispositifs les plus sollicités et par territoire, les délais d'attente importants se concentrent surtout pour l'entrée en CHRS, stabilisation, IML ou appartement-relais à Montpellier.

Entrées en structure : délais moyens à partir de la transmission de la demande au SIAO-Hérault et de sa validation selon le territoire et le type de dispositif

	Métropole de Montpellier	Grand Biterrois	Bassin de Thau	Cœur d'Hérault	Lunellois
CHRS généraliste*	14 mois	6 mois	2 mois	-	8 mois
Stabilisation	11 mois	6 mois	4 mois	-	-
Pension famille	8 mois	3 mois	-	3 mois	6 mois
Résidence sociale	6 mois	-	3 mois	-	-
Résidence accueil	9 mois	5 mois	-	-	-
Appartement-relais	13 mois	4 mois	10 mois	5 mois	-
IML	10 mois	6 mois	5 mois	6 mois	6 mois

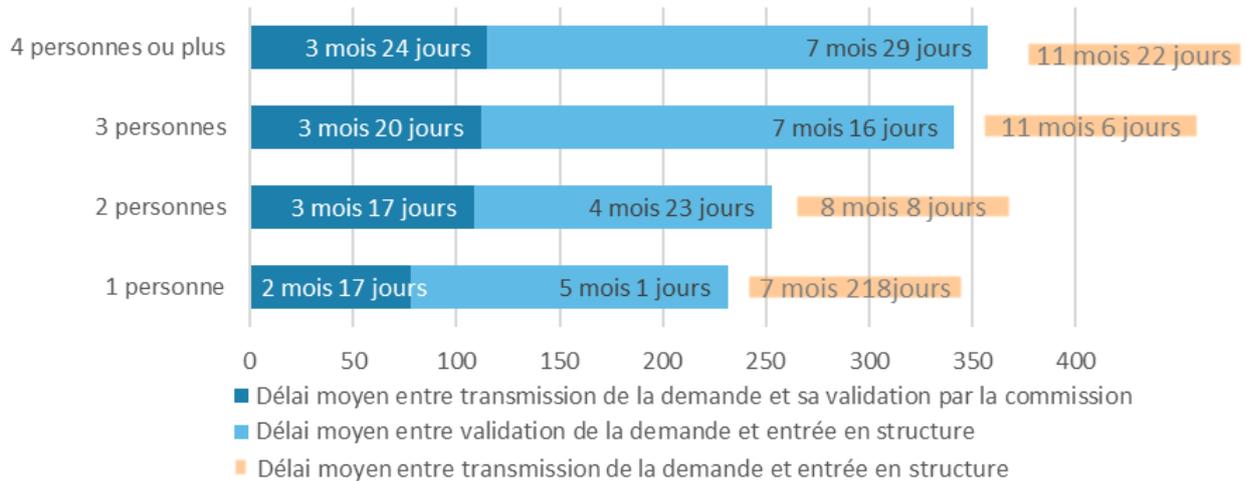
* A l'exception des CHRS de FARE, AERS et la Clairière

A noter que les temps d'attente sur les secteurs hormis Montpellier Métropole sont plus courts du fait que l'on va privilégier l'envoi de dossiers de personnes issues du territoire et souhaitant s'y maintenir. Pour rappel, trois demandes sont orientées pour une place vacante, selon cette procédure au moins une d'entre-elles ne respecte pas l'ancienneté de la liste d'attente départementale. Il arrive également que les opérateurs de ces territoires, souvent opérateur unique, réclament des dossiers nominatifs dans le but de finaliser des prises en charge (dossiers instruits par lui-même - SAO ou autres services d'urgence ou d'insertion). Si cela peut s'entendre dans la mesure où l'opérateur connaît et accompagne déjà le ménage, cela n'en bloque toutefois pas moins l'accueil potentiel d'autres personnes inscrites en file d'attente (qu'elles soient issues du territoire ou d'un autre secteur du département).

La spécificité du public vient également biaiser les délais d'attente (exemple du CHRS E. Bouissonnade).

Enfin, la taille et la composition du ménage influent fortement sur le temps d'inscription sur la liste d'attente. Peu de logements sont en effet adaptés aux grands ménages, qui doivent dès lors patienter davantage que les personnes isolées ou les ménages de deux personnes (principalement des couples ou des familles monoparentales avec un enfant).

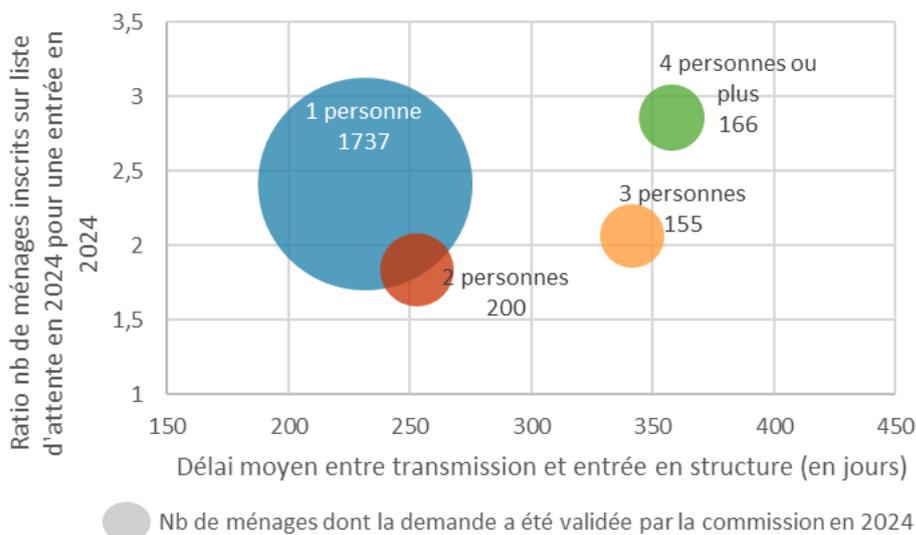
Entrées en structure : délais moyens à partir de la transmission de la demande au SIAO-Hérault et de sa validation selon la taille du ménage



Si les personnes seules entrées en structure ont en moyenne moins patienté que les autres typologies de ménages, il est important de rappeler que nombre d'entre elles n'ont pas eu l'opportunité d'entrer en structure.

En global, il y a eu une place disponible pour 2,4 ménages inscrits sur liste d'attente dans l'année. Le ratio est similaire pour les ménages d'une personne. Il diminue pour les ménages de deux ou trois personnes (respectivement 1 entrée pour respectivement 1,8 ménages et 2,1 ménages). Il est en revanche plus élevé pour les ménages de quatre personnes ou plus (1 entrée pour 2,9 ménages).

Nombre de ménages en attente pour une place et durée d'attente moyenne selon la composition familiale



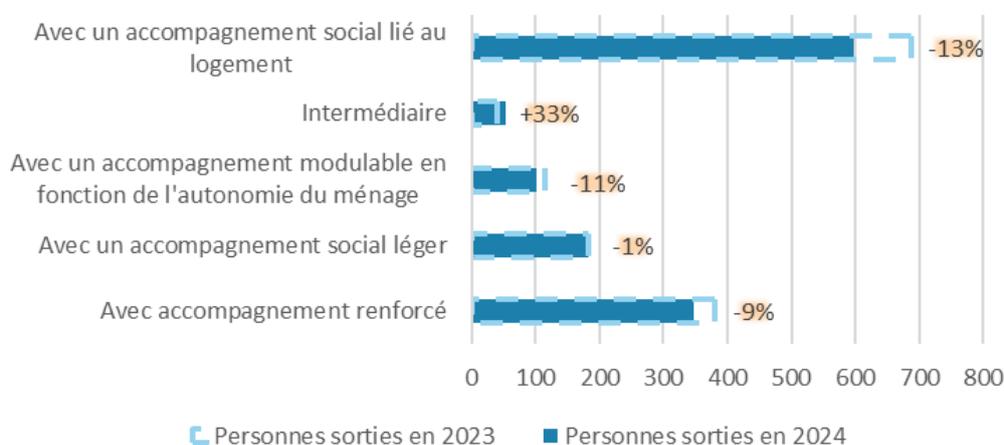
Au regard de l'offre existante, les ménages les plus pénalisés actuellement sont ainsi les personnes isolées ainsi que les familles nombreuses qui ont moins l'opportunité d'accéder à une place d'hébergement ou de logement accompagné par rapport aux ménages de taille moyenne (deux ou trois personnes).

1.6. Les sorties de dispositif

En 2024, **830 ménages (1 271 personnes)** ont quitté la structure d'hébergement ou le **logement intermédiaire** qu'ils occupaient.

Par rapport à l'année précédente, **la rotation des ménages au sein du parc accompagné est davantage au ralenti** : 85 ménages de moins ont quitté la place qu'ils occupaient, soit 123 personnes de moins.

Sorties des personnes en 2023 et 2024 - nombre et taux d'évolution



Le nombre de ménages ayant intégré un logement ordinaire à la suite de leur parcours AHI est en légère baisse par rapport à 2023 (- 7%), mais demeure majoritaire parmi les motifs de sortie, devant un transfert vers une autre structure d'insertion et un départ volontaire du ménage. 65% des sorties vers le logement de droit commun se sont réalisées via la labélisation SYPLO.

Signal positif, les sorties pour intégration d'un dispositif d'hébergement d'urgence ou pour retrouver une forme d'hébergement précaire, voire inexistante (rue, squat...) sont en forte baisse (respectivement -39% (il reste des rues) et -88% (mais il n'y a plus de squats...)). En revanche, le nombre d'exclusions est en hausse (+33%), tout comme le nombre de décès (+45%).

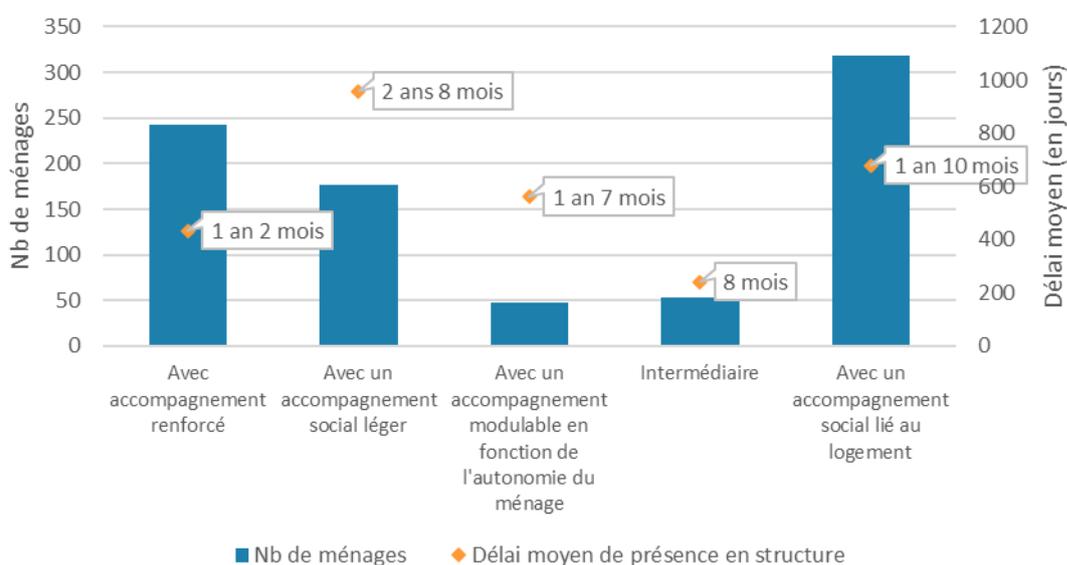
Répartition des ménages sortis de structure en 2024 selon le motif de départ



En moyenne, **les ménages ayant quitté un dispositif en 2024 sont restés 1 an et 9 mois** sur la structure d'hébergement/logement. La durée moyenne d'hébergement est stable par rapport à 2023.

Les ménages ayant demeuré le plus longtemps l'étaient sur les dispositifs sans durée limite de prise en charge, c'est-à-dire les pensions de famille et les résidences accueil.

Durée moyenne de séjour des ménages sortis en 2024 selon le type de structure



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

En 2024, le département comprend environ **3 600 places en hébergement ou logement adapté mis à la main du SIAO-Hérault** (hors mesures Accompagnement hors les murs).

	Nb de places	Répartition
Dispositif avec accompagnement renforcé	507	14%
Accompagnement Hors les Murs	103	
CHRS	444	
Stabilisation	63	
Dispositif avec accompagnement social léger	1020	28%
Hôtel social	25	
Pension famille	387	
Résidence accueil	127	
Résidence sociale	481	
Dispositif intermédiaire	56	2%
ALT résidence sociale	26	
ARL	30	
Dispositif avec accompagnement modulable en fonction de l'autonomie du ménage	223	6%
Accompagnement Hors les Murs	12	
AZNT	24	
Bail d'Abord	140	
Relogement Celleneuve	48	
Dispositif avec accompagnement social lié au logemen	1788	50%
Appartement-relais	606	
IML	834	
SL sans BG	92	
SLBG	257	

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

Les dispositifs avec accompagnement social lié au logement représentent la moitié des places proposées sur le territoire.

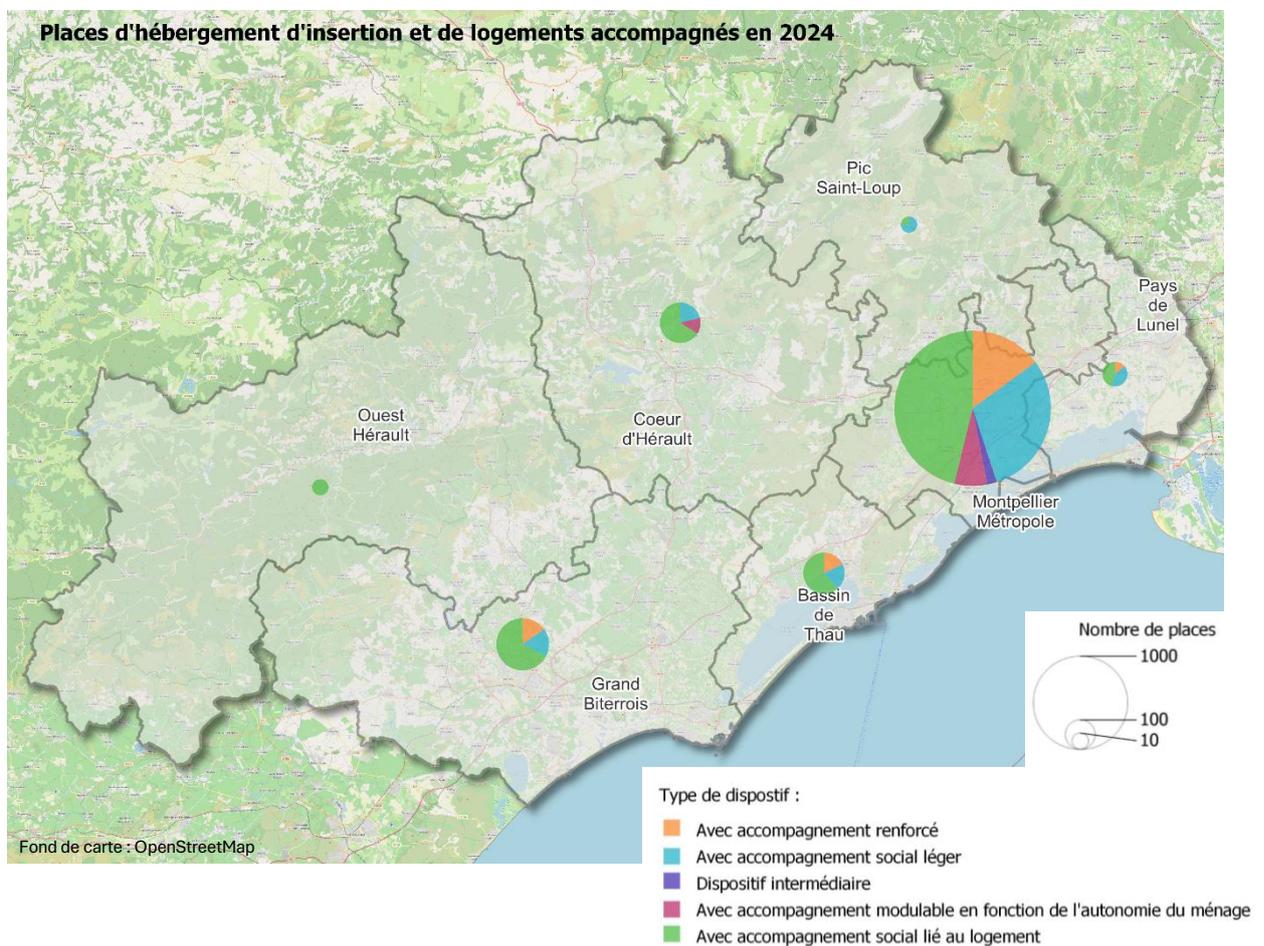
Au regard des listes d'attente en cours début janvier 2024, une forte inéquation s'observe entre le nombre de places avec accompagnement renforcé et les personnes en attente pour ces dispositifs - phénomène également perceptible au regard de la durée d'attente moyenne pour accéder à ce type de dispositif.

S'il est acté que l'Etat n'ouvrira pas de places supplémentaires en CHRS, le nombre de ménages ayant besoin d'accéder à ce dispositif ne diminue pas. Aussi, se développent des solutions alternatives, telles les mesures d'accompagnement hors les murs, qui viennent pallier ce déficit. Dans ce cadre, et selon les prérogatives du Logement d'Abord, le degré d'accompagnement proposé n'est plus adossé à un type de dispositif mais part des besoins du ménage et s'y adapte.

L'occupation des logements – un indicateur encore difficile à mesurer

En raison d'un manque d'ergonomie dans le logiciel SI-SIAO sur la création et l'actualisation des places d'hébergement et de logement, il est difficile de mettre en relation les personnes hébergées et l'offre du territoire. Fort de ce constat, la DIHAL a initié en 2024 une refonte complète de l'offre qui devrait permettre à terme de produire des indicateurs d'occupation fiabilisés (cf page 111, « Système d'information (SI-SIAO) »)

Territorialement, les places se concentrent à **78% sur la Métropole de Montpellier**. Cette concentration s'est renforcée avec le déploiement du 1^{er} plan Logement d'Abord sur ce même secteur géographique. En dehors de la Métropole, seules quelques places ont ouvert dans les territoires plus ruraux, comme des places CEJ-R ou la résidence sociale Iles Bleues à Saint-Clément-de-Rivière.



III. POLE ACCES AU LOGEMENT

1. Mission de labellisation de la priorité 2 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 dispositifs AHI et les ménages bénéficiaires de la protection internationale, sortant des dispositifs nationaux d'accueil des demandeurs d'asile 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 a été réalisée par une chargée de mission jusqu'en juillet 2024 (équivalent 0,7 ETP sur la mission). Une chargée de traitement des dossiers travaillant au SIAO-Hérault, initialement sur une autre mission, a été transférée sur cette mission (0,8 ETP). Elle a été formée en août et a démarré dans sa fonction de traitement des demandes en septembre 2024. La chargée de mission a une deuxième mission d'animation de la Commission Relogement Bidonvilles (CRB) dédiée au relogement en parc social des ménages vivant en bidonvilles, village de transition et autres habitats intercalaires. Cette deuxième mission fait l'objet d'une autre partie dans ce rapport d'activités.

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.

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

La chargée de traitement des dossiers étudie les dossiers instruits par les travailleurs sociaux référents des ménages prêts au relogement depuis septembre 2024, mais la chargée de

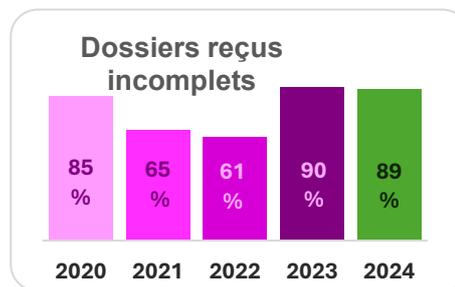
mission du SIAO-Hérault continue d'étudier les dossiers afin de valider leur labellisation. Les dossiers sont validés en fonction de directives fixées par l'Etat et de critères sociaux et administratifs inhérents à l'accès au logement social.

Cette année, le délai de traitement initial a pu atteindre 4 mois, délai doublé en cas d'incomplétude des dossiers. C'est la raison pour laquelle la DDETS a demandé un renfort sur cette mission.

Dans l'Hérault, seuls les travailleurs sociaux des associations et les CCAS gestionnaires de places d'hébergement AHI, des dispositifs nationaux d'accueil des personnes demandant asile (DNA) et du 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. Fin 2023, le dispositif « Un chez soi d'abord » a obtenu une habilitation pour l'instruction de 5 dossiers par an à titre expérimental. Une procédure a été mise en place au regard des spécificités de l'accompagnement ; une fiche SYPLO spécifique et simplifiée a été créée. Elle est renseignée par le mandataire (généralement le curateur) et le secteur géographique du logement accordé au ménage est restreint.

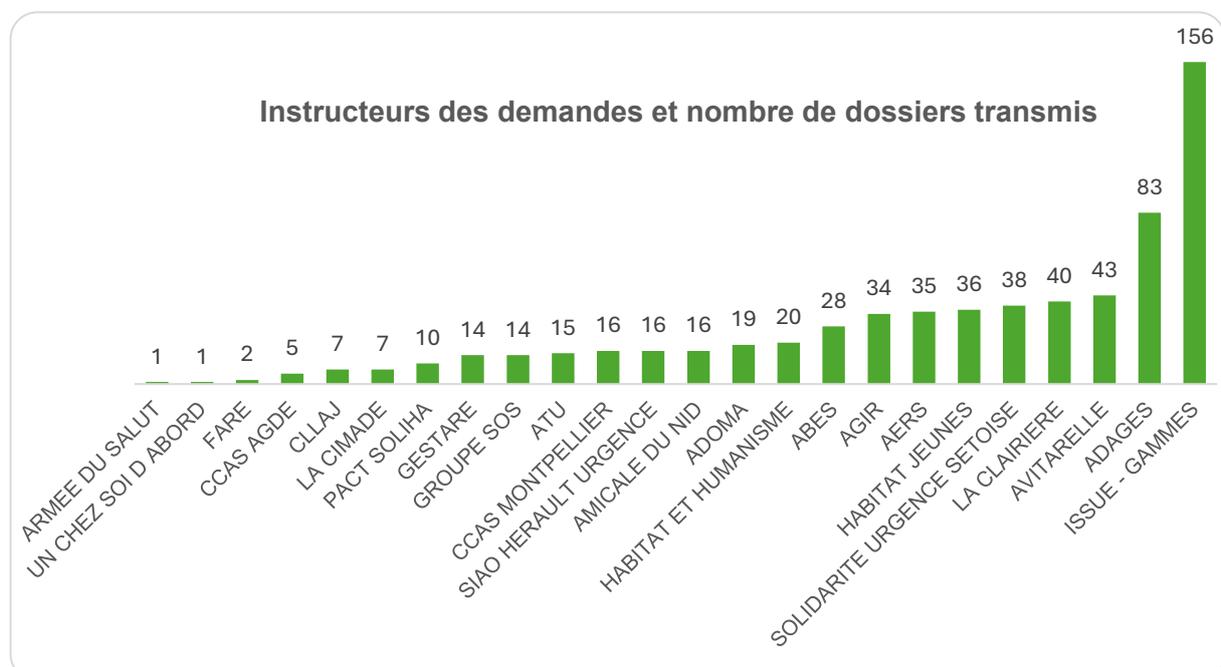
a. 656 demandes reçues en 2024

En 2024, le nombre de demandes reçues a augmenté de 12 % par rapport à 2023. Après 5 années de recul, on peut imaginer une routine d'environ 600 dossiers annuels transmis au SIAO-Hérault.



89 % des dossiers reçus sont étudiés au moins 2 fois car ils sont transmis incomplets au SIAO-Hérault.

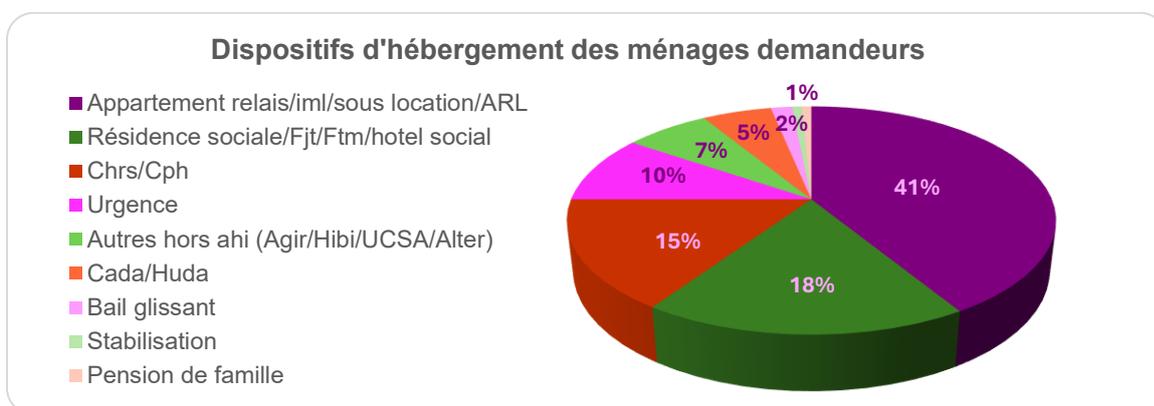
b. 24 organismes ont transmis les 656 demandes au SIAO-Hérault en 2024



Les travailleurs sociaux des 4 associations ISSUE-GAMMES, ADAGES, AVITARELLE et LA CLAIRIERE ont instruit près de la moitié des demandes. L'Armée du Salut a transmis sa première demande cette année.

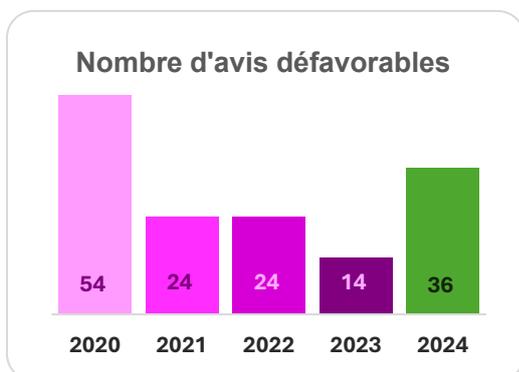
Les dossiers sont ceux de ménages hébergés dans l'ensemble des dispositifs de l'AHI, de ménages qui ont obtenu la Protection Internationale (statut réfugié ou protection subsidiaire) et qui doivent sortir des Dispositifs Nationaux d'Accueil de demandeurs d'asile (CADA/HUDA/CPH), de ménages qui ont le statut réfugié et sont suivis par le dispositif AGIR, quel que soit leur lieu d'hébergement.

41 % des demandes reçues sont celles de ménages hébergés en logement individuel temporaire (appartement relais, intermédiation locative ou sous location).



36 demandes ont reçu un avis défavorable (5% des demandes reçues en 2024) :

18 demandes ont reçu un avis défavorable pour des ménages en situation de logement/hébergement hors AHI (contingent hors AHI de ménages hébergés en urgence, FJT ou FTM majoritairement, mais aussi Lits Halte Soins Santé, dispositifs spécifiques Ukraine). Pour certains de ces ménages, une attestation de non-éligibilité à la priorité 2 AHI a été délivrée afin de justifier leur demande à la priorité DALO.



13 ménages ont reçu un avis défavorable car ils étaient en liste d'attente pour un dispositif AHI nécessitant un accompagnement renforcé incompatible avec l'accès au logement social. 3 ménages avaient des dettes non gérées. Enfin, 2 ménages ont perdu leur priorité suite à un refus de logement et n'ont pas respecté le délai de 18 mois avant d'instruire une nouvelle demande.

En 2024, le nombre d'avis défavorables a augmenté mais il reste peu élevé (5% des demandes reçues).

Au contraire, **la proportion de demandes transmises incomplètes reste importante (89%)** et stable au fil des années, malgré les réunions d'information dispensées aux instructeurs à leur demande ; une dizaine de formations a été donnée cette année.

Au 31 décembre 2024, sur les 656 demandes reçues en 2024, 181 demandes restaient ajournées en attente de pièces obligatoires manquantes (principalement avis d'imposition, pièce d'identité valide, pièce relative au divorce) mais une partie sera validée en 2025.

137 demandes reçues en 2024 ont été annulées avant validation : une partie pour incomplétude du dossier sans retour du complément d'information ou des documents demandés ; une autre partie des demandes annulées concerne des ménages dont le projet a changé et/ou qui sont sortis du dispositif (changement de département, fin de prise en charge, autre solution de relogement trouvée).

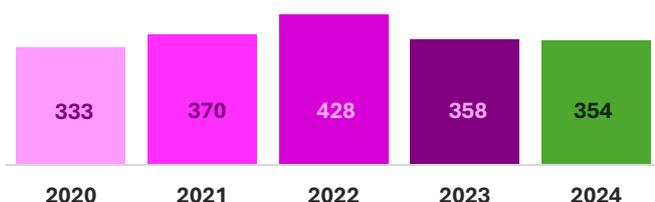
1.2. Valider la priorité 2 AHI aux ménages prêts au relogement dans le parc social

La liste des ménages reconnus prioritaires 2 AHI est enregistrée dans l'application informatisée SYPLO par la chargée de mission du 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.

a. 354 ménages reconnus prioritaires en 2024

299 des 354 ménages reconnus prioritaires 2 AHI en 2024 ont transmis leur demande la même année, et 55 ménages ont transmis leur demande en 2023.

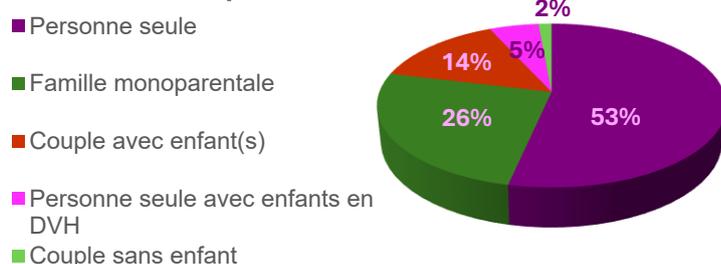
Nombre de ménages reconnus prioritaires



Les 354 ménages reconnus prioritaires 2 AHI pour un accès au logement social représentent **715 personnes**.



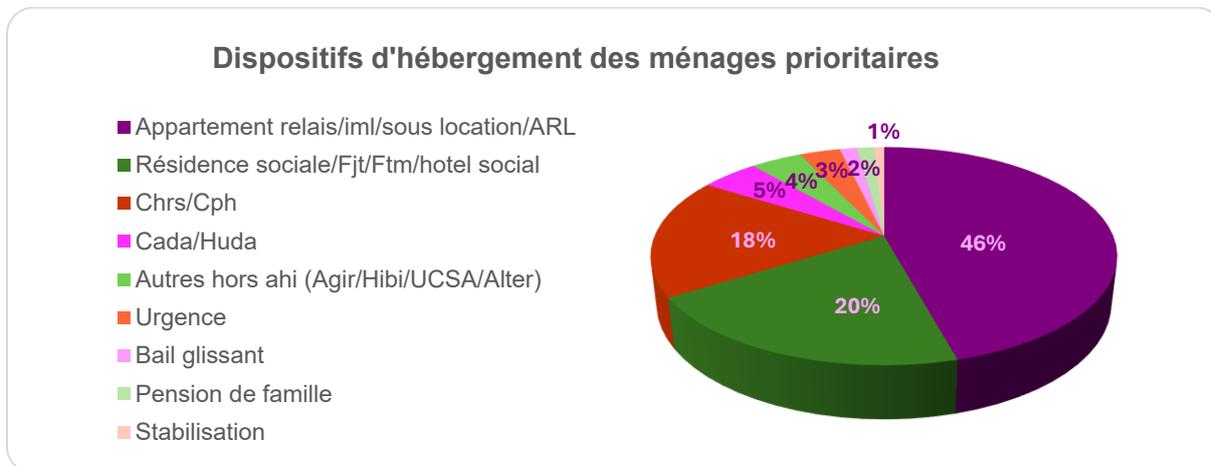
Composition familiale des ménages prioritaires



Les ménages composés d'une personne sont les plus nombreux, ils représentent 53% des ménages reconnus prioritaires.

Les familles monoparentales sont ensuite les plus représentées (26% et 31% si l'on ajoute les personnes seules avec un droit de visite et d'hébergement d'un ou plusieurs enfants).

46 % des ménages reconnus prioritaires 2 AHI sont hébergés en logement individuel temporaire (appartement relais, intermédiation locative ou sous location).

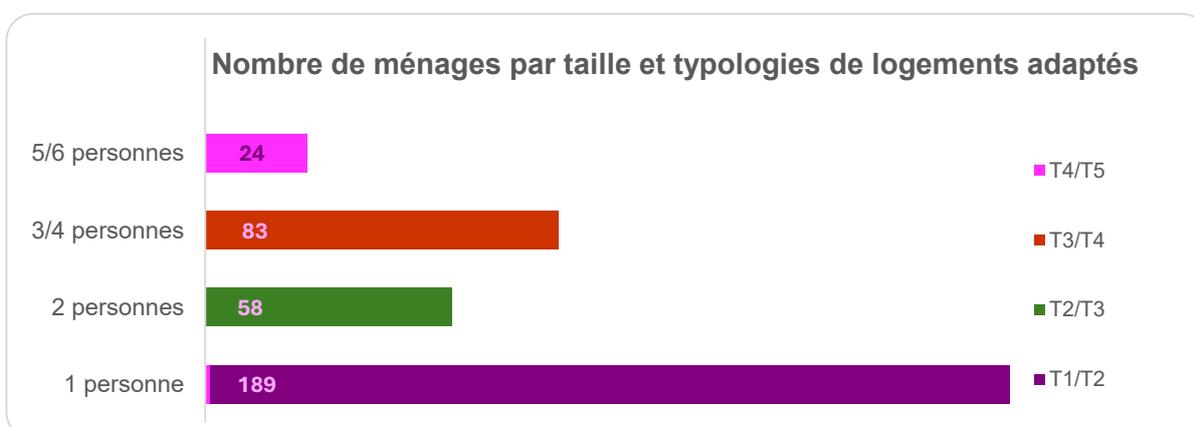


Focus sur les ménages bénéficiaires de la protection internationale (BPI)

Une des priorités du SIAO-Hérault est axée sur le relogement en parc social des ménages Bénéficiaires de la Protection Internationale, qu'ils aient le statut réfugié ou qu'ils bénéficient de la protection subsidiaire.

117 ménages Bénéficiaires de la Protection Internationale ont été reconnus prioritaires en 2024, soit 33% des ménages reconnus prioritaires (ils étaient 26% en 2022 et 30% en 2023). 55% des ménages Bénéficiaires de la Protection Internationale reconnus prioritaires sont composés d'une personne, proportion semblable à celle observée pour l'ensemble des ménages reconnus prioritaires en 2024.

b. Objectivation des typologies de logements nécessaires



189 ménages reconnus prioritaires en 2024 sont composés d'une personne. Pour répondre à leurs besoins, les petits logements de typologie T1 ou T2 sont nécessaires.

Les logements de typologie T1 sont plutôt attribués aux personnes seules bénéficiaires du RSA. Les logements de typologie T2 peuvent également être attribués à des personnes seules au RSA si le prix du loyer est adapté. Lorsque le loyer n'est pas accessible, les logements de typologie T2 sont attribués aux personnes seules bénéficiaires de l'AAH ou salariées, et aux couples sans enfant. Ils peuvent éventuellement être destinés aux personnes seules qui ont un enfant en droit de visite et d'hébergement lorsque les ressources sont peu élevées.

En 2022, 14 grands ménages (6 personnes et +) avaient été reconnus prioritaires, dont deux ménages de 8 personnes et un ménage de 11 personnes. En 2023, 11 grands ménages ont été reconnus prioritaires dont un ménage de 10 personnes. Il n'a pas été possible de trouver des logements aux typologies adaptées aux compositions familiales et accessibles financièrement. Certains ont été reconnus prioritaires DALO, d'autres sont toujours en attente de logement dans le cadre de la priorité 2 AHI.

En 2024, seuls 5 grands ménages de 6 personnes ont été reconnus prioritaires 2 AHI.

c. Enjeu de la mobilité accordée aux ménages prioritaires

La chargée de mission du SIAO-Hérault accorde une priorité pour un relogement départemental excepté lorsque les ménages présentent des justificatifs d'incompatibilité à la mobilité. Chaque demande est attentivement étudiée et peut faire l'objet de souplesse au regard de la situation globale ou de particularités.

La mobilité peut varier dans l'attente d'un logement ; par exemple, un ménage bénéficiaire du RSA aura la mobilité départementale lorsqu'il sera reconnu prioritaire et pourra bénéficier de la mobilité restreinte s'il trouve un emploi durant l'attente d'un logement. Inversement, un ménage bénéficiant d'une mobilité restreinte peut voir sa mobilité changer en mobilité départementale.

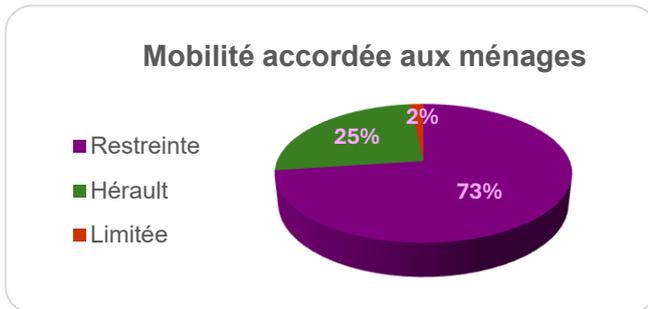
La mobilité limitée à moins d'une heure en transport en commun des communes demandées est accordée aux demandeurs qui ont un droit de visite et d'hébergement d'enfant(s) ; pour une demande à Montpellier, le dossier peut être transmis jusqu'à Sète à l'Ouest, Gignac au Nord et Lunel à l'Est du département. Cette mobilité reste difficile à appliquer, mais la supprimer ou accorder la mobilité restreinte n'est pas adapté non plus.

La mobilité restreinte aux communes demandées est accordée sur l'un des trois critères suivants :

- Un adulte du ménage est en emploi, formation, etc.
- Un adulte ou un enfant du ménage a un suivi médical et/ou scolaire spécifique
- Le demandeur ou son conjoint a la garde alternée d'enfant(s)

Fin 2024, la chargée de mission du SIAO-Hérault a décidé, à titre expérimental, d'accorder la mobilité restreinte aux ménages qui souhaitaient être logés dans des communes hors Montpellier et Métropole. Cette expérimentation a été mise à l'essai car des ménages priorités avec une mobilité départementale se sont vus proposer des logements dans des zones opposées à leurs souhaits qui se situaient en zone non tendue. Par exemple, un ménage s'est vu proposer un logement à Clermont l'Hérault alors qu'il souhaitait un logement à Agde. Le

choix d'accorder la mobilité restreinte dans ce cas a au moins le double intérêt de respecter le choix du demandeur et de réduire le nombre de refus.



73 % des ménages ont obtenu la mobilité restreinte en 2024 (62 % en 2022, 65 % en 2023). Il semble que certains ménages préfèrent renoncer à la priorité 2 AHI s'ils n'obtiennent pas la mobilité restreinte aux communes demandées et plus spécifiquement à Montpellier.

286 ménages (81 % des ménages prioritaires) indiquent vouloir une attribution de logement social à Montpellier Métropole dans une commune de préférence desservie par le tram, dont 113 ménages (soit 32% des ménages prioritaires) à Montpellier uniquement.

1.3. Informar la plateforme AVDL des accompagnements à mettre en place pour les ménages reconnus prioritaires

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 ou difficultés de gestion par exemple).

Lorsqu'un AVDL est préconisé par le travailleur social instructeur, la chargée de mission du SIAO-Hérault transmet la fiche SYPLO du ménage reconnu prioritaire, à la plateforme AVDL. Initialement, la fiche SYPLO était transmise dès labellisation de la priorité 2 AHI. En 2024, la fiche SYPLO a été transmise à la plateforme AVDL uniquement en cas d'attribution de logement.

La plateforme AVDL évalue alors le type et la fréquence d'accompagnement nécessaire et assure le suivi du ménage dès l'entrée dans le logement. Cet accompagnement s'adapte au besoin du ménage et peut durer 1 an après installation dans le logement. 1 accompagnement a fait l'objet d'une demande de prolongement de 3 mois auprès de la DDETS.

A l'issue de l'accompagnement, la plateforme AVDL transmet au SIAO-Hérault le compte rendu de suivi.

En 2024, **247 AVDL ont été préconisés** (soit 38% des demandes reçues).

Cette année encore, on observe une augmentation du nombre d'AVDL préconisé par rapport aux années précédentes.



L'AVDL a été préconisé pour 57 % des ménages hébergés en CHRS ou CPH, et pour 55 % des ménages hébergés en Résidence sociale (dont FJT, FTM et hôtel social). L'AVDL a été beaucoup moins préconisé pour les ménages hébergés dans les autres dispositifs : 40 % en pension de famille et 35 % en urgence.

Les ménages pour lesquels un AVDL a été préconisé dans le cadre de la priorité 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 de l'accompagnement effectif des ménages relogés et de leur fin de suivi. **56 accompagnements** de ménages relogés en parc social via la priorité 2 AHI **ont pris fin en 2024** (50 en 2023).

30% des ménages suivis étaient sortants de CHRS et 21% étaient sortant d'intermédiation locative. Les suivis ont eu lieu sur l'ensemble du département : 59 % à Montpellier Métropole (78% en 2023), 18 % à Béziers agglomération (16% en 2023), 13% à Sète agglomération mais aussi à Lunel, Lodève ou Agde.

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

Depuis septembre 2023, la chargée de mission du SIAO-Hérault anime une commission mensuelle avec les bailleurs sociaux afin de leur présenter les dossiers des ménages reconnus prioritaires 2 AHI et de mettre l'accent sur ceux qu'il devient urgent de reloger au regard des délais d'attente ou d'une fin de prise en charge sur l'hébergement actuel par exemple.

11 commissions ont été organisées en 2024.

Durant cette commission, les bailleurs sociaux sont informés 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 et un lieu d'information sur les nouveaux outils ou nouvelles pratiques mis en place. Enfin, elle est un lieu d'échanges sur les besoins et les problématiques rencontrées avec les instructeurs des demandes et les ménages relogés. Elle apporte donc, à plusieurs niveaux, une plus-value au relogement des ménages reconnus prioritaires 2 AHI.

Le SIAO-Hérault profite également de cette commission pour présenter les situations des ménages en attente de logement en parc social dans le cadre de la CRB. Cette mission fait l'objet d'une partie détaillée dans le rapport d'activité du SIAO-Hérault.

1.5. Gérer les offres de logements sociaux réservés au contingent préfectoral

Le SIAO-Hérault a la mission de gérer les offres de logements proposés par la DDETS et les bailleurs sociaux afin d'y répondre dans les délais impartis et rythmés par le déroulement des Commissions d'Attributions des Logements (CAL ou CALEOL) des différents bailleurs sociaux.

a. Gestion en flux et délégation aux bailleurs sociaux

Jusqu'à fin 2023, la gestion en stock était appliquée. Avec la gestion en stock, un logement était rattaché à un contingent (État, Action Logement, bailleur, etc.). Un logement vacant du contingent préfectoral était donc systématiquement remis à disposition du contingent préfectoral. La gestion en stock est apparue comme un facteur de rigidité pour la gestion du parc social alors que les caractéristiques de ce parc, le profil des demandeurs, les obligations en matière de logement en faveur des publics prioritaires et les objectifs de mixité sociale ne cessent d'évoluer.

La loi ELAN a modifié cette règle en rendant obligatoire la **mise en œuvre de la gestion en flux des réservations de logements sociaux depuis le 1er janvier 2024**.

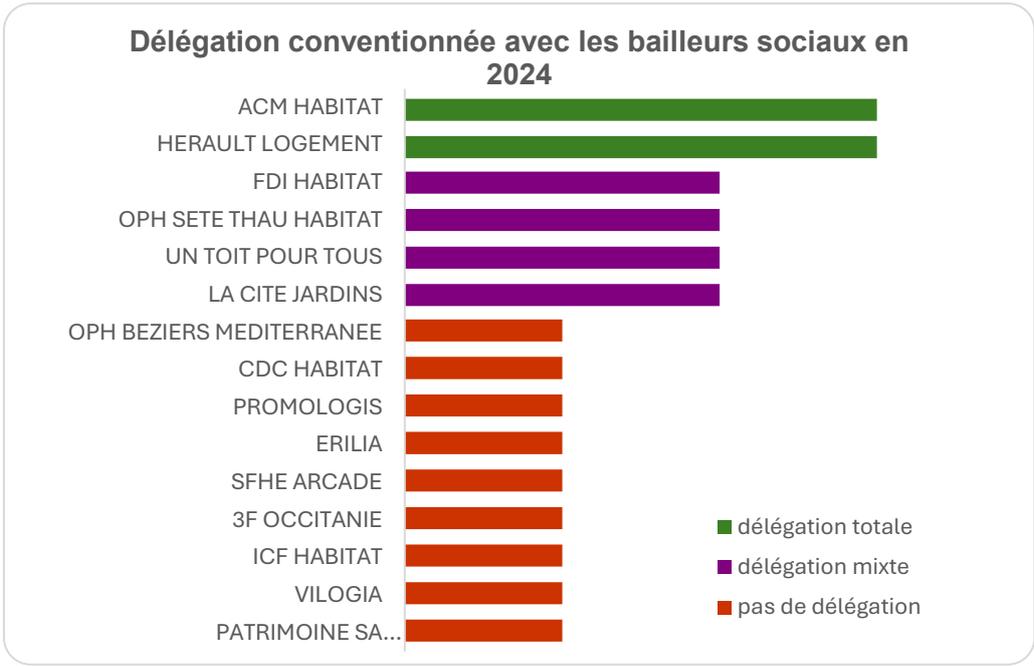
Les réservations portent désormais sur un flux annuel de logements disponibles à la location à l'échelle du département. L'État peut demander 30 % du flux annuel de logements (dont 5 % réservé aux fonctionnaires).

La gestion en flux vise à apporter plus de souplesse et de fluidité dans la gestion du parc social. Elle est obligatoirement formalisée par la signature d'une convention de réservation entre le bailleur social et le réservataire (l'Etat pour le contingent social).

La convention intègre les objectifs et obligations des réservataires, comportant des dispositions spécifiques aux territoires des intercommunalités ayant compétence en matière de politique d'attribution de logements sociaux. Elle doit être compatible avec les orientations des conférences intercommunales du logement (CIL) et les engagements établis dans les conventions intercommunales d'attribution (CIA). De plus, elle doit respecter l'objectif légal d'attribution en faveur des publics prioritaires défini par la loi pour le réservataire.

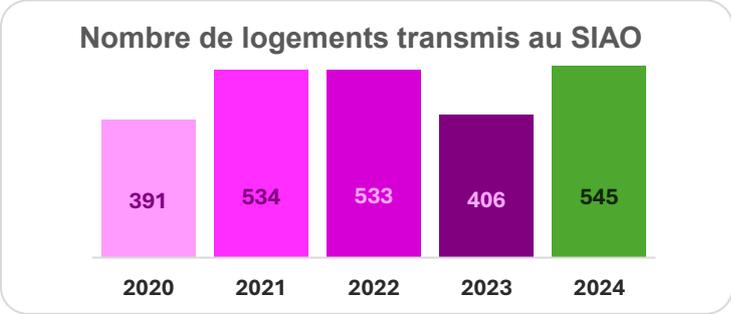
La chargée de mission du SIAO-Hérault participe aux CIL et aux ateliers destinés à fixer les orientations et engagements des EPCI du département.

Dans les conventions Etat / bailleurs sociaux (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), en partie (parc existant uniquement) ou de ne pas déléguer la gestion. Un bailleur social qui a la délégation peut sélectionner lui-même les candidats prioritaires du contingent social (dont les ménages prioritaires 2 AHI) qu'il présentera dans les Commissions d'Attributions de Logements (CAL ou CALEOL).



Des logements vacants sont proposés à la chargée de mission du SIAO-Hérault via la DDETS, parfois directement par les bailleurs sociaux. Mais une partie des logements vacants et des ménages sélectionnés « échappe » au SIAO-Hérault et revient aux bailleurs sociaux qui peuvent choisir eux-mêmes les candidats qu'ils vont présenter en CAL, fonction de la délégation qui leur est accordée.

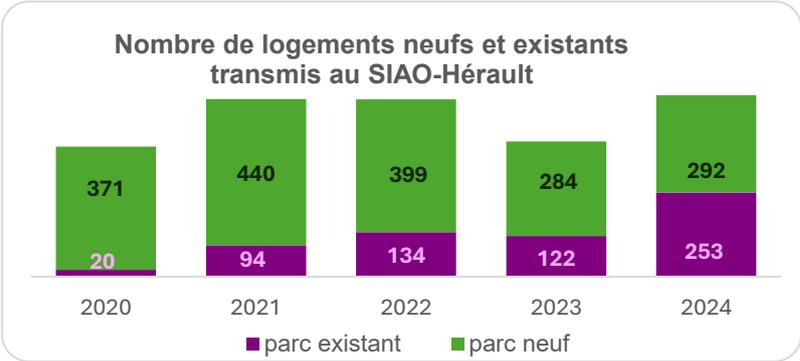
[545 offres de logements ont été transmises au SIAO-Hérault en 2024](#)



La délégation a été retirée à plusieurs bailleurs sociaux cette année ; sans qu'on sache s'il faut y voir un lien, le nombre de logements sociaux transmis au SIAO-Hérault en 2024 a augmenté pour atteindre celui observé en 2021 et 2022.

La convention 2021-2023 signée entre l'Etat et le SIAO-Hérault précise que le SIAO-Hérault doit répondre aux offres de logements sociaux situés dans les programmes neufs. Cependant, des logements du parc existant sont de plus en plus proposés au SIAO-Hérault.

Leur part a régulièrement augmenté depuis la reprise de la mission par le SIAO-Hérault. En 2020, elle était de 5%. Elle atteint 46% en 2024.



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 logements 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.

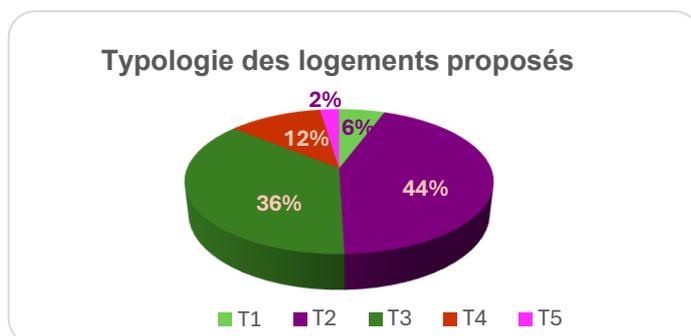
41% des logements proposés au SIAO-Hérault en 2024 sont catégorisés PLAI, 36% sont catégorisés PLUS. Ces derniers sont moins représentés cette année (41% en 2023). Les autres logements répondaient à diverses catégories (PLS ou 60 % par exemple).

c. Caractéristiques et localisation des logements transmis au SIAO-Hérault

80% des logements proposés au SIAO-Hérault sont de typologies T2 et T3 (respectivement 44% et 36%). Notons une augmentation importante du nombre de logements T1 proposés cette année (31 logements contre 12 en 2023). Cette typologie a l'avantage d'être accessible financièrement aux ménages composés d'une personne bénéficiaire des minima sociaux (les plus représentés dans le public priorisé 2 AHI).

Les nombres de logements de typologies T1, T2 et T4 proposés sont cohérents avec les besoins des ménages priorités.

Le nombre de logements de typologie T3 reste toujours beaucoup trop important (149 logements proposés pour 62 ménages en 2023, 198 logements proposés pour 63 ménages cette année).

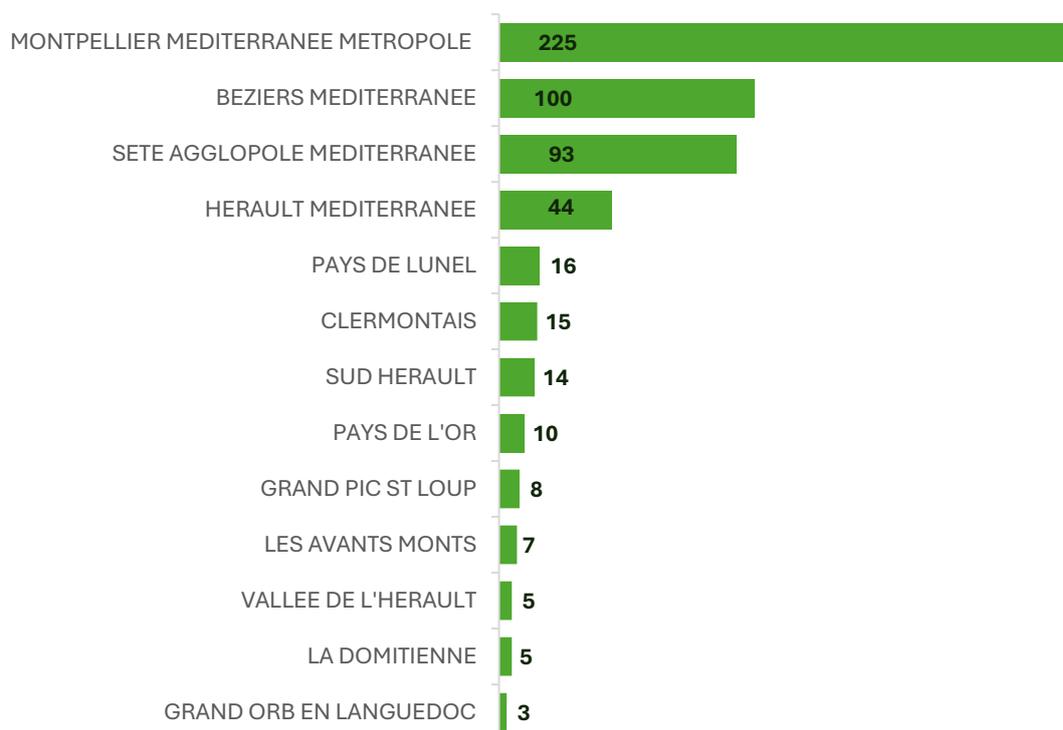


Enfin, le nombre de grands logements de typologie T5 proposé a nettement augmenté cette année (13 en 2024, 3 en 2023), cependant, l'offre reste insuffisante pour les 23 ménages priorités en 2024 en attente de T5. De plus, 9 ménages priorités en 2023 restent toujours en attente d'un grand logement (7 ménages pour un T5, 2 pour un T6).

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.

Cette année, **le nombre de logements proposés au SIAO-Hérault et situés dans la Métropole a augmenté de 8 %**. 232 logements (43% des logements transmis au SIAO-Hérault) sont situés dans la Métropole Montpelliéraine, dont 88 logements à Montpellier (16% des offres).

Nombre de logements transmis au SIAO-Hérault par EPCI



286 ménages reconnus prioritaires 2 AHI indiquent vouloir une attribution de logement social à Montpellier Métropole dont 113 ménages à Montpellier uniquement. La mobilité restreinte aux communes demandées ayant été accordée à 73% des ménages reconnus prioritaires, **l'offre de logements transmis au SIAO-Hérault pour Montpellier et sa Métropole est cohérente avec les besoins des ménages et préconisations du SIAO-Hérault.**

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

Pour chaque logement reçu, la chargée de mission du SIAO-Hérault sélectionne le dossier d'un ménage reconnu prioritaire 2 AHI et le transmet à la DDETS qui le positionne en Commission d'Attribution des Logements (CAL ou CALEOL). Le candidat prioritaire 2 AHI est systématiquement proposé avec deux autres candidats du contingent préfectoral (DALO, MDES) et parfois avec d'autres candidats d'autres contingents (ANRU, Mairie, Action Logement, etc.).

a. *Sélection et transmission des dossiers pour passage en CAL*

Afin de répondre aux 545 propositions de logements, **le SIAO-Hérault a transmis 287 dossiers de 201 ménages différents.** Le dossier d'un même ménage a pu être proposé une ou plusieurs fois sur des logements différents (le maximum étant 4 fois pour un même ménage).

Cette année, la chargée de mission du SIAO-Hérault a arrêté de proposer le dossier d'un même ménage pour plusieurs logements simultanément car cela engendrait des refus et une gestion supplémentaire inutile pour les bailleurs sociaux.

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).

Par ailleurs, on peut regretter la proposition simultanée de plusieurs logements sur une même commune dans les programmes neufs, non accessibles ou non adaptés aux ménages prioritaires 2 AHI en attente (commune non préconisée ou loyers trop élevés). Le 19 avril 2024, il était par exemple demandé de transmettre 14 dossiers de ménages prioritaires pour Capestang, commune limitrophe de l'Aude.

b. Gestion des refus de logements

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 afin d'étudier les refus des 4 publics prioritaires du PDALHPD (DALO, AHI, MDES et autre public vulnérable).

La Chargée de mission du SIAO-Hérault participe à la commission des refus chaque mois afin de présenter les refus des ménages reconnus prioritaires 2 AHI et les caractéristiques détaillées des logements attribués.

Chaque refus présenté en commission des refus 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 du ménage et si besoin justificatif (médical, contrat de travail...)).

49 dossiers ont été présentés en commission des refus en 2024

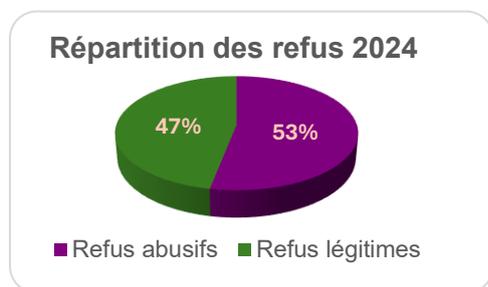
Le refus « abusif » (appellation reprise de l'application informatisée SYPLO) est statué par la commission lorsque le ménage refuse une attribution de logement adaptée à ses besoins et/ou à la préconisation du SIAO-Hérault. **Un refus « abusif » entraîne la perte de priorité 2 AHI et peut entraîner une fin de prise en charge (hébergement et/ou suivi) de l'organisme instructeur. Une attribution est comptabilisée au bailleur social et déduite de son objectif de relogement, bien qu'il n'y ait pas de relogement réel.** Les ménages peuvent opposer un recours à la commission des refus dans les 2 mois suivant la décision de la commission.

Le refus « légitime » (appellation reprise de l'application informatisée SYPLO) est indiqué par la commission des refus 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 l'organisme instructeur peut exiger qu'ils quittent le logement ou l'hébergement s'ils perdent leur priorité.

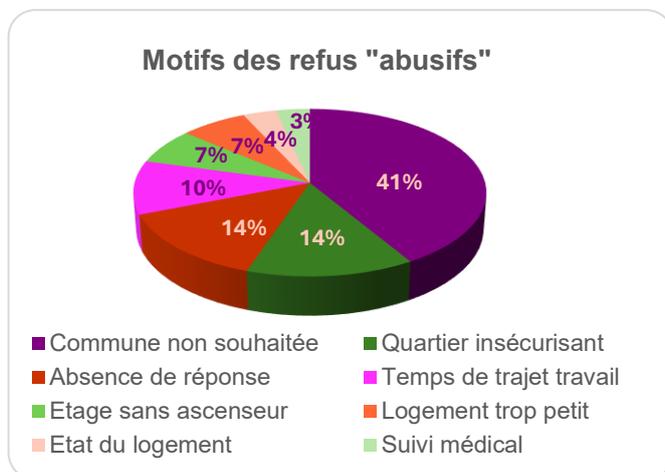
L'évaluation de la pertinence des logements proposés est déterminante pour les bailleurs sociaux car ils doivent atteindre leurs objectifs de relogement, comptés uniquement si les logements attribués sont adaptés.

L'enjeu pour le SIAO-Hérault est donc d'optimiser le nombre de ménages réellement relogés.



7 refus « abusifs » ont fait l'objet d'un recours, dont 3 ont été requalifiés « légitimes ». Au total, la commission des refus 2024 a enregistré **26 refus « abusifs » et 23 refus « légitimes »**.

Le nombre de refus « abusifs » a baissé en 2024 mais il reste légèrement majoritaire.



41 % des refus « abusifs » sont ceux de ménages qui ne souhaitent pas vivre dans la commune proposée mais qui est située dans le secteur géographique préconisé par le SIAO-Hérault.

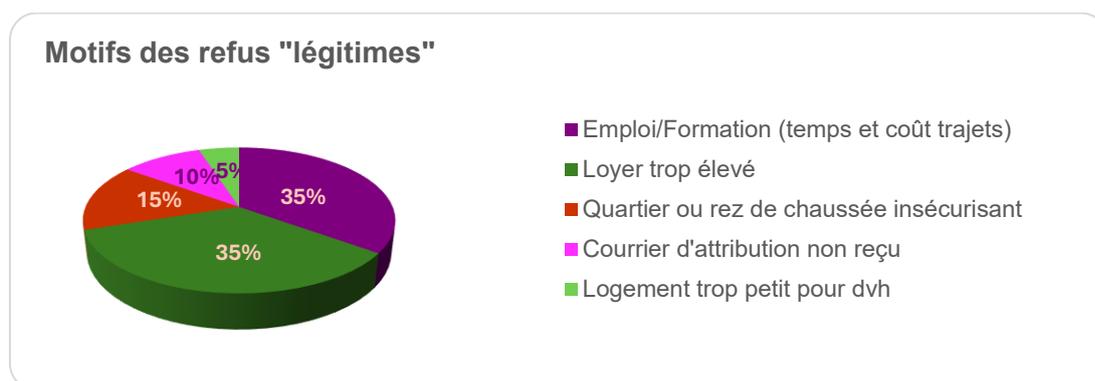
14 % des refus « abusifs » sont liés à la localisation des logements dans des quartiers insécurisants, ils sont généralement situés dans les Quartiers Prioritaires de la Ville.

Le taux d'absence de réponse à l'attribution reste important malgré l'accompagnement social des ménages. Les bailleurs sociaux informant souvent le ménage, mais pas le travailleur social référent, ce dernier n'est pas toujours informé de l'attribution. L'application informatisée SYPLO reste un moyen de s'informer des suites données aux demandes de logements des ménages prioritaires 2 AHI.

Notons la part de « refus abusifs » attribuée à des personnes en emploi/formation qui ont évoqué le temps de trajet intra communal, généralement entre deux quartiers de Montpellier.

La priorité 2 AHI ne laisse pas le choix du quartier, excepté pour les personnes victimes de violence, qui peuvent exclure un quartier de leur demande.

Enfin, les refus « abusifs » sont liés aux caractéristiques du logement visité (son étage, 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.



35 % des refus « légitimes » ont été motivés par la signature d'un contrat de travail ou de formation de plusieurs mois au moment de l'attribution de logement située dans une commune éloignée du lieu de l'activité (les temps de trajet et les coûts sont évoqués).

35 % des refus « légitimes » sont liés au montant du loyer et des charges trop élevés. L'accord de principe FSL accordé au ménage est un indicateur des possibilités du ménage au regard de ses charges, et parfois, de ses dettes mensuelles.

15% des refus « légitimes » ont été accordés en raison de l'environnement immédiat insécurisant. Les ménages concernés ont systématiquement démontré une vulnérabilité (mesures d'éloignement, handicap, curatelle par exemple), contrairement aux ménages qui ont perdu leur priorité alors qu'ils ont évoqué le même motif.

10 % des refus ont été qualifiés « légitimes », les ménages ayant déclaré ne pas avoir reçu de courrier d'attribution (selon la règle conventionnelle). Le bailleur social n'ayant pas pu démontrer l'envoi d'un courrier ou un envoi de courrier à une mauvaise adresse, le « doute » a bénéficié au demandeur.

c. Attribution de logements et relogement des ménages prioritaires

Dans le cadre des conventions Etat / Bailleurs signées en 2024, les bailleurs sociaux doivent réaliser un **objectif annuel d'attributions de 376 ménages reconnus prioritaires 2 AHI**. L'objectif est sensiblement le même qu'en 2023 (371 attributions conventionnées) mais il a diminué de 10% par rapport à 2022.

En 2024, **336 logements ont été attribués aux ménages prioritaires 2 AHI, soit 89 % de l'objectif annuel d'attributions**. En 2023, 375 logements avaient été attribués, et les objectifs avaient été atteints.

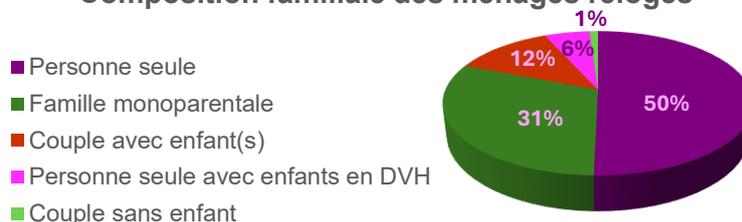
On compte distinctement 2 critères d'attributions : les baux signés qui donnent lieu à relogement du ménage, et les attributions refusées par les ménages alors que les logements proposés sont adaptés aux besoins et qu'ils répondent aux préconisations du SIAO-Hérault (typologie adaptée à la composition familiale, loyer adapté aux ressources, mobilité géographique respectée en fonction des contraintes professionnelles..., accessibilité en cas de handicap...).

52 attributions sans relogement (refus abusifs, mais aussi attributions concomitantes et événements spécifiques) ont été comptabilisées dans les objectifs annuels d'attributions des bailleurs sociaux (soit 15 % de l'ensemble des attributions de 2024, il y en avait 17 % en 2023).

284 ménages reconnus prioritaires 2 AHI ont été relogés dans le parc social en 2024, soit 582 personnes.



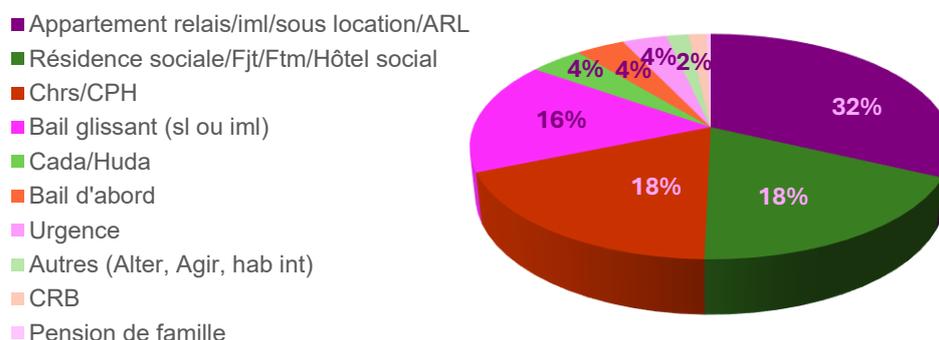
Composition familiale des ménages relogés



32 % des ménages relogés étaient initialement hébergés dans des logements individuels temporaires (appartement relais, intermédiation locative, etc.) et 18 % étaient hébergés en CHRS / CPH ; on note une baisse significative des premiers et une hausse significative des seconds : ils étaient respectivement 41 % et 10 % en 2023.

18 % des ménages relogés étaient initialement hébergés en résidence sociale.

Hébergement initial des ménages relogés

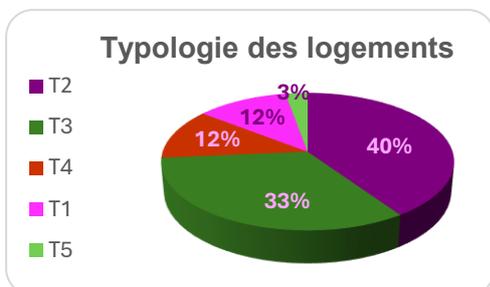


Des ménages ont été relogés dans le parc social à l'issue d'un glissement de bail, ils ont donc conservé leur logement à l'issue de la période de suivi social.

Seuls les glissements de baux (intermédiation locative et sous location avec bail glissant, ménages entrés en logement social via la CRB ou le bail d'abord) sont comptés comme des

relogements. Les entrées en bail glissant et les baux qui n'ont pas glissé ne sont pas comptés, ils n'apparaissent donc pas dans ces données.

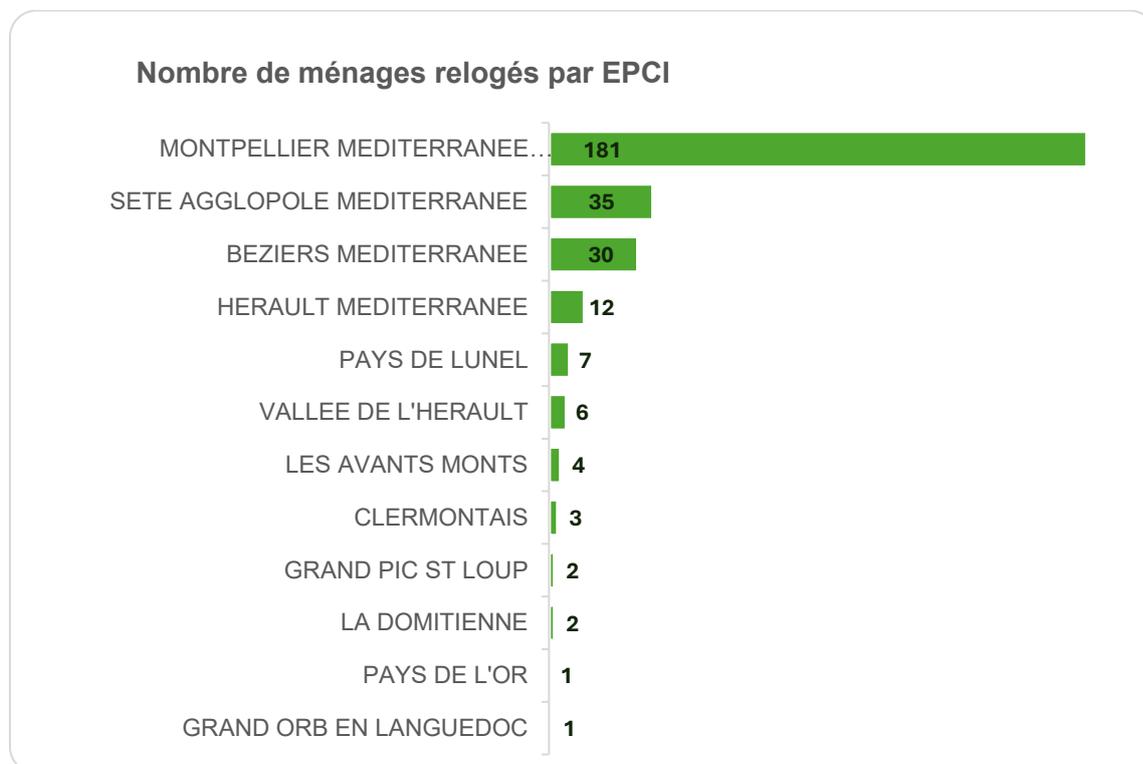
16 % des ménages ont bénéficié d'un glissement de bail à l'issue d'un suivi en dispositif de type sous location ou intermédiation locative. Ils représentent **22 % des ménages relogés via un bail glissant** si on y ajoute les ménages relogés via la CRB et le bail d'abord.



Les ménages ont majoritairement eu des attributions de logements de typologies T2 et T3 ; 93 % des T2 ont été attribués à des personnes seules, 5 % à des personnes seules avec un droit de visite et d'hébergement d'un ou plusieurs enfants, 2 % à des couples.

Les T3 ont été majoritairement attribués à des familles monoparentales avec 1 ou plusieurs enfants (74 %) et davantage attribués à des personnes seules avec un droit de visite et d'hébergement d'un ou plusieurs enfants que les T2 (12 %).

181 ménages sur 284 ont été relogés dans la Métropole de Montpellier (soit 64 % des ménages relogés) dont 113 ménages relogés à Montpellier. Le nombre de ménages relogés dans la Métropole de Montpellier et à Montpellier baisse légèrement chaque année depuis 2022, ils étaient alors 201 ménages relogés dans la Métropole de Montpellier et 140 à Montpellier.



Cette baisse est également observée sur les 2 EPCI de Béziers Méditerranée et Sète Agglopolé, mais de manière bien plus importante puisque respectivement 60 et 53 ménages

étaient relogés dans les 2 EPCI en 2023 (-50% et -34% en 2024). On observe également un nombre de ménages relogés plus élevé cette année dans l'EPCI de Sète Agglopôle que dans celui de Béziers Méditerranée.

d. Point sur les objectifs des bailleurs sociaux

On observe des disparités en fonction des bailleurs sociaux :

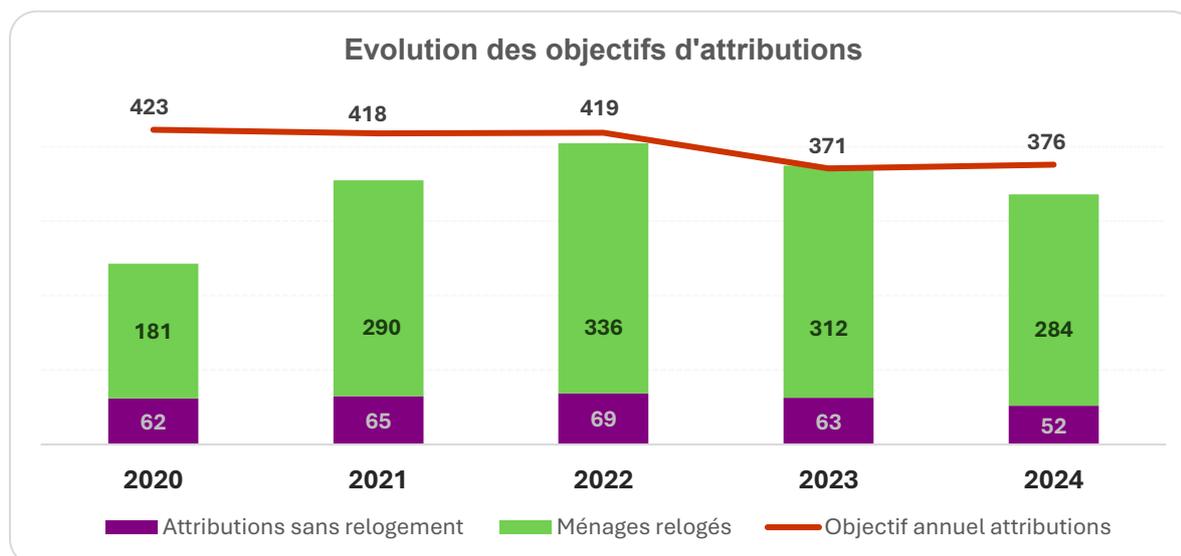
BAILLEUR SOCIAL	(b) Attributions sans relogement	(a) Ménages relogés	Dont bail glissant	Objectif annuel attributions 2024	Reste à attribuer selon objectif
3F OCCITANIE	0	4	0	9	5
ACM HABITAT	5	72	34	83	6
CDC HABITAT	0	12	1	17	5
ERILIA	1	18	1	18	-1
FDI HABITAT	4	22	2	35	9
HERAULT LOGEMENT	14	57	10	55	-16
ICF HABITAT	0	1	1	5	4
LA CITE JARDINS	0	1	0	5	4
OPH BEZIERS MED.	8	19	9	46	19
OPH SETE THAU HAB.	2	16	4	19	1
PATRIMOINE LANG.	0	1	0	4	3
PROMOLOGIS	11	43	4	44	-10
SFHE ARCADE	7	12	0	24	5
UN TOIT POUR TOUS	0	6	1	11	5
VILOGIA	0	0	0	1	1
TOTAL	52	284	67	376	40

Sources : SYPLO attributions 2024 - PV reçus CAL 2024 - Fiches logements reçues 2024 - SI SIAO 2024 - CRB 2024.

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

(b) Attributions sans relogement : Attributions adaptées refusées par les ménages

En 2024, les objectifs étaient semblables à ceux de 2023 mais on observe une baisse de 39 attributions dans le parc social : - 11 attributions sans relogement et - 28 ménages prioritaires 2 AHI relogés.



Les bailleurs sociaux ont attribué 336 logements sur les 376 attributions attendues par l'Etat sur le contingent social de la réservation préfectorale. **Les objectifs d'attributions attendus pour le public prioritaire 2 AHI n'ont donc pas été réalisés en 2024.**

2. **Mission d'animation de la Commission Relogement Bidonvilles (CRB) et relogement en parc social**

2.1. Genèse

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 et la fermeture de l'EHPAD désaffecté des Violettes, hébergeant des ménages issus d'autres bidonvilles, le 30 avril 2022.

La mission initiale de la Commission Relogement Bidonvilles (CRB), animée par une chargée de mission du SIAO-Hérault, a été de **veiller au relogement en parc social des ménages dont les situations relevaient du logement à court terme**, et ce, avant le démantèlement du bidonville de Celleneuve et la fermeture de l'EHPAD des Violettes.

En mai 2022, 55 ménages (soit 165 personnes) provenant du bidonville Celleneuve ont été relogés dans un village de transition mis à disposition par la Métropole. Situé à Lattes en limite de Montpellier, dans le quartier de « la Rauze », ce village de transition était cogéré par les 2 associations 2 Choses Lune et Coallia. Il a fermé le 30 avril 2024.

Parallèlement, des familles vivant dans d'autres bidonvilles, également démantelés, et suivies par les associations Area, La Cimade et La Croix Rouge, ont été hébergées temporairement en habitat intercalaire : St Anne (fermé en septembre 2023), Villa des Grèzes (fin d'hébergement des ménages le 30 avril 2024), Abbé de l'Epée (fermeture le 30 avril 2024).

Dès 2022, l'Etat a réservé des logements sociaux du contingent préfectoral et à partir de 2023, la DDETS de l'Hérault a financé **40 mesures d'accompagnement social renforcé en file active** afin d'accompagner les ménages dans le cadre d'un bail glissant.

4 associations gestionnaires de logements d'insertion (Adages, A.E.R.S, Gestare et La Clairière), assurent chacune, par convention, le suivi social de 10 ménages en file active, de l'entrée dans le logement jusqu'au glissement de bail. La convention couvre le territoire de Montpellier Métropole.

2.2. Fonctionnement de la CRB

La CRB est composée de :

- Une chargée de mission du SIAO-Hérault qui anime la CRB ;
- Une référente sociale du Pôle Logement et Inclusion Sociale représentante de la DDETS 34 ;

- Un ou plusieurs représentants des associations qui suivent les ménages vivant au village de transition ou dans les habitats intercalaires. Ces associations présentent les situations éligibles à la CRB : Coallia, Area, La Cimade ;
- Un ou plusieurs représentants des 4 associations qui assurent le suivi des ménages dans le logement : Adages, A.E.R.S, Gestare et La Clairière.

Cette année, la CRB a été ouverte, à titre exceptionnel, aux associations La Croix Rouge et Forum réfugiés, afin qu'elles représentent une situation pour laquelle le suivi avec Area a pris fin.

La fréquence est modulable, adaptée aux besoins et aux exigences liées à certaines dates butoirs de démantèlement ou de fin d'hébergement.

9 commissions ont été organisées en 2024. Elles ont eu lieu au SIAO-Hérault, à la Maison du Logement Adages et à l'association Gestare.

La CRB est donc une instance de repérage des situations de ménages avec un parcours en bidonville, parfois hébergés en habitat temporaire, prêts au relogement en parc social à court terme.

Afin de valider les situations des ménages prêts au relogement, des prérequis ont été instaurés. Les situations présentées sont celles de ménages qui ont :

- Des droits ouverts par l'Assurance Maladie et la Caisse d'Allocations Familiales (allocations logement, minima sociaux et prestations familiales) ;
- Des ressources avec une projection à 9 mois ;
- La maîtrise du Français, la scolarisation des enfants et l'expérience de vie en logement sont des indicateurs mais ne constituent pas une obligation pour valider une situation en CRB et pour accéder au logement 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.**

Les ménages prêts au relogement sont identifiés par l'une des associations qui assurent le suivi sur l'hébergement de transition. Ce sont elles qui présentent les situations en CRB.

Chaque situation validée par la CRB est attribuée à l'une des 4 associations qui accompagnera le ménage dès l'entrée dans le logement social jusqu'au glissement du bail.

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.

2.3. Les partenaires

a. La DDETS de l'Hérault

Au-delà des prérogatives fixées par l'Etat et de la participation de la DDETS 34 à la CRB, de nombreux échanges formels et informels ont eu lieu tout au long de l'année avec la chargée de mission afin de préciser certaines conduites à tenir, les informations à donner, etc.

b. Les associations de suivi

Les interactions avec Adages, l'A.E.R.S, Gestare et La Clairière ne se font pas uniquement durant les CRB mais souvent entre deux, notamment pour prendre les décisions les plus adaptées quant au relogement des ménages, mais aussi pour évoquer les difficultés rencontrées avec certains ménages en logement ou certains bailleurs sociaux. Une réunion a par exemple été organisée avec La Clairière et La Cimade afin d'évoquer une situation et d'échanger sur la meilleure conduite à tenir pour le relogement.

c. Les bailleurs sociaux

Ce sont eux qui proposent au SIAO-Hérault les logements destinés aux ménages issus des bidonvilles. L'interaction avec la chargée de mission qui anime la CRB est évidemment primordiale et nous la détaillerons dans une partie dédiée par ailleurs.

d. La Caisse d'Allocations Familiales

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 pallier cette problématique, une procédure spécifique a été mise en place en 2023 avec la Caisse d'Allocations Familiales de l'Hérault. Elle est peu utilisée mais elle est efficace et a permis, cette année encore, de réduire des délais de traitement, ainsi que d'éclaircir et ainsi débloquer une situation auprès de l'organisme.

e. La Métropole

Depuis 2023, elle met à disposition du SIAO-Hérault environ 5 logements par an pour le relogement des ménages issus des bidonvilles.

f. L'association Quatorze

L'association travaille sur la stratégie territoriale de la résorption des bidonvilles et la mise en place d'une démarche de capitalisation et suivi / évaluation des données collectées par les acteurs du territoire concernés par la résorption des bidonvilles. La chargée de mission qui anime la CRB est invitée à participer au Comité Technique Elargi mis en place dans l'Hérault (4 par an). Elle a également été sollicitée pour animer un atelier dans le cadre d'un séminaire sur l'habitat intercalaire.

2.4. Focus sur le trimestre précédant la fermeture du village de transition de la Rauze

Depuis mai 2022, la CRB a travaillé au relogement en parc social des ménages, en priorisant toujours le relogement avant la fermeture des différents habitats temporaires. **L'enjeu de l'année 2024 a été le relogement des ménages prêts à habiter en logement social avant la fermeture du village de transition de la Rauze** et, dans une moindre mesure, des autres habitats intercalaires.

Le village de transition de la Rauze fermant le 30 avril 2024, les 4 premiers mois de l'année 2024 ont donc été particulièrement dédiés à l'étude des possibilités de relogement en parc social des ménages issus de cet habitat transitoire, et, en l'absence de perspective via la CRB, des autres possibilités de relogement.

Afin de travailler de manière transversale sur les possibilités d'hébergement / logement, la chargée de mission du SIAO-Hérault a participé à 8 comités techniques de suivi du village de transition animés par la DDETS de l'Hérault, et à 3 comités de pilotage animés par la Préfecture de l'Hérault.

Un dispositif post fermeture a été mis en place en urgence fin avril 2024 pour 11 ménages ne relevant pas de la CRB et qui n'ont pas été hébergés avant la fermeture du village de transition.

Des logements ont été captés pour ces ménages, et ils sont suivis avec un accompagnement de type IML renforcé, assuré par les 4 associations expérimentées dans le suivi des ménages issus des bidonvilles (Adages, A.E.R.S, Gestare et La Clairière).

La DDETS de l'Hérault a désigné ce nouveau dispositif éligible à la CRB. Les ménages prêts au relogement seront identifiés par l'une des 4 associations qui assurent le suivi sur ce dispositif post fermeture. Ce sont elles qui présenteront les situations en CRB, lorsque les ménages seront prêts au relogement en parc social.

2.5. Actions réalisées en 2024

La chargée de mission du SIAO-Hérault a assuré sa mission en travaillant sur plusieurs axes : identifier les ménages prêts au relogement via l'animation de la CRB, assurer le rôle d'interface avec les bailleurs sociaux, veiller aux problématiques rencontrées par les associations de suivi, participer aux différentes instances visant la résorption des bidonvilles dans l'Hérault.

a. Les situations présentées en CRB

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.

6 situations ont été présentées en CRB en 2024, 3 ont été validées.

- Les 4 nouvelles situations présentées :

2 situations du village de transition ont été présentées par Coallia en février 2024 :

- L'une a été ajournée en raison d'une absence de projection des ressources à 9 mois et de dettes locatives récentes et importantes contractées dans le cadre d'une location avec bail glissant auprès d'une des associations de suivi présente à la CRB.
- La deuxième situation a été ajournée dans un premier temps en raison de dettes non gérées qui continuaient d'être générées, elle a finalement été validée sous réserve à la CRB suivante.

2 situations du dispositif post fermeture ont été présentées par l'A.E.R.S en septembre 2024. Les 2 situations ont été validées par la CRB.

- Les 2 situations connues depuis 2023 :

1 situation présentée par Area en 2023, un ménage hébergé à la Villa des Grèzes qui avait reçu un avis défavorable. La demande de représentation de la situation provient d'une des 4 associations de suivi qui a rencontré la famille pour une attribution en IML et qui évoque un besoin d'accompagnement renforcé. La famille n'est plus suivie par Area.

C'est dans ce cadre que la DDETS a prévu l'inclusion exceptionnelle des associations Forum Réfugiés – dispositif Agir et La Croix Rouge, pour représenter cette famille qu'elles ont suivie. La demande a été ajournée en raison de la dégradation de la situation globale, du manque d'investissement du ménage et de l'arrêt du suivi par Forum Réfugiés.

1 situation présentée par La Clairière. Le ménage a fait l'objet de plusieurs expulsions d'appartements relais, il a refusé une attribution de logement via la CRB en 2023 et en a été exclu, il est actuellement hébergé sur l'urgence.

La demande a été ajournée en raison de l'évolution de la situation.

Les 3 nouveaux ménages identifiés prêts au relogement sont composés de deux couples avec 1 enfant (les couples ont entre 45 et 55 ans) et d'un couple avec 3 enfants (le couple a 25 ans), **soit 11 personnes au total**.

Les logements attendus sont 2 T3 et 1 T4 à Montpellier.

b. L'interface assurée entre le SIAO-Hérault et les bailleurs sociaux

Depuis septembre 2023, la chargée de mission du SIAO-Hérault anime une commission mensuelle avec les bailleurs sociaux. Elle est couplée et permet de présenter les situations validées en CRB et celles des publics priorités SYPLO 2 AHI. Elle est un lieu d'échanges sur les besoins et les problématiques rencontrées avec les associations de suivi et les ménages présents dans les logements. Elle apporte donc, à plusieurs niveaux, une plus-value au relogement des ménages issus des bidonvilles. **11 commissions ont été organisées en 2024.**

Les situations de 15 ménages identifiés prêts au relogement ont été présentées aux bailleurs sociaux (3 nouvelles situations validées en 2024 et 12 situations validées avant 2024 toujours en attente de logement).

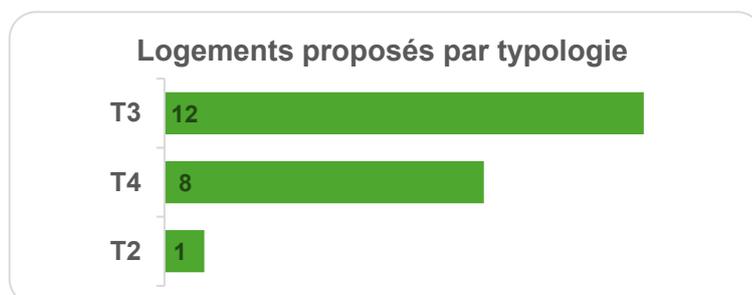
Pour répondre aux 15 ménages en attente de logement, **les bailleurs sociaux ont transmis 21 offres de logements au SIAO-Hérault, dont 4 via la Métropole.** En 2023, la Métropole a proposé au SIAO-Hérault la mise en place d'un process afin d'attribuer des logements aux ménages issus des bidonvilles. Les logements proposés sont initialement destinés à des publics prioritaires ANRU par exemple.

Les 21 logements sociaux ont été proposés par **7 bailleurs sociaux.**



Les logements proposés sont de typologies T2 à T4.

Une majorité de T3 a été proposée (57 %).



18 des 21 logements proposés sont situés à Montpellier, 2 sont à Castelnau le Lez et 1 à Clermont l'Hérault.

Toutes les propositions de logements n'ont pas abouti au relogement :

- 2 logements n'ont pas été attribués après passage en CAL,
- 9 logements ont été refusés car ils n'étaient pas adaptés aux besoins (loyer trop élevé, secteur trop éloigné du lieu de travail, 1 logement squatté),
- 1 association de suivi a refusé l'attribution de logement en raison de la dégradation de la situation du ménage.

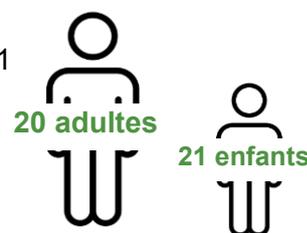
Aucun refus non justifié n'a été présenté cette année à la CRB.

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.

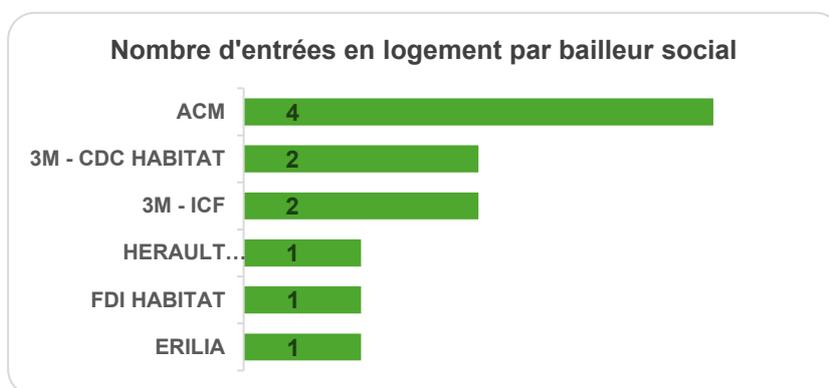
c. Les entrées en logement social

En 2024, **11 ménages sont entrés en logement social** via la CRB, soit 41 personnes.

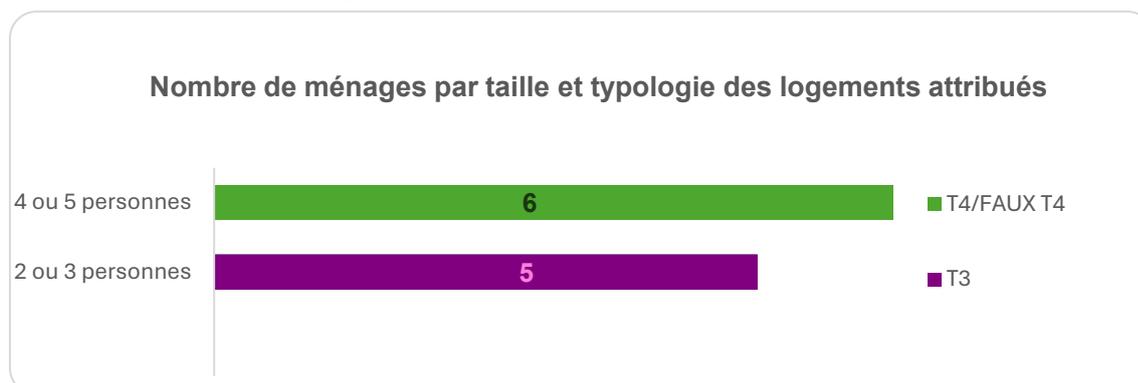
Les 11 ménages sont **9 couples avec enfants** (de 1 à 3 enfants) et **2 familles monoparentales** (1 homme avec 1 enfant et 1 femme avec 3 enfants).



Les 11 ménages sont entrés en logement social avec bail glissant à Montpellier chez 6 bailleurs sociaux dont 4 ménages via la Métropole.



Les 6 ménages avec 2 ou 3 enfants ont été relogés dans des logements de typologie T4 (dont 1 couple avec 2 enfants dans 1 faux T4), les 5 ménages avec 1 enfant ont tous été relogés dans des logements de typologie T3.

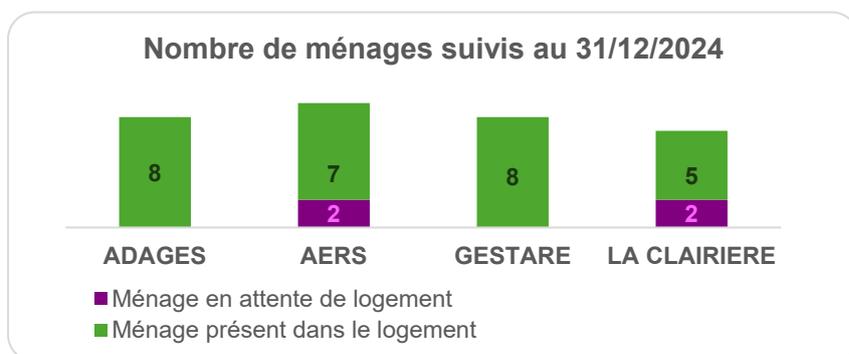


d. Les mesures d'accompagnement social

Pour rappel, la DDETS de l'Hérault a doublé le nombre de suivis en file active dès 2023. Elle a ainsi financé 40 suivis en bail glissant, soit 10 suivis en file active pour chacune des 4 associations (Adages, A.E.R.S, Gestare et La Clairière) qui assure l'accompagnement social des ménages de l'entrée dans le logement jusqu'au glissement du bail.

Le suivi démarre avec la validation de la situation en CRB et se termine parfois après le départ du ménage du logement. Le suivi n'est pas le même aux différentes étapes du parcours du ménage. Avant l'entrée dans le logement, l'association rencontre le ménage lors d'un entretien. Plusieurs rencontres ont pu avoir lieu lorsque le ménage tardait à être relogé. L'accompagnement social démarre réellement lors de l'entrée, puis durant la présence dans le logement. Enfin, des ménages ont parfois quitté leur logement en laissant l'association avec une procédure à clôturer.

Au 31 décembre 2024, les 4 associations suivaient 32 ménages :



28 accompagnements de ménages présents dans les logements.

4 suivis fléchés pour des situations validées en attente de logement :

- 1 ménage de 7 personnes après rupture familiale, hébergé à la villa des Grèzes,
- 1 ménage de 7 personnes hébergé en habitat intercalaire à Péret,
- 2 ménages de 3 personnes hébergés sur le dispositif post fermeture du village de transition.

En moyenne, sur l'année 2024, chaque association a suivi 8 ménages et l'ensemble des 4 associations ont suivi 34 ménages en file active. Une association a atteint les 10 suivis à un moment de l'année et le nombre maximal de suivis simultanés a été de 37.

e. Les glissements de baux

En 2024, **4 ménages sont devenus locataires en titre** à la suite du glissement de leur bail dans le parc social.

Il s'agit d'un homme seul et de 3 couples avec 1, 2 et 3 enfants.

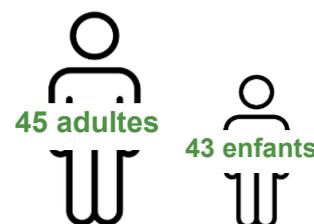
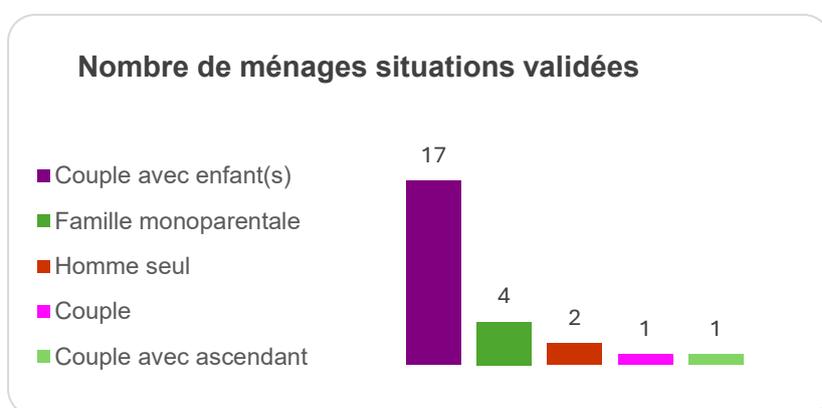
Deux de ces 4 ménages sont entrés dans le logement entre 2022 et 2023, leur bail a glissé 19 mois après en moyenne. Le couple avec 1 enfant est entré en logement en 2018, le bail a glissé après 6 ans de présence dans le logement.

2.6. L'expérience du village de transition de la Rauze

Après le démantèlement du bidonville de Celleneuve, le village de transition de la Rauze a accueilli, du 01 mai 2022 au 30 avril 2024, 55 ménages (165 personnes). Les données suivantes couvrent donc les deux années et sont à appréhender spécifiquement dans le rapport d'activité 2024 relatif à la CRB.

27 situations (97 personnes) ont été présentées en CRB. 2 situations (2 couples avec 2 et 3 enfants) n'ont jamais été validées.

25 ménages (88 personnes) ont reçu un avis favorable de la CRB.

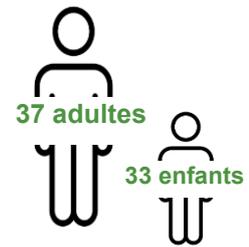
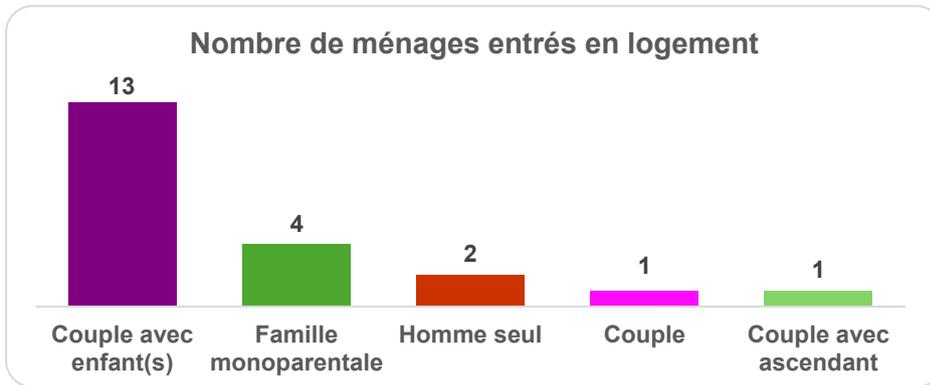


Les situations des ménages ne sont pas linéaires, suite à perte de ressources ou rupture de droits administratifs par exemple, elles ont pu être ajournées un temps, après avoir été validées.

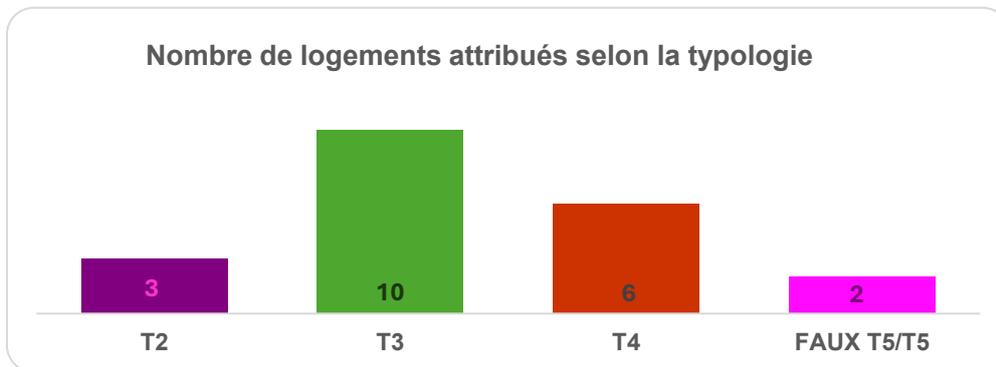
Sur les 25 ménages éligibles au logement social, 4 ménages ont finalement vu leur dossier classé avant la fermeture du village de transition, ils n'ont donc pas été relogés via la CRB :

- 1 ménage a quitté la France suite à une obligation administrative,
- 1 ménage avait des dettes importantes, non connues au moment de la validation du dossier en CRB,
- 1 ménage a perdu l'ensemble de ses ressources à la suite d'une perte d'emploi et rupture de droits administratifs,
- 1 association de suivi a refusé l'attribution de logement en raison de la dégradation de la situation du ménage.

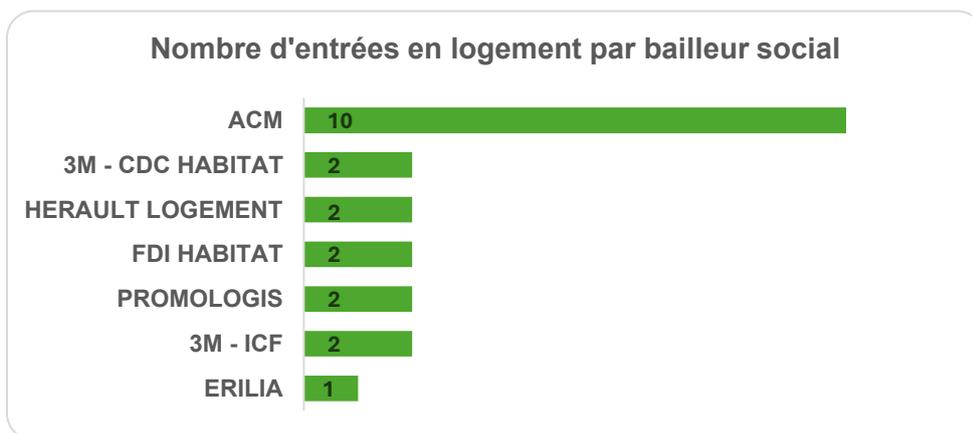
Finalement, **les 21 ménages (70 personnes) sont entrés en logement social et ont bénéficié d'un accompagnement social avec bail glissant.**



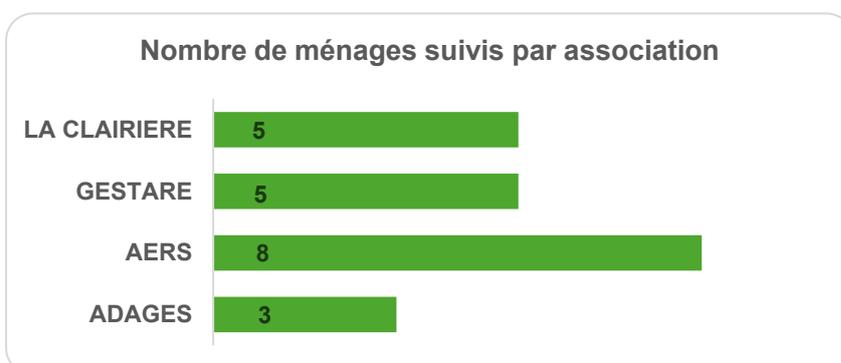
La majorité des logements attribués sont de typologie T3.



7 bailleurs sociaux ont attribué les 21 logements. La première entrée en logement a eu lieu en juin 2022, les dernières entrées ont eu lieu en avril 2024. ACM, bailleur social qui possède le plus de logements dans l'Hérault et au parc Montpellierain le plus important, a attribué près de la moitié des logements aux ménages issus du village de transition.



Nous avons vu que le nombre de suivis était équitablement réparti entre les associations depuis la mise en place de la CRB (8 en moyenne en 2024).



L'équilibre reste cependant vrai pour les 4 associations, certaines assurant plus de suivis de ménages issus du bidonville de Celleneuve (ménages relogés avant l'ouverture du village de transition) et / ou d'autres habitats intercalaires.

Au 31 décembre 2024, 2 ménages étaient sortis de leur logement par départ volontaire, le bail n'a donc pas glissé. 1 couple avec 2 enfants a signé le bail glissant d'un logement de type faux T5.

Aucun nouveau site n'a été désigné au 31 décembre 2024, mais les ménages hébergés sur le dispositif post fermeture restent éligibles à la CRB. Par ailleurs, les problématiques rencontrées parfois par les ménages dans les logements, imposent de trouver des solutions (mutations, réintégration en CRB, etc.), l'objectif étant de ne pas voir certaines familles retourner en bidonvilles. La CRB poursuivra donc son travail de relogement des ménages issus des bidonvilles en 2025.

3. Plateforme Logement d'Abord

Dans la continuité du premier plan pour le Logement d'Abord et la lutte contre le sans-abrisme, le second plan (2023-2027) poursuit la réforme structurelle de l'accès au logement pour les personnes qui en sont dépourvues.

Retenue comme territoire de mise en œuvre accélérée dès 2018, la Métropole de Montpellier déploie, en concertation avec les services de l'Etat, diverses actions, de manière simultanée et coordonnée, visant l'éradication du sans-abrisme. La Plateforme Logement d'Abord s'inscrit dans l'un des axes mis en œuvre, pour la promotion d'un accompagnement global des publics.

3.1. Missions de la Plateforme d'Abord

Composée 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, la Plateforme Logement d'Abord a pour mission :

- 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,
 - Réaliser une veille sanitaire et des interventions directes en santé globale : RDR, prévention, éducation thérapeutique, orientations, etc.
 - Mesurer l'impact de l'accès au logement sur les parcours de soin,
 - Promouvoir et valoriser les compétences sociales des personnes logées,
 - Assurer une continuité d'intervention pour les personnes et un droit de suite pour les bailleurs, à la sortie du dispositif (en juin 2024, cette mission a été transférée aux équipes d'accompagnement).
- D'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 ;

- De développer une fonction de veille et d'expertise dans la remontée des besoins du territoire en matière de lutte contre le sans-abrisme ;
- De contribuer à la sensibilisation, la diffusion et la promotion du *Housing First* sur le territoire : rencontres régulières avec les partenaires, participation aux actions de formation sur le LDA organisées par l'URIOPSS, interventions à l'IRTS auprès des étudiants, etc.

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.

a. Un ancrage au sein du SIAO-Hérault

La Plateforme Logement d'Abord s'inscrit pleinement dans l'organisation du SIAO-Hérault et collabore étroitement avec ses différents pôles. Outre son implication dans la dynamique collective globale, et notamment sa participation aux temps de réunions générales, assemblée générale annuelle, groupes de travail transversaux, les professionnelles de la Plateforme sont en lien permanent avec les différents services du SIAO- Hérault.

En 2024, des réflexions ont débuté sur l'articulation entre la Plateforme et les chargés de mission pour le déploiement du Contrat d'Engagement Jeune – Renforcé, ainsi qu'avec le 115. Également, des temps d'immersion croisés auprès des autres services ont été organisés (par exemple, lors de l'arrivée de nouveaux salariés ou sur des temps plus spécifiques, tels que la participation à une Commission Départementale de Médiation (COMED) avec une salariée du service Insertion).

Par ailleurs, la Plateforme est régulièrement en lien avec l'équipe d'accompagnement des ménages mis à l'abri à l'hôtel par le 115, du fait de sa qualité d'orienteur vers le dispositif Bail d'Abord, mais également par la formalisation d'un projet d'action collective concrétisé en 2024.

En lien avec le médecin coordinateur, l'infirmière de la Plateforme a également développé des actions de prévention et d'éducation à la santé. Elle participe également à la construction d'une journée départementale organisée dans le cadre du Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins des plus démunis (PRAPS).

Aux côtés de la chargée de développement du travail pair et de la participation, elles ont soutenu le déploiement du projet sur le territoire, en prenant part aux comités de pilotage et aux différents groupes de travail associés.

Enfin, plus spécifiquement à destination des ménages logés dans le cadre du Bail d'Abord, une procédure spécifique a été travaillée et instaurée, avec le service Insertion, pour une meilleure gestion et lisibilité des demandes de réorientation.

b. Une ouverture vers les acteurs du territoire, pour la diffusion du Logement d'Abord et la promotion des pratiques Housing First

Dans le cadre de sa mission de diffusion de l'approche Logement d'Abord et de la promotion des pratiques *Housing First*, la Plateforme Logement d'Abord a participé à plusieurs groupes de travail et événements clés en 2024. Cela inclut notamment la participation à des groupes de travail, organisés après la tenue des Assises régionales du logement en Occitanie de décembre 2023, portant sur les « Parcours résidentiels : proposer une offre adaptée aux situations » (groupe de travail n°2) et « Construire des parcours d'accompagnement sans rupture » (groupe de travail n°4).

La Plateforme a également pris part à un « Atelier du logement » animé par le groupe Altémed, à l'initiative du Maire de Montpellier et Président de la Métropole, centré sur la question : « Comment loger les populations les plus précaires et celles qui n'ont pas accès au logement ? ».

Enfin, en collaboration avec l'URIOPSS, la FAS et la Métropole, elle a été impliquée dans l'animation des trois journées « Introduction au Logement d'Abord », contribuant ainsi à la sensibilisation et à l'appropriation de cette approche fondamentale par les acteurs locaux.

L'équipe de la Plateforme a également participé à divers temps de rencontres de partenaires, journées de formation, colloques et webinaires sur l'année 2024 :

- Formation sur la réduction des risques et des dommages, organisée par le médecin coordinateur du SIAO-Hérault,
- Participation aux réunions trimestrielles organisées par le chargé de mission Veille sociale du SIAO- Hérault,
- Webinaire « Les impacts de la loi du 27 juillet 2023 pour la prévention des expulsions »,
- Webinaire organisé par la Caisse d'Allocations Familiales concernant le dispositif d'aide d'urgence aux femmes victimes de violences conjugales,
- Journée de formation organisée par l'URIOPSS « Logement d'Abord : quelles ressources pour la santé et l'autonomie des personnes en situation de précarité ? »,
- Participation à un colloque, organisé par le Centre Hospitalier de Montfavet, la Ville d'Avignon et le Conseil Local de Santé Mentale, « Accompagner l'habiter, entre rue et logement ». Les échanges ont permis d'aborder les thématiques suivantes : clinique de l'exclusion, addictions, clinique de la désocialisation, en lien étroit avec l'accompagnement orienté vers le rétablissement. La restitution de l'étude « Le Logement d'Abord, saisi par ses destinataires », a offert un éclairage précieux sur l'impact de ces dispositifs du point de vue des bénéficiaires,
- Participation à des visioconférences organisées et animées de façon tournante par les coordinateurs Logement d'Abord de territoires de mise en œuvre accélérée (notamment Paris, Lyon, Toulouse, Aix-Marseille, Montpellier, etc.),
- Rencontre avec une partie de l'équipe du dispositif Un Chez-soi d'Abord.

3.2. Dispositif Bail d'Abord

Déployé depuis la fin 2019, 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, 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, ISSUE membre de GAMMES, L'Avitarelle, ADAGES – Maison du Logement et GESTARE. Dans chacune d'entre elles, une équipe est dédiée, composée d'1,5 Equivalent Temps Plein, pour l'accompagnement de 12 ménages logés dans le dispositif.

Le dispositif s'appuie sur la mobilisation des partenaires, tant orienteurs des publics que bailleurs sociaux. Dans une logique de lisibilité du dispositif (suivi des modalités de mise en œuvre et perspectives d'évolution), des temps d'échanges sont régulièrement proposés aux uns et aux autres, favorisant ainsi le maintien des liens partenariaux. Ainsi, en 2024, deux réunions ont été organisées par la Métropole, à destination des bailleurs du territoire, et avec la participation de la Plateforme Logement d'Abord. Par ailleurs, deux temps spécifiques à la mise en œuvre du partenariat avec l'AIVS ont été organisés.

Également, la Plateforme a animé trois temps de visioconférences à destination des partenaires orienteurs vers le dispositif et s'est également mise à disposition de ces derniers pour l'organisation de rencontres avec les équipes. Ainsi, un temps d'échange dédié aux équipes du Samu Social et d'AGIR 34 a pu être organisé en 2024.

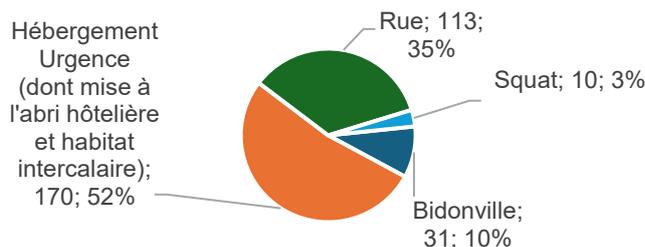
Le schéma ci-dessous reprend synthétiquement le processus d'orientation des ménages et les spécificités inhérentes au dispositif Bail d'Abord.



a. Profil des candidats

Comparativement à 2023, le nombre de dispositifs orienteurs vers le Bail d'Abord a augmenté cette année (+7). Il en est de même pour le nombre de demandes enregistrées, en attente de proposition de logement au 31 décembre : près de 30% d'augmentation.

Lieu de vie des ménages au moment de la demande



La répartition des lieux de vie des ménages orientés, au moment de leur demande, reste dans des proportions équivalentes à l'année précédente.

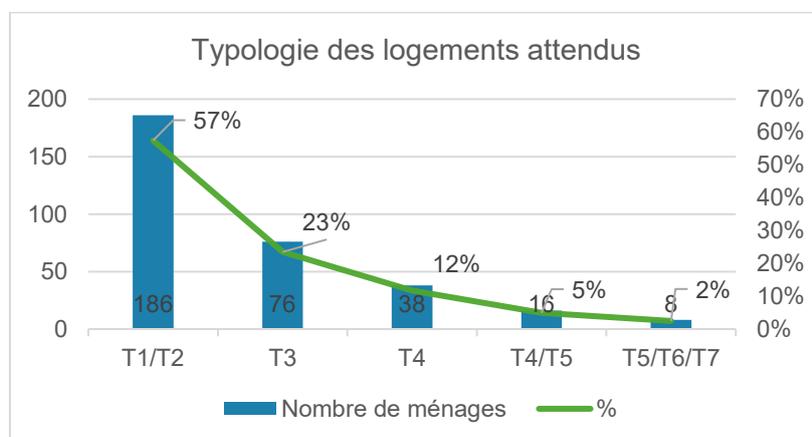
En revanche, les ressources principales des candidats, présentées ci-dessous, ont légèrement évolué. Ainsi, davantage de candidats

bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active sont orientés et en attente d'une proposition de logement (+9 points de %), et une diminution des ménages en emploi est à noter (-9 points).

Ressources principales des ménages, à l'entrée	Nombre	En %
Activité	7	32%
Allocation Adulte Handicapé	5	23%
Allocation chômage	3	14%
Retraite	3	14%
Revenu de Solidarité Active	4	18%

Les ménages unipersonnels représentent 55% des candidatures transmises. En ajoutant leurs demandes à celles des couples sans enfant, 57% des demandeurs sont en attente d'un logement de petite typologie (T1/T2).

Au global, 80% des demandes correspondent à des typologies intermédiaires, jusqu'au T3. Si cela correspond globalement à la réalité du parc de logements sociaux sur le territoire, le manque de logements disponibles pour les ménages à plus grandes composition familiale reste notable. Ainsi, le nombre de ménage en attente d'un logement de type 4 *a minima* pour se loger dans les conditions réglementaires et conformes aux chartes d'attributions des bailleurs (références de la sur- ou sous-occupation) s'élève à 19% des demandes transmises, soit 62 ménages.



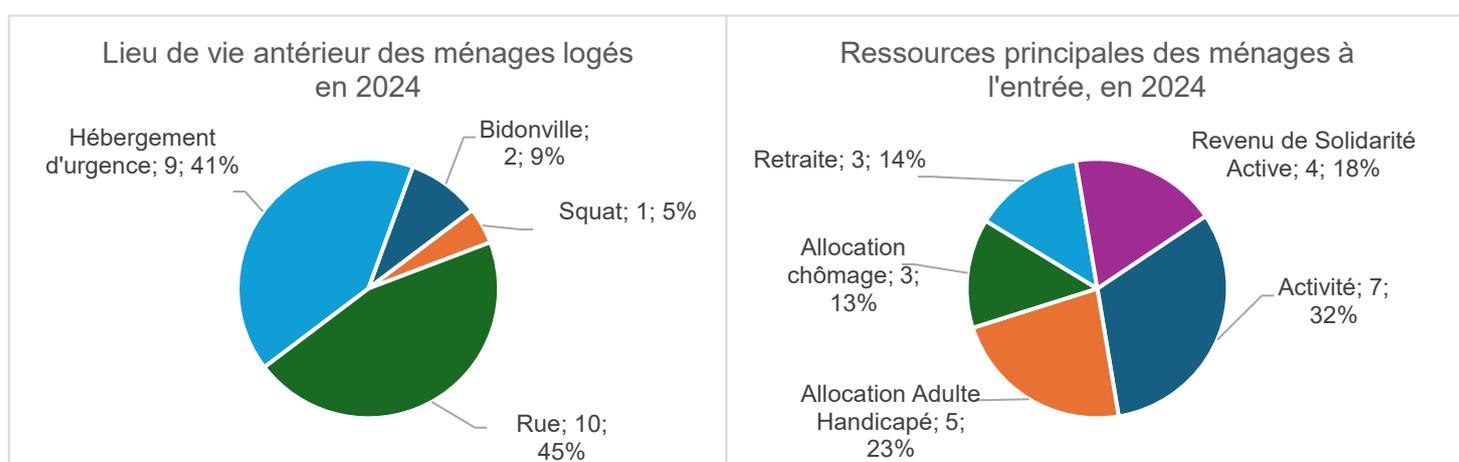
b. Accès au logement

Profil des ménages entrés en logement en 2024 :

En 2024, 22 nouveaux ménages ont intégré un logement dans le cadre du Bail d'Abord. Cela correspond à 43 personnes, dont 27 adultes et 19 enfants, et porte le nombre global de ménages logés, depuis le début du dispositif, à 164, soit 318 personnes, 203 adultes et 118 enfants.

Pour la première année depuis les débuts du dispositif, l'objectif de permettre l'accès à un logement, pour moitié à des ménages issus des dispositifs d'hébergement et pour moitié à des ménages sans hébergement, est atteint. En effet, en 2024, 59% des ménages logés étaient dépourvus de solution d'hébergement : en situation de rue, en squat ou en bidonville.

Par ailleurs, l'ensemble des ménages logés disposaient, à leur entrée, de ressources effectives.



Logements proposés par les bailleurs :

Chaque année, les bailleurs sociaux sont incités à mobiliser une partie de leur parc afin de permettre un accès aux logements dans le cadre du Bail d'Abord. Plus récemment, en 2023, la mobilisation du parc de logement privé a été effective grâce au partenariat conclu avec l'Agence Immobilière à Vocation Sociale du territoire, portée par Habitat et Humanisme – Gestion Occitanie.

Un objectif annuel, déterminé par la Métropole, fixe le nombre de logements à mobiliser, par bailleur, pour le dispositif du Bail d'Abord. Au global, l'objectif n'a jamais été atteint. Néanmoins, cette année 2024 aura été marquée par une diminution conséquente du nombre de propositions reçues (37 logements en 2023).

	Objectif 2024	Passages en CALEOL conduisant à attribution	% d'atteinte de l'objectif
TOTAL Bailleurs sociaux	50	26	52%
AIVS H&H GO - Parc privé	4	3	75%
TOTAL	54	29	54%

Sur le parc social, 25 logements différents ont été proposés par les bailleurs sociaux. Cela a conduit à 26 passages en Commission d'Attribution des Logements et d'Occupation des Logements (CALEOL) avec attribution du logement (un ménage s'étant désisté après accord de la CALEOL).

Sur le parc privé, un logement a été mis à disposition par l'AIVS. Plusieurs candidatures ont été transmises mais n'ont pas abouti : 3 refus de la part des candidats et/ou de l'opérateur d'accompagnement après visite du logement et 1 désistement avant passage en commission. Faute de candidature aboutie, l'AIVS a repris le logement au bénéfice d'un autre dispositif.

En 2024, une réflexion a été menée sur la mobilité des locataires. Constatant la nécessité, dans certaines situations, d'envisager un changement de logement, une réflexion préalable a été menée par la Métropole, avec la Plateforme Logement d'Abord, et présentée aux équipes de Direction lors d'un groupe de travail, en mai 2024. Les situations dans lesquelles une demande pouvait être formulée ont été identifiées et une procédure a été mise en place et communiquée aux équipes d'accompagnement.

Ainsi, cette année, 3 locataires ont bénéficié d'une mobilité. Toutes ont eu lieu dans un contexte de difficultés rencontrées par les ménages, compromettant le maintien dans le logement, sans pour autant remettre en question leur souhait de se maintenir en logement. Un travail réalisé par les équipes d'accompagnement a permis de reconstruire, avec chacun des ménages concernés, un projet d'habitat, de réaffirmer leur engagement à respecter les 3 impératifs du locataire (paiement du loyer, entretien du logement, jouissance paisible) et de soutenir la démarche de changement de logement.

Les 25 logements pour lesquels des baux ont été contractualisés (22 nouveaux ménages et 3 mobilités) se répartissent comme suit :

Typologie	Nombre	Loyer moyen	
T1/T2	17	402 €	Aucun logement de type T5 ou plus n'a jamais été proposé dans le cadre du Bail d'Abord depuis ses débuts
T3	6	502 €	
T4	2	844 €	

c. Accompagnement des ménages logés

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2024, 82 ménages ont été accompagnés, correspondant à 156 personnes (103 adultes et 56 enfants).

Au 31 décembre, 56 ménages sont accompagnés depuis 16 mois en moyenne. 22 ménages sont présents depuis une durée inférieure à 12 mois ; les autres bénéficient d'une prolongation de leur accompagnement :

- 12 sont présents depuis une durée comprise en 12 et 18 mois (21%),
- 7 depuis une durée comprise entre 18 et 24 mois (12%),
- 15 depuis une durée supérieure à 24 mois - valeur maximale : 52 mois (27%).

26 ménages sont donc sortis du dispositif en cours d'année, correspondant à :

- 21 glissements de baux : durée moyenne d'accompagnement au moment du glissement en 2024 de 17,83 mois (17,15 au global, depuis le début du dispositif),
- 2 départs volontaires, en moyenne après 33,5 mois d'accompagnement,
- 1 réorientation vers une pension de famille, après 13,53 mois d'accompagnement,
- 1 expulsion locative, 46,67 mois après la signature du bail initial,
- 1 décès.

Association	Nombre de ménages accompagnés en 2024	Nombre de ménages accompagnés au 31/12	Durée moyenne d'accompagnement des ménages présents au 31/12 (mois)	Nombre de glissements de baux en 2024	Durée moyenne d'accompagnement au glissement (mois)
Restaurants du Cœur	16	10 dont 1 ML**	12,81	6	15,26
Gammes	15*	11 dont 1 ML	16,81	2	13,82
L'Avitarelle	18	9	15,55	7	19,87
Adages	17	13 dont 3 ML	18,69	3	19,00
Gestare	17	13 dont 2 ML	15,33	3	19,70

* Un même ménage, ayant bénéficié d'une mobilité de logement, a été accompagné par deux associations distinctes.

** Mesure libre : 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 ou aboutissement d'une démarche de divorce – 4 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)

d. Instances inter-équipes

Pour soutenir les équipes face aux évolutions profondes des pratiques induites par les principes du Logement d'Abord¹³, des espaces d'échange inter-équipes sont régulièrement mis en place. Ceux-ci incluent des commissions de suivi, des groupes d'analyse des pratiques professionnelles mensuels, des groupes de travail ainsi que des temps de formation dédiés.

Ainsi, en 2024, 12 commissions de suivi ont été organisées, en présence de l'ensemble des équipes, la Métropole, et la Plateforme Logement d'Abord.

En fin d'année 2023, une réflexion sur le contenu et l'organisation de ces temps de commissions avait conduit à un remodelage de l'ordre du jour des commissions et de l'utilisation des outils de suivi. Ces changements ont été mis en œuvre dès janvier 2024 mais n'ont pas permis un retour satisfaisant. Aussi, en fin d'année, les équipes d'accompagnement ont proposé un nouveau format pour les commissions de suivi en 2025, privilégiant les temps individuels, association par association.

¹³ 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.

Également, en 2024, ont eu lieu :

- 10 séances d'analyse des pratiques professionnelles dont une journée complète sur l'intervention en contexte de violences conjugales,
- Une rencontre avec des partenaires de l'association AREA, intervenant sur certains bidonvilles du territoire,
- Deux groupes de travail visant la mise à jour des outils et leur traduction en langue étrangère (travaux suspendus),
- Un groupe de travail sur les actions collectives,
- Un groupe de travail, avec les équipes et des locataires, pour réactualiser la charte d'accompagnement Logement d'Abord, initialement rédigée en 2019. Dans la continuité, deux groupes de travail ont eu lieu visant la création d'une charte des locataires (travaux en cours).

L'année 2024 aura également été placée sous le signe de la réduction des risques et des dommages en addictologie. Plusieurs temps de formations et de rencontres ont été impulsés afin de renforcer les compétences des équipes et des locataires, d'aider les équipes à se sentir plus légitimes dans l'accompagnement des situations complexes liées aux addictions, tout en favorisant une compréhension partagée et une approche harmonisée des problématiques rencontrées.

Ainsi, en début d'année, les équipes ont été invitées à participer à une demi-journée de formation sur cette thématique, organisée par le médecin coordinateur du SIAO-Hérault, et animée par le Dr Donnadiou Hélène. En complément, l'équipe a invité, pour une après-midi d'échanges, le Dr Leglise Yves. Enfin, à partir de septembre, l'équipe a bénéficié du parcours de sensibilisation, dans le cadre du dispositif FRRAP – Former | Réduire les risques | Accompagner | Prévenir, porté par le Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques pour Usagers de Drogues AXESS du Groupe SOS. Quatre journées de sensibilisation ont été réalisées, complétées par des temps de « fabrique de la pratique », dédiés à l'étude de situations plus spécifiques, en individuel ou collectif.

Enfin, en 2024, de nouveaux temps de réunion ont été organisés sous l'impulsion de la Métropole avec les Directions des équipes. Trimestriellement, ces réunions ont pour objet de présenter les évolutions du dispositif, mettre en réflexion et en discussion des points possibles d'évolution (comme la mobilité des locataires, par exemple), rappeler les attendus en termes de suivi administratif et de pratiques professionnelles. La dernière réunion de 2024 s'est déroulée en présence des équipes d'accompagnement et a eu pour objet la présentation d'un appel à candidatures, visant la création d'une équipe unique Bail d'Abord, à partir de septembre 2025.

3.3. Axe Santé

a. Fiche de poste de l'infirmière

Activités auprès des personnes accompagnées

- Evaluation globale de la situation afin d'élaborer le projet de soin avec les personnes, qui favorisera leur qualité de vie au sein de leur logement.

- Orientation, coordination du parcours de soins, en cohérence avec l'accompagnement social et dans le respect du principe de non-substitution du droit commun.
- Actions de sensibilisation sur les questions de santé, favorisant la promotion de la santé qui sont aujourd'hui réalisées de manière individuelle mais que nous envisageons sous forme d'ateliers collectifs.

Ces actions permettent d'initier ou de poursuivre ce qui est entrepris dans le domaine de la santé somatique et / ou psychique.

Activités auprès des équipes du Bail d'Abord

- Constitution d'une fonction de référence santé auprès des différents opérateurs engagés dans les accompagnements Logement d'Abord.
- Travailler en lien avec les différents partenaires.
- Mise en œuvre d'actions de prévention et structuration de relations avec les services médicaux, sociaux et administratifs.
- Soutien, concertation et conseils des équipes.
- Présence auprès des équipes sur une journée par roulement auprès des cinq opérateurs et à la demande.

L'infirmière doit ainsi articuler ses missions au sein de la Plateforme Logement d'Abord avec les attentes et besoins des personnes accompagnées, tout en prenant en compte les exigences des différents acteurs impliqués dans leur suivi.

Mission de veille sanitaire

L'objectif est d'établir un premier contact avec chaque ménage dans les semaines suivant la signature de leur « Bail d'Abord », puis à nouveau à six mois et avant le glissement de bail. Ces rencontres permettent d'évaluer de manière globale, avec les locataires, l'évolution de la prise en compte de leur santé au cours de leur première année d'installation.

Depuis cette année, le travail collaboratif s'est intensifié avec le médecin du SIAO-Hérault. Une collaboration a également été établie avec le CODES34, un partenaire qui a fourni des outils et des ressources adaptées pour organiser des ateliers de santé répondant aux besoins spécifiques du public accompagné.

Le SIAO-Hérault constate un besoin de liens et de coordination entre les différents acteurs du social et du sanitaire, afin d'améliorer l'accompagnement des personnes, dans une démarche axée sur le rétablissement et le renforcement du pouvoir d'agir. C'est dans ce contexte que l'infirmière est intégrée à la réflexion sur l'organisation d'une journée départementale d'interconnaissance. Cet événement répond aux objectifs du PRAPS 2023-2028, visant à garantir à tous un accès à une prise en charge adaptée aux besoins de santé sur l'ensemble des territoires. Cette journée est coorganisée par le SIAO-Hérault, le DAC, la Métropole, l'ARS et la DDETS.

Missions transversales

Participation aux réunions et aux Analyses de Pratiques Professionnelles avec l'Equipe Mobile Santé Précarité de l'association Adages Regain : l'équipe de Santé Globale est composée de

collègues infirmières, d'un travailleur social de soutien aux situations complexes, d'un médecin et d'une cheffe de service qui permet un croisement des nouvelles informations, d'apporter des réponses adaptées en fonction des besoins remontés à l'Agence Régionale de Santé et autres partenaires de santé.

Rencontres avec les locataires

Lors de la programmation des rendez-vous, l'infirmière prévoit des plages horaires flexibles dans son emploi du temps, où la durée de la rencontre dépend du contenu des échanges. De plus, offrir la possibilité d'un accompagnement physique lors des rendez-vous médicaux représente une part significative dans l'emploi du temps.

Adoptant une double approche – le rétablissement et la réduction des risques et des dommages – l'infirmière accompagne les locataires dans la gestion de leur santé, qu'elle soit physique, mentale ou liée à des addictions.

L'approche de rétablissement repose sur la conviction que chaque personne possède les ressources nécessaires pour mener une vie épanouissante. Elle s'appuie sur des principes fondamentaux tels que l'espoir, l'autodétermination et la résilience ; il s'agit de valoriser leurs compétences plutôt que leurs difficultés.

En complément, l'approche de réduction des risques et des dommages vise à limiter les conséquences négatives des comportements à risque, sans imposer l'abstinence comme objectif immédiat.

Il s'agit de démarches pragmatiques et bienveillantes, respectant le rythme et les choix des locataires. Un aspect essentiel de ces approches est la reconnaissance du libre arbitre des individus. Chaque locataire a la liberté de refuser les soins, un choix qui doit être respecté sans jugement. L'accompagnement repose ainsi sur une posture d'écoute et de bienveillance, favorisant le maintien du lien et la confiance.

b. Quelques données

Parmi les 156 personnes en file active, l'infirmière a pu rencontrer **64 personnes** au cours de l'année, toutes ayant donné leur consentement pour cet échange. 62.5% d'entre elles sont des hommes ; 37.5% des femmes.

En comparaison, 94 personnes avaient été rencontrées en 2023. Cette diminution s'explique notamment par un nombre de logements attribués moins important cette année, ainsi que par la grande variabilité des compositions familiales. De plus, il convient de noter que deux familles nombreuses (composées respectivement de 7 et 6 personnes) n'ont pas été rencontrées, ce qui influence également le nombre total d'entretiens réalisés.

De plus, de nombreuses personnes déjà rencontrées l'année précédente n'ont pas exprimé le besoin d'un nouvel entretien. D'autres ont été revues à leur demande ou suite à l'interpellation des équipes.

Enfin, malgré les journées d'immersion organisées toutes les cinq semaines, les cinq équipes d'accompagnement ne parviennent pas toujours à présenter l'ensemble des familles de manière systématique.

Par ailleurs, nous échangeons régulièrement sur la manière dont les équipes introduisent la présence de l'infirmière aux ménages, dans l'objectif d'assurer une approche adaptée et de faciliter l'adhésion des personnes à cette offre d'accompagnement en santé. Toutefois,

certaines équipes ne présentent pas systématiquement les familles lorsqu'elles ne perçoivent pas de problématique de santé évidente. Cette approche peut entraîner des difficultés par la suite, car des enjeux de santé peuvent émerger au cours de l'accompagnement. Dans ces situations, l'introduction tardive de l'infirmière auprès des ménages s'avère plus complexe et peut freiner l'instauration d'une relation de confiance.

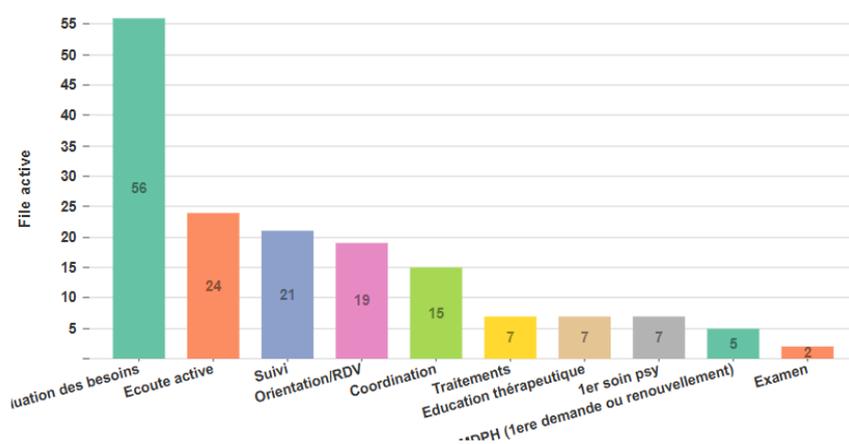
Par ailleurs, la présence de l'infirmière permet de faciliter le lien avec les différents professionnels de santé du droit commun, tels que les médecins traitants, les médecins spécialistes, les structures médicales et médico-sociales. Sa spécificité permet de réaliser de la **prévention**, de la **réduction des risques**, de la **promotion de la santé**, de l'**éducation thérapeutique personnalisée** ou de la **coordination des interventions des professionnels de santé**.

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. Les premiers à le faire sont, le plus souvent, des familles avec enfants, à cause des petits maux du quotidien.

Médecin traitant *	Nb	%
Oui	50	78.1 %
Non	14	21.9 %
Total	64	100 %

L'analyse de la **répartition des différents types de consultations** réalisées montre que l'accompagnement des locataires comprend une diversité d'actions, allant de l'évaluation des besoins des personnes, à l'orientation, en passant par un suivi régulier pour certains.

Type	Nb	%
Evaluation des besoins	56	81.2 %
Ecoute active	24	34.8 %
Suivi	21	30.4 %
Orientation/RDV	19	27.5 %
Coordination	15	21.7 %
Traitements	7	10.1 %
Education thérapeutique	7	10.1 %
1er soin psy	7	10.1 %
Suivi dossier MDPH (1ere demande ou renouvellement)	5	7.2 %
Examen	2	2.9 %
Nombre de consultations concernées	69	
Total des valeurs	163	

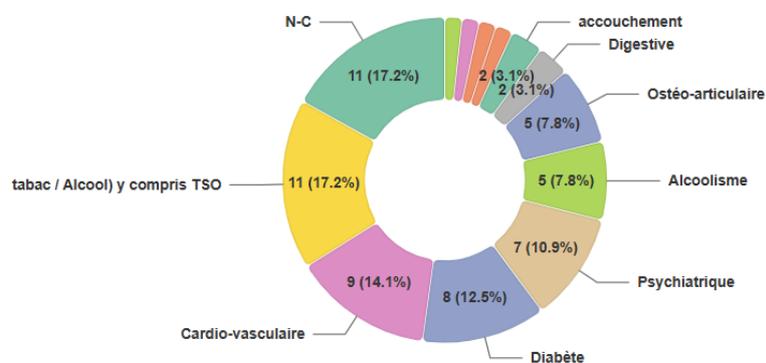


La notion de « suivi », qui concerne 21 personnes, correspond à des personnes qui ont été rencontrées au moins trois fois. La répartition selon la fréquence est la suivante :

- Plus de 3 rencontres : 4 personnes
- Plus de 6 rencontres : 4 personnes
- Plus de 10 rencontres : 12 personnes
- Plus de 15 rencontres : 1 personne

La répartition des pathologies principales rencontrées parmi les 64 personnes concernées est la suivante :

Pathologie principale *	Nb	%
N-C	11	17.2 %
Addictions (hors tabac / Alcool) y compris TSO	11	17.2 %
Cardio-vasculaire	9	14.1 %
Diabète	8	12.5 %
Psychiatrie	7	10.9 %
Alcoolisme	5	7.8 %
Ostéo-articulaire	5	7.8 %
Digestive	2	3.1 %
accouchement	2	3.1 %
Lié à grossesse	1	1.6 %
Cancer	1	1.6 %
Dermathologique	1	1.6 %
insuffisance hépatique	1	1.6 %
Total	64	100 %



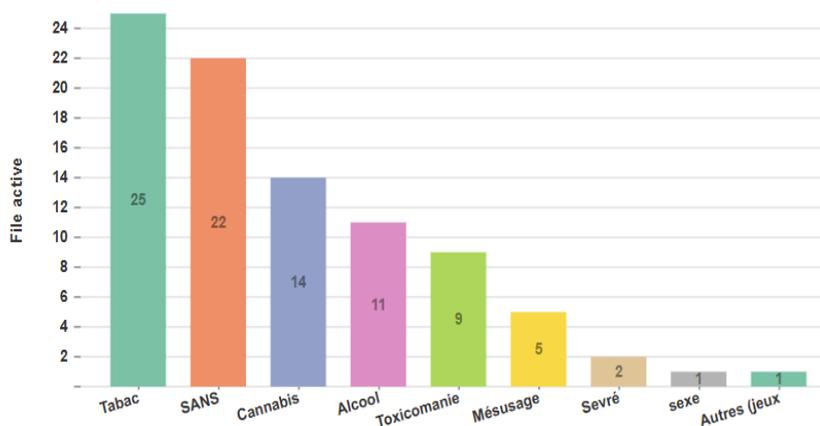
Les addictions et les maladies chroniques (cardio-vasculaires, diabète, psychiatrie) sont des problématiques de santé majeures présentes chez les bénéficiaires, nécessitant un accompagnement spécifique et renforcé. NC signifie « Non concerné », c'est-à-dire les personnes ne présentant pas de pathologie prégnante ou déclarée lors des rencontres.

c. Les addictions

Cette année, la question de l'autonomie dans l'accès aux soins ne sera pas abordée comme les années précédentes. L'attention sera plutôt portée sur les pathologies fréquemment rencontrées : les addictions.

Celles-ci ont été identifiées, par les équipes d'accompagnement, comme un frein majeur à l'accompagnement, tant dans la relation avec les locataires que dans le maintien dans le logement. Cette thématique constitue ainsi le fil rouge des formations proposées tout au long de l'année 2024, avec pour objectif de mieux outiller les équipes et d'adapter les stratégies d'accompagnement.

addictions	Nb	%
Tabac	25	39.1 %
SANS	22	34.4 %
Cannabis	14	21.9 %
Alcool	11	17.2 %
Toxicomanie	9	14.1 %
Mésusage	5	7.8 %
Sevré	2	3.1 %
sexe	1	1.6 %
Autres (jeux)	1	1.6 %
Nombre de personnes concernées	64	



Le **tabac** est l'addiction la plus répandue, touchant 39,1 % des personnes concernées (25 individus sur 64). Cela suggère que le tabagisme est une problématique majeure dans la population étudiée.

Le **cannabis** (21,9 %) et **l'alcool** (17,2 %) suivent, représentant des enjeux importants en matière de santé publique et de soutien à la réduction des risques.

La **toxicomanie** (14,1 %) et le **mésusage de substances** (7,8 %) nécessitent également une attention particulière, car elles impliquent souvent des risques plus élevés pour la santé et la stabilité des personnes accompagnées.

La prédominance du tabac et du cannabis pourrait refléter des habitudes de consommation courantes dans la population générale, mais le recours à ces substances peut aussi se révéler être un mécanisme d'adaptation aux conditions de vie précaires.

Il en est de même pour l'alcool. Un quart des locataires (soit 16 des personnes rencontrées) est concerné par l'usage à risque ou nocif d'alcool. Cette situation souligne l'importance d'un accompagnement renforcé pour la prévention et la réduction des risques en alcoologie.

26,6% des individus déclarent une consommation à risque ou nocive de substances psychoactives, indiquant une problématique importante qui pourrait nécessiter un suivi spécifique.

Sur l'échantillon des personnes rencontrées, 8 bénéficient d'un traitement de substitution aux opiacées et 5 d'entre elles déclarent poursuivre leurs consommations actives.

Ces éléments soulignent la nécessité de renforcer l'accompagnement individualisé, en ciblant spécifiquement les personnes sous substitution qui maintiennent une consommation active. Il est essentiel de leur proposer un suivi plus adapté, tout en les sensibilisant aux avantages de la substitution et aux solutions alternatives disponibles. Cette approche favorise une meilleure adhésion à leur parcours de soin.

d. Enjeux et recommandations

Certains publics présentent une réticence à s'engager dans un parcours de soins, souvent en raison d'expériences passées négatives avec le système de santé, d'un manque de confiance envers les institutions ou encore de freins psychologiques liés à leur parcours de vie. Le défi réside dans la mise en place d'approches adaptées aux besoins spécifiques de chacun, en matière de santé physique et mentale. L'accompagnement dans le cadre du Bail d'Abord repose sur une approche **individualisée et globale**, qui intègre la gestion des addictions, la réduction des risques, la promotion du bien-être psychique et la coordination des soins, garantissant ainsi une prise en charge cohérente et adaptée à des parcours de vie parfois complexes.

Le lien étroit entre **logement, santé et bien-être** constitue un socle essentiel pour la réinsertion sociale et la réduction des inégalités d'accès aux soins. La collaboration entre les services de santé et les professionnels de l'accompagnement est donc cruciale pour assurer un accès équitable aux soins, indépendamment des parcours de vie des personnes accompagnées.

Pour renforcer et améliorer l'accompagnement, plusieurs perspectives et recommandations sont envisagées :

- Renforcement de la **prévention et de l'éducation à la santé**, pour les professionnels et les locataires ;
- **Repérage précoce et suivi renforcé** : Identifier les comportements à risque avant qu'ils ne deviennent problématiques et assurer un suivi régulier des locataires ;
- Favoriser **l'accès aux soins et l'adhésion aux traitements** ;
- Des ateliers collectifs et la création d'outils adaptés pour **sensibiliser les locataires aux enjeux de santé** et pour adopter des comportements favorables à leur bien-être ;
- **Amélioration de la coordination et de la communication interprofessionnelle** : Les temps de commission de suivi mensuelle jouent un rôle essentiel dans l'analyse des liens entre les problématiques de santé et les difficultés rencontrées, identifiées par les équipes. Des divergences d'interprétation peuvent apparaître, mettant en évidence la nécessité d'harmoniser les points de vue, pour garantir une prise en charge cohérente et adaptée ;
- **Poursuivre des offres de formation** : La formation continue des professionnels est essentielle pour renforcer leurs compétences face aux problématiques complexes rencontrées, notamment en matière d'addictions et de santé mentale ;
- Renforcement **des collaborations avec les structures de santé locales** ;
- **Outil de suivi sécurisé et structuré** : L'adoption d'un logiciel sécurisé intégrant les volets sociaux et médicaux permettrait d'améliorer la coordination entre les acteurs, de garantir un suivi optimisé des locataires et de respecter les normes de confidentialité des données. Cet outil structurerait l'organisation des suivis et renforcerait la collaboration interprofessionnelle.

Vignette clinique

Monsieur L., 41 ans, a vécu une vingtaine d'années à la rue à la suite d'une rupture des liens familiaux dont les circonstances restent floues. Ses addictions ont également joué un rôle majeur dans sa "descente aux enfers". Sa famille, résidant dans le nord-est de la France, entretient aujourd'hui des contacts limités avec lui. Il mentionne parfois des appels reçus de son père, sans s'étendre davantage sur le sujet.

L'entrée dans le dispositif "Bail d'Abord" et les difficultés rencontrées : Locataire du dispositif Bail d'Abord, Monsieur L. exprimait un profond mal-être dans son logement, affirmant qu'il avait du mal à s'adapter à cet environnement et qu'il "n'était pas si mal dans la rue". Les échanges avec l'équipe d'accompagnement ont permis de mettre en évidence des troubles psychiques latents ainsi qu'une consommation massive d'alcool, contribuant à ses difficultés d'adaptation.

Mise en place d'un accompagnement intensif et personnalisé : Face à cette situation, un accompagnement soutenu a été déployé afin d'instaurer une relation de confiance et d'identifier ses besoins spécifiques. Plusieurs axes d'intervention ont été développés :

- Soutien psychologique et médical : Une orientation vers une consultation en psychiatrie a été proposée en prenant en compte ses appréhensions et en l'accompagnant progressivement dans cette démarche.

- Présence et accompagnement physique : À sa demande, un accompagnement physique régulier a été organisé pour ses rendez-vous médicaux.
- Maintien du lien : Des suivis hebdomadaires ou bimensuels ont été instaurés afin d'assurer un soutien continu et d'adapter les interventions.
- Structuration du quotidien : Une routine a été mise en place avec des prises de nouvelles en début de semaine et des rencontres matinales, souvent à son domicile, où l'infirmière lui apporte un thermos de café, un geste particulièrement apprécié par Monsieur L.
- Encouragement à l'engagement dans son parcours : Lorsqu'il ne se rend pas à ses rendez-vous médicaux, ces moments d'échange permettent de le rassurer et de favoriser une dynamique de prise en charge.

Défis et perspectives : En parallèle, Monsieur L. a dû faire face à certaines obligations judiciaires. Le travail en amont réalisé avec l'équipe lui a permis d'exprimer de nouveaux projets pour son avenir. Toutefois, des difficultés persistent, notamment en lien avec sa consommation d'alcool et la prise irrégulière de son traitement prescrit. L'équipe reste vigilante et continue d'adapter l'accompagnement en fonction de son état, de son engagement dans le parcours de soins et du respect de ses obligations en tant que locataire.

Bilan et réflexion : L'histoire de Monsieur L. illustre la complexité des parcours de réinsertion sociale, marqués par des avancées et des défis persistants. Cette situation met en lumière l'importance de l'accès au logement comme premier levier vers un mieux-être global. D'ailleurs, Monsieur L. a pu exprimer : "Je suis bien chez moi".

Cependant, le chemin reste incertain et le maintien dans le logement demeure un défi constant. Cette situation rappelle que l'accompagnement ne se limite pas à une simple mise à l'abri, mais implique un suivi attentif et adapté aux réalités et aux besoins de la personne concernée.

3.4. Participation et implication des publics

Un des axes essentiels des missions de la Plateforme Logement d'Abord repose sur l'engagement actif et la participation des personnes concernées. Dans le cadre du Bail d'Abord, cela se traduit par le développement d'une dynamique collective, fondée sur l'implication et la mobilisation des équipes d'accompagnement, en lien direct et régulier avec les ménages logés.

a. Propositions et animation d'actions collectives régulières

Les « Petits-déjeuners du Logement d'Abord », organisés de manière trimestrielle, sont des moments clés dans l'impulsion d'une synergie de groupe au sein du dispositif et permettent une rencontre de l'ensemble des personnes concernées et des équipes, dans un climat convivial. Ils ouvrent la possibilité d'échanger autour des souhaits et projets des locataires, de réfléchir et proposer des actions à venir et présenter les actions de certains partenaires.

C'est dans ce contexte qu'ont été développés des ateliers « Santé d'Abord ». Deux ateliers ont été proposés et animés par l'infirmière de la Plateforme et le médecin du SIAO-Hérault :

- Un atelier abordant les accidents domestiques et les gestes de premiers secours, qui visait à sensibiliser les locataires aux risques domestiques et aux premiers gestes d'urgence. À cette occasion, des supports d'information, notamment des flyers répertoriant les contacts des différents services d'urgence, ont été distribués.
- Un atelier sur la gestion du diabète qui portait sur les bonnes pratiques d'hygiène de vie, avec un accent particulier sur l'alimentation équilibrée, l'activité physique adaptée et la gestion du stress. Il a également permis de rappeler l'importance du suivi médical régulier et de la prévention des complications liées au diabète.

De plus, c'est à la suite de consultations des locataires lors de petits-déjeuners qu'un partenariat a été consolidé avec le musée Fabre. La convention, signée entre le musée et le SIAO- Hérault, a permis d'ouvrir cette action aux ménages mis à l'abri à l'hôtel par le 115 et accompagnés par les équipes du SIAO- Hérault. Ainsi, en 2024, 3 visites guidées du musée ont eu lieu (deux de l'exposition permanente et une de l'exposition temporaire) ; une quatrième visite est d'ores et déjà programmée pour janvier 2025 et sera dédiée aux familles avec enfant(s).

Tout au long de l'année, d'autres activités ont été organisées plus directement par les équipes d'accompagnement, à destination des locataires du Bail d'Abord : ciné-débat, soirée pétanque, sortie vélo, etc.

b. Valorisation des compétences et du savoir expérientiel individuel

En 2024, l'ensemble des locataires du Bail d'Abord a été invité à participer à diverses instances, valorisant ainsi leurs compétences et savoir expérientiel individuel.

Deux d'entre eux ont, dans ce cadre-là, participé à une journée de formation « Introduction au logement d'Abord ».

Des locataires ont également été invités à réfléchir avec les équipes sur la mise à jour de la charte d'accompagnement. Sur la base des échanges qui ont eu lieu pendant le groupe de travail, la Métropole et la Plateforme Logement d'Abord ont rédigé une proposition de charte actualisée. Dans la continuité, l'idée de rédiger une charte des locataires est apparue. Deux nouveaux groupes de travail ont été organisés, avec les locataires, les équipes, et la Plateforme. En amont, un questionnaire, rédigé par la Plateforme, avait été transmis aux locataires pour support aux échanges. Un projet de charte a été rédigé par la Plateforme et est, fin 2024, en attente de validation par les participants.

Perspectives 2025

L'appel à candidatures, publié en octobre 2024 et visant la création d'une équipe Bail d'Abord conduira, en 2025, à une évolution structurelle du dispositif, à partir du mois de septembre.

Dans cet intervalle, l'accompagnement des ménages et les liens entre les équipes et la Plateforme Logement d'Abord se maintiendront.

Néanmoins, un gel des propositions de logement sera opéré, d'avril à août inclus, permettant d'organiser la transition entre les équipes actuelles et celle à venir.

La nouvelle organisation impactera également le périmètre et les missions des postes de la Plateforme Logement d'Abord. En effet, certaines des missions aujourd'hui assurées par la chargée de mission de la Plateforme basculeront vers un poste d'encadrement de l'équipe Bail d'Abord. Également, la répartition de la charge de travail de l'Infirmière pourrait être recalibrée, en fonction de la proposition qui sera retenue par les financeurs.

Dès la fin 2024, des échanges ont été organisés, à l'initiative de la Métropole, pour penser les missions de la Plateforme de demain. Des arbitrages seront rendus courant 2025.

IV. LES MISSIONS TRANSVERSALES

1. Système d'Information et Observation sociale

1.1. Système d'information (SI-SIAO)

La DIHAL poursuit l'amélioration du SI-SIAO à travers plusieurs chantiers d'évolutions structurelles et en proposant également de nombreuses corrections au logiciel existant. Ainsi, pas moins de 9 nouvelles versions ont été installées au cours de l'année, dont les notes de versions sont accessibles sur la base de connaissance du Si-SIA¹⁴.

En 2024, plusieurs modules structurants ont été initiés :

- **Module Offre :**

Constatant une gestion de l'offre via le logiciel peu efficiente et chronophage, la DIHAL a fait le choix de repartir de zéro pour proposer un nouvel outil de pilotage opérationnel. En 2024, le temps 1 de ce module a consisté au recensement des entités et dispositifs présents sur chaque département par les DDETS et les SIAO.

- **Module Evaluations :**

En réponse à l'instruction du 31 mars 2022, les évaluations flash et approfondies seront intégrées au SI-SIAO. En 2024, plusieurs ateliers ont eu

¹⁴ <https://basedeconnaissances.sisiao.dihal.gouv.fr/support/notes-versions-tickets-evolutions-correctifs-si-siao>

cours pour échanger sur le contenu de ces évaluations (exploration métier), ayant abouti au choix de l'utilisation de la grille ETHOS adaptée et simplifiée pour saisir les caractéristiques liées aux situations et cibler les éléments liés aux parcours résidentiels et aux besoins en accompagnement. Ces éléments ont fait l'objet de tests utilisateurs (coordinateurs 115 et travailleurs sociaux) en fin d'année 2024.

- **Module Modernisation du 115 :**

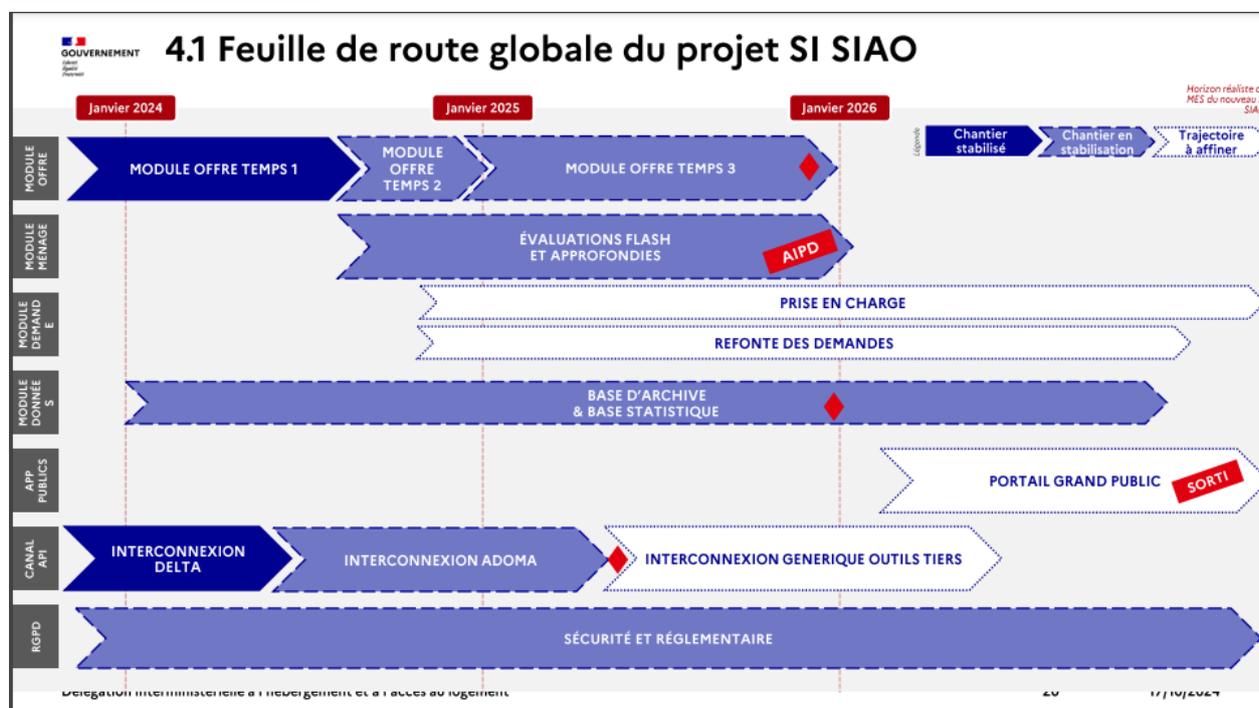
Infrastructure téléphonique : Outre une mise aux normes techniques des numéros d'urgence, la DIAHL a initié le déploiement d'un logiciel national de traitement des appels par internet (VOIP). En 2024, les SIAO ont été consultés pour définir les fonctionnalités à intégrer dans le futur logiciel de traitement VOIP afin de construire le cahier des charges du futur logiciel.

- **Module Indicateurs :**

Il s'agit de nouveau d'une réponse à l'instruction du 31 mars 2022, qui prévoit la mise à disposition d'indicateurs d'activité, ainsi que leur périodicité, afin de suivre la performance du Logement d'abord. Quatre ateliers se sont déroulés en 2024 afin d'identifier quelques indicateurs signifiants, consensuels et fiables, comparables d'un département à l'autre, appuyés sur une méthodologie robuste.

Tous ces différents chantiers initiés en 2024 vont se poursuivre en 2025.

Eléments du calendrier 2025



4.2 Calendrier de concertation Agenda des rencontres de l'écosystème



La DIHAL propose différents canaux d'information pour suivre la refonte du SI-SIAO :

- Les webinaires trimestriels à destination des services déconcentrés de l'Etat, des directions des SIAO, et des fédérations associatives, afin de présenter les grandes avancées récentes et les chantiers à venir.
- Les comités référents à destination des référents SIAO (2 personnes au sein du SIAO-Hérault) ont pour objectif d'améliorer le SI-SIAO en continu. Mis en place à partir de novembre 2024, ces derniers se tiennent mensuellement et permettent d'aborder une série d'évolutions thématiques issues des retours reçus des utilisateurs, pour les affiner et les prioriser.

1.2. Les formations au SI-SIAO

Le SIAO-Hérault a renouvelé son offre de formations en 2024 concernant la plateforme nationale SI-SIAO. Cette offre s'adresse aux partenaires du secteur AHI : prescripteurs de demandes et gestionnaires de structures d'hébergement.

Ces modules de formation permettent aux professionnels d'obtenir une habilitation et de s'approprier la plateforme SI-SIAO par laquelle toutes les demandes SIAO doivent être instruites.

En 2024, 31 sessions se sont tenues, 26 pour le volet instructeur et 5 pour le volet hébergement (sessions en présentiel, distanciel et sur sites partenaires).

Ces formations ont permis à 245 professionnels d'être formés au SI-SIAO.

Des permanences téléphoniques quotidiennes sont également mises en place afin d'assurer une assistance technique SI-SIAO à l'attention des utilisateurs qui rencontrent des difficultés à l'utilisation de celui-ci.

Ces deux modules de formation seront renouvelés en 2025, ils restent essentiels aux professionnels pour instruire des demandes sur le logiciel SI-SIAO ou pour mettre à jour leurs parcs locatifs. Nos partenaires sont en demande, soit pour se former en tant que nouvel instructeur/opérateur, soit pour mettre à jour leurs connaissances du SI-SIAO qui évolue avec des mises à jour régulières mises en place par la DIHAL (comme vu au point précédent).

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

Le SIAO-Hérault avait prévu d'enrichir son offre de formation en 2024 mais la mise en place a été retardée. Dès le début de l'année 2025, nous allons proposer un module de formation intermédiaire qui sera proposé de manière optionnelle à la suite de la formation initiale et sous un format distanciel. Il permettra aux professionnels d'affiner leurs connaissances du SI-SIAO et particulièrement son utilisation pour le suivi des dossiers.

Nous souhaitons également proposer des appuis techniques en distanciel sur le volet instructeur et hébergement à destination des instructeurs et des gestionnaires de structures.

1.3. Observation sociale – Objectifs et réalisations

L'observation sociale départementale permet de mesurer et de suivre l'activité du secteur dans l'Hérault, ainsi que d'évaluer les besoins et les réponses apportées aux publics. En améliorant la connaissance des publics et des dispositifs, l'observation sociale est une aide à la décision pour améliorer le pilotage des différentes politiques mises en œuvre dans la lutte contre le sans-abrisme.

La DDETS, les collectivités locales et les entités gestionnaires sollicitent ainsi régulièrement le SIAO-Hérault, que ce soit pour des enquêtes régulières (nuitées hôtelières, familles avec enfants à la rue, prise en charge des réfugiés, etc.) ou des demandes ponctuelles éclairant l'actualité du secteur (point presse, comité de pilotage AHI, etc.) ou nécessaires à la réalisation de documents cadres (diagnostics PLH, PDALHPD, CIA, etc.).

Actuellement fortement tributaire des données renseignées dans le SI-SIAO, le travail de préparation de ces données nécessaires à la production d'indicateurs fiables (compilation, vérification, nettoyage, etc.) nécessite un temps dédié important. Les ressources allouées ici ne permettent hélas pas d'approfondir comme le souhaiterait le SIAO-Hérault des thématiques spécifiques nécessitant, au-delà des données statistiques, des recherches de terrain au plus près des personnes vivant ou ayant vécu une situation de sans-abrisme, et des ponts avec la recherche académique spécialisée sur ces questions.

Perspectives 2025

Afin de pallier les écueils mentionnés ci-dessus, l'observation sociale devrait se voir renforcer en 2025 à travers la création de **l'Observatoire du sans-abrisme**.

La création d'un observatoire du sans-abrisme vise à renforcer l'observation sociale à travers plusieurs objectifs :

- ❖ Permettre une meilleure connaissance des personnes en situation de sans-abrisme sur le territoire, de leurs parcours et de leurs besoins.
- ❖ Faire de la connaissance un levier d'action au service de l'ensemble des acteurs du territoire en la rendant compréhensible et accessible au plus grand nombre.
- ❖ Favoriser le dialogue entre les différents acteurs de la lutte contre le sans-abrisme à partir d'éléments de connaissances scientifiques objectivées.
- ❖ Favoriser le changement de regard, lutter contre les représentations, que ce soit celles du grand public, des décideurs, ou des acteurs de l'accompagnement.

Le travail de l'observatoire du sans-abrisme sera réalisé en partenariat avec un comité scientifique de l'observatoire et devra s'articuler avec les autres observatoires locaux existants.

2. Mission Santé

2.1. Appui technique aux régulateurs du 115

Un appui technique a été proposé aux régulateurs du 115, afin de permettre l'évaluation de la vulnérabilité des personnes en demande d'hébergement d'urgence. Cet appui a également été fait auprès des travailleurs sociaux des dispositifs du secteur de l'AHI et du CHU notamment, pour des éclairages sur les possibilités d'orientation vers les dispositifs spécifiques (LAM, ACT, LHSS) essentiellement.

2.2. Réaliser une observation des besoins et en informer les tutelles

a. Enquête sur les signalements reçus pour raisons de santé

En 2024, 217 signalements au médecin coordonnateur ont été effectués, soit 20 ménages différents par mois. Certains ménages sont signalés plusieurs fois, mais un seul signalement est comptabilisé, sauf si l'état de santé évolue et qu'une autre pathologie vient à être déclarée. Le CHU de Montpellier et le SAO de Gammes sont les principales structures à émettre un signalement pour problème de santé.

- 68% de ces signalements proviennent de travailleurs sociaux, 18% de médecins, 11% d'IDE ; la provenance est établie sur la base du premier signalement reçu et sur l'adresse mail du signalant.

- 34% des signalements concernent une pathologie et/ou une situation aux conséquences potentiellement vitales.
- 70 % des signalements concernent une pathologie chronique, 21.6 % une pathologie aiguë. 8.3 % des signalements reçus sont non exploitables qualitativement.
- 18% des personnes sont touchées par une autre pathologie que celle motivant le signalement.

De plus, d'autres vulnérabilités peuvent être présentes ; par exemple, on note que 9% des personnes faisant l'objet d'un signalement pour raison de santé ont 60 ans et plus et que 21% sont mineures.

7% des personnes signalées n'ont pas appelé le 115. Cependant, parmi celles ayant contacté le 115, seules 36% n'ont pas reçu de solution et 46% des personnes signalées ont obtenu une place d'hébergement pérenne. Ces réponses apportées sont bien au-dessus des prises en charge pratiquées dans l'Hérault en 2024 au global.

Ceci témoigne de la prise en compte des éléments de santé dans l'évaluation de la vulnérabilité de la personne. Ceci implique également que les dispositifs d'hébergement d'urgence accompagnent beaucoup de personnes dont l'état de santé nécessite des soins appropriés et le plus souvent au long cours.

b. Travail préparatoire à une journée départementale d'interconnaissance entre le secteur de l'AHJ et celui des EHPAD

Cette journée départementale d'interconnaissance entre les secteurs de l'AHJ et des EHPAD est prévue en mars 2025. Elle a notamment pour but la réflexion sur l'accompagnement des personnes vieillissantes et des équipes qui les accompagnent. Cette journée permettra aux tutelles de prendre connaissance des besoins du secteur, des freins et des leviers à l'orientation du public de l'AHJ vers les EHPADs. Des dispositifs existant dans d'autres départements seront présentés, notamment la mission Interface.

c. Echanges avec l'ARS sur le thème du financement de l'interprétariat professionnel

Le SIAO-Hérault a réalisé en 2020 une étude sur les besoins en interprétariat professionnel dans le secteur de l'AHJ, des dispositifs d'accueil des demandeurs d'asile et dans certains établissements médico-sociaux (LAM, ACT). Des préconisations ont été émises. Des recommandations de bonnes pratiques nationales avaient vu le jour en 2017, mettant l'accent sur la pertinence d'un interprétariat professionnel dans le domaine de la santé.

Des initiatives très intéressantes se sont développées dans d'autres villes (comme le dispositif « E-care » à Toulouse ou « Prisme » en Nouvelle-Aquitaine).

C'est dans ce contexte qu'un point a été fait en 2024 avec l'agence départementale de santé et l'agence de Toulouse. Cette dernière a pour projet de réaliser un diagnostic sur les besoins en interprétariat professionnel. Actuellement, il n'y a pas d'autres actions en cours pour améliorer le déploiement de l'interprétariat professionnel, en dehors de la reconduction des crédits existants déjà dans certaines structures.

2.3. Organiser des formations à destination des travailleurs sociaux

- **Organisation de deux sessions de formation à l'addictologie et à la réduction des risques (alcohol)** le 11 janvier 2024 et le 05 septembre 2024, avec respectivement 90 et 75 personnes inscrites, en collaboration avec le CHU et le groupe SOS (projet FRAAP).
- **Organisation de deux réunions d'interconnaissance et de partage**, autour des thématiques suivantes :
 - Périnatalité et sans-abrisme le 05 mars 2024
 - Les soins palliatifs, dans le champ de l'AHI le 28 mai 2024
- **Participation à l'organisation d'une session de formation à la prévention du suicide, en collaboration avec la veille sociale du SIAO-Hérault.** Cette formation s'est déroulée en 2 temps :
 - Un webinaire a été proposé par le 31-14 à l'intention des acteurs de terrain le 26 avril 2024 (avec 81 personnes inscrites)
 - Une session de formation s'est tenue en présentiel, le 16 juin 2024, avec 40 participants
- Participation à l'organisation d'une demi-journée de rencontre entre les acteurs de Carnon et du Pays de l'Or et les acteurs du secteur psychiatrique Montpellier-Littoral sur le thème **de l'urgence psychiatrique**, programmée le 28 janvier 2025.
- **Partenariat avec le CLAT et la COHEP**, en vue de l'organisation d'actions de dépistage auprès des publics hébergés à l'hôtel 115 et en vue de la formation des travailleurs sociaux intéressés de la plateforme de la mise à l'abri hôtelière à la **réalisation des TROD**.
- **Mise en place d'un partenariat avec la CPAM** pour une sensibilisation des travailleurs sociaux de la plateforme de la mise à l'abri hôtelière et du logement d'abord **aux offres de prévention de la CPAM de l'Hérault**.

Perspectives 2025

- ❖ En collaboration avec le service de la veille sociale du SIAO-Hérault, participation à l'organisation d'une demi-journée de rencontre territoriale et d'échanges entre les acteurs impactés dans leurs pratiques par les troubles de la santé mentale, et le secteur psychiatrique de chacun de ces territoires.
- ❖ Proposition de rencontres territoriales d'information et d'échanges (à l'étude : entre le secteur de l'AHI et le Réseau Occitanie Maladies Rare, avec le DAC, Via-Voltaire et l'ARS sur le thème du syndrome de Diogène).
- ❖ Proposition d'une formation des travailleurs sociaux de l'AHI :
 - Sur le syndrome de stress post-traumatique.
 - En addictologie.
- ❖ Poursuite de l'étude sur les signalements au 115 pour raisons de santé.
- ❖ Préparation d'une journée départementale d'interconnaissance entre les travailleurs sociaux de l'AHI et de la veille sociale, les professionnels des dispositifs médico-sociaux « spécifiques » (LAM, LHSS, ACT, PASS, CSAPA, CAARUD, etc.) et d'autres professionnels intervenant dans le champ du sans-abrisme (CASO, etc.), avec formation sur le thème du rétablissement et du pouvoir d'agir.

3. Mission Juridique et le dispositif ALTER

3.1. Indicateurs principaux d'activité – L'offre du SIAO-Hérault

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, dans le but de faciliter l'accompagnement des personnes étrangères en situation administrative complexe.

Le chargé de mission juridique 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-midi) à l'attention des structures AHI qui hébergent des personnes en situation administrative complexe (difficultés liées au séjour et/ou à l'ouverture de droits sociaux).

Le suivi de la permanence consiste à une première évaluation de la situation par téléphone. Si la situation le permet, une réponse immédiate est donnée en proposant un plan d'actions et les références juridiques sur lesquelles s'appuyer. Dans le cas contraire, une recherche documentaire est engagée rapidement (48 heures) pour tenter de donner des éléments d'appréciation de la situation. Il arrive également que des contacts soient pris directement auprès des administrations et des tribunaux par le SIAO-Hérault de sorte à engager une médiation ou prendre des renseignements afin de baliser le plan d'action.

3.2. 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 au droit au séjour et / ou 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, etc.).

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

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

La création du dispositif Alter répond à cette orientation.

Ce dispositif comprend, en 2024, 220 places financées sur la ligne « hébergement d'urgence » du BOP 177. 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,

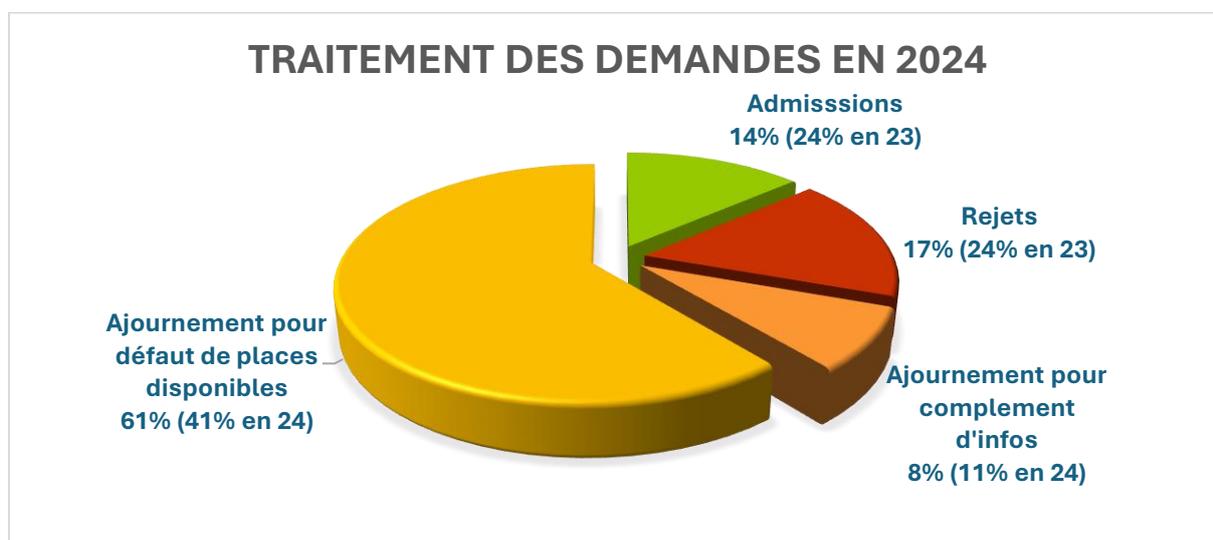
Alter vise à proposer une alternative à l'hébergement d'urgence ou d'insertion au long cours, une alternative à l'hébergement à l'hôtel pour des personnes en situation administrative complexe qui ne nécessitent pas un accompagnement social renforcé.

3.3. La commission d'admission ALTER

Au cours de l'année 2024, la commission Alter s'est réunie 7 fois soit 4 commissions d'admission et 3 commissions de suivi des situations.

Nombre de personnes orientées après validation de la commission Alter en 2024 : 32 personnes soit 16 ménages.

- Les ajournements pour manque de places disponibles sont en hausse de 20 %
- En 2024, les décisions d'admission et de refus sont en baisse par rapport à l'année précédente (respectivement -10 % et 7 % en 2023).

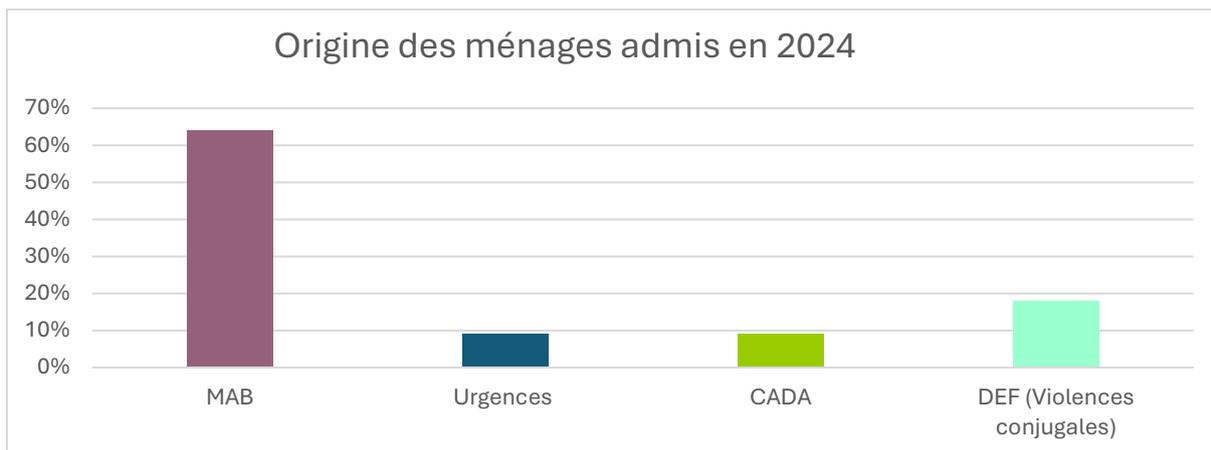


a. *Typologie des demandeurs :*

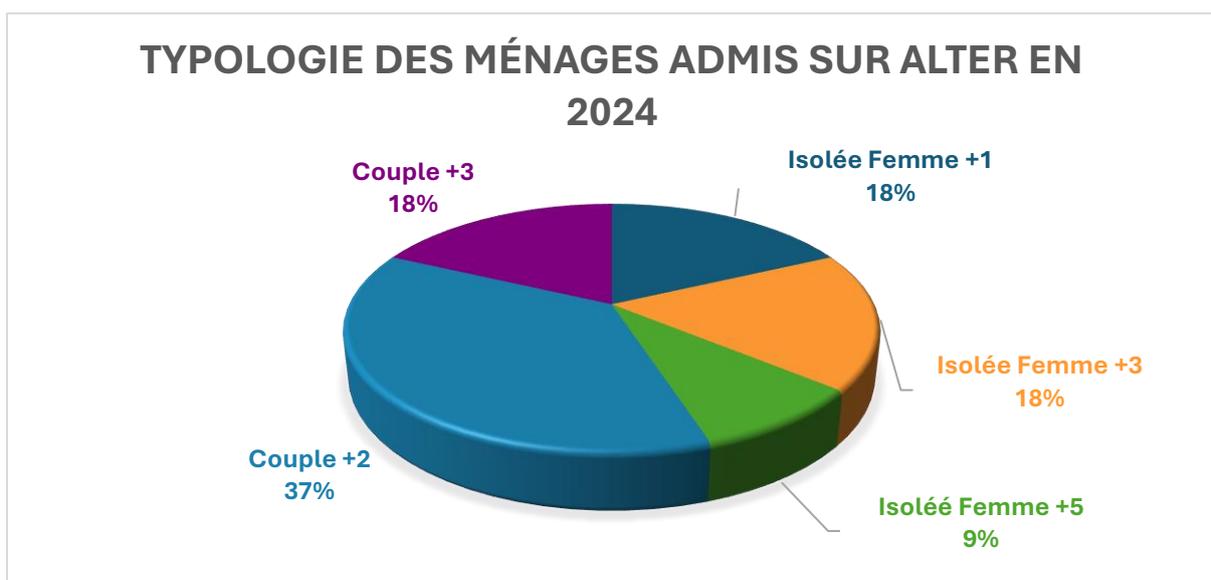
Un public en demande composé majoritairement de familles :

- **68% de couples avec enfants (64% en 2023)**
- 24% de familles monoparentales (34% en 2023), dont 30 % ont une petite composition (1 +1 e)
- **7.3% de personnes isolées sans enfant (2% en 2023)**

Comme pour l'année 2023, le faible nombre de demandes en 2024 pour des petits ménages (Isolés ou 1+1) rend plus difficile l'organisation d'une cohabitation dans chaque appartement du dispositif.



- 73% des ménages admis en 2024 proviennent des dispositifs d'urgence et de mise à l'abri ;
- 9 % des ménages viennent de l'hébergement dédié à l'asile, soit une baisse de 14.5% par rapport à 2023 ;
- 18% viennent des dispositifs DEF (Violences Conjugales).



3.4. ALTER en chiffres

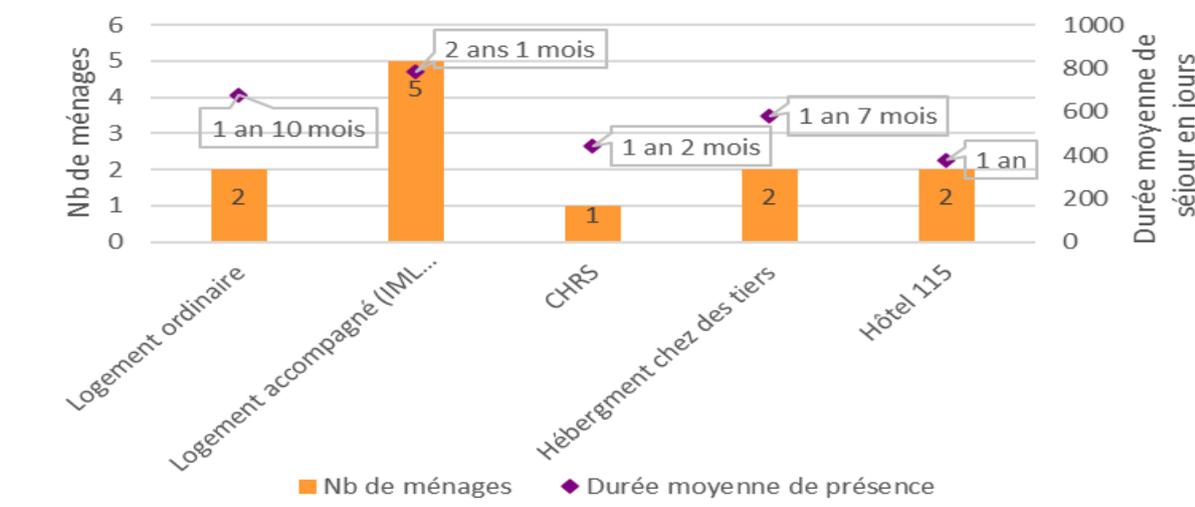
Avec 220 places dédiées, les capacités du dispositif demeurent stables par rapport à 2023.

Au total, 258 personnes, soit 76 ménages, ont été hébergées sur le dispositif en 2024.

- Taux d'occupation du dispositif au 31/12/2024 : 98,63 %
- Au 31/12/2024, 65 ménages étaient présents, soit 217 personnes
- Durée moyenne de PEC en années : 2 ans et 6 mois (2 ans et 7 mois en 2023)

- Les sorties du dispositif en 2024 sont en baisse de près de 30% par rapport à 2023, ce qui représente 12 ménages soit 41 personnes (17 ménages, soit 54 personnes en 2023)

Motifs de sortie d'Alter et durée moyenne de présence sur le dispositif à la sortie des ménages :



4. Mission experte Jeunesse

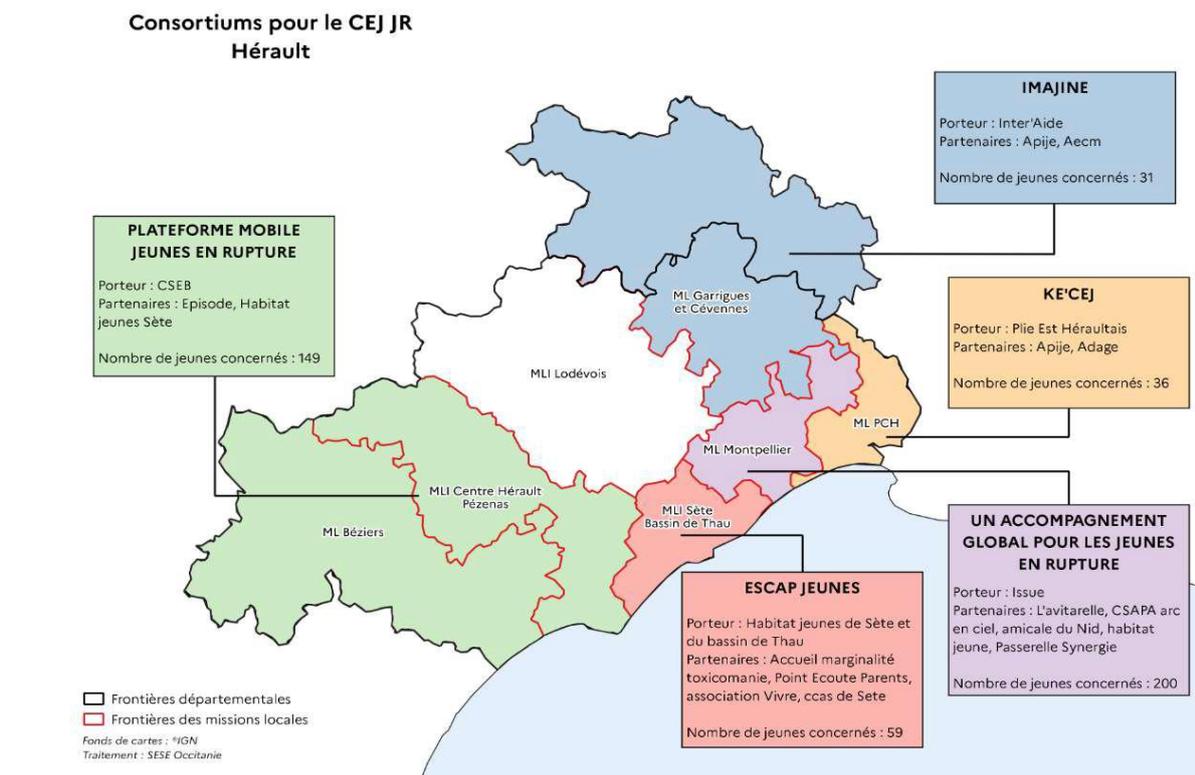
4.1. Le rôle du SIAO-Hérault et des chargés de mission dans le dispositif CEJ-R

Dans le cadre du déploiement et la mise en œuvre héraultaise de ce dispositif, le SIAO-Hérault a été doté de deux ETP chargés de mission.

Au-delà même d'une expertise hébergement/ logement proposée en appui des consortiums mettant en œuvre le Contrat Engagement Jeune volet Rupture dans le département, le SIAO a souhaité accompagner et faciliter la progression des parcours et la prévention des ruptures des jeunes en situation de précarité par une contribution au décloisonnement institutionnel.

Ainsi, nous nous sommes rapprochés des différents acteurs du territoire de l'action sociale (AHI, ASE, PJJ, structures médico-sociales, etc.) dans une volonté de meilleure connaissance mutuelle et d'information sur le secteur AHI, et sur les différents dispositifs existants et la manière de les saisir.

LES CONSORTIUMS DANS L'HERAULT



4.2. Les missions liées à l'hébergement/logement dans le cadre du CEJ-R

La mission du SIAO-Hérault dans le cadre de l'hébergement / logement mis en place dans le dispositif CEJ-R est triple :

- Nous accompagnons les consortiums dans l'identification des besoins et animons les commissions d'inclusion pour l'accès aux places dédiées sur les territoires.
- Nous recueillons les informations et travaillons de concert avec le 115 et les consortiums sur les situations des personnes en demande d'hébergement d'urgence et la prévention des risques de situations de rue.
- Nous assurons une mission de veille et d'observation sociale, appui dans la mobilisation ou la création de nouvelles places ou modalités d'hébergement.

a. Les places fléchées

Les jeunes inscrits dans un parcours en CEJ-R bénéficient tous.tes de la possibilité d'entrée dans des places d'hébergement / logement d'insertion dédiées. Afin de garantir l'équité et la bonne prise en compte des forces et fragilités de chacun, jeunes comme structures accueillantes, le SIAO-Hérault coordonne et anime les commissions d'inclusion, permettant l'orientation des jeunes éligibles, dans la limite des places disponibles, de manière indépendante des circuits AHI classiques. Ces places sont au nombre de 12 dans le territoire montpellierain, réparties entre Habitat Jeunes (5 places ALTFJT, 5 places IML) et Gammes (2 places aux R.S. Brueys). Le consortium du biterrois possède des places d'insertion portées par le FJT Emile CLAPAREDE (2 places ALTFJT) et Habitat Jeune Sète (1 place IML à

Bédarieux). Le consortium Garrigues/Cévennes possède 2 places d'IML portées par l'association INTER'AIDE, situées à Ganges. Les consortiums du Lunellois et du Pays Cœur D'Hérault possèdent respectivement une place portée par Adages Regain Lunel et deux places d'IML portées par le CLLAJ à Clermont l'Hérault.

Nous pouvons ici voir une prédominance nette des places en IML (11 + 2 places R.S) par rapport aux places en ALTFJT, au nombre de 7.

Les places fléchées ont pu accueillir 20 jeunes à Montpellier (11 en ALT FJT, 6 en IML et 3 sur la résidence Brueys). Le consortium de Béziers, en raison des difficultés à accompagner les personnes logées à Bédarieux, n'a utilisé que les places ALTFJT en 2024. Elles ont été ouvertes cet été et ont pu accueillir 2 jeunes. Les places fléchées en IML des consortiums Garrigues/Cévennes et du Lunellois ont accueilli respectivement 4 et 3 jeunes en 2024.

L'attribution des places fléchées aux jeunes accompagnés en CEJ-R se décide lors de commissions. Le SIAO-Hérault, via les référents CEJ-R, coordonne ces commissions d'inclusion. Celles-ci ont pour but de permettre un traitement des dossiers plus rapide et une entrée en logement basée prioritairement sur les fragilités des personnes présentées lors de ces commissions.

Les places fléchées ont permis de proposer un logement à 19 jeunes sur le consortium de Montpellier, dont 3 sur la R.S Brueys et 16 au sein d'Habitat Jeune (11 en ALTFJT et 5 en IML). Ils ont été pris en charge lors de 11 commissions d'inclusion se déroulant sous la coordination du SIAO-Hérault, en présence du chef de file, GAMMES, et Habitat Jeune, opérateur logement faisant partie du consortium. A la marge, selon les disponibilités et les situations, une commission d'inclusion s'est organisée avec d'autres opérateurs logement : la Résidence Sociale "Brueys" de Gammes (2 places) et la Résidence Sociale "Ambroise Paré" d'Adoma (1 place).

Au sein du consortium biterrois, trois jeunes ont pu bénéficier de ces places fléchées, exclusivement au sein du Foyer Jeune Travailleur CLAPAREDE. Deux nouvelles places seront disponibles en début d'année 2025, le consortium ayant choisi une montée en charge progressive, afin de mieux appréhender le travail partenarial nécessaire à l'accueil et l'accompagnement de ces jeunes. La place en IML à Bédarieux n'a pas été utilisée durant l'année en raison de la trop grande difficulté à accompagner convenablement des jeunes sans possibilité de mobilité dans un dispositif IML si éloigné du territoire d'intervention principal des équipes. Cet IML nécessite en effet une autonomie bien trop grande, tant dans le quotidien que d'un point de vue administratif, par rapport aux profils de jeunes accompagnés et ciblés par le dispositif CEJ-R.

La place en IML du consortium KE'CEJ a pu permettre à un jeune d'accéder à un logement adapté temporaire. Toutefois, de grandes difficultés ont été observées quant à la capacité à accompagner un jeune logeant dans cet IML. L'équipe se questionne sur la possibilité de proposer un autre type de place.

Le consortium IMAJINE possédant deux places en IML, celles-ci ont permis de proposer un logement à quatre jeunes sur l'année écoulée. De même que les professionnels du consortium

de Béziers au sujet de la place d'IML à Bédarieux, les professionnels de terrain, basés sur Le Vigan, font état de difficultés de mise en œuvre de cet outil d'accompagnement situé à Ganges, dans la mesure où il ne correspond pas aux besoins du public relevant du dispositif CEJ-R, à savoir, un accompagnement étroit et quotidien. Les deux premiers jeunes ont connu une sortie de ce logement considérée comme négative dans la mesure où il y a eu retour à la rue et rupture de lien avec les professionnels de terrain.

Le CLLAJ met à disposition deux logements dans le cadre de l'accompagnement CEJ-R du consortium Pays Cœur d'Hérault. Ce sont deux places en résidence sociale, l'une est basée à Clermont l'Hérault et l'autre à Gignac. Ces places ont permis de mettre à l'abri deux jeunes sur l'année de lancement du projet dans ce territoire.

Le consortium sétois est porté par Habitat Jeune Sète, qui met à disposition de celui-ci des logements en IML pour les personnes accompagnées dans le cadre du CEJR. Ils ont permis de loger 4 personnes durant cette année 2024. Le consortium note les mêmes difficultés que les autres quant à l'accompagnement des jeunes pris en charge au sein de ces IML. Ils ont eu l'occasion, à titre expérimental, de transformer 2 places d'IML en hébergement d'urgence afin de pouvoir garantir un accompagnement au plus proche des besoins des personnes accompagnées, l'hébergement d'urgence ayant l'avantage d'être à bas seuil d'exigence (pas de bail, faible participation financière, etc.).

Vignette de situation

Pour illustrer les possibilités mais aussi les difficultés liées aux types d'hébergement proposés aux jeunes, nous prendrons ici deux situations proches mais avec un parcours dans l'accompagnement diamétralement opposé : la situation d'un jeune homme et d'une jeune femme, tous deux pris en charge au sein de FJT.

Monsieur est un jeune homme suivi dans le cadre du dispositif CEJ-R depuis le mois d'octobre 2023. Il se montrait en difficulté sociale et psychique. En effet, monsieur était en situation de rue à la suite d'une rupture familiale, il n'avait aucun soutien sur le territoire, ce qui le poussait dans un laisser-aller des plus préoccupant (prise de poids, hygiène corporelle). Un travail de rue a d'abord été fait auprès de Monsieur, afin de renouveler ses documents et accéder à ses droits. Plusieurs mois après le début de ce co-accompagnement médico-social, Monsieur a pu accéder à une place fléchée CEJ-R. Sans ce dispositif, Monsieur aurait été orienté au sein d'une place en CHRS. Cette place en FJT CEJ-R lui a permis de se réassurer. Après une période d'adaptation, faite de difficultés importantes de re-sociabilisation et d'entretien du logement, Monsieur a pu s'approprier son espace de vie en se saisissant de l'accompagnement à la quotidienneté assuré par le/la professionnel.le sur place. Ce logement a ensuite permis à Monsieur d'expérimenter le monde du travail au sein des ateliers TAPAJ, et finalement essayer d'entrer en formation en septembre 2024. Monsieur ayant été refusé de celle-ci, il est entré dans un repli sur soi qui aurait pu conduire à la reproduction du comportement évoqué supra. Toutefois, par le soutien de l'équipe pluridisciplinaire, et notamment par les multiples VAD du référent logement, il a pu éviter la rechute et entrer en emploi en fin d'année 2024. Monsieur est aujourd'hui en attente pour entrer en résidence sociale.

Madame est entrée dans le dispositif CEJ-R en même temps que Monsieur. Madame est une jeune femme victime de violence, avec un parcours fait de difficultés sociales. Elle a connu le même parcours que Monsieur au sein du dispositif. Elle est entrée en place fléchée CEJ-R durant le mois de mai 2024. C'est à ce moment-là que les symptômes des difficultés psychiques de Madame se sont révélés beaucoup plus empêchant que pour Monsieur. En effet, Madame, face à la souffrance qui était la sienne, n'avait pas les mêmes stratégies, Madame pouvant s'automédiquer via des psychotropes notamment, et donc avoir un comportement débordant, tant dans le logement que dans le collectif. Ces débordements ont été très compliqués à gérer pour les équipes présentes sur place. Madame a dû être hospitalisée pendant plusieurs périodes durant sa prise en charge. La temporalité courte de prise en charge, cumulée à ses hospitalisations, a empêché le travail d'appropriation du lieu et de réinsertion sociale et professionnelle de Madame. Aujourd'hui, Madame est à la fin des 9 mois de prise en charge avec un retour à la rue probable si nous n'arrivons pas à l'orienter vers de l'hébergement d'urgence. Elle a déserté le lien avec les différents intervenants au fur et à mesure des différentes difficultés rencontrées sur le logement, que ce soit avec le voisinage ou dans la gestion de ses symptômes et de sa situation budgétaire. La fin de prise en charge de Madame sera en tous les cas une rupture dans son accompagnement. Elle ne connaîtra pas de sortie positive.

Ces vignettes de situation ont pour objectif de mettre au jour, à travers l'histoire de ces deux jeunes, les potentialités et les difficultés de ce dispositif. En effet, si la philosophie d'entrée en logement d'insertion avec un suivi global effectué par les équipes pluridisciplinaires du CEJ-R convient à certains jeunes connaissant de grandes difficultés, mais encore peu inscrits dans la société à cause de celles-ci, la temporalité courte des mises à disposition des logements proposés dans le cadre du CEJ-R, ainsi que les savoir-faire nécessaires à la tenue d'un logement, même adapté, peuvent mettre en difficulté certains jeunes accompagnés.e.s.

C'est avec cette idée que nous travaillons aussi, en lien avec les consortiums, à la coordination des parcours des jeunes vers et au sein des hébergements d'urgence, seuls dispositifs pouvant répondre rapidement aux jeunes ne pouvant pas rentrer sur les places fléchées, que ce soit dû à la présence d'animaux ou de trop grandes problématiques sociales ou de santé psychique ou somatique.

b. L'hébergement d'urgence

En lien avec les différents consortiums, arrivant au constat que les places de logements fléchés ne peuvent répondre seules au flot et à la multiplicité des besoins d'hébergement exprimés, nous avons soutenu le travail de formalisation des demandes faites au 115 mis en place par la généralisation des fiches saisies. Celles-ci servent à ancrer la demande, et nous permettent d'avoir une vigilance particulière sur les situations de grandes fragilités. Nous en avons reçu deux à trois par semaine sur l'année 2024, ce qui permet un travail d'orientation et de réflexion quotidien tant auprès du 115 que des consortiums.

En sus de ces fiches, l'expérimentation commencée en 2023 avec le consortium de Sète sur l'ouverture de deux places de mise à l'abri, a permis d'appréhender la nécessité de multiplier

ce type de solutions alternatives. Avec cinq jeunes mis à l'abri, dont deux encore hébergés, cette prise en charge a permis de créer un sas entre la rue et le logement, avec moins de responsabilités, permettant une respiration nécessaire à l'investissement d'un projet, qu'il soit professionnel ou d'habitat.

Dans cette même dynamique, deux nouvelles places ont vu le jour. La première au sein du consortium du biterrois, à Bédarieux, captée par Habitat Jeune Sète ; la deuxième au sein du consortium Pays Cœur d'Hérault, directement gérée par le SIAO-Hérault, porteur du consortium dans ce territoire.

Parallèlement à ce travail de coordination quotidien, nous nous appliquons à favoriser l'émergence de nouvelles solutions par la rencontre des différents acteurs de l'AHl et des partenaires associés. L'objectif de la diversification de cette offre étant de pouvoir répondre au mieux aux divers profils rencontrés par les acteurs de terrain.

c. La participation du SIAO aux instances des consortiums

Le SIAO est présent dans toutes les instances de travail portées par les chefs de file des consortiums auxquelles nous sommes invités à participer : Commissions d'accompagnement, COTECH, COPIL, etc. Cette présence nous permet d'apporter un soutien rapide aux acteurs de terrain des différents territoires.

Afin de faciliter l'accompagnement dans l'accès à l'hébergement/logement, nous proposons régulièrement aux consortiums et partenaires associés les formations SI-SIAO ainsi que des informations quant aux différents dispositifs AHl existants. De plus, au cas par cas, nous proposons aux professionnels des différents territoires l'accès aux formations que nos partenaires organisent.

d. Journée d'étude

2023 a été l'occasion de l'organisation d'une journée d'étude sur les jeunes précaires et leurs parcours en partenariat avec l'ADEPAPE 34 (association de pupilles et d'ancien.ne.s pupilles de l'état), le Master IDS de l'Université Paul Valéry Montpellier 3, l'I.R.T.S qui accueillait cette journée, et le soutien du Pacte des Solidarités Occitanie.

Cette journée de réflexion a permis, selon les retours des professionnels de terrain présents, une prise de hauteur dans l'accompagnement qu'ils proposent aux jeunes, amenant des pistes quant aux positionnements à avoir et aux actions à mener.

Perspectives 2025

- ❖ Continuer à développer des ponts entre les différents secteurs (AHI <-> Protection de l'enfance...);
- ❖ Développer avec nos partenaires des projets de territoire pour étendre l'offre de solutions adaptées à la jeunesse
- ❖ Organiser une rencontre inter-consortiums pour soutenir le partage de pratiques

4.3. Consortium Pays Cœur d'Hérault

Le dispositif CEJ-R s'inscrit et s'appuie sur un état des lieux des besoins du territoire visé et sur les expériences déjà en cours sur le département de l'Hérault. Deux appels à projet se sont succédés et le projet actuel s'inscrit dans la deuxième vague d'appel à projets qui vise à proposer la couverture par ce dispositif des territoires où il n'était pas encore développé, tel que le Pays Cœur d'Hérault.

Dans le cadre d'un consortium, les différents acteurs se coordonnent pour produire un accompagnement social global à destination des jeunes repérés comme étant en rupture. Il vise la levée des freins dit périphériques limitant l'accompagnement et l'accès des jeunes à l'emploi et à la formation dans le cadre d'un C.E.J. classique.

a. Objectifs de repérage et de contractualisation

Pour l'année 2024, nous avons prévu un repérage de 49 jeunes sur le territoire, et la contractualisation de 25 CEJ-R, correspondant à un accompagnement formalisé.

Finalement, ce sont 17 jeunes qui ont été repérés, et 5 accompagnés via la contractualisation de CEJ-R.

Cela s'explique par le fait que cette première année de lancement du consortium a surtout mobilisé la salariée sur des missions de mise en place du projet et de développement de partenariats avec les acteurs du territoire. L'accompagnement des jeunes a pu débuter dans un second temps, ce qui a impacté le nombre de suivis.

b. Identification du service sur le territoire

Dans les premières semaines, le travailleur social a développé une stratégie de communication efficace avec les acteurs locaux :

- en développant sa présence institutionnelle, avec notamment une participation active aux instances partenariales pour assurer la visibilité du dispositif ;
- en créant des liens avec les partenaires clés du territoire : MLJ, CCAS, CIAS, CMP, associations caritatives et autorités locales ;
- en construisant une stratégie future. Un travail approfondi reste à construire pour être pleinement identifié.

L'objectif de cette phase d'identification était clair : être repéré par tous les partenaires en contact avec les jeunes pour faciliter l'orientation vers le dispositif CEJ-R.

c. Profil démographique des 17 jeunes accompagnés

Sexe

- Femmes : 7 jeunes
- Hommes : 7 jeunes

On observe une répartition équilibrée entre filles et garçons, permettant une analyse comparative fiable.

Tranches d'âge

- 2000-2003 : 11 jeunes
- 2004-2006 : 3 jeunes

La majorité est âgée de 18 à 23 ans, correspondant à la tranche classique d'entrée dans le dispositif.

Zones de résidence

- Quartiers prioritaires (QPV) : 1 jeune
- ZRR (zones rurales) : 16 jeunes

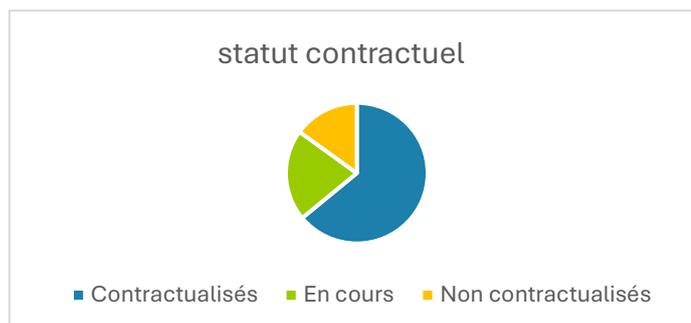
Le dispositif cible essentiellement des jeunes en zones rurales, avec peu de résidents en zones prioritaires.

Niveaux de formation et situation scolaire

- Décrochage scolaire : 5 jeunes déclarés décrocheurs scolaires, soit environ 35% de l'échantillon analysé.
- Niveaux de formation :
 - Niveau 1 (primaire/secondaire inférieur) : 4 jeunes
 - Niveau 2-3 (CAP, BEP, Bac Pro) : 8 jeunes
 - Niveau 4+ (Bac général, BTS, supérieur) : 2 jeunes
- Travailleurs handicapés : 3 jeunes ont déclaré un handicap, indiquant la nécessité d'un accompagnement adapté.

d. Les contrats CEJ-R passés avec les jeunes accompagnés

[Statut contractuel et évolution des jeunes dans le CEJ](#)



- 64% des jeunes ont signé un contrat CEJ à ce jour
- Environ 21% ont un contrat en cours de finalisation ou d'exécution
- 2 jeunes n'ont pas contractualisé, avec des motifs tels que abandon personnel ou rebond vers un autre dispositif.

Interruptions et reprises de contrats

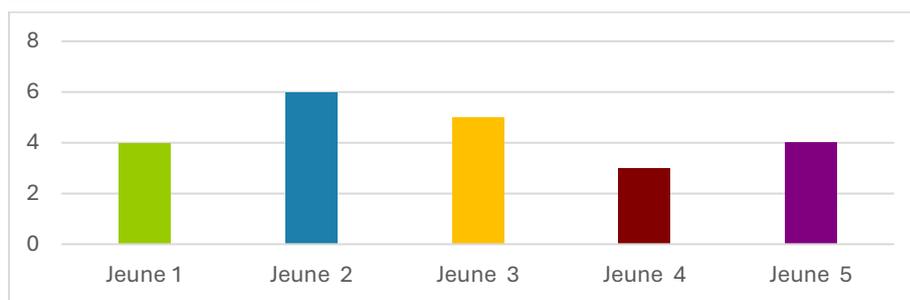
5 jeunes ont interrompu leur parcours CEJ-R.

Voici les motifs d'interruption :

- Déménagement (1 jeune)
- Décision personnelle (1 jeune)
- Raison inconnue (1 jeune)
- Rebond vers un autre dispositif (2 jeunes)

La durée moyenne constatée des contrats CEJ oscille entre 3 et 6 mois selon les parcours.

Durée et fin des contrats CEJ



Besoins exprimés au premier contact

- **Logement** : 10 jeunes ont exprimé un besoin en matière de logement, signalant un manque de stabilité.
- **Santé** : 7 jeunes ont signalé des problèmes de santé et plus spécifiquement de santé mentale nécessitant un suivi.
- **Mobilité** : 6 jeunes rencontrent des difficultés de mobilité affectant leur insertion.
- **Accès aux droits** : 8 jeunes ont besoin d'aide pour effectuer des démarches administratives et ouvrir des comptes.

Perspectives 2025

- ❖ Adapter l'articulation du travail partenarial face à la montée en charge progressive du nombre de jeunes repérés.
- ❖ Rassembler les partenaires autour de l'évolution du dispositif via l'organisation d'un comité technique.
- ❖ Réorganisation de la place de chacun dans l'accompagnement des jeunes.
- ❖ Mise en place d'un groupe d'analyse de pratique à visée systémique, ouvert aux partenaires, qui permettra de se rencontrer dans un autre cadre qui viendra renforcer le partenariat déjà existant. Dans l'objectif de créer un espace d'expression où une réflexion commune pourra être enrichie par l'expertise de chaque structure partenaire.
- ❖ Renforcer l'appui logement : un accompagnement spécifique aux jeunes sans logement stable est prioritaire.
- ❖ Adapter le suivi santé et mobilité : développer des partenariats pour traiter les besoins au niveau santé et plus spécifiquement de santé mentale. Faciliter les déplacements.
- ❖ Suivi des interruptions : Mettre en place un système de reprise facilitée pour limiter les abandons et/ou les ruptures à tous niveaux.

Ces mesures garantiront une meilleure efficacité du dispositif et une insertion durable des jeunes bénéficiaires.

5. Développement du Travail Pair dans le secteur AHI

Dans le cadre du Pacte des Solidarités, le SIAO-Hérault a répondu à un appel à projet en proposant une mission visant au développement du travail pair dans le secteur AHI (Accueil, Hébergement, Insertion) de l'Hérault. Une chargée de développement a rejoint le SIAO-Hérault en avril 2024 pour prendre en charge ce projet.

La mission a pour objectif de :

- Produire un état des lieux sur le travail pair dans le secteur AHI de l'Hérault,
- Mettre en lien et accompagner l'offre et la demande de travailleurs pairs,
- Construire un module de formation pour les travailleurs pairs et introduire cette pratique dans les cursus de formation des acteurs de la lutte contre le sans-abrisme.

Un comité de pilotage a été constitué réunissant travailleurs pairs, acteurs de l'AHI, organismes de formations, ainsi que la FAS Occitanie et le CRPA Occitanie.

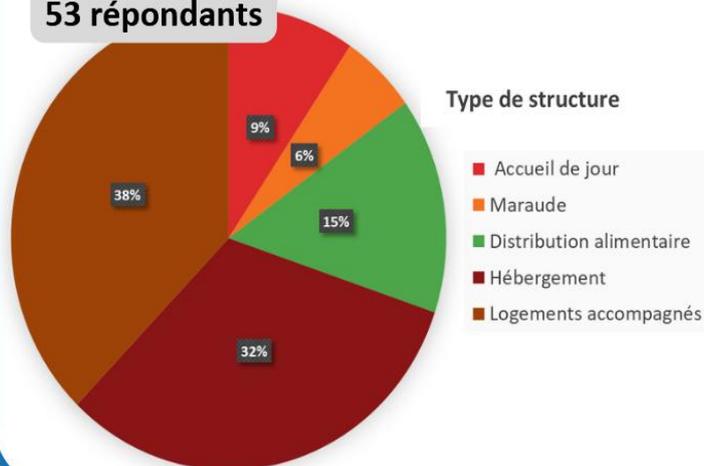
5.1. Diagnostic

Un diagnostic des pratiques du travail pair a été réalisé entre mai et juillet 2024 auprès de l'ensemble des structures relevant du secteur de l'Accueil, Hébergement, Insertion.

Celui-ci a permis d'avoir une photographie précise de la connaissance, peu développée encore, du travail pair dans le département. Il a également permis de mettre en évidence les leviers et les freins à l'embauche de travailleurs pairs ainsi que les nombreux apports de la mise en place de cette pratique au sein des établissements concernés.

157 structures AHI interrogées

53 répondants



Expérience Travail Pair



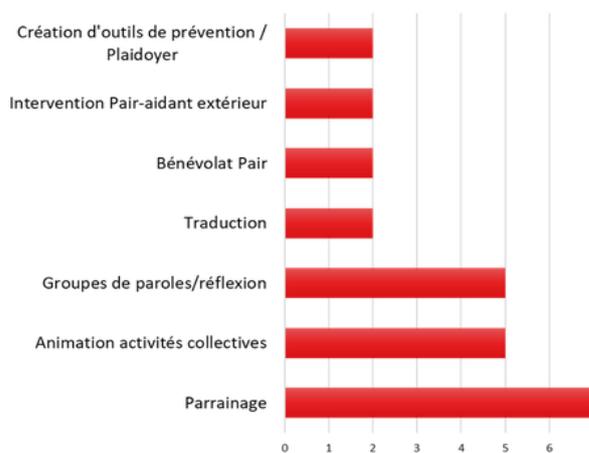
88% déclarent n'avoir aucune expérience du travail pair

Peu d'expérience de travail pair mais une **vision positive** de cette nouvelle pratique du travail social

Avantages du travail pair

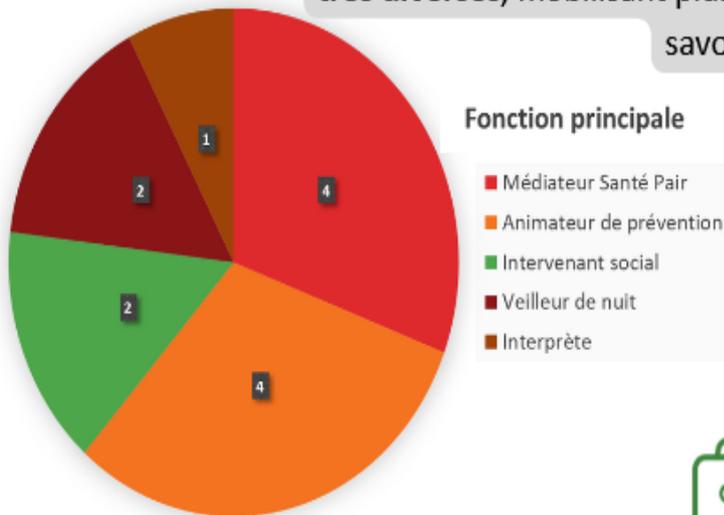


Pratiques de pair-aidance



Et des pratiques de **pair-aidance** nombreuses déjà existantes au sein des structures interrogées

Les travailleurs pairs 34 occupent des **fonctions très diverses**, mobilisant plus ou moins leur savoir expérientiel.



90% sont embauchés en **CDI ou CDD**, à temps plein ou temps partiel suivant leurs besoins et ceux de leur structure d'accueil



Apports spécifiques

Les travailleurs pairs apportent des savoir-faire et savoir-être complémentaires aux compétences des travailleurs sociaux



Porte parole



Aide au rétablissement



Vecteur d'espoir



Créateur de lien



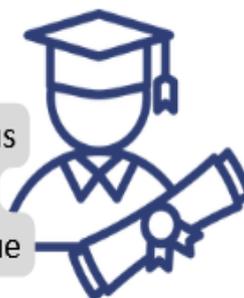
Traducteur

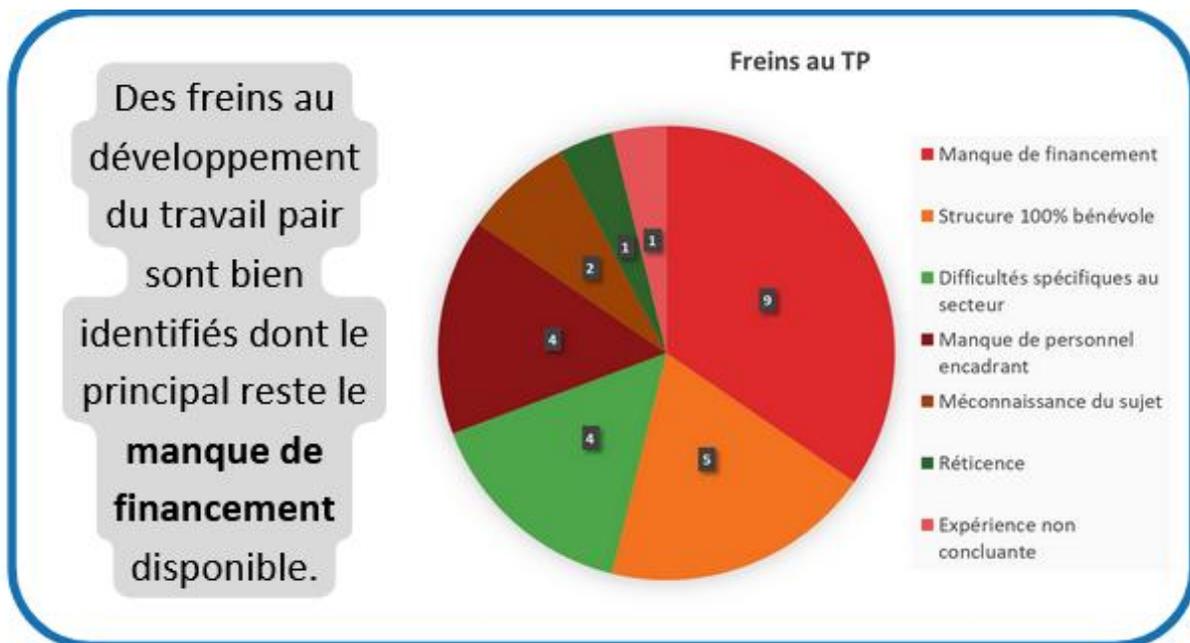


60% des structures sont intéressés par **plus d'informations** sur le travail pair



Seul **20%** d'entre eux ont reçu une **formation spécifique Travail Pair** mais tous sont formés sur leur mission spécifique (RDR, Aller Vers, accompagnement de la rue au logement...)





Le diagnostic complet est disponible [ICI](#).

5.2. Accompagnement

La mission a permis l'accompagnement de plusieurs personnes intéressées pour devenir travailleur pair. Cet accompagnement consiste en l'étude de leur projet professionnel, la formalisation de leur candidature et la mise en lien avec des employeurs potentiels.

Face aux difficultés pour créer des postes de travailleurs pairs, aucune démarche n'a été mise en place pour inciter les candidatures, ceci afin de ne pas créer de frustration auprès des personnes concernées. Toutefois, 10 personnes ont pu être accompagnées. Pour les projets correspondant au travail pair, les candidatures ont pu être travaillées et les candidats ont été orientés vers des structures leur permettant d'expérimenter la pair-aidance.



Les structures ayant déclaré envisager une embauche de travailleur pair ont toutes été rencontrées et un plan d'accompagnement leur a été proposé.

Cinq projets employeur ont pu être étudiés. Trois projets ont dû être abandonnés, confrontés à une impossibilité de financement. Il n'existe, en effet, aujourd'hui aucune aide spécifique à l'embauche concernant le travail pair et les structures ne sont majoritairement pas en capacité de flécher une partie de leur budget de fonctionnement vers une embauche de ce type.

Une recherche de financements est toujours en cours mais s'inscrit dans une conjoncture peu propice aux débloquages rapides de lignes budgétaires dédiées.

Une embauche est toutefois en cours d'accompagnement pour un potentiel poste de travailleur pair au sein d'un dispositif LAM/LHSS.

5 Projets d'embauche étudiés

1 Accompagnement en cours

1 Embauche concrétisée

5.3. Promotion

Pour faire suite au diagnostic, des fiches pratiques ont été éditées pour mieux faire connaître le travail pair et la mission d'accompagnement du SIAO-Hérault. Une page a également été créée sur le site internet du SIAO-Hérault : [Travail Pair – SIAO34](#).

Des rencontres ont pu être organisées entre travailleurs pairs et étudiants en travail social fin 2024. Des événements sont également prévus début 2025 afin de mettre en lumière le travail pair et de répondre aux interrogations des professionnels, encore nombreuses sur le sujet.

Enfin, le SIAO-Hérault a également pu travailler en collaboration avec des acteurs déjà mobilisés sur le sujet, sensibiliser des étudiants en travail social (formations grade L & CAFDES) et faire profiter de son expertise lors de conférences et colloques.

2 Conférences FAS

6 Participations Groupes d'échange

4 Interventions IRTS

5.4. Formation

Un module de formation est en construction avec l'Institut Régional de Travail Social. Cette formation serait ouverte aux étudiants en travail social et aux travailleurs pairs, en poste ou à venir. Elle viendrait s'inscrire dans un Parcours Optionnel d'Approfondissement à partir de mars 2025 et permettrait de travailler en commun la mobilisation des savoirs expérimentiels et leur complémentarité avec le savoir universitaire.

Par ailleurs, et suite aux travaux initiés via le groupe projet, le CEMEA a également repensé l'intégralité de ses programmes de formation afin d'y intégrer la notion de travail pair. Des modules de formation menés par des travailleurs pairs seront mis en place dès la rentrée 2025. Ce sont plus de 500 étudiants qui seront ainsi sensibilisés chaque année.

5.5. Mesure d'impact

Conformément aux attentes dans le cadre du soutien de la mission par le Pacte des Solidarités, une mesure d'impact a été effectuée auprès des différents publics touchés par la mission de développement du travail pair dans le secteur AHI portée par le SIAO-Hérault.

Un questionnaire a été envoyé à toutes les personnes ayant été touchées par la mission : travailleurs pairs, professionnels, bénévoles, étudiants, et personnes accompagnées, que ce soit dans le cadre d'un accompagnement, d'une collaboration ou d'une sensibilisation.

180 Personnes interrogées

51 Réponses récoltées

Les premières questions étaient issues du questionnaire de mesure d'impact proposé par la Délégation Interministérielle à la Prévention et à la Lutte contre la Pauvreté (DIPLP). Voici un résumé des réponses récoltées :

98% des répondants se sentent en mesure d'identifier les personnes en situation de fragilité.

77% des répondants souhaiteraient être davantage formés à l'accompagnement des publics fragiles/précaires.

76% des répondants déclarent que la Mission Travail Pair leur a permis de mieux connaître l'offre des partenaires du territoire.

74% des répondants estiment avoir une bonne connaissance de l'offre de service à destination des publics fragiles.

96% des répondants déclarent orienter des personnes vers d'autres partenaires du territoire, dont **70%** souvent.

69% des répondants considèrent que la Mission Travail Pair leur a permis de faire évoluer leurs pratiques d'accompagnement.

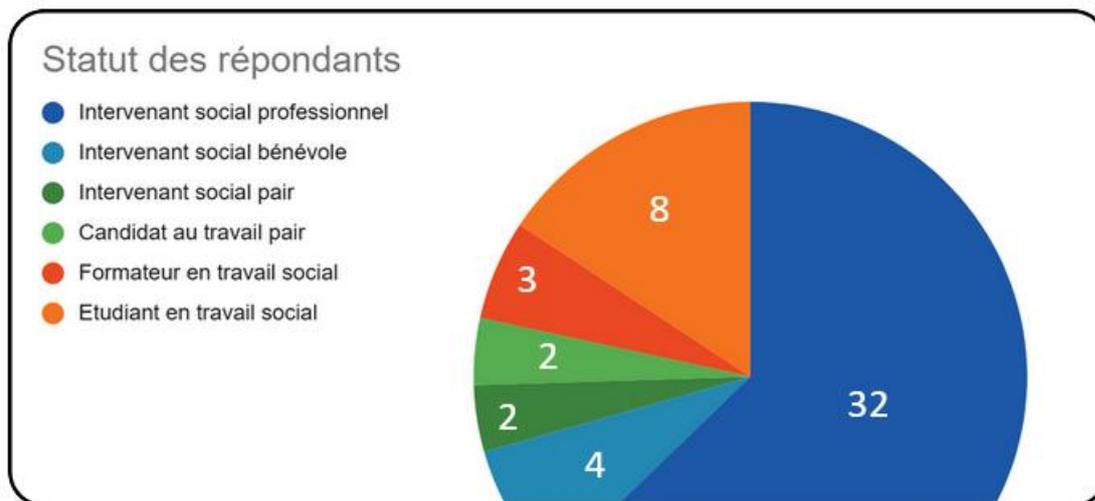
94% des répondants déclarent encourager la participation des personnes en situation de précarité dans leurs pratiques.

80% des répondants déclarent être satisfaits de la Mission Travail Pair menée par le SIAO-Hérault

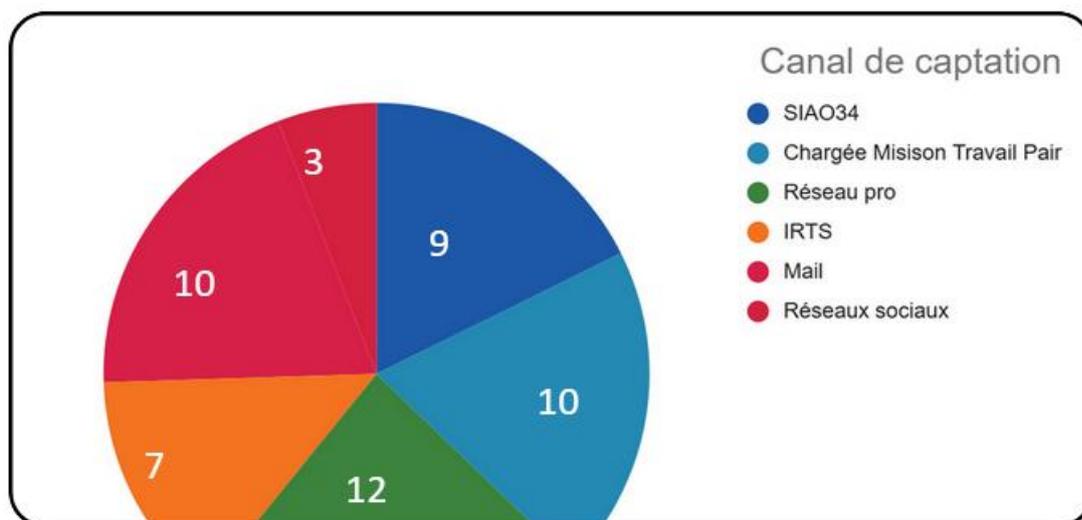
75% des répondants ont le sentiment d'avoir acquis de nouvelles compétences/connaissances grâce à cette action.

Des questions supplémentaires ont été proposées afin de mieux connaître le panel des répondants et de connaître l'impact spécifique de la Mission Travail Pair portée par le SIAO-Hérault sur leur appréhension du travail pair.

Qualification du panel de répondants

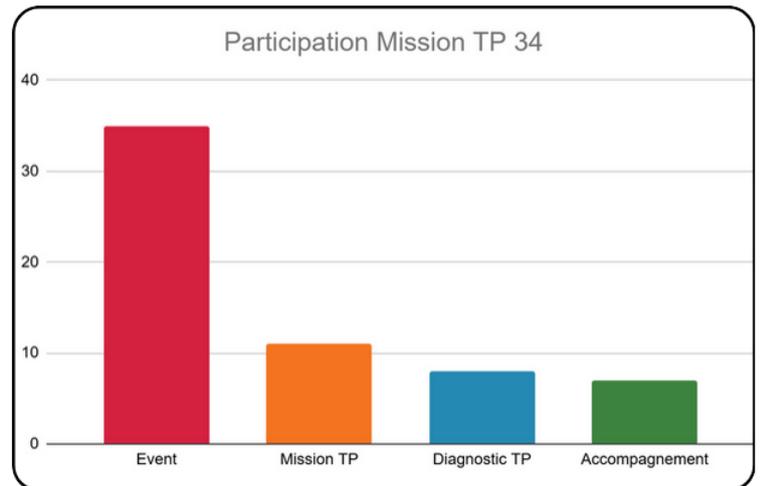


- **75%** sont **intervenants sociaux**
- **8%** sont **travailleurs pairs** en poste ou en devenir
- **6%** sont formateurs
- et **16%** étudiants en **travail social**



- **37%** ont connu la Mission Travail Pair via le **SIAO-Hérault**
- **24%** via leur **réseau professionnel**
- **14%** via l'**IRTS**
- **26%** via la **communication** externe

- **69%** ont participé à au moins un évènement de **sensibilisation** au travail pair
- **22%** ont pris part à la **Mission TP** en lien avec la chargée de mission
- **16%** ont participé au **diagnostic des pratiques TP** dans le secteur AHI 34
- **14%** ont bénéficié d'un **accompagnement** personnalisé

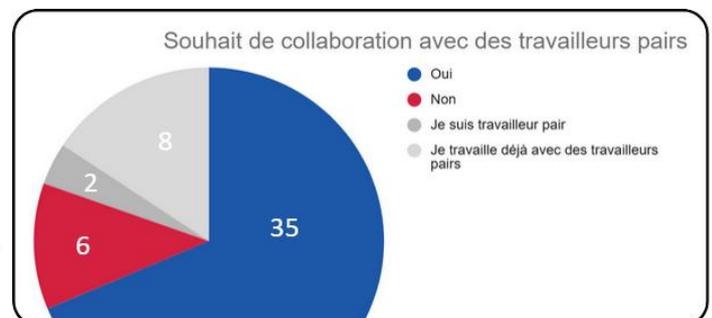


Impact de la Mission Travail Pair



88% des répondants déclarent que la mission portée par le SIAO-Hérault leur a permis de **mieux connaître le travail pair**.

85%¹⁵ des répondants déclarent que la Mission Travail Pair leur a donné **envie de collaborer avec des travailleurs pairs**.



Outils de communication

- 68% ont pris connaissance du **Diagnostic** des pratiques TP AHI 34
- 49% ont connaissance des pages Travail Pair **du site SIAO-Hérault**

Continuité de la mission

Pour faire suite à la Mission Travail Pair engagée par le SIAO-Hérault, parmi les répondants :

- 50% des travailleurs pairs (en poste ou à venir) souhaiteraient pouvoir intégrer une formation spécifique au travail pair

¹⁵ Parmi ceux n'expérimentant pas déjà cette pratique

- 70% des professionnels de l'action sociale souhaiteraient avoir plus d'informations sur le travail pair
- 83% des étudiants souhaitent que la notion de travail pair soit plus largement abordée dans le cadre de leur formation

V. PERSPECTIVES ET CONCLUSIONS

1. Perspectives

L'année 2025 sera une année de mise en œuvre de notre nouvelle organisation qui se concrétisera entre autres par :

- L'embauche d'un nouveau chef de service en responsabilité du pôle Ressources du SIAO, l'actuelle cheffe de service de l'Urgence devenant responsable du pôle accompagnement des parcours
- Une mobilité interne en réponse à la création d'une nouvelle fonction : coordinateur de l'urgence, qui interviendra en appui des équipes 115 et travailleurs sociaux de la mise à l'abri
- Un travail sur nos outils internes, en particulier les commissions
- La création de l'observatoire du sans-abrisme et le recrutement d'un chercheur, la production d'une lettre trimestrielle et le développement de l'observation sociale, en particulier quand le non-recours masque le besoin
- L'instauration de groupes de travail thématiques co-pilotés par des membres du CA et des membres de l'équipe
- La structuration/restructuration de nos deux pôles, appuyée par une réflexion soutenue sur la circularité et la transversalité qui seront nécessaires à soigner
- La poursuite du développement de notre présence sur les territoires en appui des projets et des acteurs de la lutte contre le sans-abrisme mais aussi pour être au plus près des réalités et enjeux de l'ensemble du territoire départemental et permettre un meilleur repérage de nos missions mobilisables à leur service
- L'inscription du SIAO dans un partenariat renforcé et élargi, en particulier avec les collectivités territoriales, EPCI, au travers notamment de notre intégration des CIL, et des travaux du PDLHAPD, avec les bailleurs sociaux, avec les acteurs de la santé et de l'emploi
- La relance du Comité Stratégique Partenarial et des chantiers spécifiques à mener dans ce cadre
- La signature d'une nouvelle convention cadre avec l'Etat, la Convention partenariale d'objectifs
- L'accompagnement de la mise en œuvre des évaluations flash et approfondies

2. En conclusion

Si l'association SIAO-Hérault et les associations du secteur A.H.I. s'engagent dans la mise en œuvre de la politique du Logement d'Abord, avec le droit au logement comme préalable à l'accompagnement des difficultés, comme orientation première pour toutes les personnes qui peuvent y accéder, le plus directement possible, et à défaut l'orientation vers des solutions d'hébergement d'insertion et de logement accompagné quand les personnes ne sont pas en mesure ou ne souhaitent pas un logement, **elle n'en affirme pas moins que la mise à l'abri, en urgence, immédiate, inconditionnelle et sans limite de durée pour les**

personnes en situation de rue ou en risque de le devenir est le préalable fondamental de toute politique performante de lutte contre le sans-abrisme.

Le virage pris en 2024 par le SIAO de l'Hérault est la **volonté de conjugaison d'une gouvernance associative, et inter-associative, forte** qui se saisit des enjeux globaux de la lutte contre le sans-abrisme pour contribuer à la construction d'un plaidoyer commun et de réponses adaptées ou nouvelles, **et du travail de qualité mené par ses équipes**, renforcé de moyens RH nouveaux par la D.I.H.A.L. **pour embrasser les missions qui sont les siennes** dans le cadre de l'instruction du 31 mars 2022 **de façon engagée, intègre, éthique et constructive.**

Partie 3 – Annexes

1.1 Annexe 1 : Retour 29 répondants sur les séances d'analyse de la pratique

29 répondants, dont 4 salariés.

100% de personnes satisfaites, dont 66% très satisfaites

Spontanément, les éléments suivants sont pointés : « richesse des séances » (8 répondants), « moments d'échange » (10), « espace de confiance » (6), « prise de recul » (8), « mieux gérer les difficultés rencontrées », « écoute active et finesse d'analyse de la psychologue » (2), « pertinence, bien guidés dans notre réflexion » (3), « pas d'autres lieux pour échanger sur les situations qu'on vit », « expérience qui a tissé du lien entre les bénévoles ». « Cela a été l'occasion d'évoquer des situations, la posture des bénévoles, les limites, le fonctionnement de l'association, l'action des bénévoles. Clairement, cela a aidé notre structure sur de nombreuses dimensions. ».

Une vigilance a été apportée sur la participation des plus introvertis. Plusieurs regrettent que ce ne soit qu'une fois tous les deux mois.

90% considèrent que les séances ont permis de prendre du recul, dont 55% beaucoup de recul

Notamment : « sentiment d'être moins seul à vivre certaines situations » (10 répondants), « permet de se décaler des affects et d'analyser » (12), « d'avoir un échange sur la vision de l'engagement et les questions éthiques » (4) et une personne a su à l'issue de ces séances mieux distinguer les difficultés qui relevaient de l'association et ses difficultés personnelles, « c'est très enrichissant d'entendre les questions soulevées par les autres », « Permet de comprendre que chacun fait ce qu'il peut, par exemple laisser une femme seule après une intervention est une conséquence inévitable de notre activité et il est préférable de penser plutôt au bénéfice de notre visite ».

Une responsable d'une des associations précise que plusieurs bénévoles poursuivent des réflexions au-delà des séances.

62% des répondants se sentent plus à l'aise pour gérer des situations délicates (face à de la détresse forte, de l'agressivité, etc.), dont 21% vraiment plus à l'aise

Les éléments suivants ont été mis en avant : « on se sent moins seul sur certaines situations » (7), « impression de se sentir plus fort et plus accompagné » (4), « permet de réfléchir à des réponses collectives » (6). « Personnellement non mais j'ai constaté l'efficacité de la gestion du stress pour d'autres bénévoles de mon équipe. Et cela permet aussi de gérer la tension entre nous quand il y en a ». « Face aux addictions, à la détresse morale ou à l'agressivité je me sens plus apte à écouter et interagir avec les usagés pour me protéger et surtout mieux les accompagner ».

« Le cadre est posé. Les moyens à notre disposition sont clarifiés ainsi que le rôle de chacun, salariées / bénévoles. »

« Ce n'était pas le cœur des ateliers, mais nous avons pu évoquer trois éléments : que faire lorsqu'une personne dépasse les limites avec une bénévole. Nous avons inventé un nom de

code pour réagir entre maraudeurs. Nous avons également réfléchi à certaines actions de bénévoles qui sortaient du cadre que l'association défend. Enfin, nous avons pu échanger sur la relation parfois difficile avec les forces de l'ordre. »

« Je n'ai pas senti un changement de ressenti radical car ça prend du temps mais je dirais un peu quand même, un peu plus de confiance, un peu plus de légitimité etc. »

A noter que 17% n'ont pas été confrontés à des situations délicates et 14% n'avaient pas de mal à gérer des situations délicates.

62% ont un sentiment d'appartenance à l'équipe plus fort qu'avant, 41% vraiment plus fort

Certains précisent : « Je me sens d'avantage impliqué, j'étais super heureux de pouvoir rencontrer des gens de l'association », « Sentiment de cohésion plus fort », « Bonne ambiance, personne n'essaie de s'imposer », « Enrichissement des relations car pas trop d'occasion de se croiser avec les autres bénévoles », « c'est le lieu d'échanges plus personnels et peut ainsi favoriser la cohésion d'équipe. », « A permis de tisser des liens de confiance. Notre structure n'ayant pas de locaux, rares sont les moments et endroits pour se retrouver. C'était donc une chance. ».

A noter que 34% précisent qu'ils avaient déjà un fort sentiment d'appartenance.

45% précisent enfin que ces séances ont contribué à renforcer leur engagement bénévole, 24% vraiment.

Certains précisent : « ça me donne envie de continuer le bénévolat », « ça rappelle l'importance de ce que l'on fait », « on sent un vrai soutien entre bénévoles », « cela fédère », « cela a changé mon engagement en tant que citoyenne, hors de l'association », « renforce la cohésion », « C'est vraiment génial car je sens que pour certain.es bénévoles, ancien.nes ou nouveaux.elles, ça a bien cimenté les choses, c'est super, bravo ! », « Ces ateliers montrent le sérieux de l'association qui est soucieuse du bien-être de ses bénévoles », « Pour ma part, l'engagement est total! Par contre, ces ateliers redonnent de la joie, de la motivation. », « Cela renforce le lien entre bénévoles donc ça donne envie de s'investir davantage ».

45% précisent qu'ils avaient déjà un engagement fréquent et fort.

1.2 Annexe 2 : Exemple questionnaires Femme enquête « public accueils de jour »

Avez-vous déjà répondu à ce questionnaire ? *

- Oui  **Si vous répondez oui, FIN DU QUESTIONNAIRE**
- Non

Association qui fait passer ce questionnaire ? *

- Gammes PAUSE (CORUS)
- Gammes Richter (RSA)
- Halte solidarité
- Croix Rouge
- Luttopia
- CAARUD Réduire les risques
- CAARUD Axess

- ABES
- SUS Trait d'Union
- Autre : _____

Prénom de la personne qui fait passer le questionnaire *

Quel accueil de jour fréquentez-vous ? *

- Gammes PAUSE (CORUS)
- Gammes Richter (RSA)
- Halte solidarité
- Croix Rouge
- Luttopia
- CAARUD Réduire les risques
- CAARUD Axess
- ABES
- SUS Trait d'Union

Quelles sont les raisons pour lesquelles vous fréquentez les accueils de jour ? *

	Je n'utilise ce service dans aucun accueil de jour	Gammes PAUSE (CORUS)	Gammes richter (RSA)	Halte solidarité	Croix Rouge	Luttopia	CAARUD Réduire les risques (Boutik)	CAARUD Axess	ABES Béziers	S.U.S trait d'Union
Petits-déjeuners/ collations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Douches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Machines à laver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produits d'hygiène	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Discuter	<input type="checkbox"/>									
Être aidé sur mes démarches administratives	<input type="checkbox"/>									
Me reposer	<input type="checkbox"/>									
Pour mon animal	<input type="checkbox"/>									
Stocker mes affaires	<input type="checkbox"/>									
Voir un travailleur social	<input type="checkbox"/>									
Chercher du courrier	<input type="checkbox"/>									
Matériel de réduction des risques (kits stériles, préservatifs, etc.)	<input type="checkbox"/>									

Au-delà de ces services, est-ce que vous venez chercher autre chose dans ces accueils de jour ?

A quelle fréquence venez-vous sur ces lieux d'accueil de jour ? *

- Très rarement
- Plusieurs fois par mois
- Plusieurs fois par semaine
- Presque tous les jours

Comment avez-vous entendu parler de ces lieux la première fois ? *

- Par un proche
- Par une autre personne sans domicile fixe
- Par une association
- Par mon travailleur social
- Autre : _____

Identifiez-vous des points d'amélioration pour les accueils de jour ? Avez-vous des idées à proposer ? *

Est-ce que vous fréquentez d'autres lieux d'accueil ? *

- Je ne fréquente pas d'autres lieux d'accueil
- Maison Pour Tous
- Médiathèque
- Maison campredon
- Groupes d'entraide mutuels
- Commerçants du Carillon (La Cloche)
- Autre : _____

Selon vous, est-ce qu'il manque un accueil de jour uniquement pour les femmes ? *

- Oui, complètement
- Oui, un peu
- Non, pas vraiment →
- Non, pas du tout →
- Ne se prononce pas →

Si vous répondez « Non, pas vraiment », « Non, pas du tout » ou « Ne se prononce pas », **allez à la section « PROFIL » page 8**

Si oui, pourquoi ?

Quels sont vos 3 besoins les plus importants pour un accueil

Choix 1*

- Avoir un espace de repos
- Accéder aux services d'hygiène (douche, machine, protections hygiéniques)
- Avoir un petit déjeuner/ collation
- Être aidé dans mes démarches administratives
- Me soigner
- Avoir des permanences d'associations (travailleur social, planning familial, CAARUD, etc.)
- Avoir des propositions d'ateliers (yoga, self défense, socio esthétique, etc.)
- Autre : _____

Choix 2*

- Avoir un espace de repos
- Accéder aux services d'hygiène (douche, machine, protections hygiéniques)
- Avoir un petit déjeuner/ collation
- Être aidé dans mes démarches administratives
- Me soigner
- Avoir des permanences d'associations (travailleur social, planning familial, CAARUD, etc.)
- Avoir des propositions d'ateliers (yoga, self défense, socio esthétique, etc.)
- Je n'ai pas de 2e choix
- Autre : _____

Choix 3*

- Avoir un espace de repos
- Accéder aux services d'hygiène (douche, machine, protections hygiéniques)
- Avoir un petit déjeuner/ collation
- Être aidé dans mes démarches administratives
- Me soigner
- Avoir des permanences d'associations (travailleur social, planning familial, CAARUD, etc.)
- Avoir des propositions d'ateliers (yoga, self défense, socio esthétique, etc.)
- Je n'ai pas de 3e choix
- Autre : _____

Si besoin, compléter les propositions et/ ou détaillez vos choix

Profil

Vous vivez ici : *

- Seul
- En couple
- En famille
- Autre : _____

Si vous avez des enfants mineurs à charge, précisez leur âge (facultatif)

Si vous avez des enfants mineurs à charge, est-ce que vous les amenez à l'accueil de jour ? (Facultatif)

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Tout le temps
- Autre : _____

Quelle est votre tranche d'âge ? *

- 18-25 ans
- 25-35 ans
- 35-45 ans
- 45-55 ans
- 55-65 ans
- 65-75 ans
- 75 ans et plus
- Je ne souhaite pas répondre

Où vivez-vous en ce moment ? Je suis : *

- En logement privé
- En logement social
- Dans un hébergement
- Dans un squat
- Dans un bidonville
- Dans la rue
- Cette nuit j'ai dormi ou je vais dormir à Coallia (CAUN)
- Hébergé chez quelqu'un temporairement

- Dans un hôtel ou un camping que je paie
- Mis à l'abri à l'hôtel
- Autre : _____

Etes-vous suivi par un travailleur social ? *

- Je ne suis pas suivi par un travailleur social
- Je ne me souviens plus si je suis suivi par un travailleur social
- Gammes SAO (CORUS)
- CCAS Montpellier
- CAARUD Réduire les risques
- CAARUD Axess
- Conseil Départemental (STS)
- Je ne souhaite pas répondre
- Autre : _____

Avez-vous une domiciliation postale (pour recevoir du courrier officiel) ? *

- Je n'ai pas de domiciliation postale
- Je ne me souviens pas si j'ai une domiciliation postale
- Gammes SAO (CORUS)
- CCAS Montpellier
- CAARUD Réduire les risques
- CAARUD Axess
- Conseil Départemental (STS)
- Je ne souhaite pas répondre
- Autre : _____

Avez-vous une sécurité sociale ? *

- Oui
- Non
- Je ne sais pas
- Je ne souhaite pas répondre

Si vous avez des ressources, précisez quels types de ressources ? *

- Je n'ai pas de ressources
- Travail en CDD
- Travail en CDI
- Travail en interim
- Minimas sociaux (RSA, AAH, etc.)

- Manche
- Je ne souhaite pas répondre
- Autre : _____

Souhaitez-vous connaître les résultats et/ ou participer à un groupe de travail pour l'amélioration des accueils de jour ? SI OUI, INSCRIVEZ VOS COORDONNEES SUR LA FEUILLE A PART

- Oui
- Non

Merci pour votre aide !