

ANNEE 2021

RAPPORT D'OBSERVATION SOCIALE DU SIAO 66

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



SOMMAIRE

| | |
|--|-----------------|
| PREAMBULE | P. 3 |
| VOLET URGENCE | P. 4/26 |
| A – LES EVENEMENTS MAJEURS DE L'ANNEE | P. 5/6 |
| 1 – Les suites de la crise sanitaire | P. 5 |
| 2 – L'harmonisation des fonctionnements | P. 5/6 |
| 3 – L'apparition des punaises de lits | P. 6 |
| B – LE ROLE DU 115 | P. 7/8 |
| C – L'OFFRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE | P. 9/12 |
| D – L'ANALYSE DES CHIFFRES | P. 13/26 |
| 1 – Les appels au 115 | P. 13/17 |
| 2 – Les demandes au 115 | P. 17/23 |
| 3 – Le public du 115 | P. 23/26 |
| 4 – Les durées de prise en charge | P. 26 |
| VOLET INSERTION | P. 27/75 |
| A – LES EVENEMENTS MAJEURS DE L'ANNEE | P. 28/29 |
| 1 – La réorganisation du service | P. 28 |
| 2 – « l'aller vers » | P. 28/29 |
| B – LE FONCTIONNEMENT DU VOLET INSERTION | P. 30/31 |
| C – L'OFFRE D'HEBERGEMENT ET DE LOGEMENT ADAPTE | P. 32/44 |
| D – L'ANLYSE DES CHIFFRES | P. 45/68 |
| 1 - Les demandes SIAO | P. 45 |
| 2 – Les prescripteurs | P. 46/47 |

| | |
|---------------------------------------|-----------------|
| 3 – Les préconisations | P. 47/49 |
| 4 – L'évolution des listes d'attente | P. 49/50 |
| 5 – Les orientations | P. 51/53 |
| 6 – Les admissions | P. 53/54 |
| 7 – Les durées de traitement | P. 54/55 |
| 8 – Les durées de séjour | P. 55/59 |
| 9 - Les sorties du dispositif | P. 59/63 |
| 10 – La typologie des demandeurs | P. 63/66 |
| 11 - Le profil des demandeurs | P. 66/68 |
| E – « L'ALLER VERS » | P. 69/75 |
| 1 – La rencontre du public | P. 70/71 |
| 2 – La typologie du public rencontré | P. 71/72 |
| 3 – La situation du public | P. 72/74 |
| 4 – Le type d'accompagnement prodigué | P. 74/75 |
| CONCLUSION | P. 76 |

PREAMBULE

L'article 30 de la loi ALUR consacre le SIAO comme une « **plateforme unique départementale de coordination et de régulation du secteur de l'accueil, de l'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile** » et en précise les missions aux articles L. 345-2 et L. 345-2-4 du code de l'action sociale et des familles.

Les missions du SIAO sont les suivantes, désormais inscrites dans la loi :

- recenser l'ensemble des demandes d'hébergement d'urgence, de stabilisation ou d'insertion ainsi que de logement adapté ;
- recenser l'ensemble de l'offre disponible en matière d'hébergement d'urgence, de stabilisation ou d'insertion ou de logement adapté ;
- assurer l'orientation des personnes après une évaluation sociale et en fonction de leur situation de détresse ;
- favoriser la fluidité de l'accès au logement des personnes ;
- assurer la coordination du dispositif de veille sociale ;
- participer à l'observation sociale.

Ces missions s'inscrivent dans la continuité des orientations fixées dans la circulaire du 8 avril 2010 reprises dans la circulaire du 7 juillet 2010. La loi ALUR introduit cependant une modification majeure dans la configuration et le fonctionnement du SIAO : tandis que les circulaires de 2010 privilégiaient la voie d'un opérateur unique traitant de l'urgence et de l'insertion, elles laissaient cependant ouverte la possibilité d'une gestion des missions du SIAO par des opérateurs distincts, qui devaient alors travailler en étroite collaboration. La loi ALUR revient sur cette possibilité et désormais les missions du SIAO devront être réalisées par une personne morale unique à l'échelle du département. Un autre changement introduit par loi est que le SIAO traitant de l'urgence et de l'insertion devra désormais être également celui qui gère le mode spécifique d'accès à la veille sociale : le service d'appel téléphonique, autrement dénommé « 115 » dans l'article D. 345-8 du code de l'action sociale et des familles.

Une réorganisation territoriale a donc été initiée en 2017, et la Croix Rouge Française s'est vu confier en avril de la même année la gestion du service 115, historiquement géré par une autre association depuis plusieurs années. L'intégration de ce nouveau service et des salariés rattachés au sein de notre SIAO, s'est donc réalisée progressivement avec une réflexion générale sur le fonctionnement de notre service, en reprenant une partie des outils utilisés. Très rapidement, nous nous sommes positionnés sur l'utilisation de la plateforme SI SIAO 115, mise à disposition par l'Etat, nous permettant de rassembler l'ensemble des informations relatives à notre activité en un seul et même outil. L'année 2020 est venue renforcer cette pratique puisque l'Etat a fusionné les deux logiciels de gestion (SI SIAO Insertion et SI SIAO 115) en une seule et même application. Cette fusion, accompagnée de nombreux bugs, a durement impacté notre travail d'observation sociale, du fait de l'incapacité actuelle de récupérer certaines données pourtant renseignées dans la base de donnée. Ainsi, certains éléments concourant à l'analyse des prises en charge du public et des modalités d'accueils seront une nouvelle fois absents de ce rapport.

Ce bilan retrace l'activité d'une année 2021 encore marquée par les conséquences de la crise sanitaire subie en 2020.



VOLET URGENCE



A – LES EVENEMENTS MAJEURS DE L'ANNEE

1 – Les suites de la crise sanitaire

La crise sanitaire de 2020 liée à l'apparition du coronavirus a également perduré en 2021. Si la crise sanitaire a impacté les usagers de nos dispositifs, elle a également eu un impact sur les équipes, et les partenaires notamment. Cette année aura donc continué à être rythmée par les notions de « cas contact », de « cas positif », « d'isolement » (usagers et partenaires) et de télétravail (équipes).

L'impact sur les usagers s'est senti au niveau de la recherche de sécurité « sanitaire » au sein des lieux d'accueil. Certains usagers ont pu faire part de leur angoisse de partager une chambre avec des personnes dont elles ne mesuraient pas le niveau de précaution quant à la transmission du virus. Certains ont également évoqué les contraintes liées à l'accueil et à la rotation des équipes, conséquences des contaminations parmi les professionnels. La notion de sécurité et de continuité est primordiale pour nos publics, et les modifications imposées par la situation sur certains sites d'hébergement étaient de nature à rajouter de l'anxiété.

Les Centres d'hébergement ont également été impactés par la gestion des cas repérés au sein de leurs effectifs, imposant alors une réduction du nombre de places disponibles pour éviter la propagation du virus parmi nos publics. Cela a pu représenter une vraie difficulté lors de ces périodes pour les écoutants 115, avec moins de places disponibles pour le même nombre de demande.

Les écoutants ont dû s'adapter aux situations complexes et démêler les situations au cas par cas lorsque des situations de personnes positives ou cas contact se sont présentés avec des modalités de prise en charge à définir sur le moment. De plus, les écoutants 115 ont par moment dû répondre à des questionnements sur la vaccination, et les craintes associées.

2 – L'Harmonisation des fonctionnements

Chaque structure a, historiquement, son propre fonctionnement auquel le SIAO, et notamment le 115, s'adapte pour permettre de fluidifier les parcours et les prises en charge des usagers. Afin de pouvoir correctement analyser les données issues de notre activité, il est nécessaire de contextualiser les chiffres que nous sommes en mesure de retranscrire. En effet, les éléments concernant notre volumétrie d'appel, mais également le nombre de demandes d'hébergement est fonction de la politique interne de nos partenaires.

Depuis plusieurs années, une réflexion, portée par la CRf, s'est engagée avec l'ensemble des sites d'hébergement pour travailler à une harmonisation de nos fonctionnements, notamment sur les durées de séjour.

Ainsi, sous l'impulsion du CHUS de la CRf, plusieurs sites sont passés à un accord de principe sur une durée de 7 nuits pour chaque demande, n'imposant plus de rappel quotidien au 115. Le mois de Juin

2021 fut marqué par le passage à cette pratique commune par le dernier centre d'hébergement qui imposait encore un rappel quotidien aux usagers.

Cette harmonisation est en premier lieu au bénéfice des usagers. Savoir que l'on a une place disponible durant 7 nuits (si le règlement intérieur est respecté), permet d'être tranquilisé et de pouvoir consacrer son énergie sur d'autres problématiques (administratives, soins,...). Ainsi cette harmonisation des pratiques quant aux durées d'hébergement initiales ont permis aux usagers de mieux se repérer et de ne pas être perturbé par des différences de fonctionnements.

3 – L'apparition des punaises de lits

L'année 2021 fut également marquée par une recrudescence de l'invasion de punaises de lits au sein des dispositifs d'hébergement d'urgence, notamment sur le second semestre 2021. Leur nombre, leur diffusion et leur résistance aux différentes techniques employées auront durement impacté l'offre d'Hébergement d'Urgence départementale.

Le CHUS aura commencé à fermer des chambres pour tenter de les traiter efficacement. La capacité technique de 64 lits pour une capacité conventionnée de 54 places a permis au début de ne pas perdre de places d'hébergement malgré la condamnation temporaire d'une ou deux chambres, mais les parasites ont continué à gagner du terrain, y compris au sein du MSJ et d'Etape Solidarité.

Devant l'ampleur du phénomène, les opérateurs ont opté pour une fermeture progressive, pour une durée d'une partie de leurs capacités d'accueil. Au plus fort de la crise, ce ne fût pas moins de 20 places fermées sur le CHUS (sur 54), 9 places fermées sur Etape (sur 17), 10 places fermées sur le MSJ (sur 27 approximativement, à cette période)...soit une quarantaine de places fermées sur le dispositif, complexifiant de fait l'orientation des publics en demande. Cela aura un véritable impact au niveau des demandes d'hébergement comme nous le verrons plus tard.

Cette pénurie s'est immédiatement matérialisée par des refus à répétitions pour nombre d'usagers entraînant rapidement une perte de confiance dans la capacité du service à trouver une solution rapide à leur demande d'Hébergement d'Urgence, se traduisant à terme par le non-recours au 115. Lassés de réponses négatives à 20h, nombreux furent ceux qui « lâchèrent l'affaire » et se mirent en quête de solutions alternatives (squats, tente, véhicules, tiers...) puisque la pénurie de places semblait s'inscrire dans le temps. L'autre motif de non-recours fut également l'appréhension (parfois justifiée par l'expérience personnelle ou rapportée) d'une contamination par ces parasites. Beaucoup d'usagers évoquaient leurs craintes de ne pouvoir se reposer sereinement au sein d'un lieu où ils pourraient se faire piquer par les insectes, et la crainte de voir leurs affaires contaminées par le fléau.

Au-delà de la fermeture de certaines chambres, c'est également dans la gestion quotidienne que les structures ont été impactées. Nous pouvons citer ici la fermeture de la bagagerie au sein du CHUS, lieu de contamination forte. Cette fermeture, quoique nécessaire pour limiter les aspects de prolifération, a entraîné une vraie difficulté pour les usagers, obliger de conserver leurs affaires au sein de la chambre, occupée par d'autres personnes. Cela a pu renforcer par moment un sentiment d'insécurité difficile à contenir.

Les Centres d'hébergement d'urgence ont pu retrouver progressivement leur pleine capacité en fin d'année, mais restent vigilants à la moindre apparition des punaises de lits.

B - LE ROLE DU 115

Le 115 est un numéro d'appel d'urgence destiné aux personnes sans-abri et en grandes difficultés sociales. Il est départementalisé et fonctionne 24h sur 24, 365 jours par an.

La plateforme d'écoute 115 est un élément essentiel dans la chaîne, qui va de l'accueil d'urgence à l'insertion sociale, puisqu'il représente un des premiers maillons de celle-ci. Sa première mission, basée sur l'écoute, consiste après avoir établi un diagnostic, à une évaluation du danger de rue.

Il apporte une réponse de proximité en terme d'orientation à tout appelant en matière de mise à l'abri, d'hébergement d'urgence et d'informations sur l'accès aux droits. Pour ce faire, l'équipe du 115 est composée de personnes qui connaissent les modalités de fonctionnement des structures d'accueil et d'hébergement d'urgence, leurs capacités, la typologie des personnes qu'elles hébergent et leurs limites. La présence d'une Conseillère en Economie Sociale et Familiale diplômée vient renforcer notre dispositif.

L'objectif du 115 est d'offrir, dans un premier temps, une écoute attentive et active, permettant d'évaluer le danger de rue et d'orienter en fonction de la demande et des besoins, quel qu'en soient la nature (hébergement, alimentaire, vestiaire...etc...), vers les dispositifs adéquats.

La plateforme joue un rôle de régulation en recueillant et en diffusant quotidiennement les informations relatives aux places d'hébergement disponibles. Les liens et relations avec les opérateurs d'hébergements d'urgence prennent une place importante dans le travail du service, afin de permettre une meilleure coordination dans la prise en charge du public.

L'accès à l'hébergement d'urgence est fondé sur le principe de l'inconditionnalité et de la détresse des personnes contactant le SIAO, à partir d'une évaluation sociale réalisée par le 115. Ainsi, l'un des premiers éléments évalués au regard de la demande de mise à l'abri est la vulnérabilité du ménage, qui peut prendre des formes diverses : enfants de bas âge, violences intrafamiliales, fragilité psychologique, problématique de santé, fatigue liée à la durée d'errance, etc.

Le principe de continuité des prises en charge est, du point de vue des textes, indissociable de ce principe d'inconditionnalité. Toutefois la réalité de son application est plus complexe à mettre en œuvre. Le nombre de places étant insuffisant au regard de la demande, le service 115 est amené à hiérarchiser les demandes et à prioriser les plus vulnérables des ménages. Il n'existe pas à ce jour de critères écrits formalisés et l'appréciation de la situation est laissée aux professionnels de l'écoute et de l'accueil. La question du statut administratif apparaît ainsi comme secondaire, et n'a d'importance qu'au regard des perspectives de sorties de l'hébergement d'urgence.

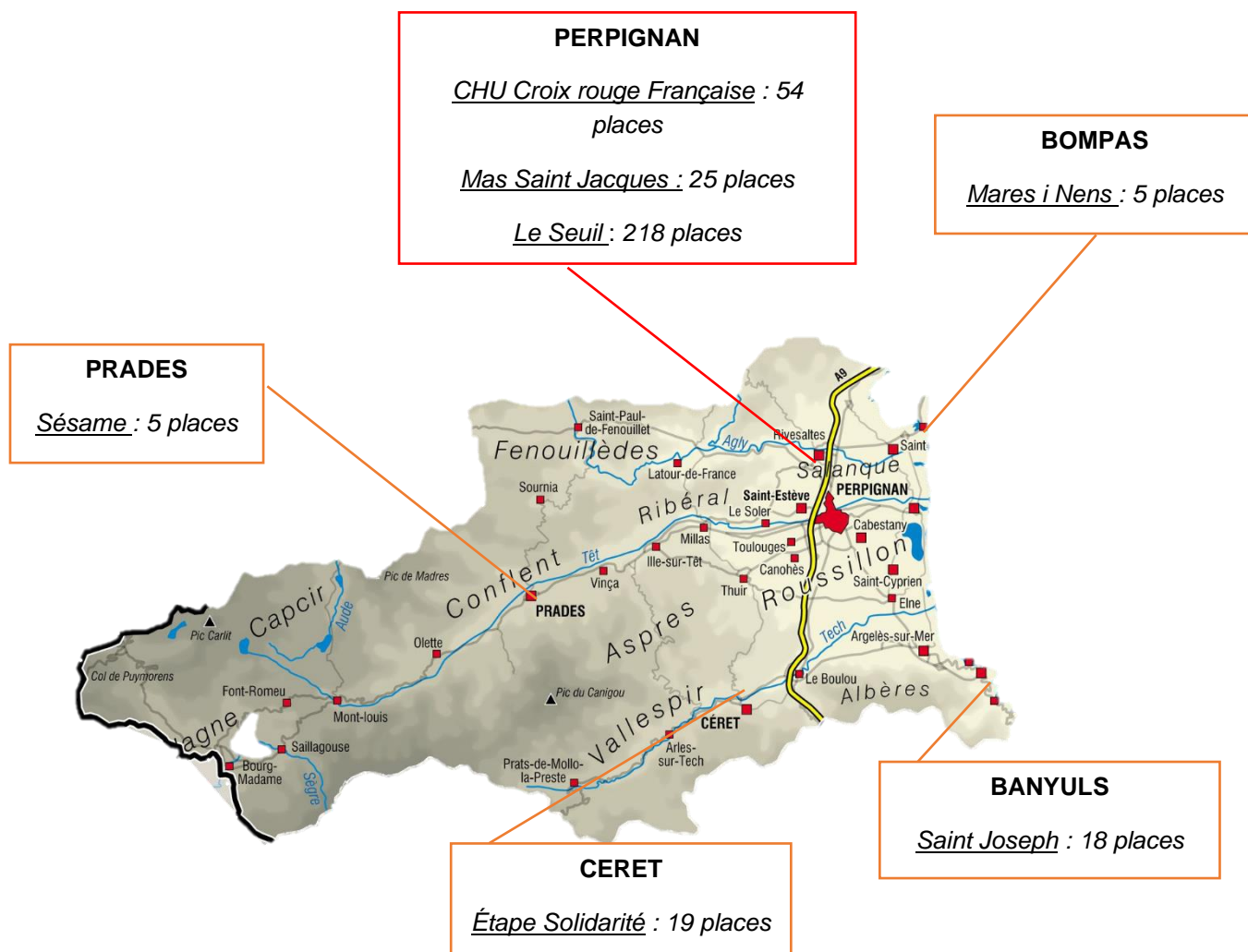
En dépit du travail de régulation des places et de coordination des acteurs qui est effectué, la saturation des places d'hébergement d'urgence s'explique d'une part par le manque de fluidité vers les autres dispositifs venant en relais de l'urgence, et d'autre part par l'impossibilité des personnes d'accéder en raison de la difficulté d'accès à des droits sociaux, au regard de leur statut de résidence

sur le territoire national notamment (personne européenne sans revenu de travail, personne en demande d'asile, déboutée du droit d'asile ou en situations irrégulières,...).

Après des usagers, les écoutants 115 assurent donc l'écoute, une première évaluation et l'orientation vers tous les dispositifs existants du département. Pour remplir sa mission d'information et d'orientation, les écoutants doivent avoir une connaissance exhaustive des diverses offres d'accueil. Pour cela, un travail important est nécessaire : recenser toutes les actions sur le territoire (adresses, types d'offres, horaires, conditions d'accès, nombre de places,...), réactualiser très régulièrement la connaissance des aides et des places disponibles, et également maîtriser les offres complémentaires permettant de répondre aux sollicitations d'un public se maintenant à la rue (exemple des lieux de restauration sociale, des fontaines publiques,...).

L'équipe du service 115 compte 4 écoutants. Depuis 2018, année de la dernière embauche d'une écoutante 115, l'équipe est restée stable, permettant la création d'habitude de travail renforçant la cohésion de groupe importante, dans un service impliquant des passages de relais quotidien et le maintien et le suivi stricte de notre activité.

C – L'OFFRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE



❖ LE CHU CROIX ROUGE FRANCAISE

20 avenue du Languedoc

66000 PERPIGNAN

(Dans l'enceinte de l'Hôpital)

Le CHU (Centre d'hébergement d'urgence) de la Croix Rouge française est un accueil exclusivement de nuit, pour lequel les orientations sur les places d'urgences sont faites par le 115.

Ouvert tous les jours de 17h à 8h30, **54 places sont disponibles**. Les chambres sont constituées de 4 couchages en lits superposés.

Les usagers peuvent intégrer la structure entre 17h et 19h et doivent quitter la structure le matin à 8h. Ils doivent recontacter le 115 au terme de leur séjour de 7 jours pour, soit reconduire leur place sur la structure, soit pour une réorientation sur un autre établissement.

Cette structure dispose d'une convention avec l'hôpital de Perpignan et met donc à disposition, deux chambres dites « place urgence » que les médecins ou assistants de service social de l'hôpital peuvent solliciter.

Les animaux ne sont pas acceptés.

❖ MAS SAINT JACQUES

Rond-point de Copenhague (quartier St Charles)

66000 Perpignan

Le Mas Saint Jacques est un CHRS/CHU qui dispose de 40 places d'hébergement : **25 places en urgences** et 15 places d'insertion. La répartition des places est variable en fonction des absences, des exclusions etc.... Les places non occupées en insertion sont reversées en place urgence/115. C'est une des structures d'urgence du département à disposer de places couples, chambres avec lits doubles.

Il existe deux « places médiateurs », qui peuvent être réquisitionnées jusqu'à 17h par les médiateurs de rue (de l'association « Solidarité Pyrénées ») pour une urgence. Les personnes positionnées sur ces deux places sont décidées le matin en accord avec la structure, ces dernières sont priées de nous rappeler à 17h pour avoir la confirmation de leur place sur l'établissement ou pour une réorientation au cas où cette place ait été réquisitionnée dans la journée. Les « places médiateurs » sont des places hommes uniquement

Les usagers peuvent intégrer la structure entre 17h et 19h. Ils doivent rappeler le 115 tous les jours sauf week-end et jours fériés pour la reconduction de leur place.

C'est un accueil de nuit, sauf exception pour les personnes en statut SANTE (problème médicaux) et en « statut RDV » (ménage, repos, cuisine, Etc.) qui peuvent rester en journée sur la structure.

Les animaux sont acceptés (chat et chien), 4 box sont prévus à cet effet. La présence du carnet de vaccination à jour est obligatoire pour la prise en charge de l'animal.

❖ **ETAPE SOLIDARITE**

23 bis Avenue de la gare

66400 CERET

Etape solidarité est un CHU (Centre d'hébergement d'urgence), c'est un accueil de nuit et de jour. L'accueil de jour est ouvert de 8h à 16h en semaine sauf le lundi et jeudi après-midi, et est exclusivement réservé aux personnes hébergées le week-end.

La structure dispose de 19 places d'urgence mixtes.

Les orientations vers Étape Solidarité se faisaient pour 10 nuits, séjour moyen estimé par la structure durant lequel les personnes n'ont plus besoin d'appeler le 115. Dans le courant de l'année 2020, cette structure a fait le choix de passer à une durée de 7 nuits, afin d'harmoniser les pratiques avec le CHUS. Ce séjour moyen peut être renouvelé.

Les usagers peuvent intégrer la structure entre 17h et 19h.

Les animaux sont acceptés (chat et chien), 4 box sont prévus à cet effet.

❖ **SESAME**

208 Avenue du Général De Gaulle

66500 PRADES

SESAME est un CHRS/CHU. **5 places sont disponibles sur l'urgence** ou les usagers sont hébergés dans des studios individuels. C'est un accueil ouvert 24h/24h, 7j/7j.

SESAME travaille prioritairement avec les usagers du secteur géographique du Conflent.

Les animaux sont acceptés (chat et chien), 3 box sont prévus à cet effet. La présence du carnet de vaccination à jour est obligatoire pour la prise en charge de l'animal.

❖ **SEUIL**

42 boulevard Aristide Briand

66000 PERPIGNAN

Le SEUIL est un service d'urgence qui prend en charge :

- Les adultes accompagnés de mineurs,
- Les femmes victimes de violences si leur fragilité ne permet pas la vie en collectivité ou en cas d'absence de place par le dispositif 115,
- Les femmes enceintes de plus de 7 mois qui ne sont plus pris en charge par le 115 à ce stade de la grossesse, seule ou avec leur compagnon.

Les usagers sont hébergés soit sur le CHRS ARC EN CIEL (studios), soit en chambre d'hôtel (hôtel Alexander ; hôtel Avenir).

❖ **SAINT JOSEPH**

12 rue St Jean Baptiste

66650 BANUYLS SUR Mer

Le centre d'hébergement Saint Joseph est un CHU et CHRS sur lequel deux éducateurs se relaient pour accueillir et accompagner les familles en difficulté avec peu ou pas de ressources.

Le site dispose de 12 appartements de tailles différentes (studio, T1, T2 et T3) permettant d'accueillir des compositions familiales diverses (couples avec enfants, femmes avec enfants ou femmes enceintes). L'hébergement n'a pas de durée prédéfinie.

❖ **AFED CHU BOMPAS**

1 rue des coquelicots

66430 BOMPAS

L'AFED est un CHU/CHRS pour femmes et enfants ouvert 7j/7 et 24h/24.

Le centre d'hébergement d'urgence prend en charge les femmes victimes de violences, seules ou accompagnées d'enfants mineurs.

Il peut accueillir les femmes enceintes, y compris de plus de 7 mois (après aval de la structure).

La structure dispose de 5 places d'urgence dans 2 logements individuels (modulable en fonction de la composition des familles) et d'un grand espace collectif.

Les orientations se font pour 7 nuits et à la fin du séjour il revient à la structure de décider de la réorientation ou non des personnes hébergées.

Les animaux ne sont pas acceptés.

D – L'ANALYSE DES CHIFFRES

1 – Les appels au 115

Lors de la reprise, nous nous sommes aperçu que nous ne disposions pas d'un outil de gestion du trafic des appels, permettant ainsi de mieux rendre compte de l'activité du service. Dès le mois de Juillet 2017, la Croix Rouge Française s'est doté d'un logiciel spécialisé dans les centres d'appels, pour pouvoir mesurer la volumétrie d'appel : le logiciel EASYTAX.

L'idée est de mieux comprendre la gestion du trafic d'appel et donc nous permettre de mieux identifier nos éventuels manques, pour ensuite adapter le fonctionnement du service 115.

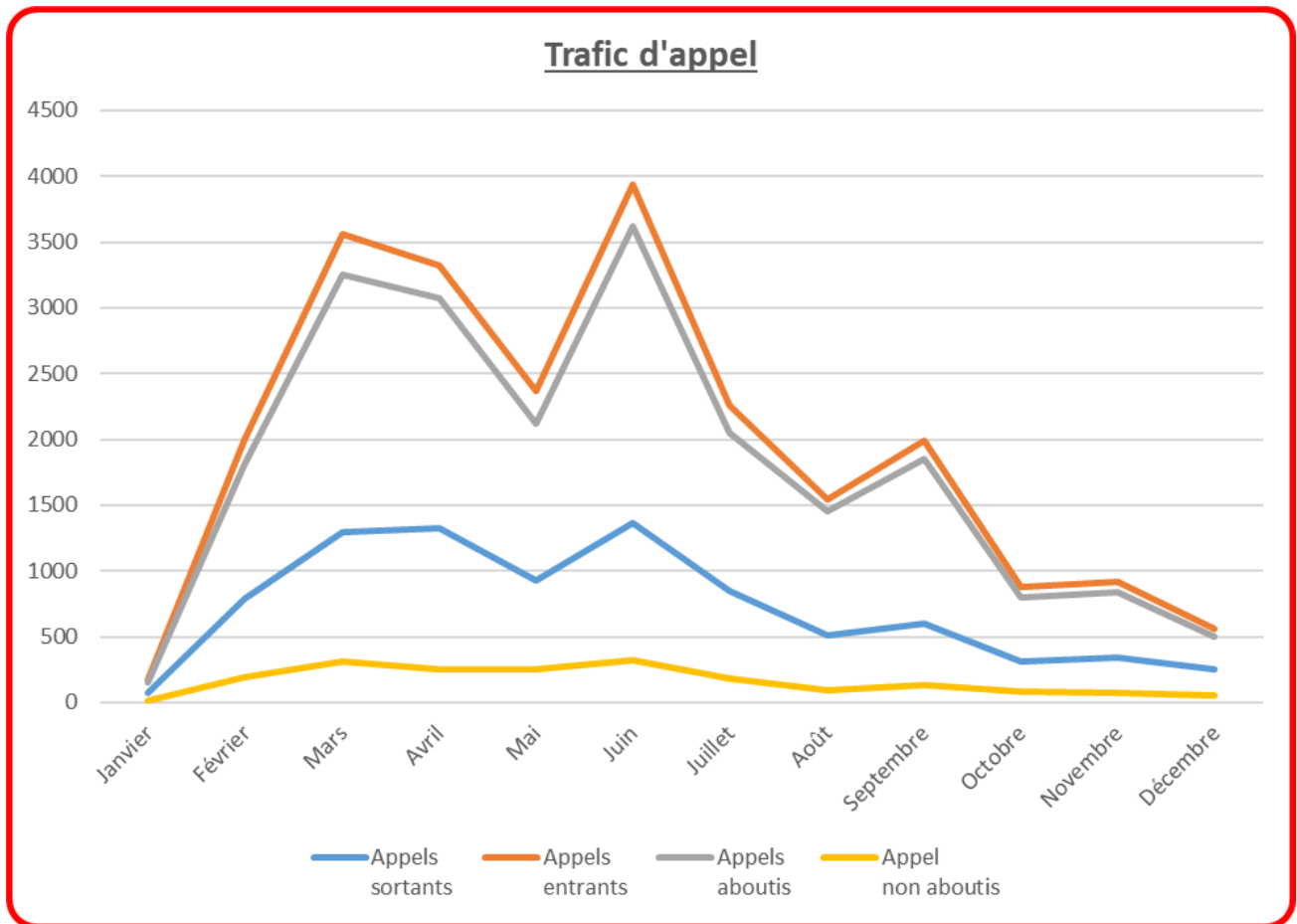
Nous pouvons donc produire des statistiques d'appels complets (appel, abouti, non abouti, temps d'attente) sur l'ensemble d'une année, nous permettant une étude assez fine du trafic d'appel.

L'évolution des appels

Il faut différencier les appels sortants des appels entrants.

En 2021 le 115 a enregistré **23 526 appels entrants** et **8 649 appels sortants**.

| | Appels sortants | Appels entrants | Appels aboutis | Appel non aboutis | % d'appels aboutis | % d'appels non aboutis |
|-----------|-----------------|-----------------|----------------|-------------------|--------------------|------------------------|
| Janvier | 78 | 170 | 152 | 18 | 89,94 | 10,06 |
| Février | 786 | 2 004 | 1 811 | 193 | 90,03 | 9,97 |
| Mars | 1297 | 3 562 | 3 254 | 308 | 88,67 | 11,33 |
| Avril | 1324 | 3 326 | 3 072 | 254 | 92,12 | 7,88 |
| Mai | 924 | 2 371 | 2 118 | 253 | 91,79 | 8,21 |
| Juin | 1361 | 3 936 | 3 618 | 318 | 92,15 | 7,85 |
| Juillet | 847 | 2 263 | 2 051 | 182 | 93,62 | 6,38 |
| Août | 515 | 1 546 | 1 452 | 94 | 93,20 | 6,80 |
| Septembre | 603 | 1 991 | 1 854 | 137 | 92,83 | 7,17 |
| Octobre | 314 | 881 | 799 | 82 | 94,07 | 5,93 |
| Novembre | 346 | 917 | 839 | 78 | 91,04 | 8,96 |
| Décembre | 254 | 559 | 503 | 56 | 90,00 | 10,00 |



Au niveau des appels entrants au 115, nous différencions deux choses : les appels aboutis (un écoutant prend en charge l'appel) et les appels non aboutis (l'appel n'a pas été décroché). Sur l'ensemble de l'année 2021, nous pouvons observer en moyenne **un taux de décrochage important, de l'ordre de 91.6%, contre 91.62% en 2020**. Ce taux est un indicateur de performance. Il est essentiel pour notre service de fournir une réponse à un appel, de manière à ne pas rajouter de phénomène de stress et d'angoisse lié à l'impossibilité de joindre la plateforme pour les demandeurs. Cela permet également de pouvoir éviter l'épuisement des demandeurs devant des appels non aboutis qui peut amener ces mêmes personnes à ne plus contacter le 115.

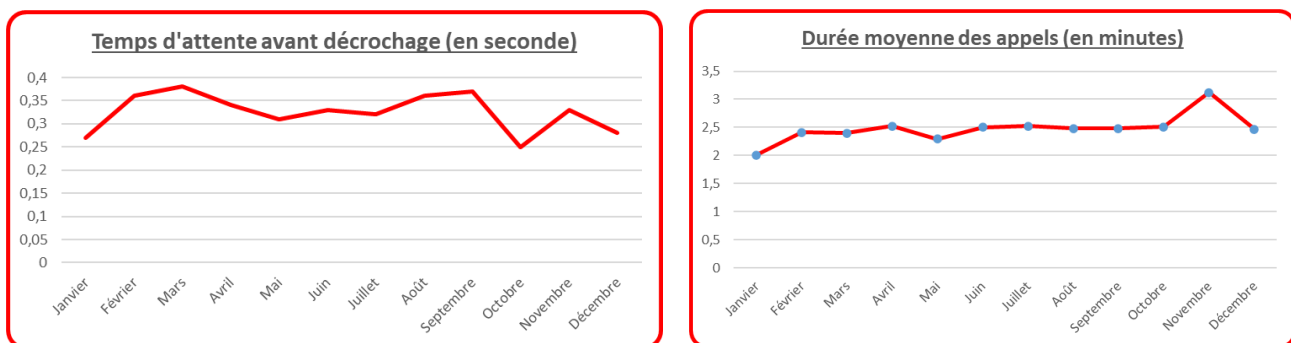
Le trafic d'appel et son analyse dépendent en premier lieu de l'organisation et des spécificités de chaque opérateur d'hébergement d'urgence, en matière de continuité de prise en charge et de renouvellement des places mises à disposition. Ainsi, le fonctionnement d'une structure d'hébergement imposant un rappel quotidien pour les orientations aura un impact important sur la volumétrie d'appel et, par voie de conséquence sur le nombre de demandes d'hébergement.

Comparativement à l'année dernière, nous pouvons observer une baisse importante de la volumétrie d'appels entrants cette année : 23 526 contre 56 358. Cette diminution de moitié du nombre d'appel s'explique par la modification de fonctionnement d'une structure au mois de Juillet 2021, qui imposait jusqu'alors sur l'ensemble de ses places, un rappel quotidien aux personnes. Elle a en effet modifié son fonctionnement pour harmoniser sa durée avec ce qui s'était mis en place depuis deux ans avec les autres sites, à savoir un appel qui vaut pour un accueil de 7 nuits, sans passer par un appel quotidien au 115.

L'analyse des courbes du trafic d'appel est difficile à étudier cette année du fait de cette modification de fonctionnement ayant eu un impact fort sur la volumétrie d'appel. Dès lors, il est complexe de repérer, comme les années passées, les augmentations d'appel sur la période hivernale. Cependant, la forte diminution des appels repérés en fin d'année, si elle est en grande partie imputable à cette modification de fonctionnement peut également être la conséquence de l'apparition des punaises de lits entraînant la fermeture de plusieurs places du dispositif. Beaucoup d'utilisateurs ont alors renoncé à contacter le 115 durant cette période, faute de solutions proposées.

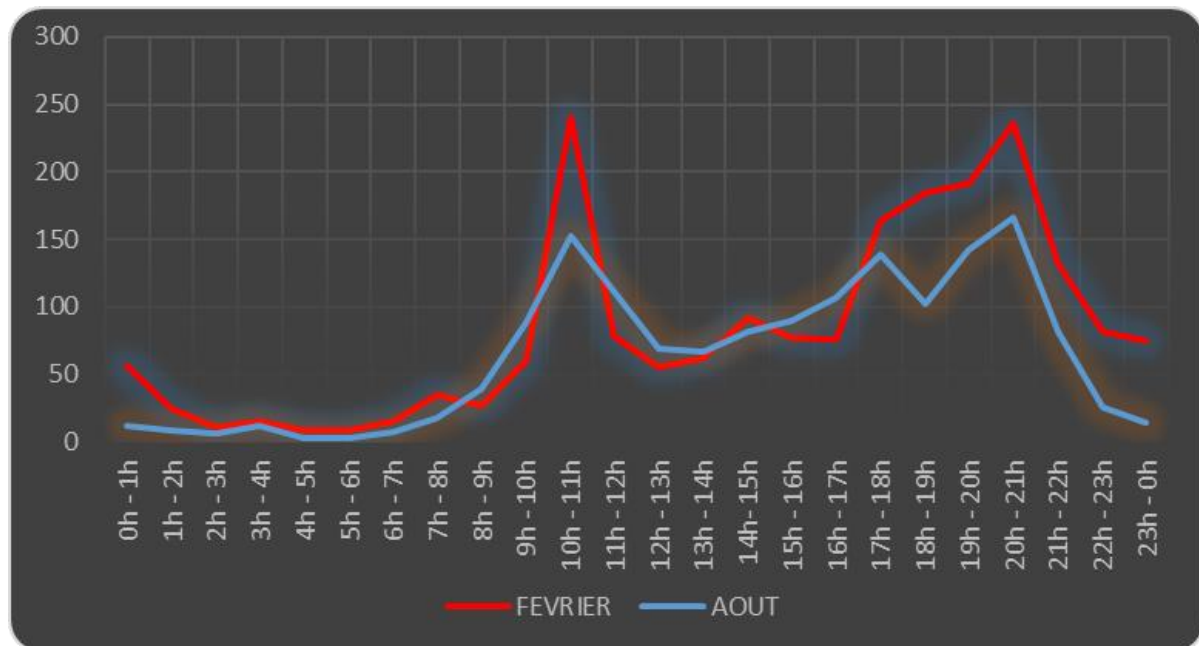
Le service 115 a un rôle de régulation et de coordination important, symbolisé par **le nombre d'appels sortants, soit 8 649 appels**, qui représentent essentiellement les appels aux partenaires, aux structures d'hébergements afin d'échanger sur les prises en charge quotidiennes, et un rôle de médiateur important également entre les structures et les usagers.

Les appels reçus



Le logiciel EASYTAX nous permet de connaître la durée moyenne des appels entrants et la durée moyenne d'attente avant décrochage. Cette donnée est importante car ce temps, s'il s'avère trop important peut induire un certain découragement chez les usagers et une forme de résignation et d'épuisement dans les rappels.

En 2021, les appels entrants au 115 ont une durée moyenne de 2,44 min et les usagers attendent en moyenne 33 secondes, des chiffres comparables aux années précédentes.

La répartition des appels sur la journée

Pour analyser le flux d'appels géré par le service 115, il est intéressant d'étudier la répartition des appels sur la journée. Nous avons pris le parti d'analyser le trafic par heure sur deux mois entiers. Le choix s'est porté sur deux périodes représentatives de l'activité de notre service, à savoir le mois de Février, durant la période hivernale, et le mois d'août, justement hors période hivernale.

La gestion des appels est évidemment dépendante de notre organisation interne, mais également des différents fonctionnements des opérateurs d'hébergement. Pour permettre de faire le lien avec les partenaires, et ainsi de faire le point sur les places disponibles sur les structures pour la journée en cours, nous demandons aux personnes de ne rappeler qu'à partir de 10h du matin. Bien évidemment, on observe un très grand nombre d'appel dès l'approche de cet horaire, et c'est entre 10h et 11h que l'on observe également, dû à ce pic d'activité, une augmentation des appels non décrochés.

Les autres pics d'activités, bien que moins important généralement que celui-ci, découlent eux aussi de l'organisation de nos partenaires. Bien souvent, les appels enregistrés sur ces moments sont des rappels de personnes, pour lesquelles le service n'a pu trouver de solution et a demandé de rappeler.

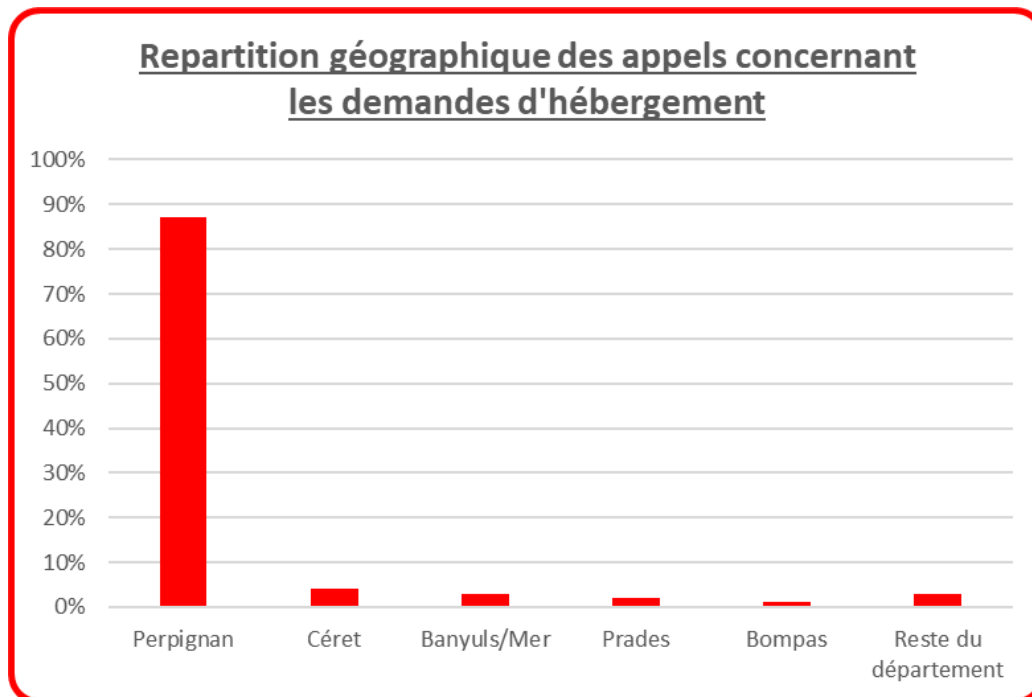
Nous observons des pics d'appels à :

- 17h – 18h : Il correspond aux orientations vers Etape Solidarité, ou leur fonctionnement interne ne nous permet de finaliser les orientations qu'après le lien avec la structure, lien qui s'effectue entre 16h et 17h. De plus, la maraude commence à 17h et ce pic d'appel correspond également aux demandes de prestations.
- 20h – 21h : Il correspond là-encore à une majorité de rappel demandé par le service. En effet, un lien est effectué avec les structures après 19h pour déterminer si des personnes orientées ne se sont finalement pas présentées. Dans ces cas, les places sont reversées dans le dispositif. Le service engage donc les appelants, qui n'ont pas pu avoir de solutions proposées, à les rappeler à partir de 20h.

L'étude de ces deux périodes ne montre finalement pas de grandes modifications dans la répartition des appels sur la journée puisque les pics d'appels sont clairement repérables. Cependant, nous observons que durant la période hivernale, les appels en soirée, notamment vers 20h sont plus

nombreux. Les conditions météorologiques durant l'hiver semblent expliquer l'augmentation des rappels des usagers, ainsi que les signalements de particuliers dans une période où l'information de l'existence de la plateforme d'appel d'urgence 115 est relayée médiatiquement, ce qui est moins le cas hors période hivernale.

La provenance des appels



Les demandeurs en général sollicitent le 115 sur Perpignan (87%), ce qui reste logique puisque la majorité de places d'hébergement d'urgence est située sur l'agglomération perpignanaise.

Le reste des appels est ensuite réparti sur le territoire, notamment sur Céret et Prades, où sont implantés des structures d'hébergement d'urgence, puis le reste du département.

2 – Les demandes au service 115

Sur l'année 2021, le service 115 a enregistré 23 526 appels entrants. Tous ces appels ne correspondent pas systématiquement à une demande d'hébergement ou de prestations. Dans ce volume d'appel important est compris les appels des partenaires, institutionnels ou structures d'hébergement, les réitérations d'appels des personnes s'étant déjà vu proposer une orientation, les appels dits polluants (erreur de numéros, blague,...)

Sur les 23 526 appels recensés, **19 096 correspondent à des demandes dites « sociales »**. Cela représente une **baisse** des demandes **par rapport à l'année 2020 (23 464)**. Cette baisse est à mettre en rapport avec la modification de fonctionnement des structures d'hébergement concernant la durée de séjour des personnes, où d'une demande d'hébergement quotidienne ou hebdomadaire, les structures sont passées à des accueils correspondant à une période de 7 nuits. Ces modifications ont eu un impact fort sur le nombre de demandes sur l'ensemble de l'année 2021.

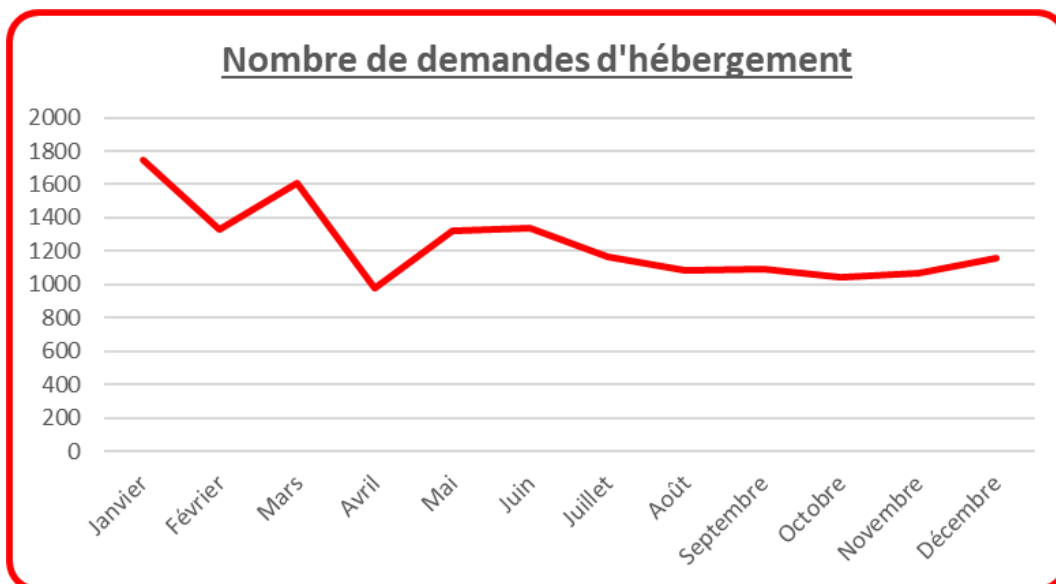
Les demandes d'hébergement

Durant l'année 2021, sur les 19 096 demandes « sociales » comptabilisées, nous avons eu **14 943 demandes d'hébergement** sur notre territoire, représentant ainsi une **baisse du nombre de demandes**, comparativement à l'année 2020 où nous avons comptabilisé 19 632 demandes.

Comme décrit plus haut, les structures d'hébergement d'urgence ont modifié leur fonctionnement. Les durées de séjours ont été modifiées, passant de 1 à 7 nuits de prise en charge, sans besoin de recontacter le 115. Ces modifications évidemment ont impacté le nombre de demandes d'hébergement.

Les demandes d'hébergement sur 2021 sont réparties mensuellement comme suit :

| Nombre de demandes d'hébergement | |
|----------------------------------|------|
| Janvier | 1746 |
| Février | 1331 |
| Mars | 1607 |
| Avril | 979 |
| Mai | 1322 |
| Juin | 1335 |
| Juillet | 1167 |
| Août | 1087 |
| Septembre | 1095 |
| Octobre | 1042 |
| Novembre | 1071 |
| Décembre | 1161 |



Historiquement, le service 115 observait une baisse de son activité en dehors de la période hivernale. Cette baisse était consécutive à la fermeture des places d'hébergement supplémentaires mise à disposition durant la période hivernale (-34 sur le CHU de la CRf). Les appels perduraient sur le mois

d'Avril pour des demandes d'hébergement, mais la saturation du dispositif entraînait un renoncement des usagers à contacter le 115, suite à de nombreux refus d'orientation pour absence de place.

Du fait de la pérennisation des places sur le CHU de la CRf, cette baisse du nombre de demande d'hébergement avait disparu et on observait un nombre de demande constant par mois, sans distinction liée à la saison.

Les réponses apportées par le 115

Sur les 14 943 demandes d'hébergement effectuées auprès du service 115, il y a eu :



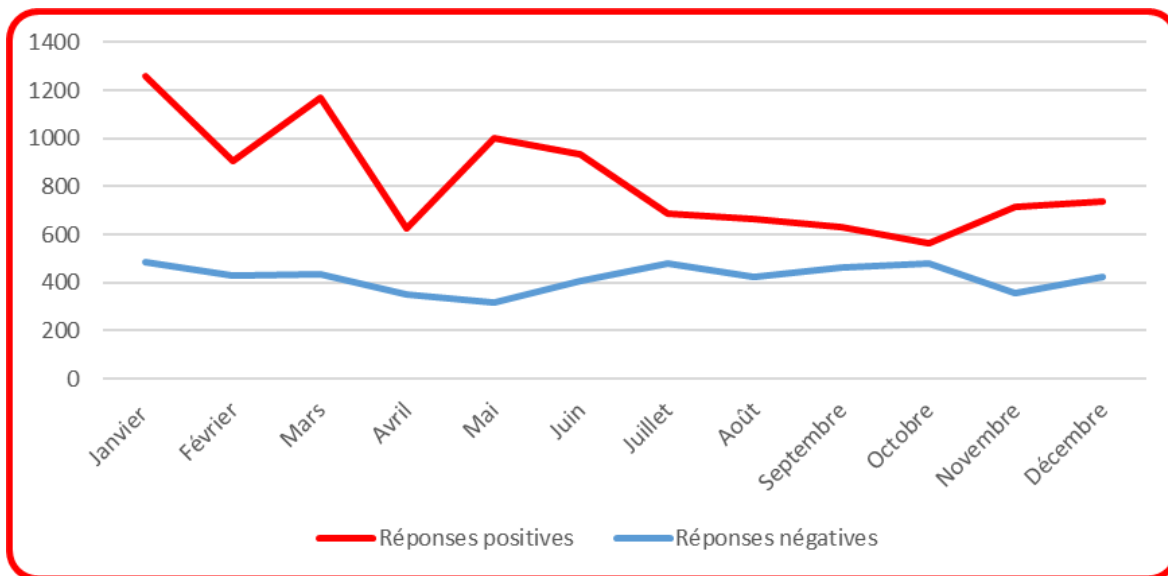
9 888 demandes satisfaites



5 055 demandes

66.2% des demandes d'hébergement ont pu être satisfaites (contre 67.8% en 2020). Cette baisse du nombre de demandes satisfaites montre la saturation des dispositifs de notre territoire.

Les demandes satisfaites



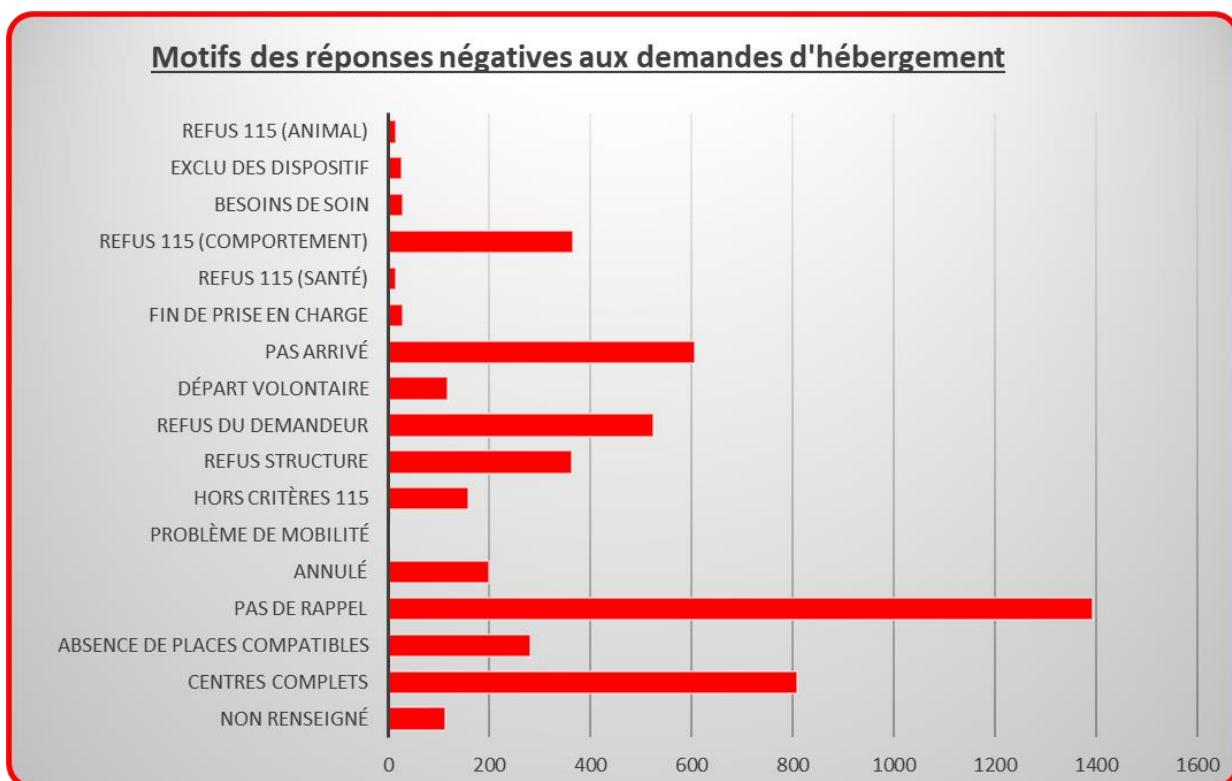
La répartition mensuelle des réponses positives et négatives coïncide avec le nombre de demandes d'hébergement par mois, et nous pouvons remarquer plusieurs éléments :

- Une baisse du nombre de demandes satisfaites en Avril 2021, en rapport avec la baisse du nombre de demandes observées sur ce mois précisément.
- Une constance dans le nombre de réponses négatives, témoignant de la saturation du dispositif d'hébergement d'urgence

Les demandes insatisfaites ou Demandes non pourvues (DNP)

L'utilisation du logiciel SI SIAO 115 nous permet aujourd'hui de mieux qualifier les demandes insatisfaites et d'en faire une analyse intéressante.

L'application SI SIAO 115 permet de remplir plusieurs champs concernant les demandes insatisfaites, et notamment, nous permet de différencier les demandes insatisfaites qui le sont à l'initiative du demandeur, qui refuse l'orientation proposé par le 115 (quel qu'en soit la raison) ; ou si le dispositif d'accueil, et donc le service 115 n'est pas en capacité de proposer une orientation (centre complet, accueil inadapté, inapte à la prise en charge...).



Sur l'année 2021, **809 des DNP l'ont été pour « centre complets », soit 16% des demandes insatisfaites (contre 13% l'année dernière)**. Cette hausse est directement à mettre en relation avec la création de places supplémentaires durant les périodes de confinements vécues en 2020, offrant de fait plus de solutions l'année dernière.

A cet item, nous pouvons également rajouter le motif de DNP pour absence de places compatibles avec la composition du ménage (plus de places couples), ou avec le sexe (plus de places femmes disponibles). Ce motif représente 6% des DNP. La hausse de cet item montre aussi les limites concernant la possibilité de proposer une solution adaptée à certaines situations, notamment lorsqu'il s'agit de place couple ou de place famille.

Il est nécessaire de souligner la part importante dans les demandes insatisfaites, des orientations refusées par les usagers eux-mêmes, auquel on peut rajouter le nombre de personnes qui avait eu une réponse positive mais ne se sont pas présentées sur la structure d'accueil, ou encore les personnes qui ont contacté le service pour annuler leur demandes. **Ainsi, près de 26% des demandes insatisfaites l'ont été à l'initiative même des demandeurs (25% en 2020)**.

Enfin, la proportion des « **pas de rappel au 115** » reste prépondérante avec un chiffre identique à l'année dernière, puisqu'elle représente **27% des demandes insatisfaites (32% en 2020)**. Ce nombre est difficilement analysable parce qu'il peut exister une multitude de raisons pour lesquelles la personne n'a pas souhaité recontacter le 115 :

- une certaine usure des usagers de devoir rappeler tardivement pour eux, ces rappels ne représentant pas la certitude d'une orientation positive.
- le fait que les personnes ont trouvé une solution temporaire pour la nuit.
- le fait que le rappel le soir est difficile à effectuer pour les personnes aux prises avec des conduites addictives fortes.

Lorsque le dispositif de places d'urgence est saturé, le 115 s'appuie sur l'orientation vers l'abri de nuit, en dernier recours, pour permettre à la personne qui l'accepte, de ne pas rester à la rue. La proposition se fait évidemment par défaut, car l'abri de nuit n'est pas un local à sommeil, mais il permet la sécurisation des personnes en difficulté, et offre la possibilité de se restaurer ainsi que l'accès à l'hygiène. Inscrit au PDALHPD, la pérennisation de l'abri de nuit consacre ce dispositif comme un lieu d'accroche sociale, permettant de capter « des publics en refus de prise en charge institutionnelle ». Il représente dans notre département une possibilité de mise à l'abri, avec en filigrane la volonté de proposer une meilleure inscription dans une dynamique d'insertion, par la présence régulière d'intervenants sociaux, comme les travailleuses sociales du SIAO qui y assurent des permanences régulières, ainsi qu'un maillage partenarial (équipe psychiatrie précarité par exemple).

Ainsi, 16% des personnes en demandes insatisfaites se sont présentées sur l'abri de nuit en 2021 (17% en 2020).

Les demandes de prestations

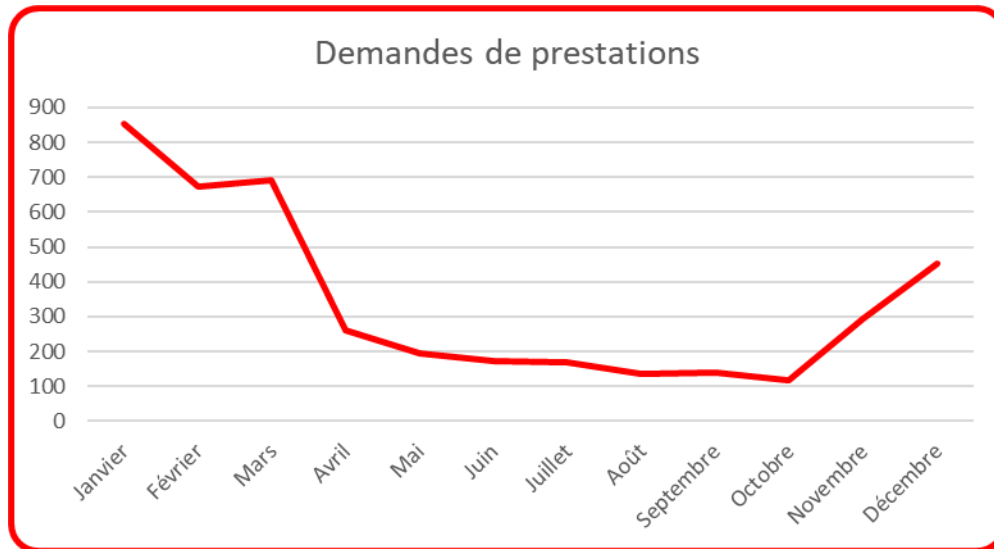
Comme expliqué, les appels au 115 correspondent également aux demandes de prestations diverses : demande de repas, de duvet, de transport (vers les structures d'hébergement ou l'abri de nuit) et enfin les renseignements, et autres signalements.

Lorsque le 115 reçoit cette demande, l'écoutant se met en relation avec le SAMU SOCIAL (aussi dénommé service maraude) afin de déclencher cette intervention. Le service 115 déclenche également une demande de prestation lorsque le signalement ou la demande est réalisée en journée, hors horaires d'intervention de la maraude, et sollicite alors les médiateurs de rue, issus d'une association partenaire.

En 2021, nous avons eu **4 153 demandes de prestations, marquant une hausse importante des demandes de prestations sollicitées via le 115, par rapport à l'exercice précédent**. Il est essentiel de souligner que le nombre de demandes de prestations faibles en 2020 correspondaient aux différentes périodes de confinement où de nombreux services étaient ouverts 24h sur 24h.

Ce chiffre correspond à une moyenne journalière de 11.37 interventions par soir sollicitée par le 115. Cette moyenne pondérée ne rend pas compte du fonctionnement différent durant la période hivernale, puisque la maraude fonctionne de 17h jusqu'à 6h du matin, permettant ainsi des acheminements vers les structures pendant la nuit. Hors période hivernale, la maraude fonctionne de 17h à 23h, réduisant de fait les possibilités d'intervention. L'impact du nombre des DNP peut avoir un impact sur le nombre de demandes de prestation. En effet, il n'est pas rare qu'une personne se voyant répondre négativement à sa demande de prestation demande, sur le même appel, une prestation, souvent de type alimentaires ou matériel (duvet...).

Enfin, de ce nombre de prestations sont exclues les maraudes dites autonomes, c'est-à-dire les passages réguliers dans Perpignan du camion, sans déclenchement d'une intervention particulière. Lorsque durant ces maraudes, des prestations sont effectuées, elles ne sont pas renseignées dans l'outil informatique, ce dernier ne permettant pas aujourd'hui aux maraudeurs de le faire sur un plan technique.



Ce graphique permet d'illustrer le pic d'activité lié à la maraude et aux demandes de prestations durant la période hivernale, du fait de l'augmentation de l'amplitude horaire de ce service.

Les différentes modifications de l'application SI SIAO ne nous permettent pas cette année de quantifier le type de prestations. Au niveau de la maraude, leur intervention concernent essentiellement des demandes de transports ou de repas, et dans une moindre mesure, des demandes de duvet. Il n'est pas rare non plus que le 115 déclenche une intervention de la maraude ou de l'équipe mobile de rue pour des évaluations plus précises lorsque la communication avec l'appelant le nécessite, afin de pouvoir mieux évaluer le besoin.....

Les **demandes de transport** représentent une part importante des demandes de prestations. Le service 115 sollicite la maraude pour toutes les orientations et les transports vers les structures d'hébergement ou vers l'abri de nuit. Cette possibilité de transport a des limites. De 17h à 6h du matin en période hivernale, la maraude intervient ensuite de 17h à 23h, en dehors de cette période.

La problématique de transport est une donnée importante pendant l'année. Outre les centres situés en dehors de l'agglomération Perpignanaise (Céret, Prades), les centres d'hébergement situés sur Perpignan sont également éloignés. Cet éloignement peut représenter un frein à l'acceptation de l'orientation d'une personne vers une structure.

Pour faciliter les déplacements des usagers vers les structures d'hébergement susceptibles de pouvoir les accueillir, le service 115 a pris en charge l'achat de ticket de bus Conseil Départemental, et des bus de villes du réseau CTPM. Mis à disposition des usagers selon certaines conditions (absence de ressources, incapacité), ces tickets permettent aux usagers en difficulté de pouvoir se rendre en fonction des orientations du service 115. La distribution de ses tickets s'est mise en place avec nos différents partenaires : opérateurs d'hébergement, accueil de jour, médiateurs de rue, maraude, CHU de Perpignan.

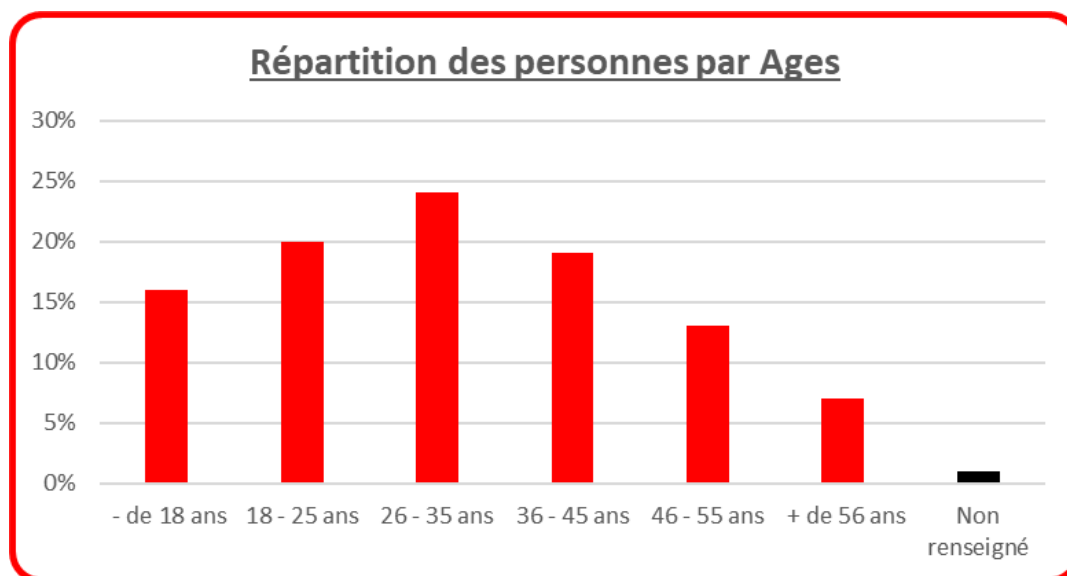
En 2021, nous avons donc distribué :

- **123 tickets du Conseil départemental** ont été distribués aux partenaires, et donc aux usagers, participant ainsi à une amélioration, et venant également soutenir les déplacements en journée, suppléant en quelque sorte la maraude qui intervient le soir et la nuit en période hivernale et permettant surtout d'autonomiser les personnes dans leur mobilité. Pour beaucoup, cette distribution a pu permettre l'orientation et le transport entre Céret et Perpignan. Nous observons une baisse significative concernant la distribution de ces tickets du conseil départemental, parce que souvent, les demandes impliquant un transport sont faites sur des horaires ne permettant plus de prendre le bus. Enfin, de la même manière, les deux périodes de confinement ont eu un impact sur la mobilité de la population, puisque prise en charge sur une durée plus longue en structure.
- **35 tickets de la CTPM** ont été distribués aux partenaires.

3 – Le public du 115

Durant l'année 2021, **2 365 ménages ont réalisé une ou plusieurs demandes d'hébergement, représentant une baisse par rapport à l'année dernière (2 584 ménages en 2020)**. Un ménage peut regrouper plusieurs personnes à héberger (ex famille monoparentale avec enfant, couple sans enfants...etc...). Ces 2 365 ménages concernaient **3 188 personnes différentes**.

Les Ages des demandeurs



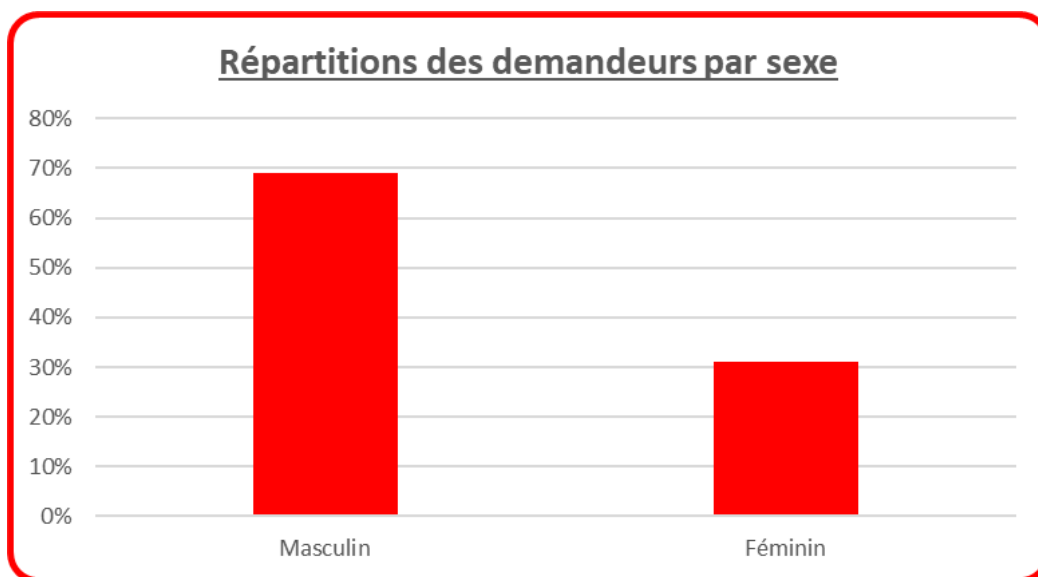
La lecture de ces statistiques fait apparaître un équilibre au niveau de la répartition des âges parmi les personnes en demandes d'hébergement, avec une démarcation sur la tranche d'âge des 26 – 35 ans. La répartition en fonction de l'âge reste similaire aux années précédentes.

Il faut noter que près de **16% des personnes concernées par les demandes sont des enfants** (contre 14% en 2020), et rentre dans la typologie des familles lorsqu'ils sont comptabilisés (couple avec enfant, famille monoparentale).

Les demandes d'hébergement des personnes de plus de 60 ans requièrent une attention toute particulière pour les écoutants 115, du fait d'un besoin plus prégnant de sécurisation et de mise à l'abri de personnes considérées comme plus vulnérables.

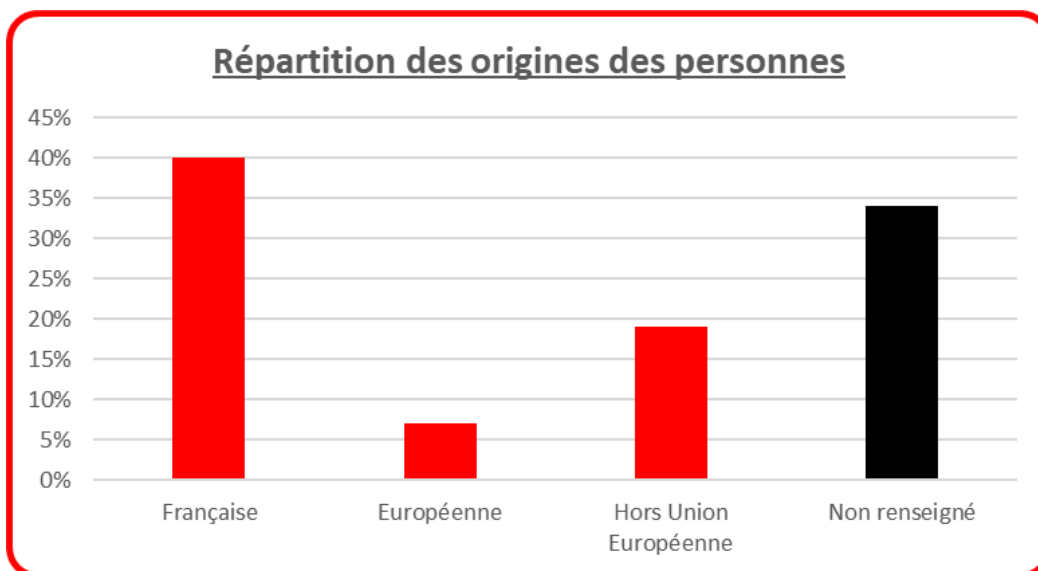
Enfin, **la proportion importante de jeunes de 18 à 25 ans (20%) reste inquiétante** au regard de la difficulté des orientations proposées. Ce public reste quelques fois en butte vis-à-vis de contraintes liées aux règlements des structures d'hébergement, se mettant ainsi en difficulté lorsqu'il s'agit de construire des parcours d'insertion.

Le sexe des demandeurs



Les hommes restent majoritaires concernant les demandes d'hébergement. Cependant, **la proportion de femmes en demandes d'hébergement d'urgence reste importante avec 31%**.

Origines des demandeurs

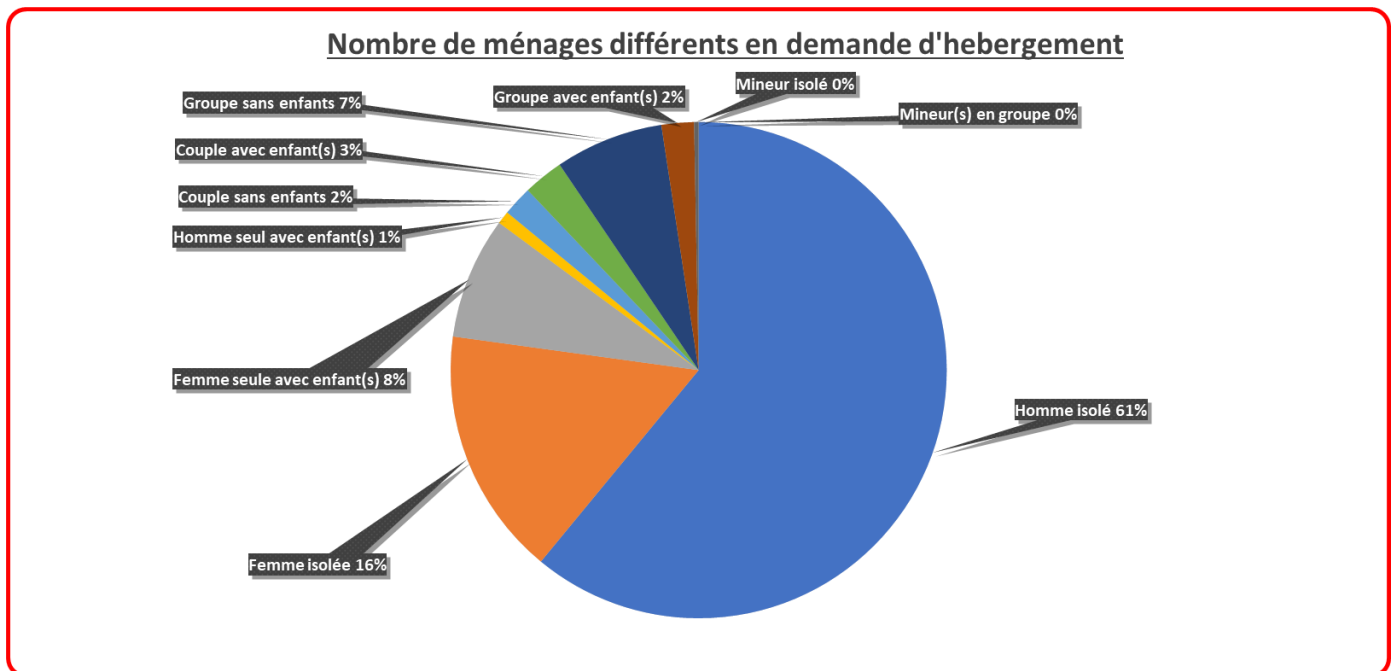


Aujourd'hui, pour 34% des dossiers, le champ de l'origine est vide ou non renseigné. Nous avons œuvré depuis deux années auprès de nos partenaires pour que ce champ puisse être rempli systématiquement, et nous avons repérés une amélioration significative en 2019. Cependant, nous ne sommes pas en mesure aujourd'hui de déterminer si c'est un bug de la reprise de données de l'application lors de la fusion en 2020, ou une difficulté de nos partenaires. Nous y apporterons une vigilance particulière en 2022.

Même si l'interprétation doit être pondérée, nous pouvons remarquer qu'au moins 19% des demandeurs sont des usagers issus de pays situés hors de l'Union Européenne, conséquence de la crise migratoire qui reste importante. Ce nombre est significatif car il s'agit souvent de personnes dont les possibilités d'insertion sont limitées de par leurs situations administratives. De plus, l'afflux de ce type de profil a imposé à certains centres d'hébergement d'urgence de mettre en place des fonctionnements particulier afin de ne pas emboliser leur service (turnover plus régulier).

Composition familiale

Durant l'année 2021, **2 365 ménages ont réalisé une ou plusieurs demandes d'hébergement.**



L'utilisation de l'application SI SIAO 115 nous permet aujourd'hui de produire des statistiques plus précises sur les compositions familiales en fonction des demandes. Nous pouvons observer que les compositions familiales des ménages sollicitant le 115 restent dans les mêmes proportions que l'année dernière.

Ainsi, nous observons que la grande majorité des demandes concerne des personnes isolées, représentant ainsi **77% de l'ensemble des demandes.**

12% des demandes sont réalisées par des familles avec enfants (couple avec enfants ou famille monoparentale, dont la majorité sont des femmes seules avec enfants).

Une catégorie a pu être ainsi repérée : les groupes d'adultes sans enfants, qui représentent 7% des demandes. Vivre à la rue crée des liens, et il n'est pas rare d'avoir un appel concernant plusieurs

personnes souhaitant être hébergés ensemble, et ce, même si elles n'ont pas de liens de parenté, pour se sentir en sécurité, et qui refusent d'être séparés, malgré les échanges avec le service 115. En effet, il est souvent difficile pour le service d'avoir plusieurs places de disponibles sur une même structure à l'instant de l'appel.

4 – Les durées de prise en charge

Il est aujourd'hui difficile pour notre service de repérer les motifs de fins de séjour, hormis les exclusions pour des problèmes de comportement. En effet, l'utilisateur qui ne rappelle plus le 115 peut le faire pour une multitude de raisons (départ du département, hébergement chez des tiers, obtention d'un logement...).

La fusion du logiciel s'est accompagnée de nombreux bugs sur les extractions plus particulièrement. Sans assurance de l'exactitude des chiffres fournis par l'application, il nous est impossible d'observer la durée de prise en charge des ménages sur l'urgence, comme nous pouvions le faire auparavant.



VOLET INSERTION



A – LES EVENEMENTS MAJEURS DE L'ANNEE

1 - La réorganisation du service

Le service SIAO, et notamment le volet insertion a vécu un dernier trimestre particulier. Nous avons eu la possibilité d'obtenir un financement supplémentaire pour un poste de travailleur social, afin de renforcer notre action de « l'aller vers ». Dès le mois de septembre , nous avons intégré une éducatrice spécialisée au sein de notre équipe.

Cependant, nous avons dû faire face à une problématique particulière : le départ de la travailleuse sociale en poste, conjugué à une absence de longue durée sur le poste de secrétaire coordinatrice. Ainsi, nous avons du préparer le départ de notre collègue, en recrutant un nouveau travailleur social pour son remplacement. En Novembre, une CESF est venu finalement intégrer l'équipe en place.

L'arrivée de ces deux professionnelles a nécessité un temps d'adaptation, et une réorganisation des missions de chacun afin de trouver une organisation commune, et permettre ainsi au service de maintenir son fonctionnement au bénéfice des usagers. En effet, même si les deux travailleuses sociales recrutées avaient connaissance de notre service, elles n'en maîtrisaient pas forcément l'organisation interne.

2 – L'aller vers

« L'aller vers » est à entendre comme une démarche qui se situe au-delà de toute intervention sociale, qu'elle soit d'accueil, de diagnostic, de prescription, d'accompagnement. Cette démarche rompt avec l'idée que l'intervention sociale ferait systématiquement suite à une demande exprimée. Elle permet d'intégrer dans les pratiques les situations de non-demande de certains publics et engage les acteurs à se situer dans une démarche proactive, pour entrer en relation avec ces usagers.

Depuis maintenant plusieurs années, la mise en place d'une permanence de la travailleuse sociale du SIAO au sein de l'abri de nuit montre l'importance que nous accordons à cette notion de « l'aller vers ». Nous avons souhaité, en 2020, renforcer ce principe en réorganisant notre service, et notamment en élargissant le champ d'intervention de la Conseillère en Economie Sociale et Familiale, jusqu'ici exclusivement écoutante 115. Elle a vu son planning modifié pour lui permettre de travailler également sur le volet insertion, avec une participation active en commission SIAO, et des permanences renforcées au sein de l'Abri de nuit. Sa connaissance des différents parcours d'urgence lui ont permis de mieux

repérer les situations complexes, et de travailler en amont avec les usagers à la construction d'un parcours d'insertion sécurisant.

Comme évoqué ci-avant, nous avons obtenu un poste supplémentaire d'un travailleur social en fin d'année. Cela nous a permis la mise en place vers les publics les plus précarisés, notamment au sein de nos dispositifs, et plus particulièrement au sein du CHUS. Cette permanence s'inscrit pleinement dans notre démarche de « l'aller vers », afin de donner de la lisibilité aux usagers, sur les possibilités des différents dispositifs existants, mais également dans le cadre plus général de la politique du « logement d'abord ». Le positionnement au sein du CHUS a du sens car il représente la structure qui accueille le plus grand nombre parmi les personnes isolées.

B – LE FONCTIONNEMENT DU VOLET INSERTION

Le SIAO Croix-Rouge Française est une mise en réseau du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion et d'accès au logement des personnes sans abri, risquant de l'être ou mal logées. Il doit favoriser la transition de l'urgence vers l'insertion et garantir ainsi la fluidité vers le logement.

Il permet la mise en place d'un guichet unique destiné à ce public fragile.

Le SIAO Croix-Rouge Française assure la coordination des acteurs locaux de l'hébergement et du logement et veille à instaurer un dialogue permanent, afin de développer une collaboration active entre tous les acteurs de l'accueil, de l'hébergement et du logement, y compris les bailleurs sociaux. La finalité est de permettre les orientations vers les solutions adaptées d'hébergement ou de logement des personnes sans abri ou risquant de l'être.

Nos objectifs sont de :

- Disposer d'une **vision exhaustive** du parc d'hébergement de stabilisation, d'insertion et de tout ou partie du parc de logement de transition,
- Recevoir toutes les demandes de prise en charge,
- Orienter les personnes sans abri ou risquant de l'être vers la solution la plus adaptée à leur situation.

Chaque demande est établie auprès et avec un travailleur social. Le dossier unique est ainsi complété sur le parcours du demandeur afin d'évaluer au mieux les besoins des usagers. Le travailleur social propose alors l'orientation vers le dispositif qui lui semble le plus adapté à la situation.

Une fois le dossier transmis au SIAO, la situation et l'orientation proposées sont étudiées en commission. Cette commission est hebdomadaire et multi-partenariale : présidée par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, elle réunit également les membres de la veille sociale chaque vendredi matin. **48 commissions ont eu lieu sur l'ensemble de l'année 2021.** Nous avons cette année conservé le fonctionnement en visio-conférence, pour que ce temps soit moins chronophage pour l'ensemble des participants.

Pour lui permettre de mener à bien sa mission, l'application SI SIAO a été créée afin d'offrir aux SIAO un outil de gestion de leur activité. Elle constitue une « plateforme unique », traitant de l'insertion et du logement de transition, fonctionnant sans interruption. Chaque demande y est recensée, ce qui permet une analyse fine des besoins au niveau de l'hébergement sur notre territoire. Le SIAO a formé au fur et

à mesure les professionnels à l'utilisation de cette application. A ce jour, l'ensemble des dossiers sont directement transmis au SIAO via cette application, excepté pour le Conseil Départemental, qui ne saisit pas sur le SISIAO et nous font parvenir les demandes par courriel crypté. Ce sont ensuite les services du SIAO qui saisissent les informations et la demande sur le SISIAO.

La commission se prononce sur l'orientation des demandes d'hébergement d'insertion ou de logement qu'il soit adapté ou ordinaire. Elle veille à garantir l'orientation la plus adaptée aux besoins et attentes du demandeur. Elle peut donc valider ou réorienter les situations vers les différents dispositifs.

Lors de cette commission, nous présentons une synthèse des évolutions de la semaine : points sur le nombre de ménages inscrits sur les listes d'attente des différents dispositifs, nombre de dossier orientés vers les structures, nombre d'admission, nombre de dossiers annulés.

Cette commission se veut un espace de parole et de confrontation des points de vue, ouverts à tous les partenaires souhaitant s'y associer. Il est possible de convier à la commission certains prescripteurs (CPIP, AS Hôpital,...), lorsque les situations le nécessitent, et lorsque le travailleur social souhaite présenter lui-même le dossier afin de compléter son évaluation sociale. Cette ouverture est importante car elle permet de donner une visibilité sur la complexité du travail de la commission et de la saturation des dispositifs pour nos partenaires.

En 2019, en lien avec les gestionnaires de l'hébergement et du logement accompagné, la procédure d'orientation des ménages vers les dispositifs a été repensée. Ainsi, le pilotage des orientations par le SIAO vers les structures d'hébergement d'insertion s'est trouvé modifié par la mise en place de certains critères de priorités en fonction des situations, critères définis collégialement avec l'ensemble des partenaires AHI (Accueil hébergement Insertion). La définition de tels critères est un exercice difficile car au-delà des besoins d'accueil, elle doit aussi concilier des impératifs de fluidité d'hébergement, principalement auprès des structures d'urgence dont les capacités sont occupées par des ménages en attentes de sortie vers une solution pérenne.

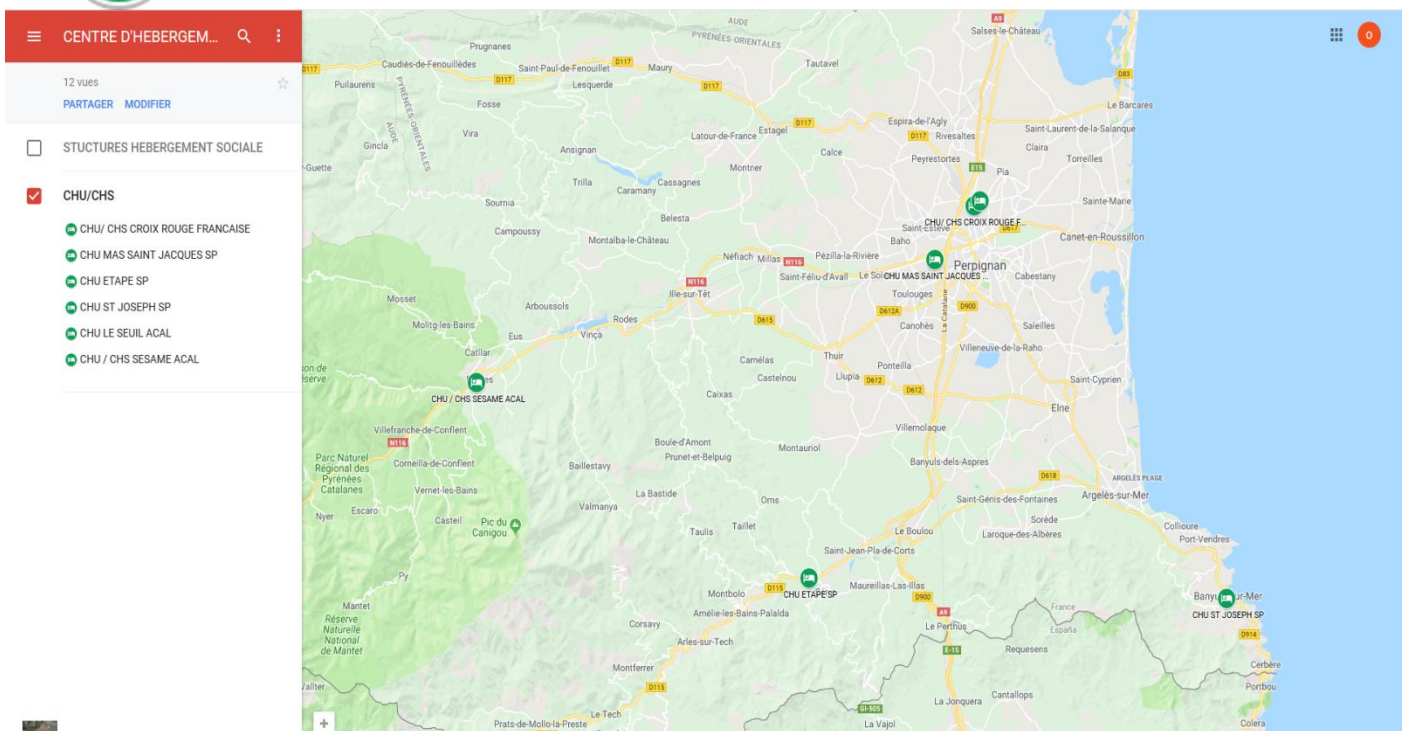
Les critères de priorité retenus en commun par l'ensemble des représentants ont été :

- **Les situations de femmes victimes de violence conjugales**
- **Le critère d'ancienneté de la demande et de l'antériorité de positionnement sur la liste d'attente**
- **L'état de vulnérabilité de la personne par rapport à son état de santé** et aux risques sanitaires induits par un défaut d'hébergement ou de prise en charge.

C – L'OFFRE D'HEBERGEMENT D'INSERTION



HEBERGEMENT DE STABILISATION



L'objectif premier de cet hébergement est de proposer à des personnes en grande précarité, une offre alternative au CHU proposant un hébergement possible sur plusieurs mois en fonctions du projet personnalisé de la personne. Il permet un accueil souple et individualisé.

Les situations des personnes accueillies se caractérisent, la plupart du temps par un cumul complexe et de formes multiples d'exclusions. Ces dernières qu'elles soient économiques, sociales, familiales, culturelles, physiques et psychiques, s'entremêlent et exigent un accompagnement global réalisé par la mise en exergue des compétences des travailleurs sociaux et de leurs partenaires. Mêlant collectif et individuel, la mise en place continue d'un accompagnement social vise à garantir aux personnes, un séjour pour les ressourcer et leur offrir la possibilité de reconstruire un projet d'insertion.

❖ **CHS – CROIX ROUGE FRANCAISE**

20 avenue du Languedoc

66000 PERPIGNAN (Dans l'enceinte de l'Hôpital)

PUBLIC ACCUEILLI :



CHENIL : NON



LE CHS (Centre d'hébergement de Stabilisation) de la Croix Rouge française accueille uniquement des personnes isolées. Les animaux ne sont pas acceptés.

Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion.

Le Centre d'Hébergement de Stabilisation de la Croix Rouge Française est un établissement ouvert 365 jours par an, 24h/24h. La structure dispose d'un maximum de 16 places, dont 6 chambres simples et 5 chambres doubles.

❖ **CHS SESAME ACAL**

208 Avenue du Général De Gaulle

66500 PRADES

PUBLIC ACCUEILLI :



CHENIL : OUI chiens non catégorisés



La présence du carnet de vaccination à jour est obligatoire pour la prise en charge de l'animal.

Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion.

Le Centre d'Hébergement de Stabilisation de l'ACAL est un établissement ouvert 365 jours par an, 24h/24h.

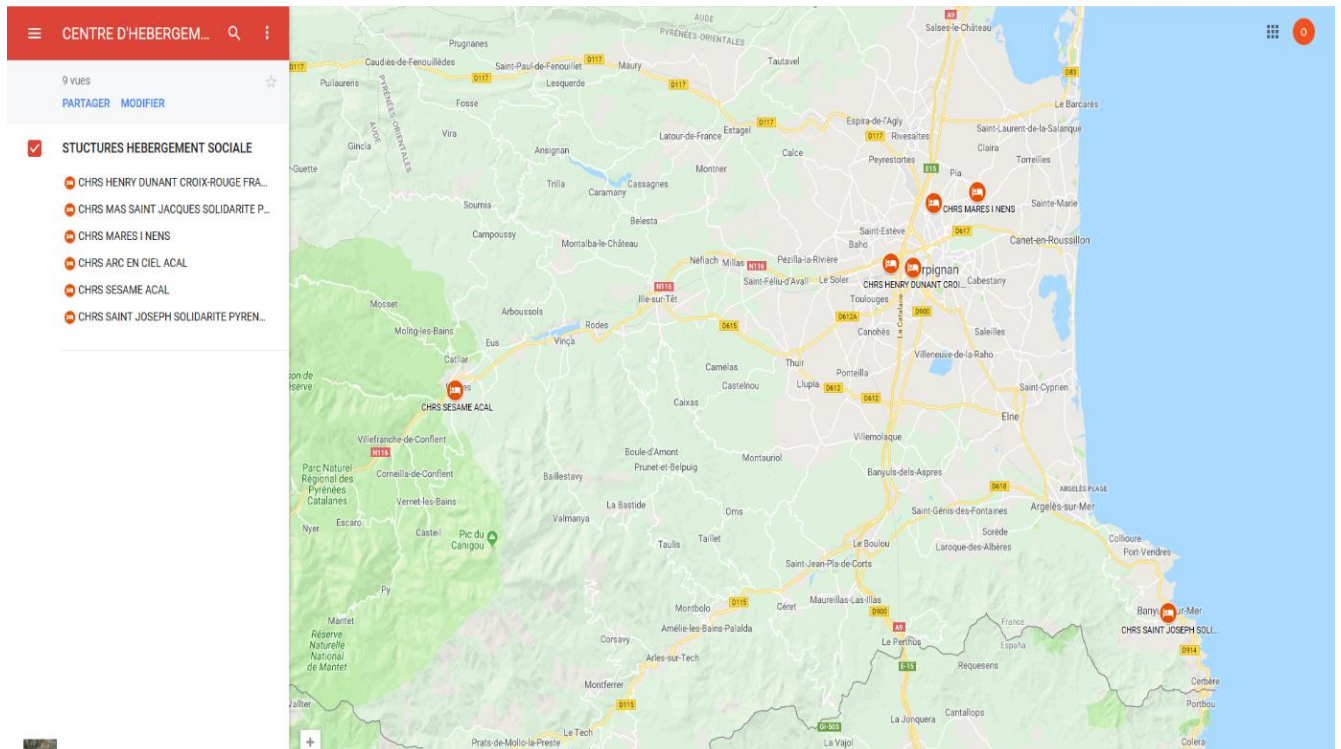


CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE

L'accueil en CHRS est destiné aux personnes en grande difficulté sociale. Il s'inscrit dans un service public d'hébergement et d'accompagnement global visant à garantir des prestations adaptées au besoin du public accueilli. L'objectif est de favoriser l'accès dans les meilleurs délais, à un logement de droit commun.

L'orientation en CHRS ne répond pas à une simple problématique de « mise à l'abri » mais bien à des situations familiales complexes pour lesquelles les réponses de droit commun ne sont pas satisfaisantes. Sa mission principale est l'hébergement et la prise en charge individualisée des personnes en rupture d'hébergement, qui présentent une ou plusieurs problématiques, telles que :

- faible niveau de ressources
- situation d'isolement affectif, familial et/ou social
- parcours antérieur fait de rupture et souvent de séjours à la rue
- difficultés à assumer seul le quotidien dans un logement
- difficultés de santé, physique et/ou psychologique voire psychiatrique, qui les fragilisent.




❖ **CHRS Le MAS SAINT JACQUES (SOLIDARITE PYRENNEES)**

Rond-point de Copenhague (quartier St Charles)

66000 Perpignan

PUBLIC ACCUEILLI : 

CHENIL : OUI chiens non catégorisés. 

La présence du carnet de vaccination à jour est obligatoire pour la prise en charge de l'animal.

Le Mas Saint Jacques est un établissement de 40 places ; 25 places en hébergement urgence (CHU) et 17 places en hébergement d'insertion (CHRS).

La répartition des places est variable en fonction des absences, des exclusions etc.... Les places non occupées en insertion sont reversées en place d'urgence/115.

L'hébergement d'Insertion : Mode de saisine : Dossier de demande SIAO ;

Le CHRS est un lieu d'hébergement accueillant des personnes adultes, femmes/hommes isolés ou des couples sans logement. Il est ouvert 365 jours par an et 24h/24h.


17 places d'accueil en chambre double.

❖ **LE CHRS SAINT-JOSEPH (SOLIDARITE PYRENNES)**

12, rue Saint Jean Baptiste

66650 BANYULS SUR MER

PUBLIC ACCUEILLI :   

CHENIL : NON 

L'établissement regroupe un Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) et un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) pour 27 places avec une capacité de logements modulable.

Mode de saisine : Dossier de demande SIAO.


Avec une capacité d'accueil de 27 places, la durée d'hébergement est en fonction du projet de la personne accueillie.

❖ **CHRS MARES I NENS (AFED)**

1, rue des coquelicots

66430 BOMPAS

PUBLIC ACCUEILLI :  

CHENIL : NON 

Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion.

Cette structure propose un accueil uniquement de femme ou femme avec enfant(s). 28 places (logements modulables) dédiées à un accompagnement spécifique, axé sur notamment sur la parentalité.

❖ **CHRS HENRY DUNANT (CROIX-ROUGE FRANCAISE)**

Avenue du docteur Torreilles

66000 Perpignan

PUBLIC ACCUEILLI :



CHENIL : NON



Le CHRS Henry Dunant est une structure qui accueil des hommes isolés uniquement. Elle compte 27 studios individuels (avec sanitaire et cuisine).

Il est ouvert 365 jours par an et 24h/24h.

Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion.

❖ **CHRS ARC EN CIEL (ACAL)**

PUBLIC ACCUEILLI :



CHENIL : NON



Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion.

Avec une capacité d'accueil de 60 places. (soit 35 en diffus et 25 au sein du collectif).

ACCEUIL TOUT PUBLIC / ouvert 365 jours par an et 24h/24h.

❖ **CHRS SESAME ACAL**

PUBLIC ACCUEILLI : :



CHENIL : OUI chiens non catégorisés



La présence du carnet de vaccination à jour est obligatoire pour la prise en charge de l'animal.

48 places sur 22 logements (Hébergement du studio au F3 meublés et équipés dans une structure collective protégée).

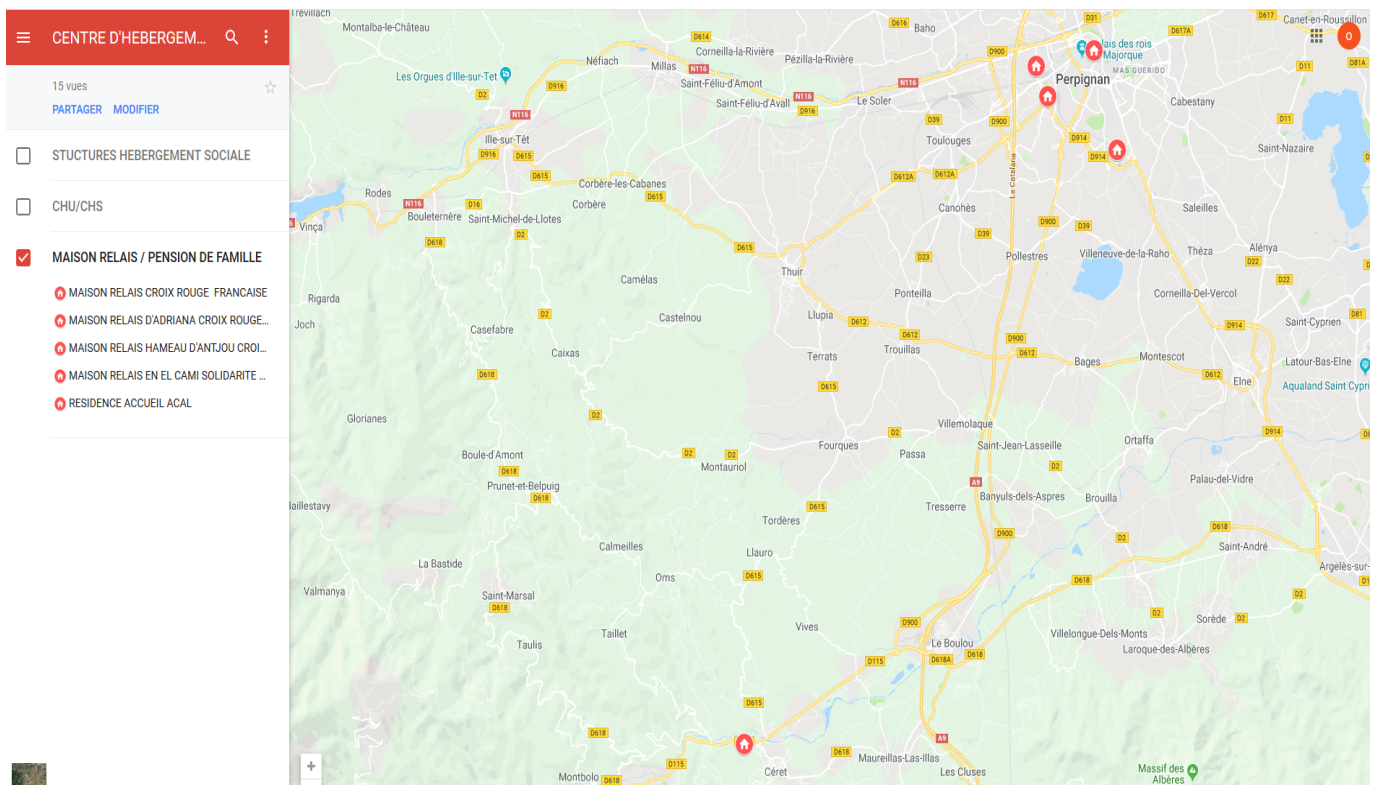
ACCUEIL TOUT PUBLIC / ouvert 365 jours par an et 24h/24h.

Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion



MAISON RELAIS / PENSION DE FAMILLE

Les pensions de famille s'adressent prioritairement à des personnes adultes, seules, hommes et femmes, âgées de plus de 25 ans, qui ont pour point commun de ne pas (ou de ne plus) trouver leur place dans une autre structure d'hébergement ou de logement, ou qui ne souhaitent pas y demeurer durablement. Le cadre collectif de ce type de dispositif a souvent un côté rassurant pour les résidents. Leur situation sociale et personnelle ne leur permet généralement pas d'assumer la vie en logement autonome et indépendant, bien qu'elles ne nécessitent pas ou plus d'accompagnement lourd (de type prise en charge en CHRS).



❖ LA MAISON RELAIS D'ADRIANA (CROIX-ROUGE FRANCAISE)

65 chemin de Mailloles

66000 PERPIGNAN

PUBLIC ACCUEILLI :



CHENIL : NON



Mode de saisine : Dossier de demande SIAO.

L'établissement n'accueille que des femmes isolées et majeures. Cet établissement bénéficie de 15 places pour 11 logements meublés et climatisés (7 T1 et 4 T1 bis).

Cette maison relais s'adresse exclusivement à un public féminin.

❖ **MAISON RELAIS « LA VIGNERONNE »**

43 Avenue du Docteur Jean-Louis Torrelles

66000 PERPIGNAN

PUBLIC ACCUEILLI :



CHENIL : NON



Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion.

L'établissement n'accueille que des hommes isolés et majeurs. Cette structure bénéficie de 13 places dont 2 logements doubles et 11 logements individuels.

❖ **MAISON RELAIS HAMEAU DANTJOU (Croix Rouge française)**

Chemin de la Fauceille ROUTE D'ELNE

66100 PERPIGNAN

PUBLIC ACCUEILLI : **+ de 55 ans**



CHENIL : NON



Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion.

Cet établissement est dédié aux personnes isolées de plus de 55 ans disposant d'une certaine autonomie.

La structure se compose de 25 logements individuels de type studio, se situant dans un cadre verdoyant dans l'enceinte de la maison de retraite de la même association.

❖ **PENSION DE FAMILLE / MAISON RELAIS EN EL CAMI (SOLIDARITE PYRENNEES)**

23 bis Avenue de la Gare

66400 Céret

PUBLIC ACCUEILLI :



CHENIL : OUI / chiens non catégorisés



La présence du carnet de vaccination à jour est obligatoire pour la prise en charge de l'animal.

Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion.

La maison relais de Céret offre 2 possibilités d'accueil, à savoir 3 places en diffus et 17 places sur le semi collectif regroupé.

❖ **RESIDENCE ACCUEIL ACAL**

2, rue Côte des Carmes

66000 PERPIGNAN

PUBLIC ACCUEILLI :



CHENIL : NON



Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion et commission médicale pluridisciplinaire au sein de la structure.

Les personnes accueillies sont adultes fragilisées et handicapées par des troubles psychiques liés à une pathologie mentale au long court. Leur état doit être suffisamment stabilisé pour respecter et bénéficier de règles de vie semi-collective.

Une commission d'admission interne (ACAL et CH de THUIR) est organisée afin d'étudier les orientations faites par la commission SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation). Elle se prononce sur l'admission définitive.

La Résidence Accueil repose sur un projet social qui s'articule autour du triptyque suivant :

- la mise à disposition d'un appartement entièrement équipé et régulièrement entretenu, dans le cadre d'une sous-location, sans limitation de durée,
- L'accompagnement à la vie sociale par les hôtes,
- Un Suivi de santé au travers notamment de l'équipe mobile du CHT et des autres services du secteur psychiatrique.

Cet établissement offre deux mode de logements : 10 places en semi collectif regroupé (3 logements en cohabitation et 4 logement individuels) et 20 places de type T1 en diffus.






RESIDENCE HOTELIERE A VOCATION SOCIALE

❖ RESIDENCE HOTELIERE A VOCATION SOCIALE

300 avenue Charles Depéret

6000 PERPIGNAN

PUBLIC ACCUEILLI :  

ANIMAUX : TOLERES chiens non catégorisés 

La présence du carnet de vaccination à jour est obligatoire pour la prise en charge de l'animal.



Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion.

Résidence de 100 logements au sein duquel 30 logements sont dédiés au SIAO.

Ces 30 logements sont des studios et peuvent par conséquent accueillir une seule personne. La résidence accueille des personnes autonomes puisque qu'il n'y a pas de travailleur social sur place et donc par conséquent pas d'accompagnement social proposé.

Les animaux de petits gabarits sont tolérés.



L'INTERMEDIATION LOCATIVE

L'objectif principal de l'IML est de permettre aux personnes d'accéder à un logement autonome de façon pérenne.

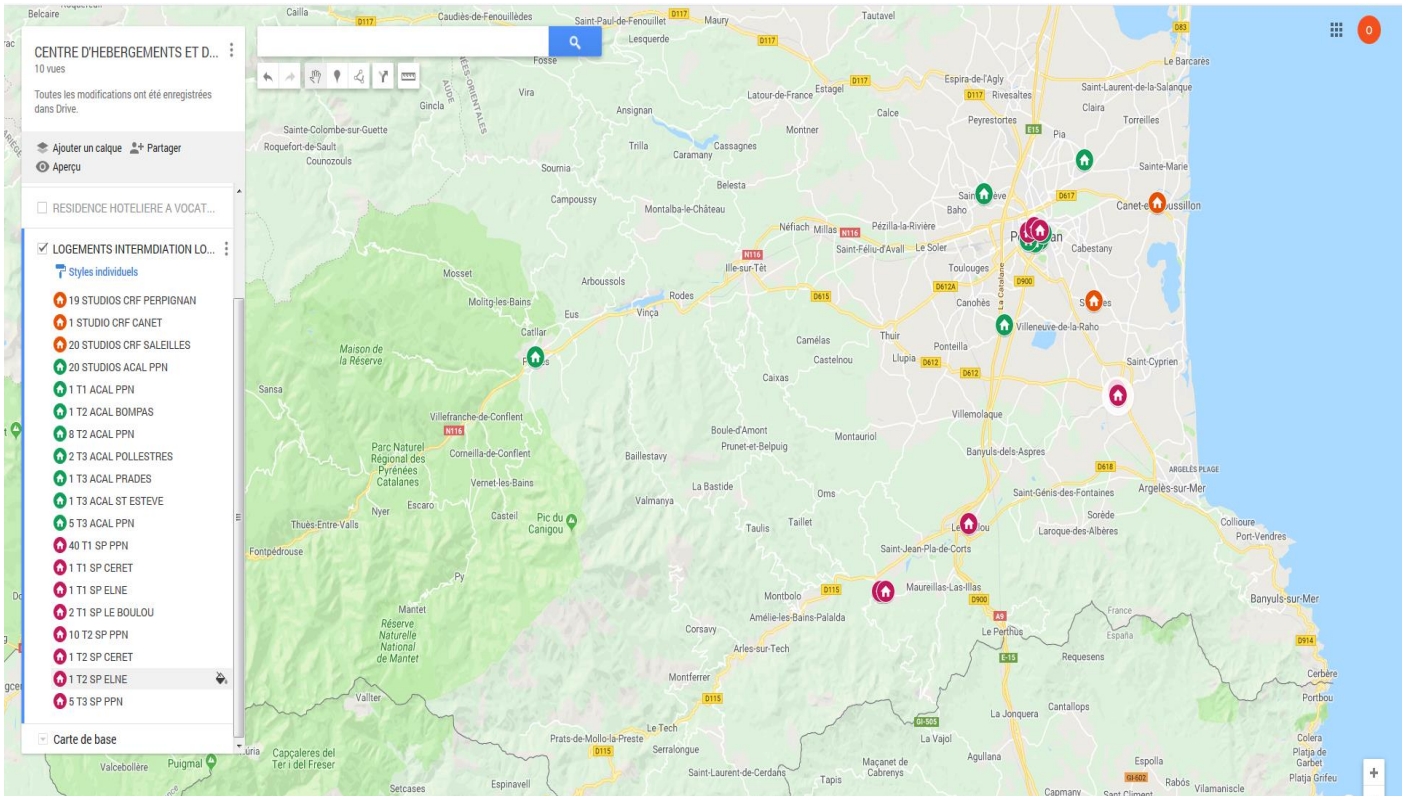
L'accompagnement social est essentiellement lié au logement. Il s'articule autour de 4 axes principaux :

- l'aide à la gestion budgétaire,
- l'aide à la gestion administrative,

- points sur les actes de la vie quotidienne
- le relogement.

Cependant les ménages peuvent rencontrer d'autres problématiques : emploi, addiction, maladie, problèmes judiciaires, parentalité... le réseau partenarial est donc indispensable à une prise en charge globale du public accueilli.

L'accompagnement social s'effectue régulièrement et en fonction des besoins spécifiques des personnes accompagnées. Cette proposition de logement intermédiaire est une transition avant un relogement autonome et offre si besoin un accompagnement allant jusqu'à 18 mois, durée permettant



d'effectuer les démarches nécessaires au relogement autonome.

❖ **IML CROIX-ROUGE FRANCAISE :**

Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion.

PUBLIC ACCUEILLI :



ANIMAUX : OUI chiens non catégorisés



La présence du carnet de vaccination à jour est obligatoire pour la prise en charge de l'animal.

| | STUDIOS | |
|---------------------|---------|------|
| PERPIGNAN | 26 | 60 p |
| CANET EN ROUSSILLON | 1 | |
| SALEILLES | 18 | |

❖ **IML ACAL :**

Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion.

PUBLIC ACCUEILLI:



ANIMAUX : OUI chiens non catégorisés



La présence du carnet de vaccination à jour est obligatoire pour la prise en charge de l'animal.

| | STUDIOS | T1 | T2 | T3 | |
|------------|---------|----|----|----|-------|
| PERPIGNAN | 14 | 12 | 15 | 8 | 122 p |
| POLLESTRES | - | - | - | 2 | |
| PRADES | - | - | - | 1 | |
| RIVESALTES | - | - | - | 1 | |

❖ **IML SOLIDARITE PYRENEES :**

Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion.

PUBLIC ACCUEILLI:



ANIMAUX : OUI chiens non catégorisés



La présence du carnet de vaccination à jour est obligatoire pour la prise en charge de l'animal.

| | STUDIO | T1 | T2 | T3 | |
|-----------|--------|----|----|----|-------|
| PERPIGNAN | 13 | 41 | 15 | 6 | 125 p |
| CERET | | 1 | | - | |
| LE BOULOU | | 1 | - | - | |

❖ **IML AIVS (Mandat de gestion) :**

Mode de saisine : Dossier de demande SIAO Insertion.

PUBLIC ACCUEILLI:



ANIMAUX : OUI chiens non catégorisés



La présence du carnet de vaccination à jour est obligatoire pour la prise en charge de l'animal.

Le parc IML AIVS compte 10 logements soit 30 places. (1 Studio, 6 T3 et 3 T4)

| | STUDIO | T3 | T4 | |
|-----------|--------|----|----|------|
| PERPIGNAN | 1 | 4 | 2 | 30 p |
| VINCA | - | 1 | - | |
| ARGELES | - | 1 | - | |
| RIA | - | - | 1 | |

❖ **IML AFED :**

Mode de saisine : Dossier de demande SIAO INSERTION

PUBLIC ACCUEILLI:



Le parc IML AFED compte 6 logements soit 105 places sur Perpignan.

| | STUDIO | T1 | 6 | T3 | |
|-----------|--------|----|----|----|-------|
| PERPIGNAN | 1 | 2 | 12 | 3 | 105 p |

En conclusion : le parc d'hébergement ou logement adaptés et intermédiaire qu'offrent aujourd'hui les dispositifs des Pyrénées Orientales représente 442 places.



D – L'ANALYSE DES CHIFFRES

1 - Les demandes SIAO

Nous avons reçu et enregistré administrativement **769 dossiers** en 2021.

Sur ces 769 demandes, 85 ont finalement été annulées avant leur passage en commission, soit parce que c'était une erreur du prescripteur, soit parce que le demandeur était finalement relogé, où encore que le dossier était jugé irrecevable et que nous n'avons pas eu de compléments d'informations demandés.

En 2021, nous avons donc étudié et examiné en commission 684 dossiers de demande. Nous observons une augmentation légère du nombre de dossiers étudiés en commissions (641 en 2020). Cette augmentation reste relative mais semble indiquer que nous allons peu à peu retrouver les volumes des années 2018 et 2019. En effet, l'année 2020 reste particulière suite à l'apparition du coronavirus, et des mesures de confinement ayant eu un impact direct sur le nombre de dossiers reçus et traités.

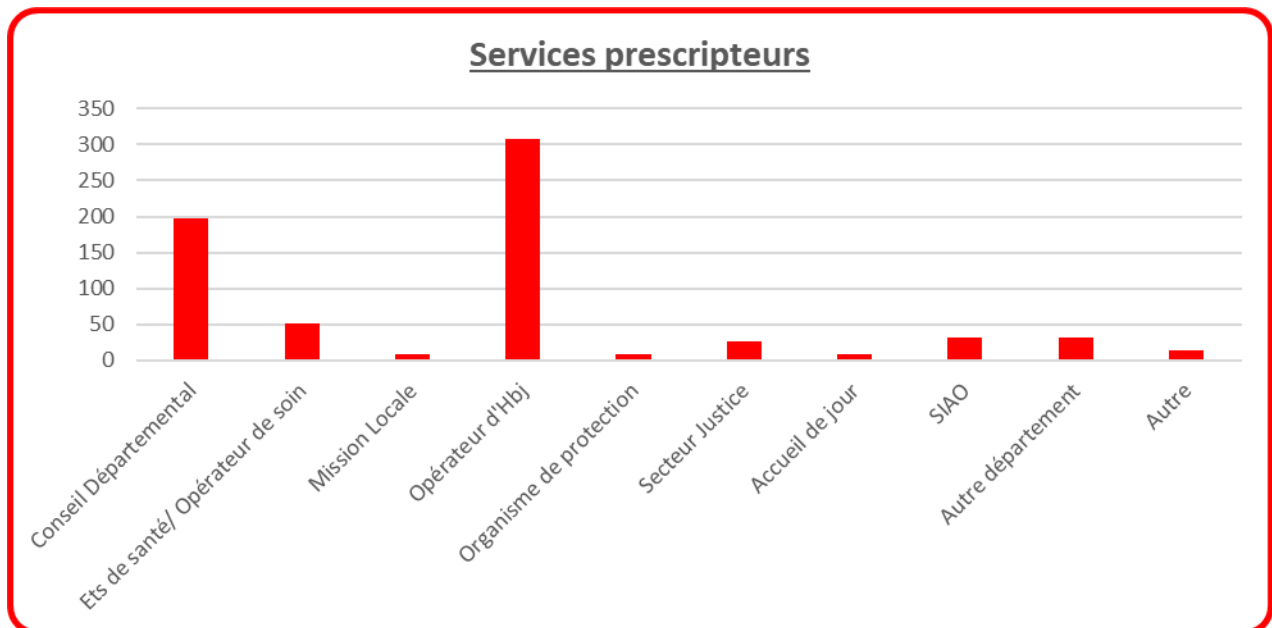
Parmi ces 684 demandes, **32 sont des ménages ayant fait deux demandes au cours de l'année 2021**. Il peut s'agir de personnes dont la demande peut avoir été annulée (impossible de reprendre contact avec le demandeur, annulation par le demandeur ou l'instructeur lui-même, refus de l'orientation...) et qui ont rencontré un autre travailleur social afin de réaliser une seconde demande lorsque la situation a évolué. Il peut également s'agir de ménages pris en charge via une orientation vers un dispositif, mais dont la situation a évolué, et nécessitent une réorientation.

650 ménages différents (sans répétition) ont donc réalisé une demande SIAO sur l'année 2021. Il est intéressant de souligner que parmi ces 650 ménages, **122 avaient déjà réalisés une demande sur notre département les années précédentes**. Ainsi, **495 ménages n'avaient jamais réalisé de demande SIAO**.

Lorsque l'on parle d'un dossier, on parle d'un ménage. Il faut bien comprendre qu'une demande peut concerner plusieurs personnes (couple sans enfants, couple avec enfants, famille monoparentales).

Les demandes SIAO ont concerné 1012 personnes, dont 277 mineurs.

2 - Les prescripteurs



Les **opérateurs d'hébergement** restent les principaux instructeurs des demandes d'insertion cette année avec **45% des demandes** (38% en 2020). Il apparaît logique que les associations qui ont en gestion des lieux d'hébergement, qu'ils soient d'urgence ou d'insertion, soient ensuite nos principaux interlocuteurs, de par la nature de leur activité, puisqu'ils sont souvent les premiers accueillants.

Nous observons une **stabilisation du nombre de demandes émanant du Conseil Départemental** : ils représentent **29% des demandes** comme l'année précédente. Il reste un acteur essentiel dans la première rencontre et le travail réalisé par le Conseil Départemental autour de l'évaluation sociale, permet aujourd'hui d'avoir des orientations et des préconisations beaucoup plus cohérentes. Le recours à la constitution d'un dossier de demande SIAO n'est plus systématique, comme cela pouvait se faire les années passées. La seule complexité aujourd'hui, réside dans le fait que c'est le seul organisme à ne pas saisir sur le logiciel SISIAO. L'ensemble des opérateurs sont actuellement formé à la saisine sur l'application. Cette difficulté est compensée en partie par la présence en commission SIAO du Conseil Départementale et par les liens entretenus par nos services. Cependant, la saisine des dossiers du CD sur l'application par notre intermédiaire représente un pan non négligeable du travail du SIAO.

Nous constatons également que les établissements de santé représentent 7% des dossiers étudiés comme l'année dernière. Cela reste une non négligeable au regard du travail qui devra être engagé au sein des structures vers lesquelles les situations seront orientées. Ce sont d'ailleurs des situations qui sont complexes à orienter de par la difficulté de l'accompagnement lorsque les situations relèvent de la psychopathologie et le manque de places en institutions spécialisées. L'hospitalisation peut également engendrer dans certains cas des pertes de logement. Dans certaines de ses situations, un critère de priorité au regard de la vulnérabilité et de la continuité de la prise en charge de soin peut être mis en place.

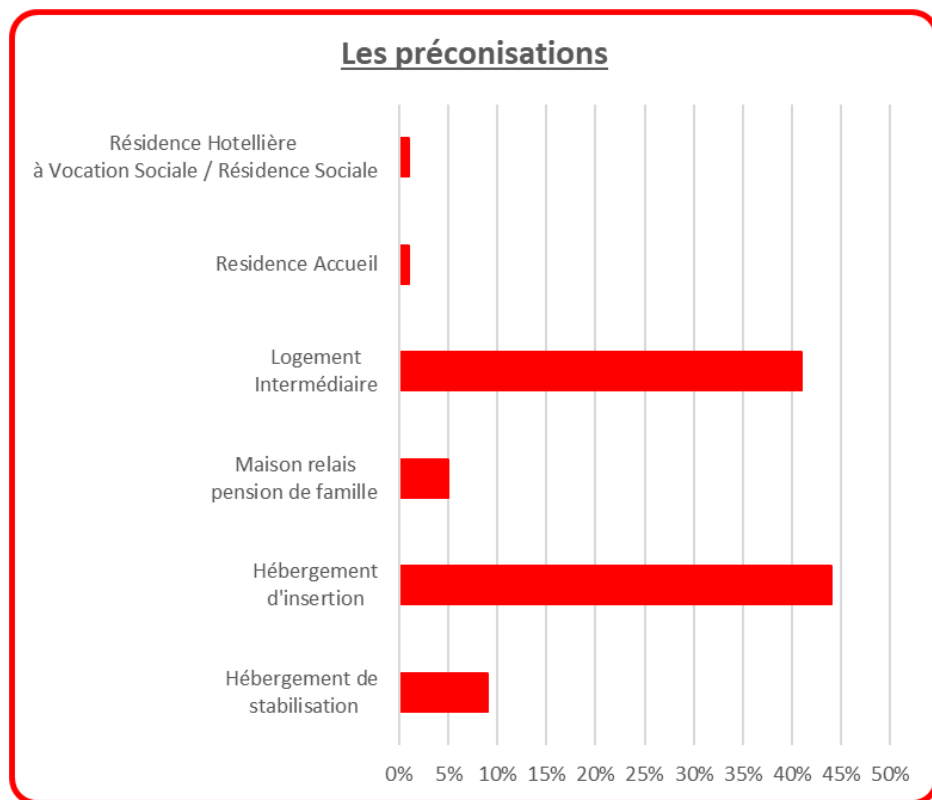
Nous observons une baisse du nombre de dossiers issus du secteur judiciaire. En effet, **4% des demandes** sont issues du Service Pénitentiaire d'insertion et de Probation. Depuis 2018, le SPIP a mis en place un travailleur social, ayant pour mission de travailler au niveau de la réinsertion des personnes incarcérées ou en suivi socio judiciaire. Cette assistante de service social réalise donc, en milieu fermé ou ouvert des demandes d'hébergement lorsque les situations le nécessitent. Sa présence à la

commission SIAO permet d'avoir un éclairage plus précis sur les situations judiciaires, mais également sur les situations en incarcération, dans le but de construire des parcours d'insertion adapté en essayant au maximum d'anticiper les fins de peine. La baisse observée cette année s'explique par le remplacement de l'assistante sociale du SPIP en poste, et du temps d'adaptation nécessaire à son intégration dans ses missions.

Enfin, **le nombre de dossiers instruits par le SIAO représentent 5% des dossiers réalisés.** La légère baisse par rapport à l'année dernière s'explique par la réorganisation du service. Dans le courant de l'année, nous avons vécu le départ de la travailleuse social qui œuvrait au sein de ce service depuis plusieurs années. L'organisation de son remplacement s'est voulue progressive avec un temps nécessaire d'adaptation au service, à nos pratiques. Le travail au sein du SIAO a une grande composante administrative qu'il est indispensable de maîtriser pour soutenir la secrétaire administrative. Cependant, en fin d'année, nous avons vu le renfort d'une nouveau poste de travailleur social, pour nous permettre de travailler un peu plus la notion de « l'aller vers », et ainsi représenter un vrai point d'ancrage avec les institutions pour les publics. Les permanences hebdomadaires au sein de l'abri de nuit et du restaurant social (pendant la période hivernale) se sont intensifiées et permettent d'accrocher un public en difficulté d'hébergement sur les structures, et d'essayer de construire des parcours d'insertion avec des profils de personnes particulièrement marginalisées.

De plus, l'espace solidaire par le biais de la domiciliation et de l'accueil de jour permet un meilleur repérage du public et il n'est pas rare que les agents d'accueil administratifs puissent interpellier et permettre une orientation vers notre travailleuse sociale. Aussi, nous avons institutionnalisé une fiche de liaison lorsque le cas se présente afin de renforcer les relations interservices.

3 - Les préconisations



Rappel : sur une demande, il est possible pour les instructeurs de faire plusieurs préconisations en fonction du profil et de la situation des personnes (maximum trois préconisations)

| Les Préconisations | | |
|--|---------------------------|----------|
| | <u>1ere préconisation</u> | <u>%</u> |
| Hébergement de stabilisation | 60 | 9% |
| Hébergement d'insertion | 299 | 44% |
| Maison relais pension de famille | 37 | 5% |
| Logement Intermédiaire | 279 | 41% |
| Residence Accueil | 6 | 1% |
| Résidence Hotellièrre à Vocation Sociale / Résidence Sociale | 3 | 1% |

Sur l'ensemble des 684 dossiers étudiés en commission, 404 n'avait qu'une préconisation, 87 avaient 2 préconisations et 193 avaient 3 préconisations.

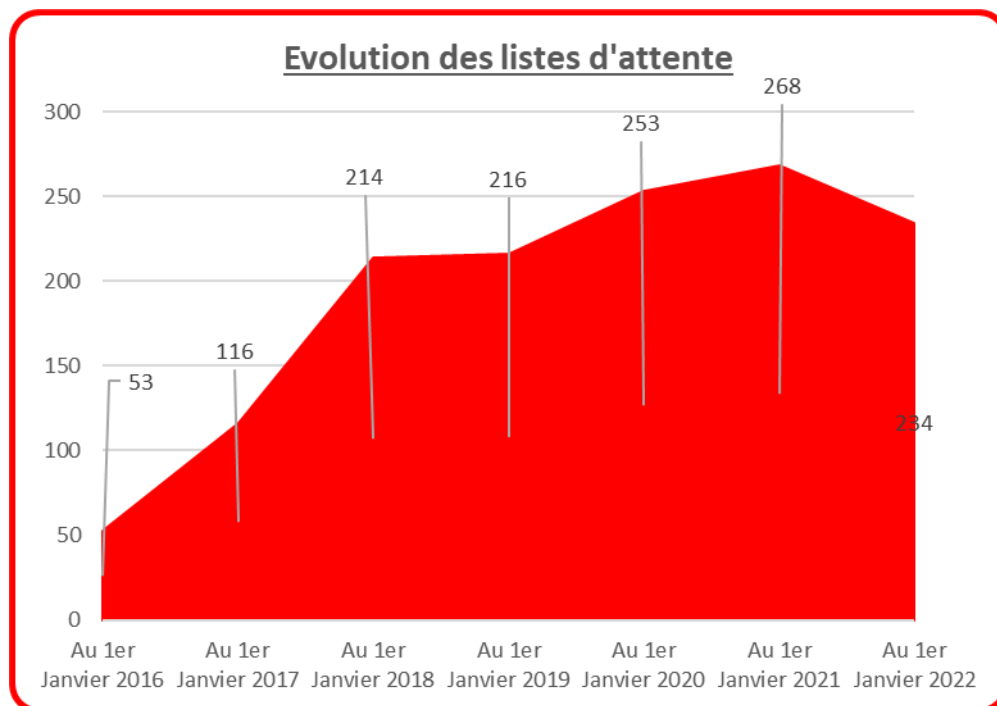
Comme les années précédentes, le type d'hébergement le plus sollicité par les instructeurs reste l'hébergement d'insertion représenté par les **Centres d'Hébergement de Réinsertion Sociale (CHRS)**, puisque cela représente **299 préconisations, soit 44% des préconisations demandées** sur l'ensemble des dossiers reçus. L'accompagnement réalisé au sein de ce type de structure explique l'importance du nombre des orientations. Les usagers se retrouvant à la rue perdent beaucoup de leurs repères. L'accompagnement prodigué, mais également le cadre imposé par les fonctionnements de ces structures permettent de rassurer, de sécuriser les parcours en permettant la construction d'un projet de réinsertion stable. La diversité des structures et de leurs possibilités d'accueil également dans l'offre d'hébergement (collectif ; diffus, accueil individuel), permet de s'adapter à chaque situation.

279 demandes d'intermédiation locative ont été faites, soit 41% de l'ensemble des préconisations demandées. Nous pouvons observer une très grosse augmentation des demandes pour les dispositifs IML depuis quelques années. Pour l'exemple, les préconisations vers l'IML représentaient 34% des demandes en 2020. Deux éléments peuvent expliquer cette augmentation significative. La stratégie gouvernementale avec le relance du plan « Logement d'Abord » a permis la création de beaucoup de places d'intermédiation locative supplémentaires, produisant de fait une augmentation des demandes. Mais la notion de « logement d'abord » est venue également questionner les travailleurs sociaux sur l'intérêt des différents dispositifs, et sur la logique de « parcours en escalier ». Ainsi, l'hébergement d'insertion ne représente plus forcément, en fonction des situations, le « passage obligé » pour permettre de consolider les bases d'une réinsertion. La possibilité, lorsque les ressources et la situation le permettent, d'accéder à un appartement pour les personnes ayant perdu leur logement à la suite d'accident de vie (séparation, perte de travail) permet de ne pas emboliser les structures comme les CHRS ou les accompagnements sont plus prégnants et prennent en compte la situation dans sa globalité. Le travail effectué au sein de ce dispositif d'intermédiation locative permet d'évaluer et de développer les capacités des usagers à vivre en complète autonomie, et ainsi de

préparer leur réinsertion par le logement. Axé principalement sur le domaine du logement et du savoir bien loger, il reste une alternative essentielle aux hébergements d'insertion.

Les orientations vers la stabilisation restent stables et sont réalisées dans des cas où la personne est dans une situation précaire, depuis une longue période, avec la nécessité d'avoir un temps pour se reposer, et commencer le travail autour d'une clarification de la situation administrative, avec souvent des ouvertures de droits (CPAM, RSA, ARE, ASS...).

4 - L'évolution des listes d'attentes



Lorsque les dossiers de demandes passent en commission, une orientation vers un dispositif est actée : soit cette orientation correspond à la préconisation initiale soit les échanges permettent de réévaluer une situation et la commission peut proposer une orientation différente.

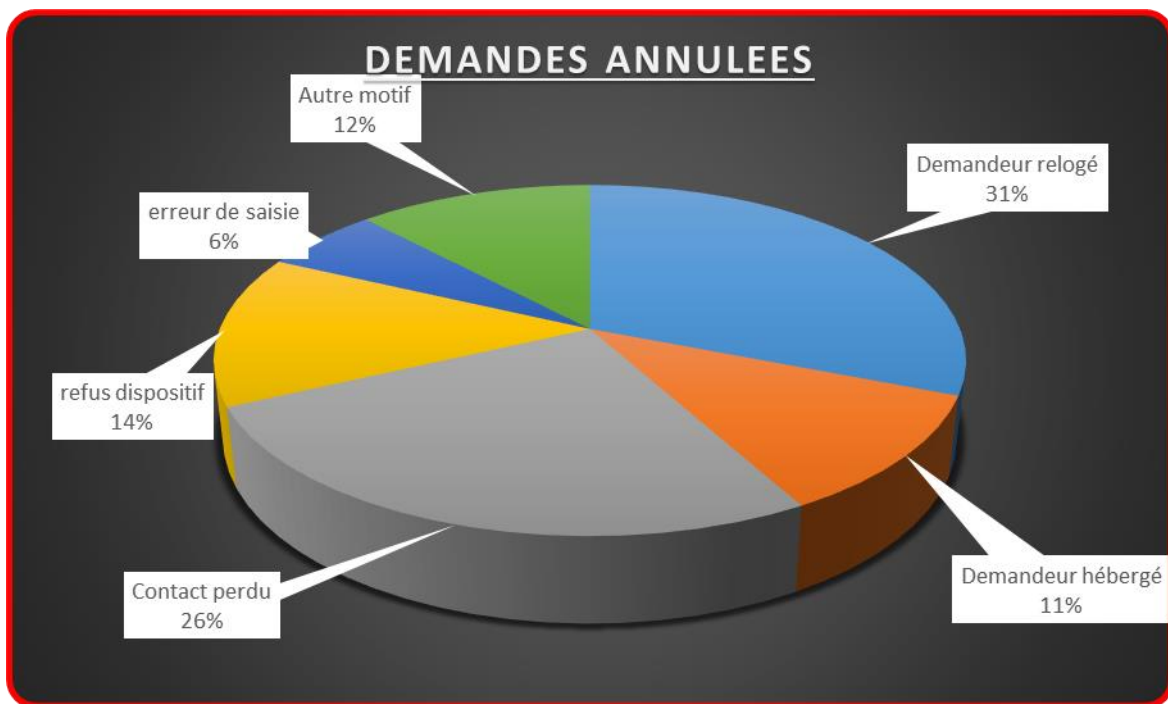
Les ménages sont alors inscrits sur les listes d'attente des dispositifs dont ils relèvent. A ce jour, il n'existe plus d'attribution directe, si l'on excepte les validations des structures que nous avons déjà évoquées.

Au premier janvier 2021, nous avons 268 dossiers en liste d'attente, tous dispositifs confondus. La saturation des différentes listes d'attente est fonction en premier lieu des durées de séjour dans ces différents dispositifs. Ces durées de séjours sont relativement variables en fonction de ces dispositifs. L'afflux régulier de nouvelles demandes ne permet pas de répondre positivement à toutes, et imposent la gestion de listes d'attente par dispositif. **Au 1^{er} Janvier 2022**, nous avons atteint le nombre de **234 dossiers inscrits sur liste d'attente tous dispositifs confondus**. La baisse du nombre d'inscrits sur ces listes d'attente est principalement due à la gestion de ces listes mise en place par le SIAO. Au vu de l'augmentation exponentielle des listes d'attente de ces dernières années, le SIAO a mis en place une gestion des dossiers datant de plus de trois mois. Un contact est ainsi réalisé par le service, avec le demandeur, ou le prescripteur, afin de savoir si le ménage est toujours en demande. Cela permet le cas échéant de mettre à jour les informations du dossier, et ainsi de transmettre aux opérateurs

d'hébergement les informations les plus précises possibles sur les situations rencontrées. Un nouvel appel est également réalisé lors de l'orientation du dossier vers une structure susceptible de pouvoir accueillir le ménage dès qu'une place est disponible. Cette gestion permet d'avoir des listes d'attente très proche de la réalité.

Elle permet également d'annuler éventuellement les demandes des ménages qui ne seraient plus dans des situations complexes au regard de leur hébergement.

En ce sens, en 2021, le SIAO a ainsi annulé 531 demandes.



Nous pouvons observer que la **part des demandes (26%) qui ont été annulées suite à la perte de contact avec les demandeurs eux-mêmes a augmenté comparativement à l'année dernière où elle était de 19%**. Il est difficile de cheminer avec le public en situation précaire. Ce public est caractérisé par une certaine instabilité, et qui peut se traduire par une difficulté à les contacter, et ce, pour plusieurs raisons (Changement de numéro de portable, de domiciliation...). Il n'est pas rare non plus de recevoir un dossier réalisé par un travailleur social qui reçoit les personnes que dans le cadre d'une permanence, sans véritablement avoir un suivi avec eux. Il n'est alors pas possible de reprendre contact avec les demandeurs via l'instructeur.

Les délais d'attente avant une possible intégration en structure étant longs, les usagers tentent de trouver des solutions par eux-mêmes. Ainsi, **31% des demandeurs ont retrouvé un logement par leur propre moyen**, et **11% annulent leur demandes en expliquant être hébergés**, et considérant celui-ci comme stable. Il est également intéressant de remarquer que **12% des dossiers annulés l'ont été car les personnes ont refusé le dispositif** qui leur était proposé et ont souhaité faire annuler la demande (12% en 2020).

Enfin, **14% des demandes sont annulées** pour différents motifs tels que **l'éloignement géographique** (le demandeur part dans un autre département), une **hospitalisation longue**, une **incarcération**, voire un **refus de deux propositions** qui correspondaient pourtant à leurs besoins évoqués dans le dossier de demande.

5 - Les orientations

Pour rappel La commission SIAO hebdomadaire permet de réunir une fois par semaine les acteurs du département travaillant pour l'inclusion sociale. A cette occasion, les orientations des dossiers SIAO reçus par notre service dans la semaine sont mises en discussion, et la commission décide in fine de valider la préconisation soumise par le travailleur social, ou bien de réorienter vers un des dispositifs le plus adapté lorsque les éléments de l'évaluation sociale le nécessitent.

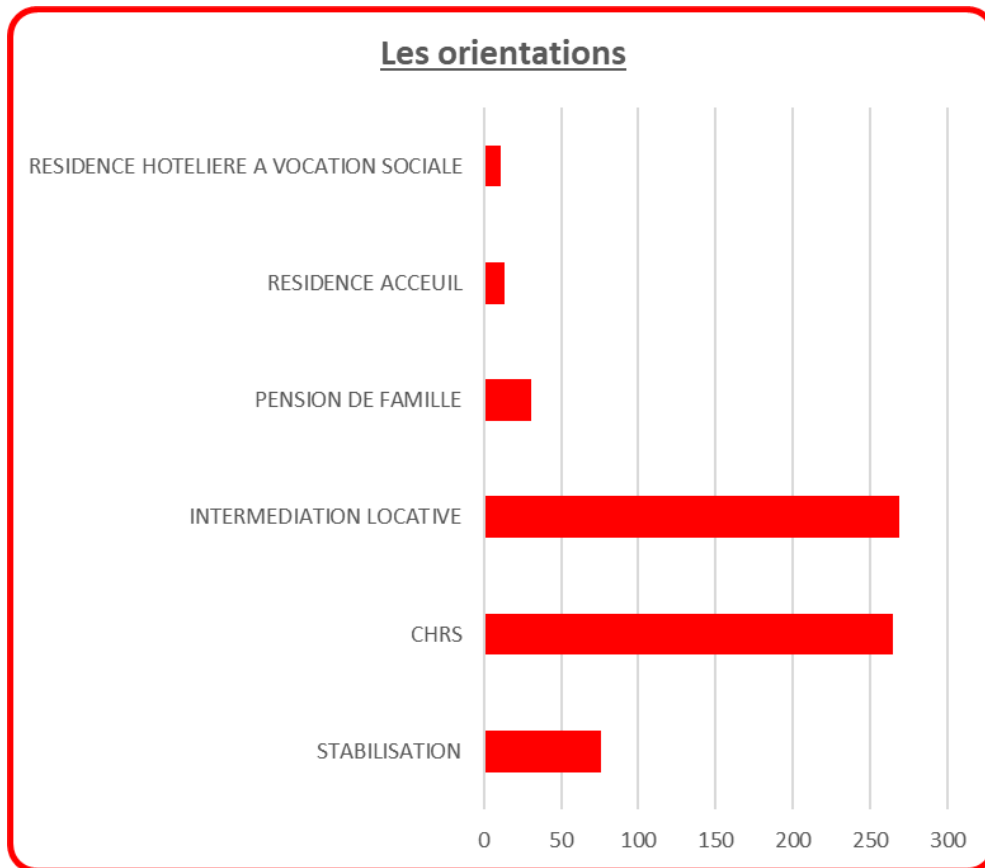
Il est important de rappeler que les structures restent décisionnaires quant à l'acceptation des ménages au sein de leurs établissements. Le SIAO communique les dossiers SIAO lorsqu'ils sont demandés par les structures, en prenant soin de respecter les critères de priorités.

Les dispositifs étant saturés, nous inscrivons ensuite les ménages sur les listes d'attente des dispositifs concernés. Le changement de pratique au niveau des orientations vers les structures, initié en juillet 2019 a permis de minimiser les admissions directes, permettant ainsi de favoriser le principe d'équité de traitement. En effet, les situations impliquant une attribution directe sont maintenant encadrées par le SIAO et concernent des situations prioritaires au regard des critères définis par l'ensemble des acteurs de l'hébergement. Cela concerne des associations ayant plusieurs établissements et donc, étant acteur sur plusieurs dispositifs, par exemple ayant des places d'hébergement d'urgence, de stabilisation et d'insertion et même d'IML. Cela peut permettre de sécuriser les parcours d'insertion avec un effet de filière. La modification mise en place concernant les orientations permet toutefois de ne pas privilégier ce type de disposition, sous peine de ne jamais pouvoir proposer de solutions aux personnes émergeant sur les listes d'attente des différents dispositifs et non pris en charge par les structures d'hébergement d'urgence.

Concrètement, lorsqu'une place se libère dans l'un ou l'autre des dispositifs, le SIAO est prévenu rapidement, parfois en anticipation selon les partenaires. Cela nous permet de prendre attache très rapidement avec les demandeurs afin de pouvoir faire un point rapide sur la situation, et de pouvoir nous assurer que le demandeur sera disponible lorsque le partenaire le contactera. En fonction, des situations et des partenaires, un ou plusieurs dossiers seront orientés vers les dispositifs.

Un ménage peut être orienté plusieurs fois, notamment lorsque le refus de l'orientation est dû à l'initiative de la structure. Lorsque le refus est du fait du demandeur, le SIAO étudie la légitimité de ce dernier, et en fonction, le dossier est soit maintenu sur liste d'attente, soit annulé.

En 2021, le SIAO a réalisé 665 orientations de dossiers vers les différents partenaires, principalement vers des places de CHRS ou d'intermédiation locative.



Ce chiffre de 665 dossiers ne correspond pas forcément au nombre de ménages orientés vers les dispositifs. En effet, un ménage peut avoir plusieurs orientations, notamment lorsque les structures les refusent.

Ce travail d'orientation impose une vraie rigueur dans la gestion de cette liste d'attente, et une vraie synergie avec les différents partenaires, qu'il s'agisse d'adapter les orientations en fonction des spécificités des places disponibles mais également concernant les retours concernant ces orientations. Il est important pour notre service d'être très réactif vis-à-vis des demandes des partenaires, afin d'éviter des taux de vacances trop importants. Les échanges avec les partenaires sont une part essentielle de notre activité. Ainsi, les retours de nos partenaires concernant les orientations nous permettent, lorsqu'ils sont rapides, de réagir vite et de renvoyer le cas échéant de nouveaux dossiers.

Ainsi, sur les différents dispositifs, il est important de souligner le délai de réponse relativement court des structures. Sur la stabilisation, 75% des réponses nous parviennent dans les 3 semaines suivant l'orientation, 79% pour les CHRS, 67% pour l'IML, 64% pour les Pensions de familles, et enfin 54% pour la Résidence Accueil.

L'ensemble de ces orientations n'aboutissent pas forcément à une entrée en structures.

Sur les 665 orientations, 300 ont eu une réponse négative, soit 45% de refus. Cela ne semble pas étonnant car en pratique, certains dispositifs souhaitent que l'on puisse orienter deux ménages pour une même place. Ce type de pratique influe sur le nombre de refus des structures.

En 2021, sur les 300 refus concernant les orientations, 43% des dossiers ont été refusés par les structures, et 57% ont été des refus à l'initiative des demandeurs. Il existe différentes façons de traiter les refus des demandeurs. Nous étudions le contexte, nous rencontrons éventuellement les personnes

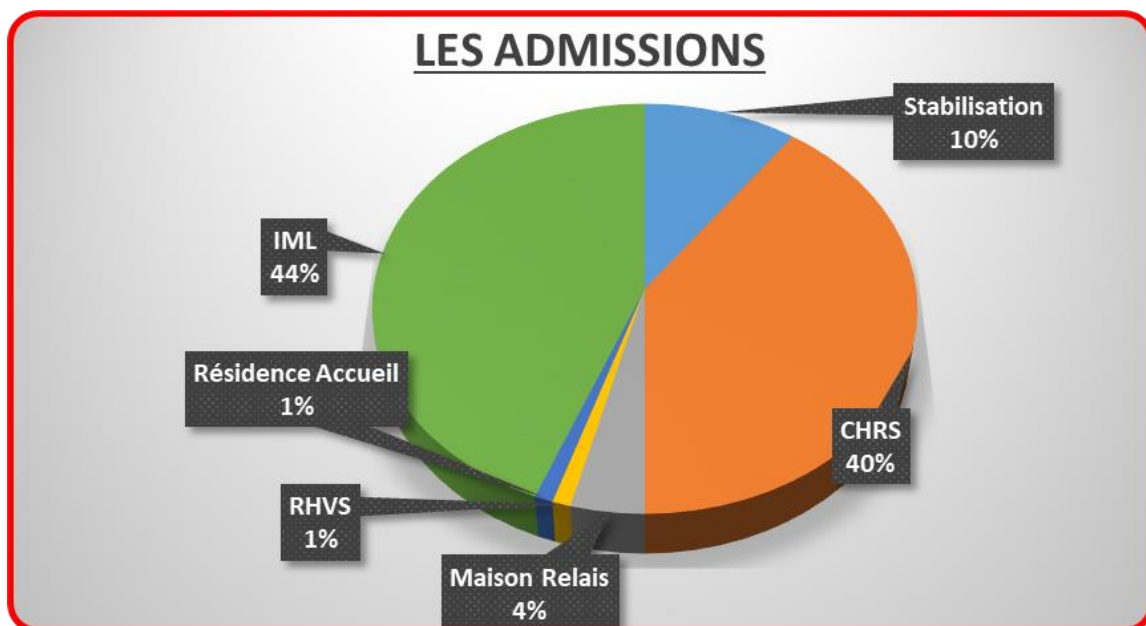
pour mieux comprendre les raisons, et en fonction, la demande peut être annulée, lorsque nous estimons que le refus n'est pas forcément légitime.

Nous pouvons observer que les refus des personnes semblent finalement assez équilibrés entre les dispositifs. Les principaux refus correspondent logiquement aux dispositifs CHRS et IML, dispositifs vers lesquels sont majoritairement orientés les dossiers : 41 % concernaient des refus « CHRS » et 44% des refus « IML ». Les raisons invoquées par les personnes sont variables même si les refus « CHRS » correspondent le plus souvent à des appréhensions de la dimension collective, tandis que la situation géographique et l'environnement des appartements proposés est la raison principale au refus du dispositif « IML ».

6 - Les admissions

L'augmentation importante des listes d'attente sur les différents dispositifs montrent que le dispositif d'hébergement des Pyrénées Orientales atteint certaines limites. Cependant, nous observons également un nombre important d'admissions qui ont permis à des ménages de s'inscrire dans un parcours d'insertion.

En 2021, 277 ménages ont intégré une structure du dispositif de notre territoire, correspondant à **429 personnes**, représentant une baisse comparativement à 2019 où 231 ménages avaient été orientés et accueillis en structure.



Nous pouvons repérer que les hébergements d'insertion (Stabilisation et CHRS) représentent toujours la part la plus importante des admissions (50%), suivi par l'intermédiation locative (44%), ce qui reste logique.

En 2021, parmi les admissions en hébergement d'insertion, la stabilisation représente 10% des admissions, quand les CHRS représentent le reste. En effet, 111 ménages ont intégré un CHRS, représentant ainsi 40% des admissions, ce qui semble cohérent au regard du nombre d'orientations validées sur ce dispositif. De plus, les durées de séjours sont plus courtes que sur d'autres dispositifs, favorisant un turnover plus important. Nous observons malgré tout une baisse de la proportion des

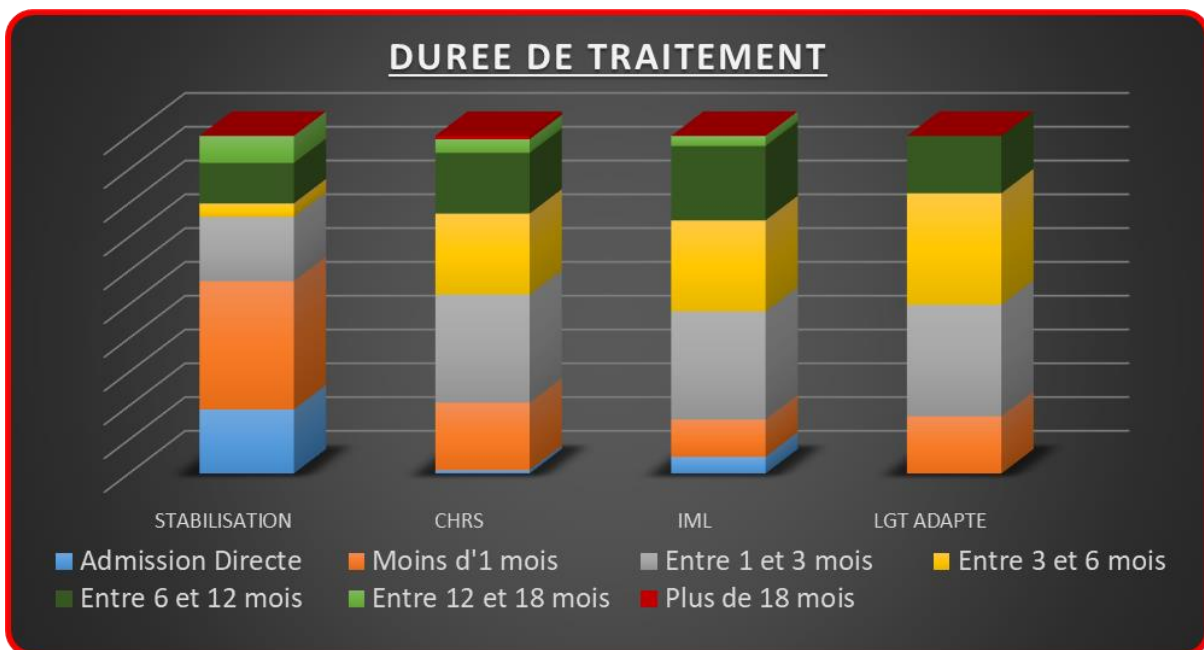
entrées dans ce type de dispositif comparativement à l'année dernière, ou 47% des admissions correspondaient à des entrées en CHRS.

L'année dernière, 34% des demandeurs avaient intégré **l'intermédiation locative**. Cette année, **44% sont entrés en appartement** à travers ce dispositif, confirmant la tendance repérée de ces dernières années de l'essor de ce type de dispositif, s'inscrivant dans la stratégie gouvernementale du « Logement d'abord ». L'ouverture de nouvelles places expliquent cette forte augmentation dans le nombre de ménages admis en IML.

Nous observons ensuite une stabilisation des entrées dans les autres dispositifs que sont les pension de famille, et les résidences accueil. Cette année, seulement **12 entrées en Maison Relais, représentant 4% des intégrations, et 3 en Résidence Accueil, représentant 1% des intégrations**. Ce chiffre qui peut paraître faible doit être mis en relation avec les durées de séjour dans ce type de dispositif qui peuvent être très importantes, impactant de fait les possibilités de turnover. Les situations accompagnées dans ces structures cumulent différentes problématiques et les orientations de sorties doivent être travaillées sans avoir une contrainte temps afin de sécuriser les parcours.

7 - Les durées de traitement

Nous entendons, au sens des durées de traitement d'une demande, le temps séparant la création de la demande, et l'intégration dans l'un ou l'autre des dispositifs. Il est intéressant de pouvoir connaître le temps d'attente moyen pour une demande orientée vers le CHRS, l'IML, ou vers un autre dispositif, avant d'y entrer véritablement.



Ce graphique permet de visualiser plusieurs éléments.

Malgré notre procédure d'orientation classique décrite plus avant, il existe quelques admissions directes telles que nous l'avons déjà abordé dans le cas de structure mêlant un hébergement d'urgence et un hébergement de stabilisation. Cela peut être le cas de situations dont les critères de priorités permettent ce passage rapide de l'urgence vers l'insertion.

De manière générale, nous pouvons observer que les délais sont plus courts sur la stabilisation et le CHRS, ce qui est expliqué par les durées de séjour plus courtes que sur d'autres dispositifs comme nous le verrons après.

Ainsi, **sur la stabilisation, dans 76% des situations, les entrées se réalisent dans les 3 premiers mois suivant la demande, et dans 57% des cas, dans le mois suivant le passage en commission,** montrant une vraie réactivité du dispositif.

Concernant **les admissions en CHRS**, sur l'ensemble des entrées en 2021, **53% des entrées concernaient des situations qui avaient réalisées leurs demandes moins de trois mois auparavant. 5% des entrées concernaient des personnes ayant réalisées leurs dossiers depuis plus de 12 mois.**

Les durées d'attente sont plus importantes sur les dispositifs dont les séjours sont évidemment plus longs, comme c'est le cas pour l'intermédiation locative. Ainsi, **les personnes qui ont intégrées l'intermédiation locative avaient, pour 52% d'entre elles, réalisées leurs dossiers depuis plus de 3 mois. Par voie de conséquence, 49 % des entrées concernaient des demandes de moins de trois mois, montrant également une certaine réactivité au niveau de ce dispositif.** Ces chiffres sont à pondérer légèrement car l'année 2021 a vu la création de plusieurs places IML, permettant de raccourcir les délais de traitement dans un premier temps.

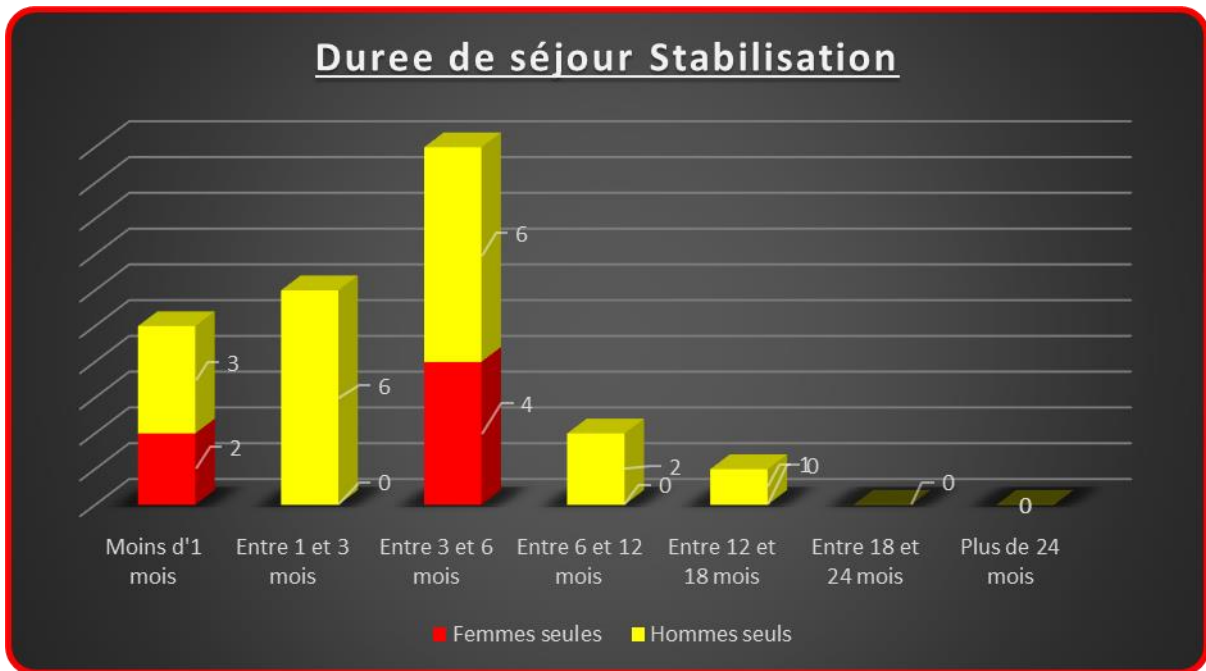
Enfin, les structures, types **Maison Relais - Pension de famille, et Résidence Accueil**, ont un turnover beaucoup moins important du fait de séjour sans date de fin prédéfinie. Ainsi, **79% des personnes qui ont intégré une de ces structures avaient réalisées leurs dossiers depuis plus de 3 mois.**

8 - Les durées de séjour

Comme indiqué auparavant, les durées de séjour dépendent du lieu d'hébergement, de sa mission première et du travail d'accompagnement réalisé en son sein. De plus, le travail d'accompagnement est directement lié à la typologie et la composition familiale du public reçu. Ainsi, il convient d'observer les durées de séjours sur l'ensemble des dispositifs en intégrant les différentes compositions familiales qui les composent.

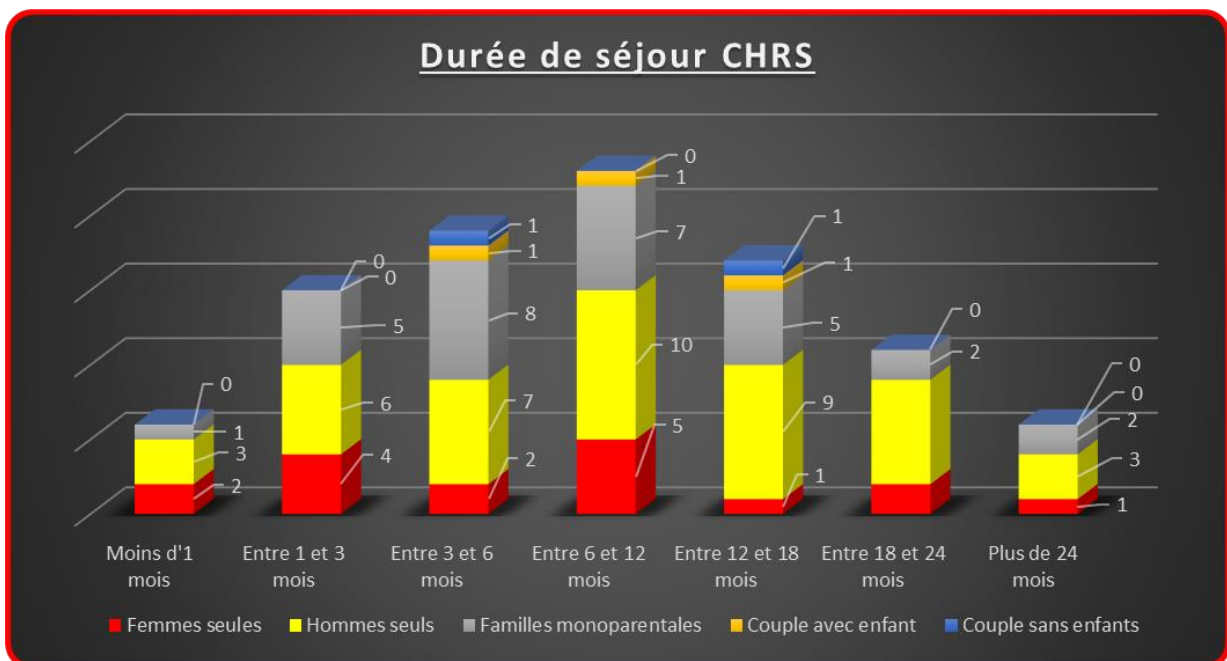
Même si les moyennes de durée de séjour peuvent cacher quelques disparités importantes, ces moyennes donnent des indications sur les prises en charges des différents dispositifs et peuvent expliquer la saturation des dispositifs et l'augmentation légère de personnes en listes d'attentes. Au vu de l'année particulière que nous venons de vivre, il est prématuré de tirer certaines conclusions concernant les durées de séjours, mais ces éléments restent des repères et des indications intéressantes.

La stabilisation



La durée de séjour moyenne en 2021 sur la stabilisation est de **4 mois**, marquant une stabilisation par rapport à l'année dernière où la durée de séjour était de 4.6 mois. Sur ce dispositif ne sont accueillis que des hommes et des femmes isolées. On peut s'apercevoir que, contrairement à l'année précédente, **les femmes sont restées en moyenne la même durée en 2021 que les hommes seuls**. De manière générale, comme les années précédentes, **la majorité des personnes (84%) restent moins de 6 mois** sur ce type de dispositif.

Les CHRS



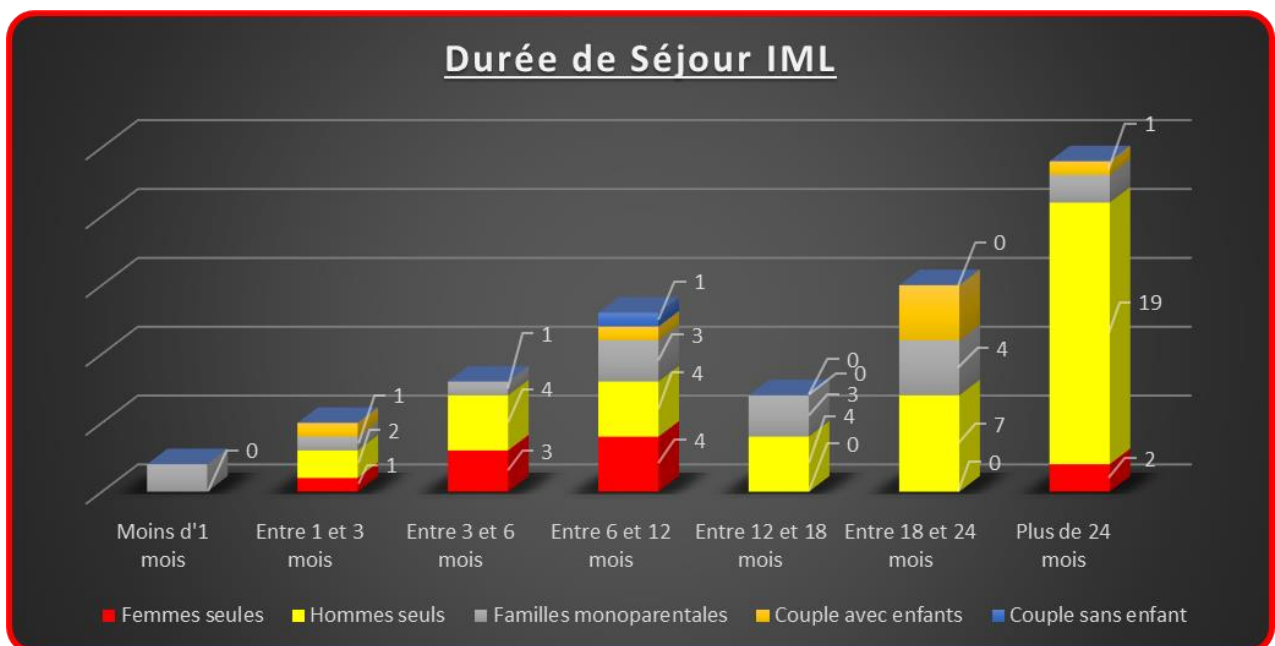
La durée moyenne d'un hébergement en CHRS sur le territoire a beaucoup augmenté ces dernières années. Depuis maintenant 2 années, nous pouvons constater une stabilisation de la durée de séjour aux alentours de 9.19 mois (9.20 mois en 2020), toutes compositions familiales confondues. Cependant, les durées doivent s'apprécier en fonction de la typologie du ménage, typologie qui peut avoir une incidence sur les conditions et les opportunités de sorties de ces structures.

Ainsi :

- les hommes isolés restent en moyenne 10.84 mois en moyenne (9.3 mois en 2020)
- Les femmes isolées et les familles monoparentales (majorité de femmes seules avec enfants) restent respectivement 8.01 mois et 9.09 mois (5.3 mois et 10.7 mois en 2020)
- Les couples sans enfants ont une durée de séjour de 8.27 mois (3.5 mois en 2020)
- Les couples avec enfants ont une durée de séjour de 9.13 mois (16.2 mois en 2020)

Nous repérons une forme d'homogénéité au niveau des durées de séjour quel que soit la composition familiale, ce qui n'était pas le cas l'année dernière où des disparités étaient repérables.

L'intermédiation Locative



Les durées de séjour sur l'intermédiation locative sont plus longues et peuvent également varier en fonction des compositions familiales. Comme l'année précédente, **la durée moyenne sur le territoire a augmenté: 18.6 mois en 2020 contre 15.6 en 2020.**

Pour rappel, le mandat donné par l'autorité de tutelle est de 18 mois sur ce type de dispositif.

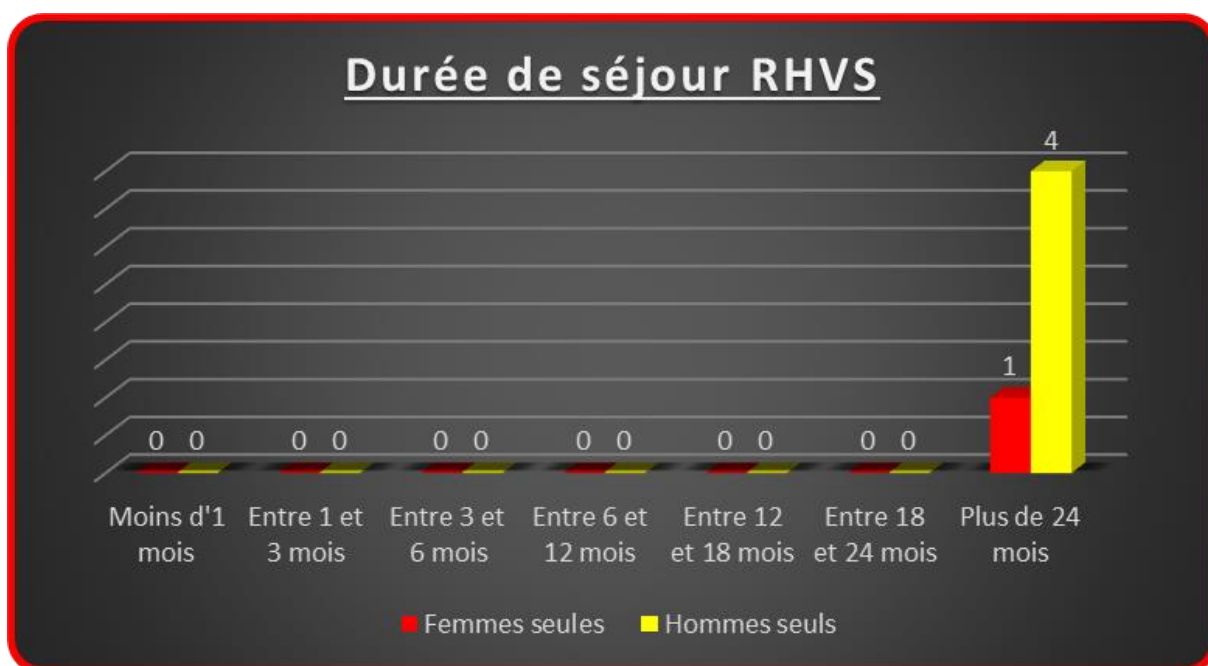
Ainsi :

- les hommes isolés restent en moyenne 21.52 mois en moyenne.

- **Les femmes isolées et les familles monoparentales (majorité de femmes seules avec enfants) restent respectivement 13.50 mois et 14.56 mois.**
- **Les couples sans enfants ont une durée de séjour de 7.18 mois.**
- **Les couples avec enfants ont une durée de séjour de 16.78 mois.**

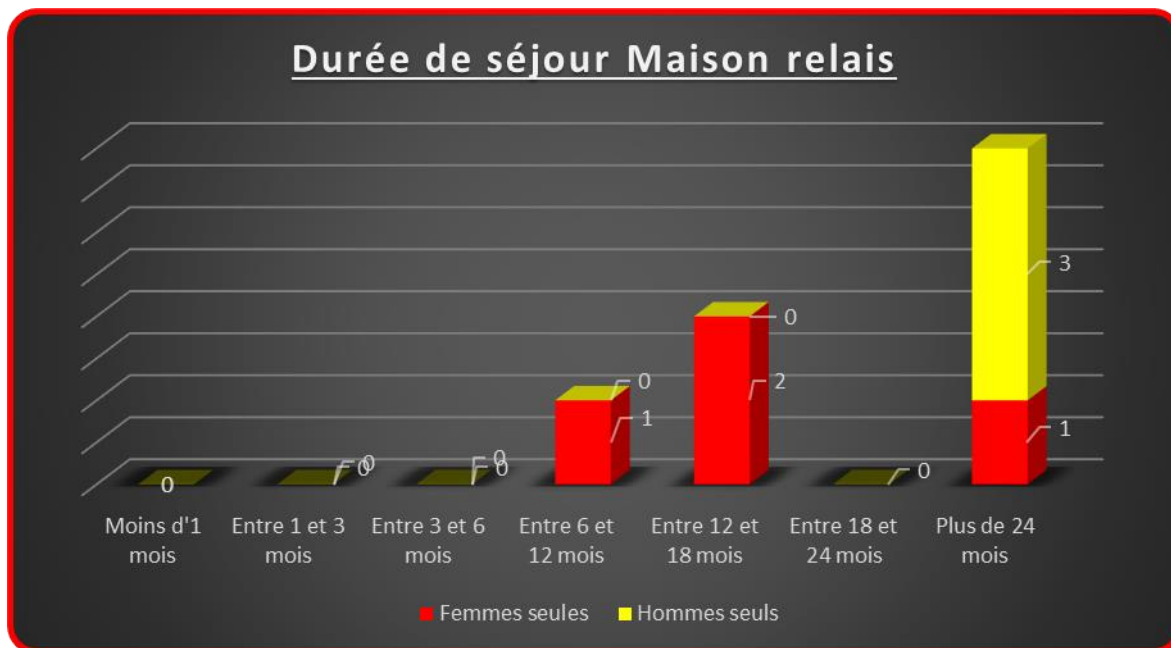
On peut repérer deux typologies de ménages ayant plus de difficultés à trouver des solutions de relogement. Comme nous le verrons ensuite, l'une des solutions de sorties restent pour ce dispositif, une orientation el logement autonome dans le parc public. Or, le parc HLM reste limité lorsqu'il s'agit de studio, voir T1, et pour des T4 ou T5, qui deviennent des biens rares. Dès lors, il semble logique de voir s'allonger les durées de séjours des ménages dont la composition familiale correspond.

La Résidence Hôtelière à Vocation Sociale



La durée moyenne de séjour au sein de la RHVS est de 25.45 mois.

Les logements adaptés



Les durées concernant les dispositifs de logements adaptés sont très importantes au regard du peu de turnover. Il est nécessaire de différencier les dispositifs que sont les maisons relais-pension de famille, de la Résidence Accueil.

Sur les maisons relais – pension de famille, les durées moyennes de séjour en 2021 sont de 37.83 mois. Comme l'année précédente, nous observons une grande différence entre les hommes et les femmes : Les hommes restent en moyenne 62.49 mois, contre 19.33 mois pour les femmes.

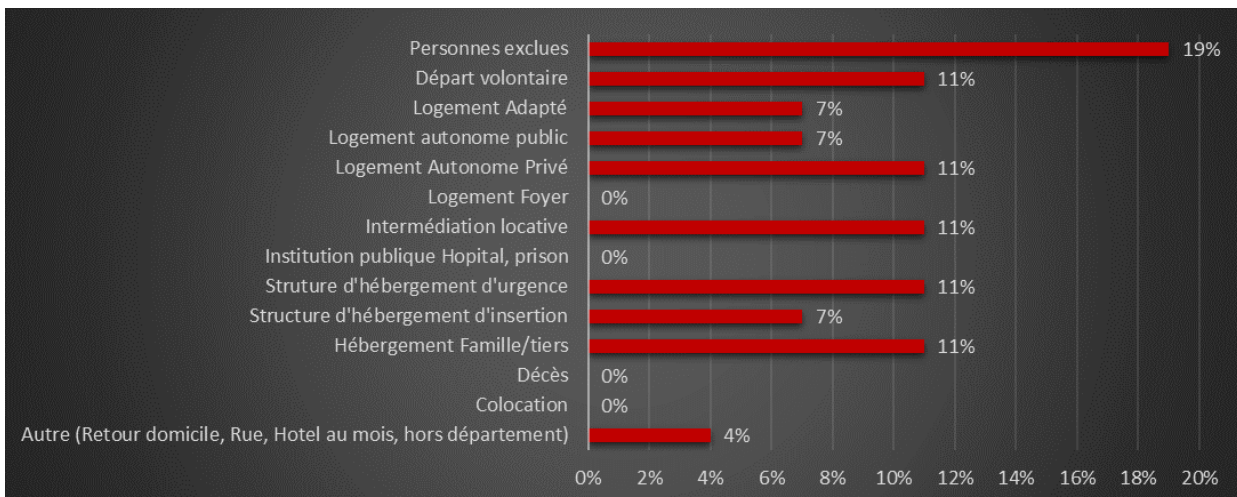
Sur la Résidence Accueil, cinq sorties ont été réalisées en 2021, avec une durée moyenne de séjour de 30.51 mois, durée extrêmement longue au regard de la nature de cet hébergement.

9 - Les sorties des dispositifs

S'il est important d'observer le nombre de nouvelles demandes et la capacité de notre dispositif à être bien dimensionner, il peut être intéressant de pouvoir évaluer son efficacité, notamment au travers des indicateurs liés aux sorties du public.

Comme indiqué auparavant, les durées de séjour dépendent du lieu d'hébergement, de sa mission première et du travail d'accompagnement réalisé en son sein. Il convient donc d'analyser ces données en séparant les différents dispositifs.

La stabilisation



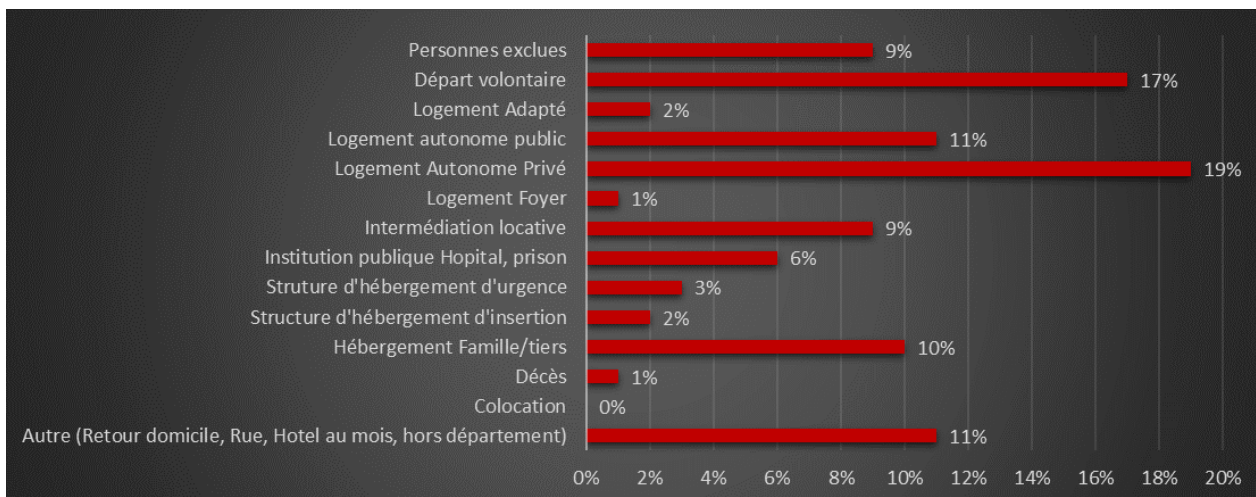
En 2021, **18% des personnes sorties de stabilisation ont intégré un logement autonome**, dont 11% dans le parc privé et 7% dans le parc public. Ce chiffre marque une forte augmentation des sorties vers le logement autonome comparativement à l'année dernière (6% de sorties vers du logement autonome en 2020).

On peut également observer que **11% des sortants de ce dispositif ont intégré un appartement dans le cadre de l'intermédiation locative**, représentant également une hausse par rapport à l'année dernière, où seulement 3% des sorties vers l'IML avaient été constatées. Cet élément met en lumière l'intérêt dans certaines situations de la mise en place d'un soutien, d'une guidance dans la prise d'autonomie dans un appartement.

Le passage en stabilisation peut permettre à l'usager de se poser, et de construire un projet de vie qui peut prendre du temps à réaliser, nécessitant un appui, un accompagnement plus important, et une présence plus affirmée. Alors, une réorientation vers un CHRS peut être organisée. Ainsi, **7% des sortants ont intégré un CHRS en 2021**.

Enfin, nous pouvons remarquer que **19% des sorties sont dues à une expulsion du dispositif (27% en 2019)**, souvent liée à des comportements inadaptés en collectivité. La population hébergée dans ce type de dispositif est une population fragile, en proie à de nombreuses difficultés, pouvant entraîner des problématiques diverses et des conduites addictives, pouvant rendre leur maintien en structure compliqué. Malgré sa baisse significative, ce chiffre témoigne de la complexité de cheminer avec ce public au prise avec beaucoup de difficultés, souvent en manque de repères, et ayant beaucoup de mal à se fixer à un endroit. Ces situations amènent par moment les structures à constater les départs des usagers, sans en connaître les raisons. Les deux périodes de confinement ont accentué certaines difficultés.

Les CHRS



En 2021, 30% des ménages ont quitté un CHRS pour intégrer un logement autonome, chiffre restant dans les mêmes proportions que 2020 (29%). Le relogement via le parc privé reste majoritaire (19%) par rapport au parc public (11%). Ce chiffre est un marqueur fort pour pouvoir évaluer l'efficacité d'un dispositif. On peut également mettre en relation ce chiffre avec l'allongement de la durée de séjour en CHRS, avec la consolidation des situations durant le temps d'hébergement.

Certaines situations nécessitent même une certaine continuité dans l'accompagnement avec une plus grande autonomie. Ainsi, à ces sorties « positives » peuvent être rajoutées :

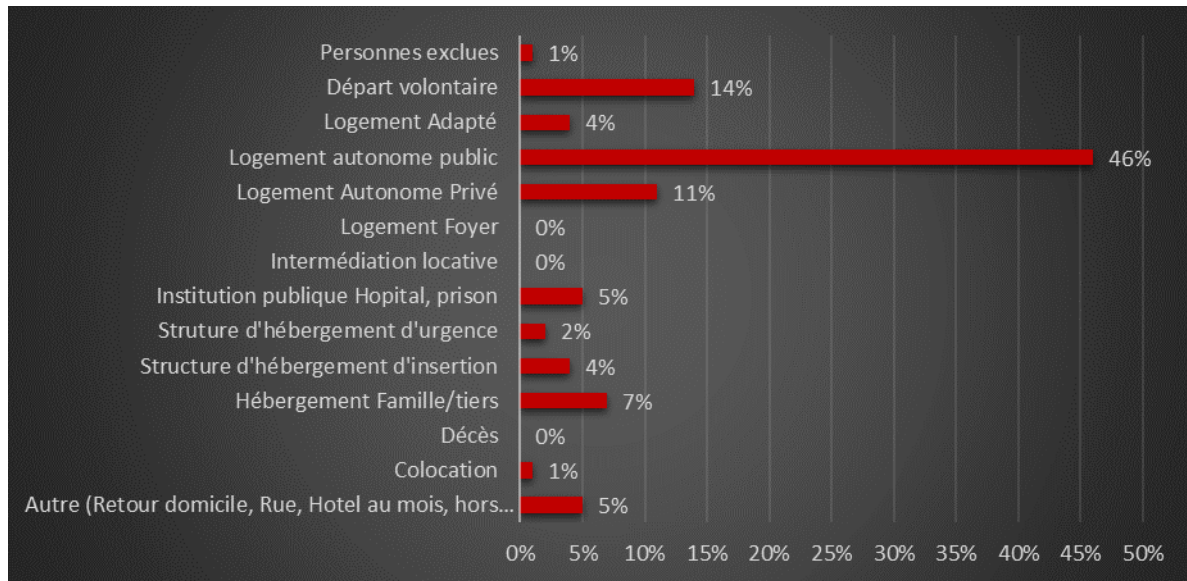
- **1%** qui a intégré un **logement foyer** (type Résidence Habitat jeune)
- **9%** qui ont intégré **l'intermédiation locative**
- **2%** qui ont intégré un **logement adapté**

On peut ensuite observer **que la part des personnes parties sans prévenir la structure a largement augmenté cette année: 17% en 2021** contre 7% en 2020.

Enfin, **9% des ménages ont été exclus des structures**, une majorité concernant des personnes isolées. Les lieux d'hébergement, et les contraintes associées peuvent être parfois très difficiles à accepter et à respecter par les usagers, contraignant les structures à mettre un terme prématuré à leur hébergement, à la suite le plus souvent, de comportement inadapté au sein d'un collectif.

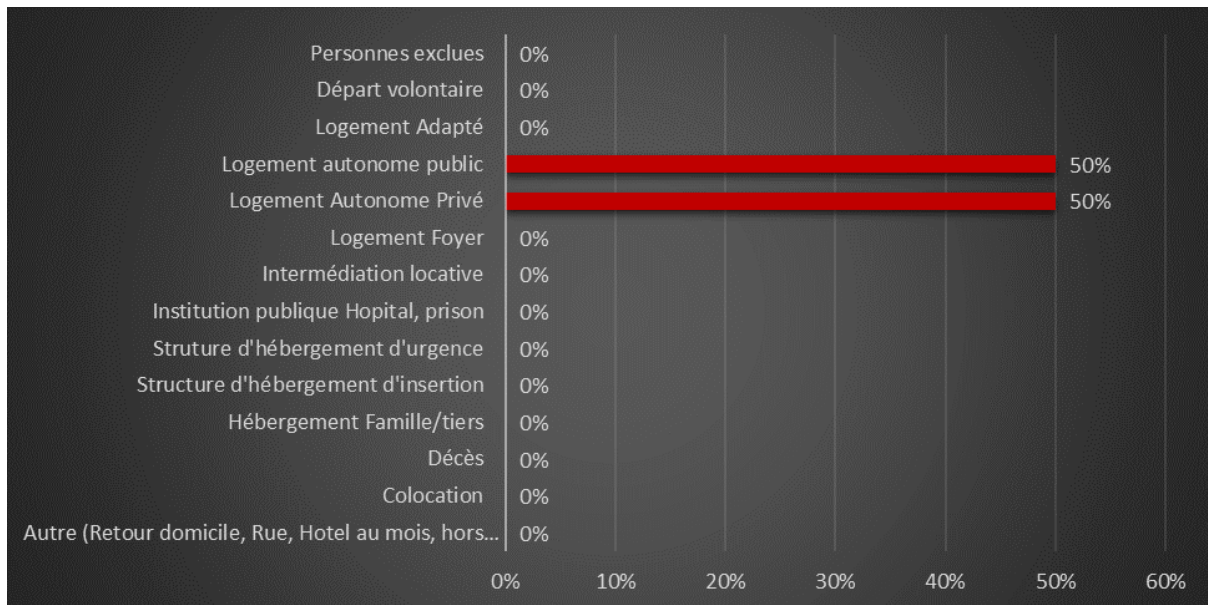
L'Intermédiation locative

Le dispositif d'intermédiation locative doit préparer les ménages à mieux appréhender le « savoir habiter » dans son ensemble, afin de permettre à ces ménages d'intégrer durablement un logement de droit commun.



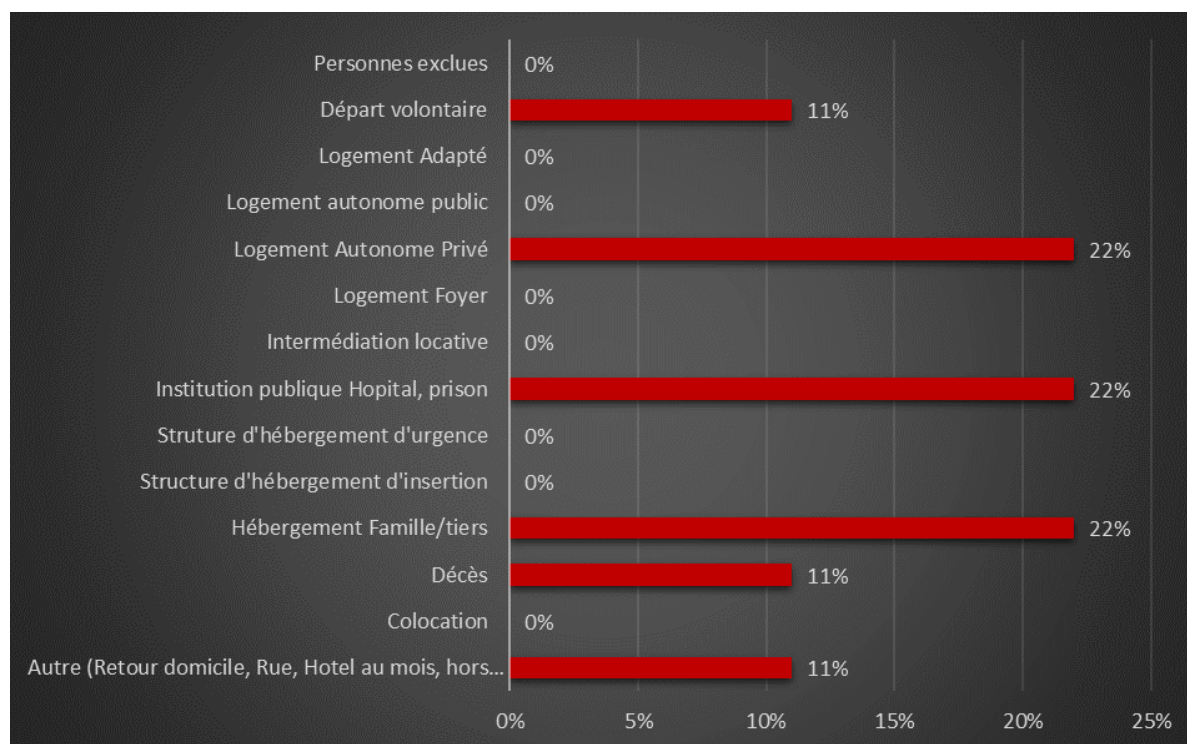
En 2021, 57% des ménages sortants de l'IML ont intégré un logement autonome, dont 46% dans le parc public, contre 11% dans le parc privé. Ce chiffre montre une réelle efficacité du dispositif sur notre territoire. On remarque un lien plus prégnant avec les bailleurs sociaux, comparativement aux structures type CHRS, dont la proportion de sortants vers le parc privé est plus importante que vers le parc public, situation totalement inversée sur le dispositif de l'IML.

La Résidence Hôtelière à Vocation Sociale



Les sorties au sein de la RHVS sont peu nombreuses (2 en totalité). Nous pouvons observer que **100% des sortants ont intégré un logement autonome**.

Les logements adaptés



Les dispositifs de logements adaptés que sont les maisons relais-pension de famille, et la résidence accueil, accueillent un public ayant besoin de temps pour se reconstruire et pouvoir envisager un projet de vie.

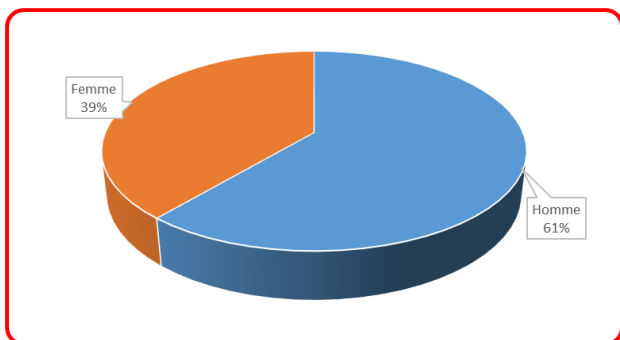
En 2021, 22% des personnes, qui sont sorties de ce dispositif, sont rentrées dans un appartement autonome, exclusivement vers le parc privé.

10 - La typologie des demandeurs

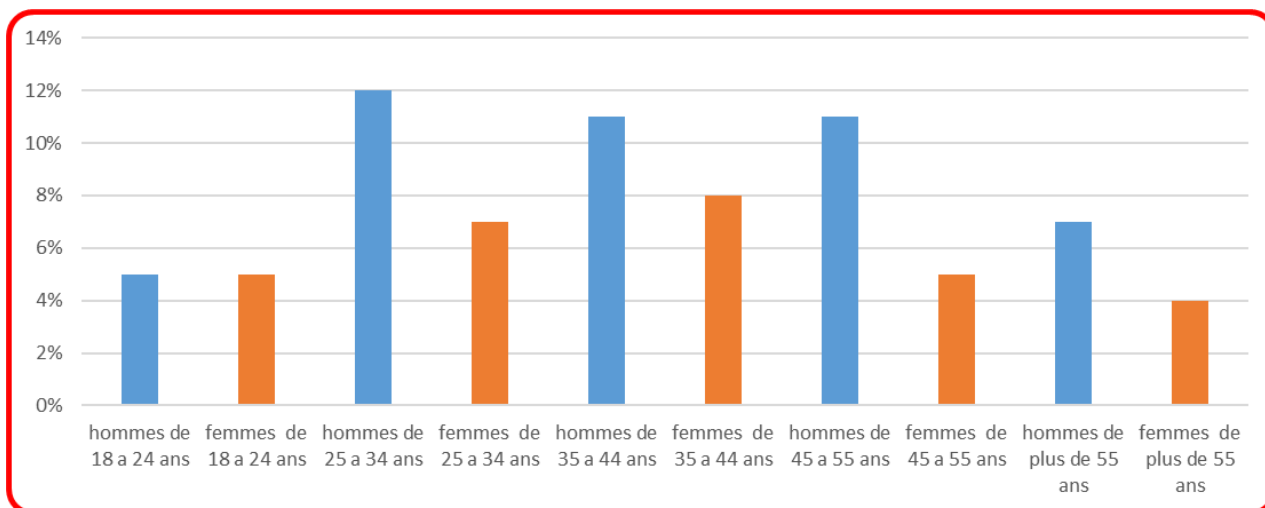
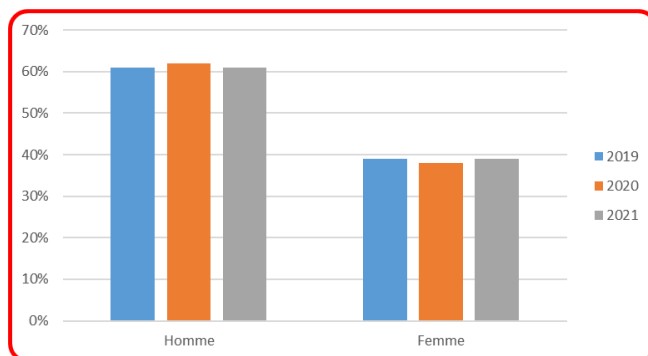
Nous avons donc étudié en commission **684 dossiers SIAO** sur l'année 2021 qui correspondaient à **1012 personnes, dont 277 mineurs**. Lorsque l'on parle d'un dossier, on parle d'un ménage. Une demande peut concerner plusieurs personnes (couple sans enfant, couple avec enfants, famille monoparentale).

Malgré la baisse repérée du nombre de demande, nous allons voir que la typologie des demandeurs n'a que peu évolué depuis l'année dernière.

Le sexe et les âges des demandeurs

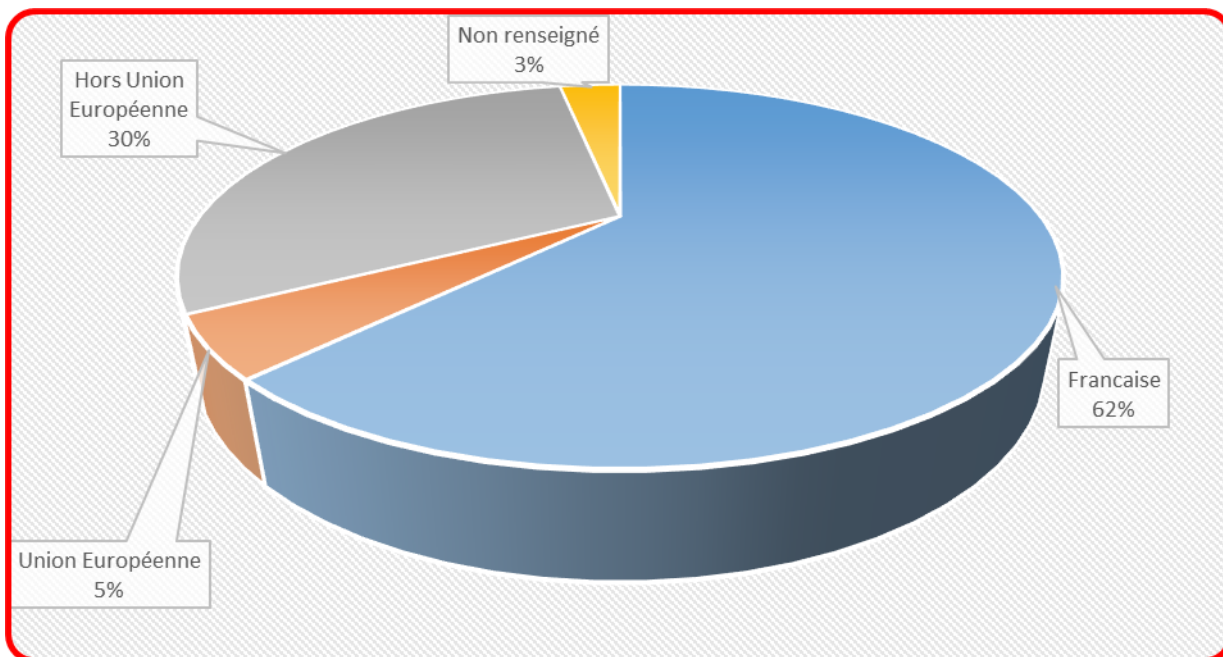


Comme les années précédentes, le nombre d'hommes (61% contre 62% en 2020) reste plus important que celui des femmes (39% contre 38% en 2020).



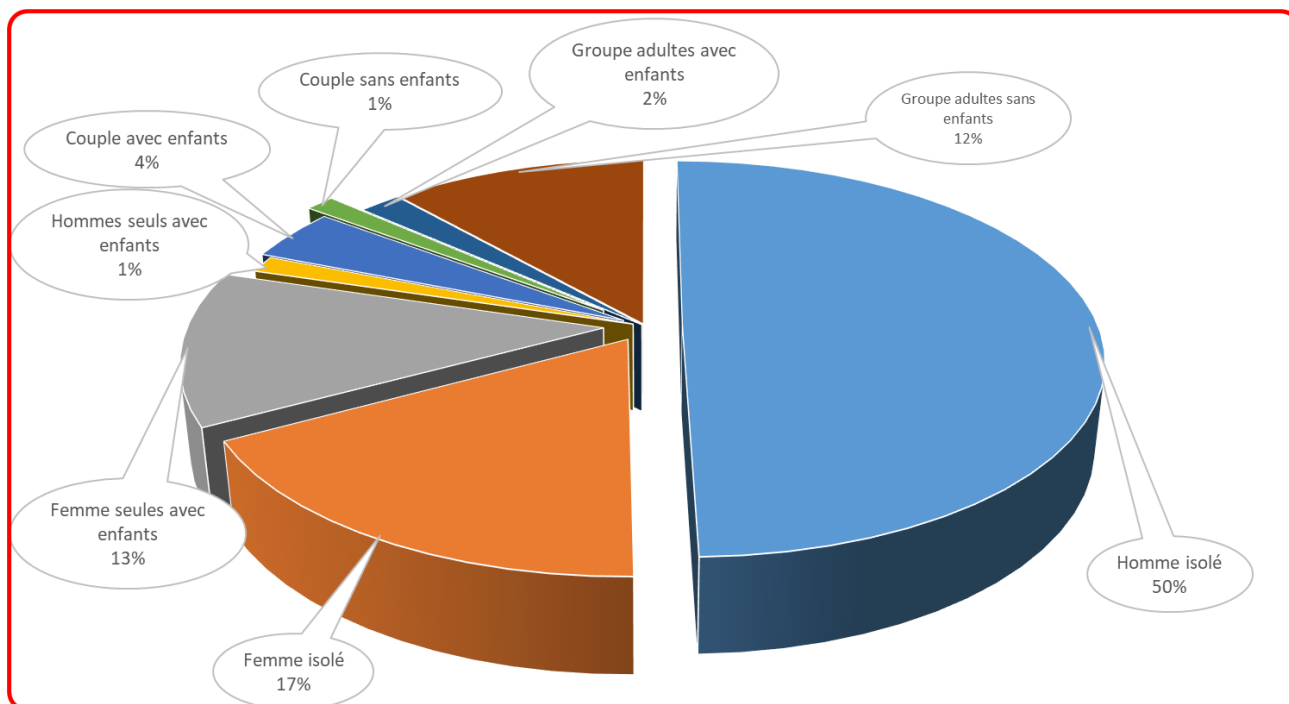
On remarque une certaine homogénéité dans les catégories d'âge.

La nationalité des demandeurs



Comme les années précédentes, **la majorité des demandes concerne des personnes de nationalité française (62%)**. On remarque évidemment la proportion importante (30%) des demandeurs issus d'un pays situé hors de l'Union Européenne, chiffre qui nous permet de mesurer l'impact, sur nos dispositifs, provoqué par la crise migratoire. En effet, un nombre significatif de ces demandes sont le fait de personnes bénéficiant d'une protection internationale.

La composition familiale des demandeurs



Comme chaque année, nous observons la proportion très majoritaire de demandes SIAO concernant des personnes isolées. En effet, **67% des demandes concernent des personnes isolées en 2021** contre 75% en 2020.

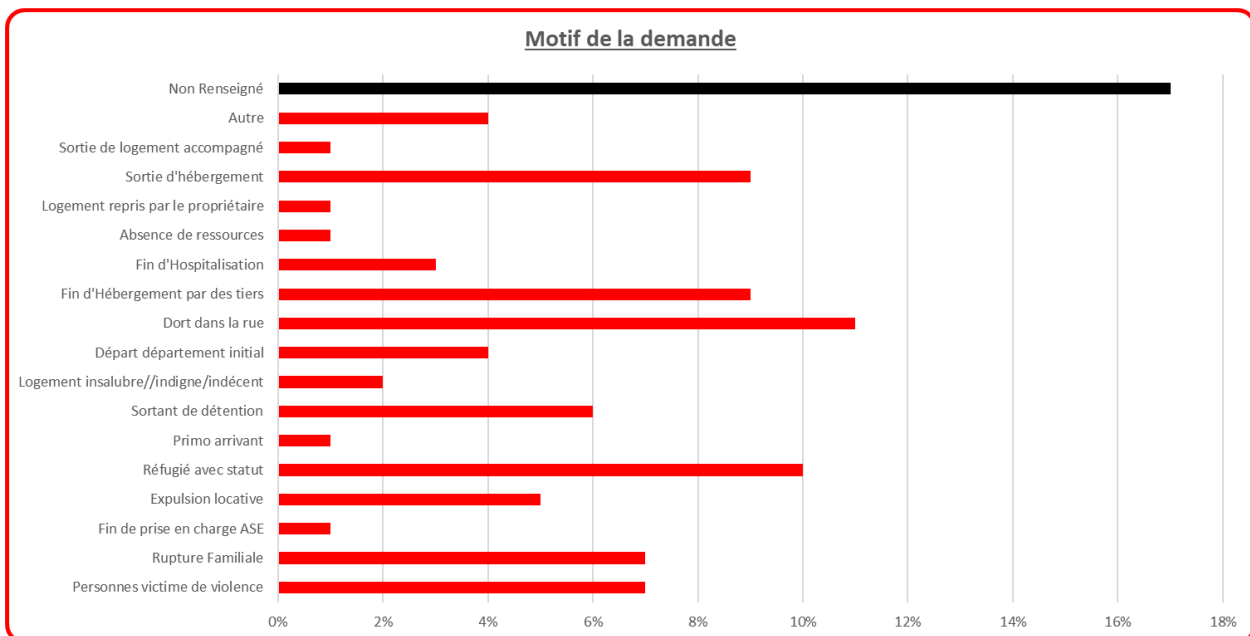
Le pourcentage de familles en demande reste stable avec 18% des demandes contre 19% en 2020, avec une répartition quasi semblable à l'année dernière (14% de famille monoparentales et 4% de couples avec enfants).

Enfin, le nombre de couple sans enfant a baissé représentant seulement 1% des demandes (4% en 2020).

11 - profil des demandeurs

Les motifs des demandeurs

Attention : Plusieurs motifs peuvent concerner la même personne.



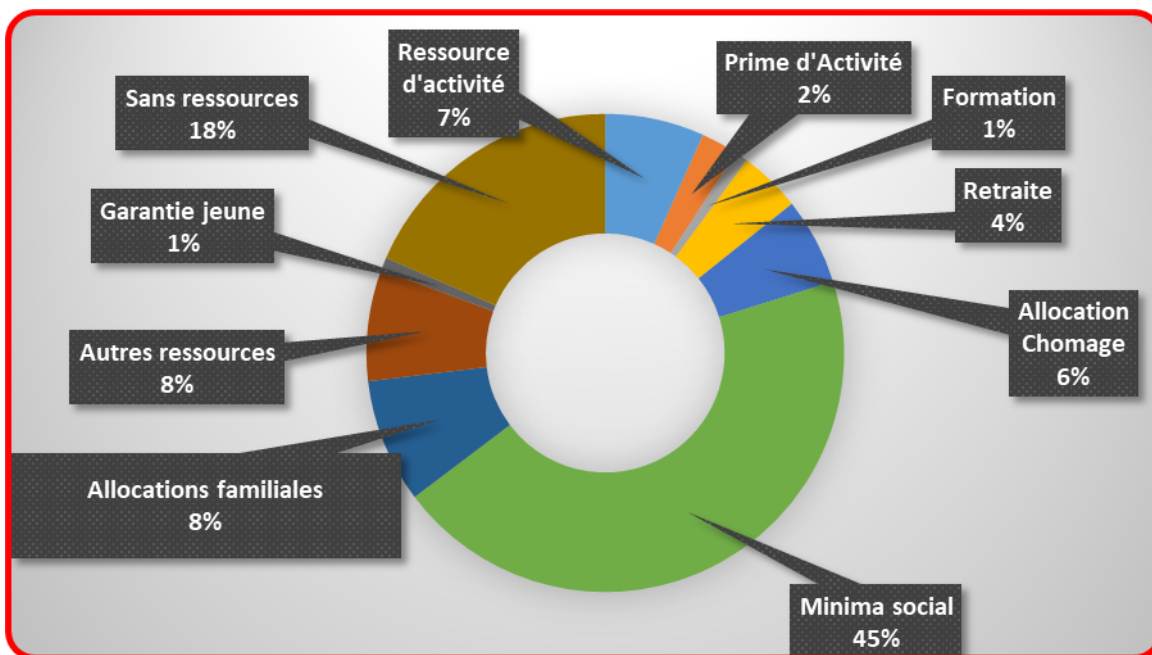
Les motifs de la rupture de l'hébergement à l'origine de la demande SIAO peuvent être multifactoriels et il semble donc difficile d'isoler « une » raison à la situation d'urgence sociale. Il convient de tenter de séparer les facteurs qui ont provoqué, engendré cette situation, des éléments de précarité qui en ont découlé, et qui seront traités par la suite dans les différents dispositifs de prise en charge. Même s'il peut paraître intéressant de connaître les principaux motifs entraînant des demandes, il nous faut également s'attacher à comprendre et à traiter, par la pertinence des orientations proposées, les problématiques multiples issues de la précarité des situations.

Ainsi, plusieurs motifs restent récurrents et symptomatiques du public en demande : **la rupture familiale (7% des demandeurs)**, **les personnes en absence totale d'hébergement, à la rue directement (11% des demandeurs)** et **la fin d'hébergement par des tiers (9% des demandeurs)**.

Cette année encore, nous retrouvons également un motif de demande en lien avec la situation administrative des demandeurs, puisque **10% des demandes concernent des « sortants du dispositif Asile »**, à savoir des personnes ayant obtenu un statut (réfugié ou protection subsidiaire).

Enfin, il est important de préciser que dans 7% des demandes, il est précisé que le demandeur est victime de violence. Cet élément a son importance lors de la commission d'orientation, puisque c'est un critère de priorité retenu afin de sécuriser au plus vite les situations les plus difficiles.

Les ressources principales des demandeurs

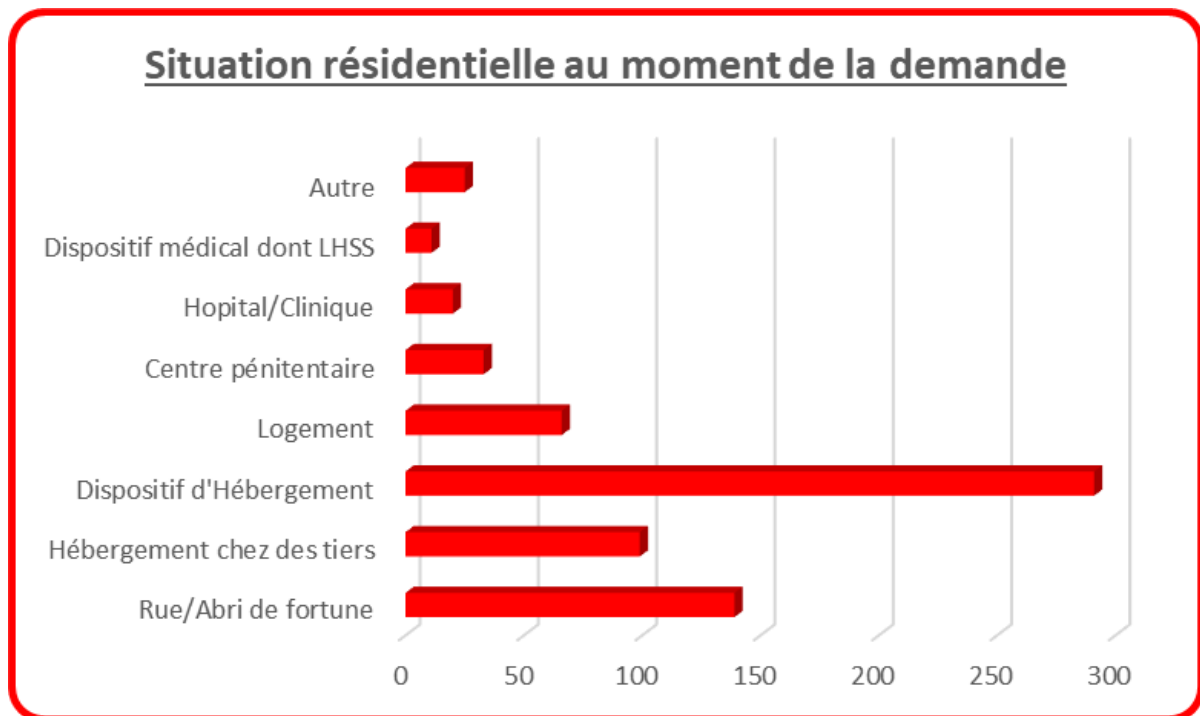


Pour la majorité des demandes reçues, et comme chaque années, **les personnes sont bénéficiaires des minima sociaux** (RSA, ASS, AAH...etc...).

18% des demandes concernant des personnes sans ressources en 2021. Ce sont des ménages pour partie en attente d'ouverture de droit et pour partie de ménages ne respectant pas les critères pour ouvrir droit à des minima sociaux, soit en fonction de leur âge, soit de leur situation administrative. Cette donnée reste importante car cela a permis de mieux orienter certaines demandes durant la commission, en privilégiant des dispositifs où les ressources sont indispensables (IML, Pension de famille).

7% des demandeurs déclarent avoir des ressources liés à une activités salariale, et 7% ont des ressources en lien avec des indemnités chômage ou de formation.

Situation au moment de la demande



Depuis plusieurs années, nous observons une stabilisation du nombre de personnes accueillies au sein des dispositifs d'hébergement lors de leurs demandes SIAO. **En 2021, 43% des ménages en demande se déclarent pris en charge dans le cadre de l'hébergement en institution.** Pour rappel, il peut s'agir d'hébergement d'urgence en grande partie, afin que les ménages puissent intégrer un hébergement d'insertion, mais il peut également s'agir d'un hébergement d'insertion, qui font des demandes de réorientation lorsque le parcours d'insertion des ménages le nécessite.

Enfin, 20% des demandeurs déclarent vivre à la rue, et 14% être hébergé temporairement par de la famille ou des amis.

E – « L'ALLER VERS »

Depuis le 1er Janvier 2015, une Educatrice Spécialisée, chargée d'accompagnement social est présente au sein du SIAO. Elle a pour mission d'accompagner les personnes qui sont en demande d'hébergement et qui, dans l'attente, émettent un besoin de soutien, d'aiguillage dans leurs démarches. Elle peut également se rapprocher des demandeurs et des instructeurs lorsque les dossiers et les évaluations conjointes ne permettent pas aux membres de la commission de statuer, et ainsi poser un diagnostic plus précis des situations en attente. Lors des congés de la secrétaire coordinatrice du SIAO, elle prépare et anime la commission, et effectue le suivi de l'orientation décidée en commission. Instructrice RSA, elle est en capacité de pouvoir constituer des dossiers de demande avec les personnes éligibles à cette allocation et de pouvoir les renseigner sur ce dispositif et son fonctionnement. Depuis Janvier 2020, la Conseillère en Économie Sociale Familiale, également écoutante 115, est venue renforcer en partie ce dispositif sur les mêmes missions.

Le positionnement du SIAO au sein du lieu de passage que représente l'Espace Solidaire avec la domiciliation et l'Espace Hygiène permet de repérer les situations les plus en difficultés et de leur apporter un soutien dans la construction de parcours d'insertion, ou plus largement dans la compréhension de leurs droits.

Les personnes sont orientées vers les travailleuses sociales, qui évaluent la situation, et peuvent proposer en fonction des besoins et des demandes un accompagnement social et soutenir les projets d'hébergement par le biais d'une demande au Service Intégré d'Accueil et d'Orientation.

Dans le même objectif d'aller à la rencontre d'un public toujours plus marginalisé, le SIAO assure des temps de permanence sur les dispositifs hivernaux, en lien, notamment avec les actions de l'EMPP - Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité - (équipe mobile rattachée à l'hôpital de Thuir). Cette association EMPP/SIAO permet à la fois de faire émerger une problématique d'ordre psychologique ou psychiatrique et de pouvoir y répondre socialement par la recherche de solutions d'hébergement adapté. Le but étant que lorsqu'une proposition de soin s'organise par l'EMPP, la personne trouve un lieu stable pour engager cette démarche.

Ainsi, les travailleuses sociales sont présentes au sein du Restaurant Social, ouvert uniquement durant la période hivernale (2 à 3 permanences par semaine), et de l'Abri de Nuit 1 fois par semaine sur des temps repérés tout au long de l'année. L'objectif est d'aller à la rencontre des personnes qui ont des difficultés à interpeller eux-mêmes des professionnels ou les associations, pour construire les prémices d'une relation qui pourra permettre de faire émerger des besoins, des demandes et de pouvoir orienter au mieux les personnes se trouvant en situation précaire, dite « en marge ». Cette relation permet également de déconstruire les images que les usagers ont des institutions. Ainsi si les personnes sont en accord avec une proposition d'accompagnement social et en fonction de leur projet, une demande d'hébergement via le SIAO peut être effectuée.

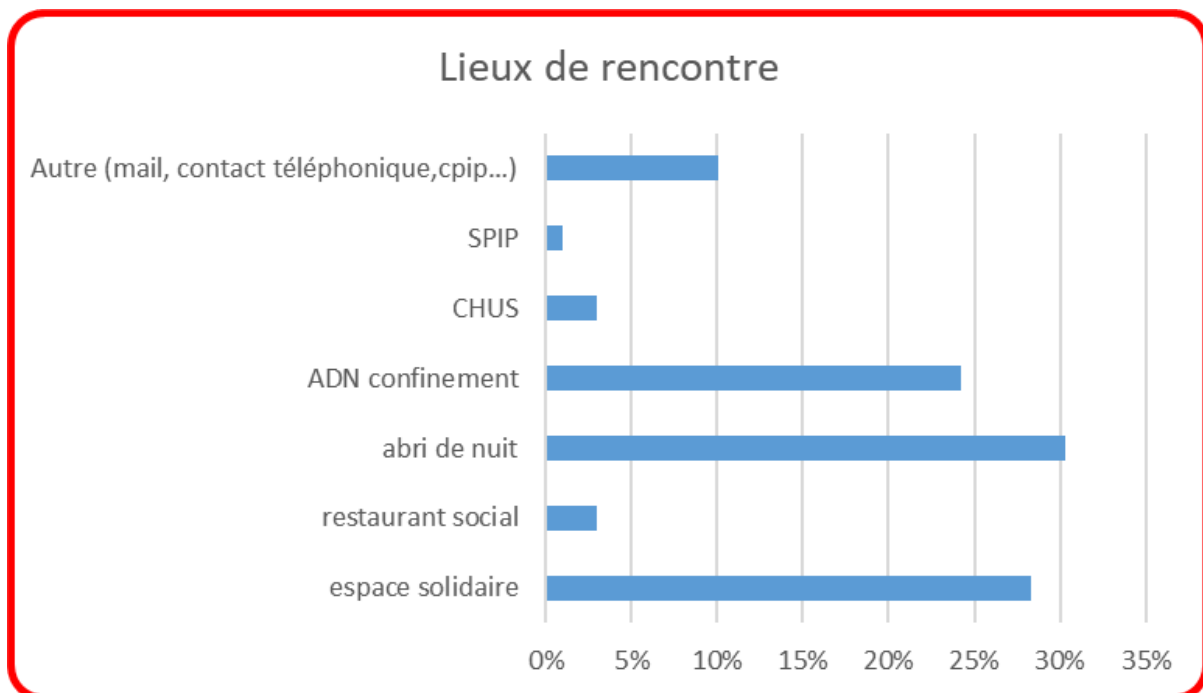
Pour les personnes ne souhaitant pas effectuer de demande d'hébergement, un entretien d'évaluation social est proposé afin d'étudier les droits et de bénéficier d'une orientation adaptée vers les dispositifs de droit commun et les partenaires en fonction de leurs difficultés (domiciliation, accès aux soins (accès

CMU-C, accès hygiène, EMPP, CPAM, CAARUD ASCODE, ANPAA, CD...), MSP, MLJ, dispositifs hivernaux (lieux d'accueil de jour, abri de nuit, restaurant social, 115...)) etc.

En fin d'année, l'arrivée d'un deuxième ETP de travailleur social est venu renforcer l'équipe pour renforcer « l'aller vers ». C'est dans cette objectif que des permanences régulières au sein du CHUS ont été mise en place à compter du mois de Décembre.

En **2021, 85 personnes** (71 hommes et 14 femmes) ont été accompagnées par le SIAO.

1 - La rencontre du public



Comme les années précédentes, l'Espace Solidaire et l'abri de nuit sont les lieux où la rencontre du public est la plus nombreuse. En effet, **30% des personnes ont été rencontrées par le biais de l'Abri de Nuit et 28% orientées par l'Espace Solidaire**. En tout, c'est près de 55% des personnes qui ont été rencontrées au sein de l'abri de nuit, ce qui marque bien l'importance accordé à la notion de « l'aller vers ».

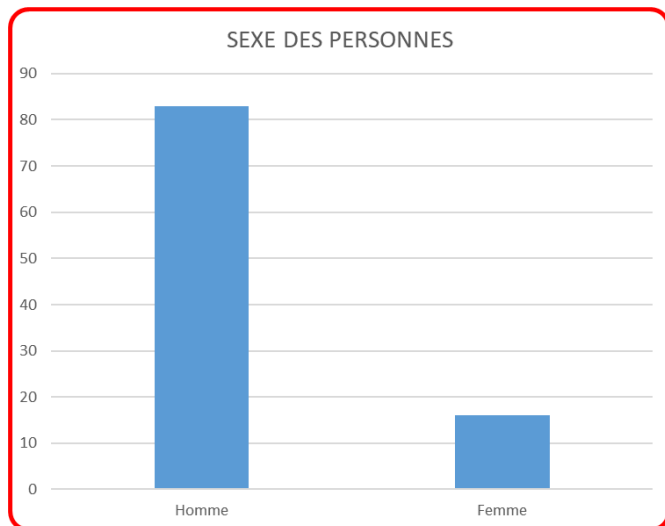
La pérennisation des places à l'année de l'abri de nuit a permis ainsi de rencontrer plus de personnes en difficulté, n'ayant que peu de lien avec les autres structures d'hébergement. La régularité des présences de l'éducatrice spécialisée et de la Conseillère en Economie Sociale et Familiale au sein de ce dispositif a permis de pouvoir travailler avec cette population pour essayer de l'amener vers la construction de parcours d'insertion.

Aussi, en 2021, 35 fiches d'orientations ont été transmises par les agents d'accueils de l'abri de nuit et l'espace solidaire à destination des travailleuses sociales du SIAO. Cette fiche permet en premier lieu de cibler les besoins de la personne, le recueil des premières informations nécessaires à l'établissement d'un diagnostic social par la suite (ressources, ouverture de droit, situation liée à l'hébergement, souhait...). Une fois établie, le service (E.S. ou Abri de nuit) envoi par mail cette fiche d'orientation au SIAO, qui reprend directement contact avec la personne pour proposer un entretien.

Enfin, Les chargées d'accompagnements sociaux au sein du SIAO sont aussi mobilisables par le réseau de partenaire du SIAO, et peut se voir orienter des personnes par les services partenaires (CSAPA, EMPP, EMH, CPIP, CD, CH...).

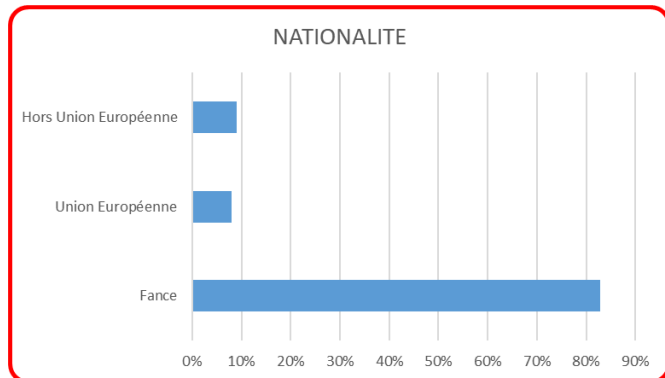
2 - La typologie du public rencontré

Le sexe



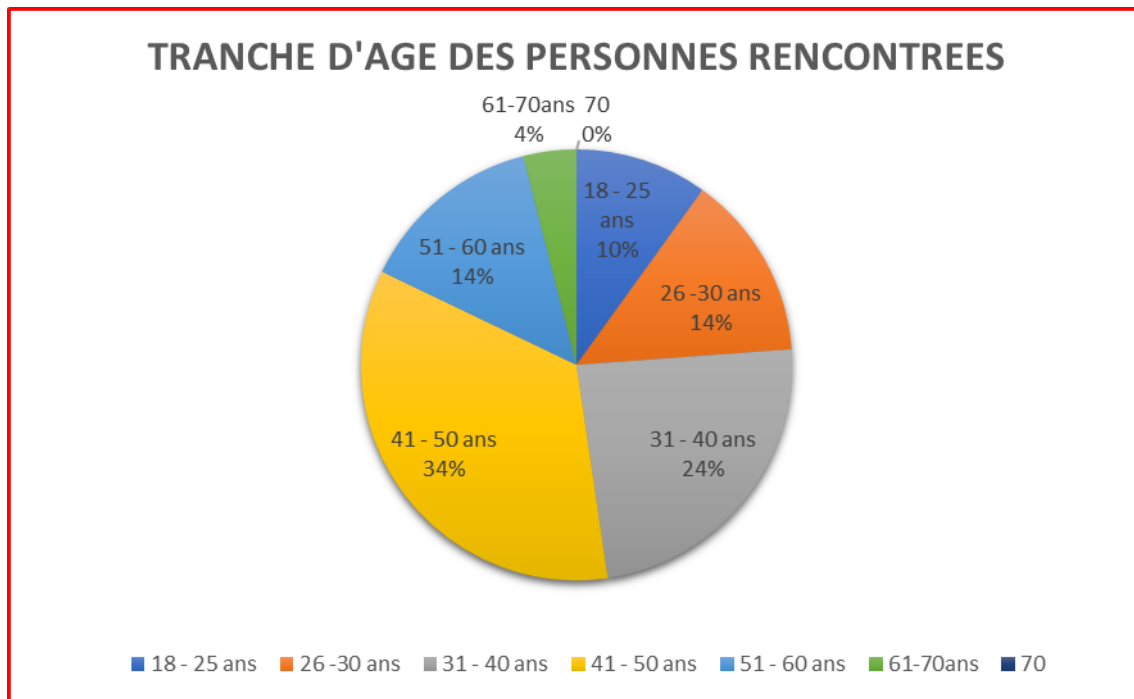
Le public accueilli sur l'Abri de nuit notamment, reste majoritairement masculin. Il est donc fort logique de retrouver une très grande proportion d'homme rencontrés.

La nationalité



Parmi les personnes accompagnées, 83% des personnes sont de nationalités Française, 11% proviennent de l'Union Européenne et 9% Hors Union Européenne.

L'âge



En 2021 ce sont les personnes âgées entre 51 et 60 ans qui ont effectuées le plus de demande d'accompagnement (26%), suivies des 31-40 ans (19%) et des 18-25ans (15%).

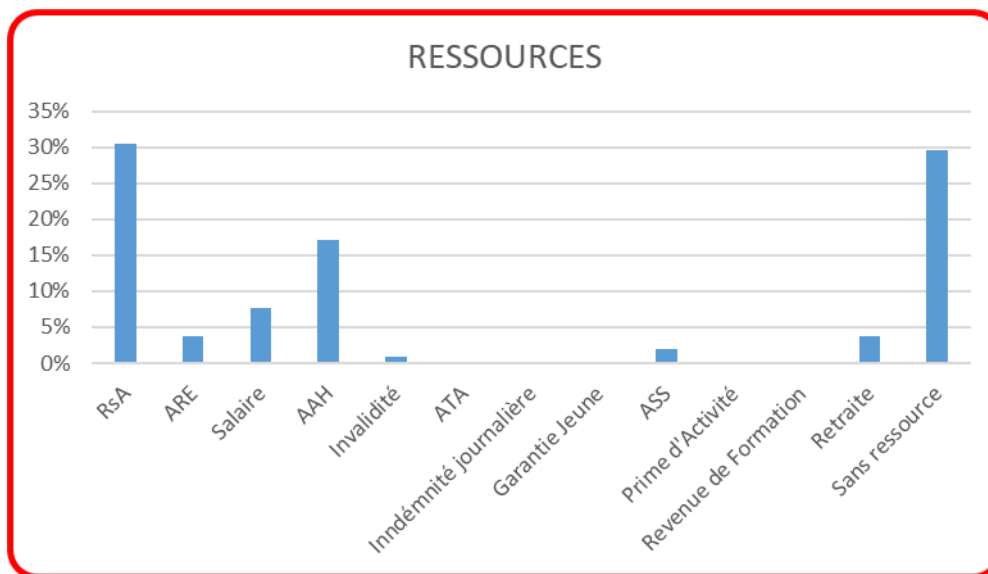
L'accompagnement social par le SIAO des 18-25 ans reste important, ce qui peut s'expliquer par la fermeture du service de domiciliation à la MLJ pour cette catégorie d'âge en 2020. Cependant, lorsque des jeunes de cette tranche d'âge se présentent, nous les orientons, s'ils le souhaitent vers la MLJ, service compétent et spécialisé pour les accompagner plus durablement. En ce sens, en 2019, un partenariat a été signé par le MLJ avec plusieurs acteurs du territoire afin d'avoir une vigilance envers les publics dit « invisibles ». Ce partenariat implique la mise en place d'une fiche de liaison entre le SIAO et la MLJ, permettant le repérage de ce public et un premier travail d'accroche afin de pouvoir renouer des liens avec les institutions, et ainsi créer des parcours de réinsertion.

3 - La situation du public

L'isolement est souvent l'une des premières raisons qui entraîne la marginalisation et le repli sur soi, car il est un facteur de désocialisation prédominant. Les personnes seules n'ont souvent pas de soutien, familial ou amical, et se retrouve en difficulté si elles n'arrivent pas à faire face à leur quotidien. Cela s'observe à nouveau pour 2021 avec une proportion prépondérante des célibataires (73%) et de personnes séparées ou divorcées (19%) parmi les personnes rencontrées.

De même, leur difficulté liée à l'hébergement peut amener des complexités au niveau de la parentalité. Pour la plupart d'entre eux qui ont eu des enfants au cours d'union précédent leur situation d'isolement, les liens sont décrits comme complexes du fait de leur propre difficulté mais aussi de leur histoire de vie familiale ayant pour certain amené au placement des enfants.

La situation professionnelle et les ressources



Si l'isolement est un facteur de désocialisation prédominant chez les personnes reçues, l'absence d'activité salariée pour 76% des personnes reçues reste également un vecteur de grande précarité. **30% des personnes sont sans ressource lors de notre 1^{er} rendez-vous, et 30% perçoivent le RSA.** Il est important de souligner le nombre important de personnes rencontrées sans ressource. Le premier travail autour de l'accès aux droits s'est alors révélé primordial. Cette augmentation peut s'expliquer par l'impact de la situation sanitaire sur les publics les plus marginalisés. La fermeture, ou le fonctionnement en mode « dégradé » de certains services, ont renforcé la dématérialisation des démarches, notamment au niveau de l'ouverture ou du maintien des droits. La fracture numérique s'est alors accentuée pour certains publics accompagnés par nos services.

Le marché de l'emploi, particulièrement sinistré depuis plusieurs années dans notre département, a été durement impacté par la crise sanitaire en 2020, et notamment l'activité touristique. Cette situation a mis à mal une partie de notre population pour qui les emplois saisonniers représentent leur principale activité. Cette année encore, les difficultés d'ordre professionnelles restent prépondérantes.

Parmi les personnes rencontrées qui se trouvent être sans activité professionnelle, 6% sont inscrites comme demandeur d'emploi. En effet, la multiplicité des difficultés entraîne la priorisation sur le projet d'hébergement, plutôt que sur l'accès à l'emploi.

Les personnes à la recherche d'emploi, ont conscience de l'importance de la stabilité au niveau de l'hébergement pour pouvoir travailler leur insertion professionnelle. Elles ont souvent l'impression de vivre une spirale négative faite de conditions qu'elles ne peuvent remplir pour sortir de leur situation : pour travailler il faudrait de la stabilité au niveau du logement qu'il leur est difficile de trouver, ne bénéficiant de ressources souvent insuffisantes et instables.

A cela s'ajoute des problématiques de santé déjà existantes ou naissantes du fait de la précarité de leur situation.

La situation au niveau de l'hébergement

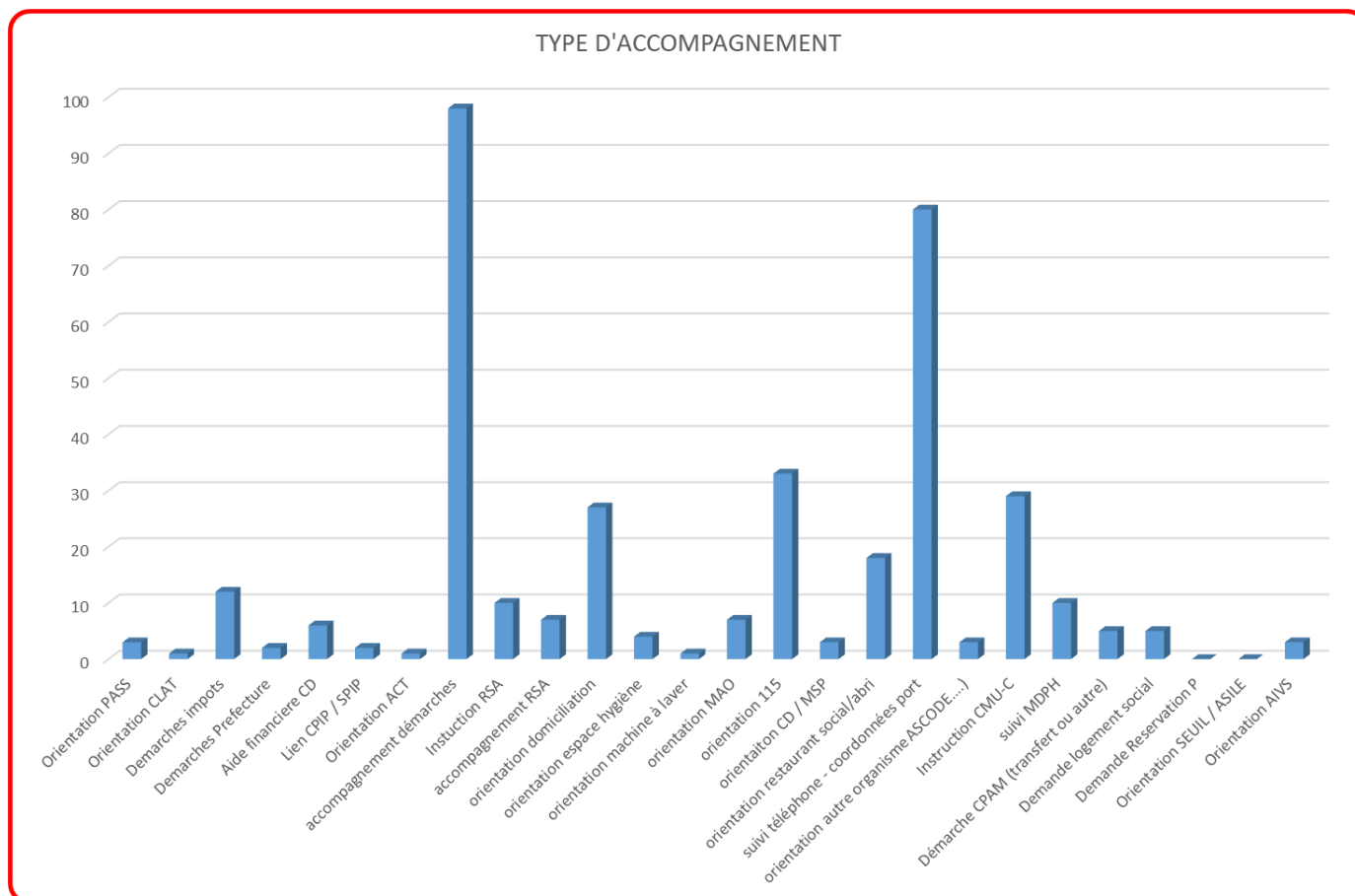
Les situations résidentielles des personnes sont variées, mais il en demeure une grande partie dite à la rue (68%). Cela est en relation avec le nombre très important de personnes accompagnées rencontrées sur l'abri de nuit et démontre l'importance de « l'aller vers ».

Pour 13% d'entre eux, les usagers avaient trouvé appui chez un tiers, amis ou famille, mais les liens s'épuisent et les soutiens ne tiennent pas sur la durée. C'est par anticipation le plus souvent (avant la mise à la rue) et parce que les relations deviennent conflictuelles chez l'habitant que les personnes sollicitent une domiciliation et se trouvent orientées par le biais de l'Espace Solidaire.

4 - Le type d'accompagnement prodigué

Au total, sur 2021, 175 rendez-vous d'évaluation et/ou d'accompagnement social ont été effectués.

L'accompagnement social au SIAO porte sur les différents domaines de la vie courante à partir du moment où la personne se trouve en difficulté de logement et / ou d'hébergement. L'évaluation sociale permet de faire un « état des lieux » de la situation de la personne demandeuse, et de l'informer sur les dispositifs et l'accès aux droits auxquels elle peut prétendre. Les demandes d'accompagnements restent variées et comprennent également les orientations vers d'autres dispositifs en lien avec les besoins des personnes.



Nous pouvons repérer que les orientations vers le 115, et l'accompagnement autour de démarches administratives sont les plus effectuées. Par ce biais, nous tentons de raccrocher le public rencontré aux différents opérateurs d'hébergement, et de les amener vers une clarification de la situation

administrative, représentant ainsi les premières étapes du parcours d'insertion. Malgré ces propositions de rencontre et d'orientation nombreuses sont les personnes qui n'entament pas de demande SIAO.

Les demandes SIAO

Sur les 85 personnes rencontrées sur les différents lieux de rencontres, 73 personnes se sont présentées en entretien d'évaluation et ont donné lieu tout au long de l'année à 175 rendez-vous d'accompagnement et de suivi.

35 nouvelles demandes SIAO ont été constituées par le SIAO et examinées en commission.

Beaucoup de personnes accompagnées refusent d'instruire une demande auprès du SIAO, malgré l'expression de leur difficulté d'hébergement et /ou de logement. Il s'agit alors de reprendre avec eux l'explication des différents types d'hébergement (Stabilisation, Centre d'Hébergement et de Stabilisation, Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, Maison Relais, Résidence Hôtelière à Vocation Sociale, Résidence Sociale, Intermédiation locative), et de tenter de déconstruire les « préjugés », « les images » des accueils en institution. Il est nécessaire de retisser un lien de confiance avec ces usagers, pour pouvoir les amener à reconsidérer leurs positions. Dans le même temps, nous travaillons sur leur accompagnement s'ils le souhaitent.

Nous pouvons à nouveau constater que les demandes d'aide et de soutien sont nombreuses, mais qu'il n'est pas toujours évident pour les demandeurs de faire le point sur leur situation ou de se raconter dans un contexte de rupture, vécu comme un échec. Il y a alors un décalage entre l'envie d'aller de l'avant, de construire un projet et la possibilité qui est la leur d'engager les différentes démarches nécessaires.

« L'aller vers » permet aujourd'hui, au travers de nos différentes rencontres sur les lieux de permanences, ou par l'intermédiaire de l'espace solidaire, de construire un lien de confiance avec les usagers pour travailler leur projet, en respectant leur temporalité. Notre connaissance des lieux et des personnes nous permet ainsi d'être repérés en tant que professionnels, et facilitent grandement l'émergence des sollicitations.

CONCLUSION

Si l'année 2020 fut marquée par la crise sanitaire, l'année 2021 a également subi les conséquences de celle-ci. De la même manière, le service SIAO a dû faire preuve d'un grand sens d'adaptation, afin de maintenir un service de qualité auprès de public toujours plus marginalisé. L'impact de la crise sanitaire a particulièrement touché ce public, et nous avons été parfois les points de repères pour eux, concernant l'évolution, non seulement des dispositifs, mais plus largement de la situation de notre territoire (Vaccination, isolement, cas contact...).

La fusion des applications de gestion du SIAO, même s'il elle semble pouvoir apporter une meilleure connaissance des parcours, et ainsi nous permettre de proposer les orientations les plus adaptées, a mis à mal notre fonctionnement, au vu des nombreux bugs repérés. Si certains bugs ont trouvé leurs solutions en 2021, nous avons dû attendre les corrections en ce qui concerne la gestion des statistiques pour pouvoir établir ce rapport d'observation sociale. Il est important pour nous de maintenir notre investissement dans une démarche d'amélioration de l'outil en lien avec les services de l'Etat.

En parallèle, nous avons continué notre travail de partenariat et avons maintenu les rencontres avec les prescripteurs en demande d'information sur l'ensemble des dispositifs, mais également sur leurs particularités, afin que les préconisations soient les plus cohérentes possibles. Cette ouverture vers les partenaires nous a permis de répondre efficacement dans un premier temps aux problématiques posées par la fusion des applications. Une fois l'application jugée suffisamment stable, nous allons en 2022 organiser de nouvelles sessions de formation, en suivant les potentielles restrictions sanitaires, à destination de l'ensemble de nos partenaires, qu'ils soient prescripteurs, ou hébergeurs. Ces formations participent à rendre plus opérationnel les dispositifs mis en place, et de fait à la fluidité des parcours.

Dans le cadre de la politique du « logement d'abord », nous avons saisi l'opportunité de renforcer le SIAO et notre démarche de « l'aller vers », avec l'arrivée d'un travailleur social supplémentaire. Nous devons pouvoir travailler avec les publics les plus en difficultés pour pouvoir construire avec eux des parcours d'insertion cohérents et sécurisants. C'est dans cet esprit que nous avons mis en place en fin d'année des permanences au sein du CHUS. Nous envisageons également de travailler sur des permanences régulières d'un travailleur social du SIAO au sein de la maraude, projet envisagé pour 2022.

Notre souhait pour 2022 est de permettre à notre autorité de tutelle et à l'ensemble des partenaires associés au SIAO, de disposer d'éléments statistiques exhaustifs, permettant de développer une observation sociale de qualité, susceptible de fournir un éclairage sur les développements nécessaires à la résorption, à l'atténuation des publics en difficulté de logement ou d'hébergement sur notre territoire.

RAPPORT D'OBSERVATION SOCIALE DU SIAO 66

Retrouvez toutes les informations

sur le site intranet
<https://intranet.croix-rouge.fr>

Croix-Rouge française

21, rue de la Vanne – 92 120 MONTROUGE
Tél. 01 44 43 11 00 - Fax 01 44 43 11 01
www.croix-rouge.fr

