

S.I.A.O.

**"Service Intégré d'Accueil
et d'Orientation"**

Rapport d'activité 2019

GLOSSAIRE DES SIGLES UTILISES

A.A.H. : Allocation adulte Handicapé

A.L.T. : Allocation Logement Temporaire

A.S.L.L. : Accompagnement Social Lié au Logement

A.V.D.L. : Accompagnement Vers et Dans le Logement

B.A.L.H. : Bureau d'Accès au Logement et à l'Hébergement

C.C.A.P.E.X. : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives

C.D. : Conseil Départemental

C.D.A.D. : Conseil Départemental d'Accès aux Droits

C.H.R.S. : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

D.A.L.O. : Droit Au Logement Opposable

D.D.C.S.P.P. : Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations

D.I.H.A.L. : Délégation Interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement

I.M.L. : Intermédiation locative

R.S.A. : Revenu de Solidarité Active

S.I.A.O. : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

S.P.I.P. : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

SOMMAIRE

<u>INTRODUCTION</u>	p.4
1. <u>ACCUEIL DU PUBLIC</u>	p.5
2. <u>LE FONCTIONNEMENT DU SIAO ET DU BALH</u>	p.6
2.1 LE TRAITEMENT DES DEMANDES EFFECTUEES AUPRES DU SIAO	p.6
2.1.1 Réception des demandes	p.6
2.1.2 Traitement des demandes en commission d'évaluation	p.7
2.1.3 Procédure concernant l'orientation vers les structures d'hébergement	p.9
2.1.4 Procédure pour le circuit de la demande en maison relais	p.9
2.2 LA FONCTION SIAO 115	p.10
3. <u>L'ACTIVITE DU SIAO POUR L'ANNEE 2019</u>	p.11
3.1. DEMANDES D'HEBERGEMENT	p.12
3.1.1 Situation des personnes au moment de la demande	p.12
3.1.2 Composition familiale des situations	p.13
3.1.3 Les ressources des demandeurs d'hébergement	p.15
3.1.4 La répartition des situations par activité professionnelle	p.16
3.1.4.1 Les orientations des demandes d'hébergement	p.17
3.2. DEMANDES DE LOGEMENT	p.18
3.2.1 Situation des personnes au moment de la demande de logement	p.18
3.2.2 Composition familiale des situations	P.20
3.2.3 Les ressources des demandeurs de logement	p.21
3.2.4 La répartition des situations au regard de l'activité professionnelle	p.22
3.2.5 Les orientations	p.22
3.3. FOCUS SUR LA COMMISSION BALH MENSUELLE	p.25
4. <u>LA VIE DU SERVICE</u>	p.26
4.1 FORMATION ET ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES	p.26
4.2 LE LOGICIEL SI- SIAO	p.26
4.3 LE TRAVAIL PARTENARIAL	p.26

INTRODUCTION

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (S.I.A.O.) du CANTAL a été mis en place en mai 2011 dans le cadre de la refondation de la politique de l'hébergement et de l'accès au logement.

Les SIAO ont été consacrés comme plate-forme devant permettre à chaque territoire de mettre en relation la demande et l'offre et d'apporter à chaque demande la réponse la plus adaptée que celle-ci relève de l'hébergement, du logement adapté ou du logement ordinaire associé à un accompagnement.

« Le déploiement des S.I.A.O. poursuit quatre objectifs :

- *Simplifier les démarches d'accès à l'hébergement et au logement,*
- *Traiter avec équité les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante et orienter la personne en fonction de ses besoins et non seulement en fonction de la disponibilité de telle ou telle place, afin de construire des parcours individualisés d'insertion,*
- *Coordonner les différents acteurs de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité entre hébergement et logement,*
- *Participer à la constitution d'observatoires locaux, afin de mieux évaluer les besoins et réponses apportées. »¹*

Les objectifs fixés par le précédent P.D.A.L.H.P.D. (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées) ont permis de rationaliser les circuits d'accès au logement et à l'hébergement à travers un nouveau dispositif : le Bureau d'Accès au Logement et à l'Hébergement (B.A.L.H.). Ce dernier est animé par le S.I.A.O., désigné comme l'opérateur agréé.

Notons que l'organisation du B.A.L.H. est en accord avec l'organisation des plateformes territoriales promues par la D.I.H.A.L.

Dans le cadre du nouveau P.D.A.L.H.P.D., prénommé maintenant Plan Logement Hébergement du Cantal 2018-2023, les objectifs consistent à adapter les circuits d'accès au logement, et l'offre, aux besoins des publics du plan:

- En maintenant et confortant le S.I.A.O. dans sa mission d'animation de la politique de l'hébergement et de l'accès au logement,
- En rendant plus visible le fonctionnement du S.I.A.O. à tous les acteurs,
- En améliorant les relais entre les prescripteurs.

Ainsi, depuis octobre 2016, toutes les demandes d'hébergement et/ou de logement du département ici pour les situations dites complexes transitent par le S.I.A.O., via le formulaire de demande unique de logement ou d'hébergement. Le formulaire a été retravaillé avec les partenaires afin d'affiner les évaluations pour pouvoir répondre au plus près aux besoins des demandeurs.

¹ Extrait de l'annuaire des SIAO publié par la DIHAL (septembre 2014)

Depuis septembre 2018, les demandes en maison relais sont également traitées par le SIAO. Celles-ci sont alors présentées en commissions hebdomadaires (B.A.L.H. hebdomadaires) afin de s'assurer que les profils des demandeurs dépendent effectivement des publics « cibles » du P.D.A.L.H.P.D.

Après évaluation de cette première commission, les situations qui sollicitent un logement et qui sont considérées comme complexes ou prioritaires sont traitées lors de la commission B.A.L.H. mensuelle.

1. L'ACCUEIL DU PUBLIC

Le S.I.A.O. reçoit les demandeurs dans le cadre d'un entretien d'évaluation et d'orientation. Parfois plusieurs rendez-vous (à minima 2) sont nécessaires afin de déterminer la préconisation la plus adaptée possible à la situation de la personne.

Depuis la mise en œuvre du formulaire de demande unique, le S.I.A.O. ne reçoit plus systématiquement toutes les personnes.

En effet, cette nouvelle disposition permet à un travailleur social extérieur d'instruire une demande pour laquelle il a déjà effectué une évaluation sociale. Il la transmet ensuite directement à l'opérateur agréé, en l'espèce le S.I.A.O.

Cette organisation permet aux demandeurs d'un logement ou d'un hébergement de ne pas avoir à relater leurs difficultés une nouvelle fois à un travailleur social qu'ils ne connaissent pas mais de le faire auprès d'un partenaire qui ont la meilleure connaissance de leurs situations.

A AURILLAC

Depuis le 1^{er} octobre 2018, le S.I.A.O. est situé au 9 cité de Clairvivre à AURILLAC. Il est implanté dans la même maison que l'accueil de jour et le service A.V.D.L. (Accompagnement vers et dans le logement) ce qui permet d'animer une réelle dynamique en faveur du logement d'abord.

Par ailleurs le SIAO organise sur ce site la domiciliation des publics.

Ce sont 135 personnes à AURILLAC et 7 à SAINT-FLOUR au 31 décembre 2019 qui disposent d'une domiciliation au sein de l'ANEF Cantal.

A SAINT-FLOUR :

Afin d'accéder à une équité de traitement des demandes dans l'ensemble du département, les demandes d'hébergement et de logement, via le formulaire de demande unique, sont instruites par le travailleur social qui connaît le mieux la situation du demandeur. Elles sont ensuite toutes envoyées au S.I.A.O. afin d'être traitées en B.A.L.H. hebdomadaires. Les travailleurs sociaux du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (C.H.R.S.) de l'antenne de SAINT-FLOUR réalisent les entretiens d'évaluation et d'orientation pour les demandeurs non

connus par d'autres organismes (il est ici essentiellement question des personnes hébergées sur des places d'urgence via le 115). Ils instruisent un formulaire de demande unique et le transmettent au S.I.A.O.

2. LE FONCTIONNEMENT DU S.I.A.O. ET DU B.A.L.H.

2.1 Le traitement des demandes effectuées auprès du S.I.A.O.

Toutes les demandes sont traitées par le S.I.A.O. en lien direct avec le prescripteur.

2.1.1 Réception des demandes

Le S.I.A.O. reçoit les demandes d'hébergement et de logement de 3 façons différentes :

- Le demandeur vient directement au S.I.A.O. en entretien d'évaluation et d'orientation.
- Les demandes sont transmises via le SI-SIAO par les partenaires gestionnaires de l'hébergement/logement du CANTAL et également par les autres S.I.A.O. du territoire national.
- Les demandes sont transmises par courrier/mail par les autres partenaires prescripteurs du CANTAL via le formulaire de demande unique.

Toutes les demandes sont enregistrées dans le logiciel de l'Etat, le SI-SIAO.

Les demandes exprimées directement auprès du S.I.A.O. transmises par courrier/mail sont enregistrées sur le logiciel par le service S.I.A.O.

Toutes les demandes non issues du département qui parviennent au SI.A.O. du CANTAL par mail ou courrier sont systématiquement renvoyées au prescripteur afin que la demande puisse transiter par le S.I.A.O. de leur département qui fera parvenir la demande via le logiciel.

Il est permis de constater qu'avec l'évolution du logiciel SI-SIAO au niveau national, des demandes des départements extérieurs s'expriment plus largement. Le S.I.A.O. du CANTAL doit y répondre afin de ne pas laisser en attente une demande sur le logiciel.

LES ENTRETIENS AU SERVICE

La majorité des entretiens « S.I.A.O. » est faite suite à une prise de rendez-vous. Les demandeurs sont essentiellement orientés par les haltes de nuit.

Depuis la mise en place du B.A.L.H. en octobre 2016, tout travailleur social (essentiellement des C.C.A.S., des Centres Hospitaliers, des C.S.A.P.A., du S.P.I.P., du Conseil Départemental) peut faire une demande d'hébergement ou de logement auprès du S.I.A.O. en transmettant au service le formulaire de demande unique

complété avec le demandeur. Ainsi, le demandeur déjà en lien avec un travailleur social, n'a plus besoin de venir au service pour un entretien d'évaluation.

De la même façon, la majorité des demandes de place d'insertion en C.H.R.S. transitent par le S.I.A.O. (mis à part les demandes d'aménagement de peine de type Placement Extérieur).

Depuis la mise en place du B.A.L.H., moins de demandes sont traitées en rendez-vous en direct au service avec le demandeur.

2.1.2 Le traitement des demandes en commission d'évaluation

Toutes les demandes sont exposées en commissions S.I.A.O./ B.A.L.H. qui se déclinent sous deux formes :

- **Les commissions hebdomadaires** qui se déroulent dans les locaux du S.I.A.O. les jeudis matins à partir de 10 heures.

Chaque demande est soumise aux membres de la commission d'évaluation et d'orientation B.A.L.H. hebdomadaire.

La D.D.C.S.P.P., le Conseil Départemental, SOLIHA, le service A.V.D.L., un responsable du pôle Accueil Hébergement Insertion de l'ANEF Cantal ainsi que le SIAO siègent à la commission d'AURILLAC.

En fonction des situations examinées, le S.I.A.O. peut inviter d'autres partenaires à cette instance.

La commission d'évaluation S.I.A.O./B.A.L.H. hebdomadaire a pour objectif :

- De statuer sur la recevabilité de la demande compte tenu de la situation du demandeur.
- D'apporter plus rapidement une préconisation adaptée, réaliste, cohérente et dans le respect du projet de la personne,
- De mettre en œuvre le travail partenarial nécessaire lorsqu'il s'agit d'une situation complexe qui nécessite que tous les partenaires impliqués soient informés de la demande. Il s'agit alors d'échanger, dans le cadre du secret partagé, pour parvenir à une orientation adaptée aux difficultés repérées des demandeurs.

Les membres de cette commission S.I.A.O./B.A.L.H. hebdomadaire préconisent une orientation en fonction des besoins de la personne et des possibilités sur le territoire.

Le rythme hebdomadaire des commissions permet de réduire le temps d'attente des personnes et de trouver, au plus vite, une solution adaptée à leur situation.

Suite à cette commission, le S.I.A.O. transmet aux prescripteurs et/ou demandeurs la décision de la commission d'évaluation (en direct par téléphone ou par écrit via mail et courrier) ainsi que les démarches à suivre.

La structure pressentie est informée par le S.I.A.O. suite à la commission qui lui transmet le dossier de la demande.

Les demandes qui ne sont pas retenues sur le dispositif sont notifiées au demandeur par courrier et une copie est transmise au prescripteur par le S.I.A.O. Le motif et/ou des préconisations sont précisés dans le courrier.

Depuis septembre 2018, toutes les demandes en maison relais sont transmises au S.I.A.O. Une visite de la structure est faite en amont de la demande. Les demandes passent en commission d'évaluation hebdomadaire qui valide la demande si le profil de la personne relève du P.D.A.L.H.P.D., dans le cas contraire une préconisation est faite au demandeur.

- **Les commissions mensuelles**, se déroulent dans les locaux de la D.D.C.S.P.P.

Les situations dites complexes, c'est à dire les situations pour lesquelles la commission hebdomadaire a évalué qu'il s'agissait effectivement d'une demande de logement qui ne relevait pas du droit commun, sont transmises à la commission « BALH » mensuelle où d'autres acteurs locaux participent à la réflexion et aux éventuelles propositions d'orientations.

Les participants à cette commission sont les signataires de la charte de fonctionnement du S.I.A.O., avec la D.D.C.S.P.P. et le pôle de la solidarité départementale.

Toutefois, en fonction des situations examinées, d'autres partenaires peuvent y participer, soit à leur initiative, soit à celle du S.I.A.O.

Les membres de la commission émettent des propositions, notamment en termes d'accompagnement au budget, social...

Cette formation partenariale a aussi la compétence exclusive pour traiter des demandes sollicitant spécifiquement :

- le Droit Réservataire Préfectoral (D.R.P.).
- le dispositif M.O.U.S.

Pour rappel, depuis février 2018, un diagnostic M.O.U.S. peut être proposé dès les commissions hebdomadaires.

Avant chaque commission, un ordre du jour est envoyé par le S.I.A.O. aux participants sous forme de tableau qui présente toutes les situations.

Après chaque commission, ce tableau est remis à jour par le S.I.A.O. et sert de compte rendu qui est également retransmis aux participants par le S.I.A.O.

Les participants à cette instance représentent l'ensemble des services et structures susceptibles d'être prescripteurs au niveau du département ainsi que les bailleurs sociaux, les porteurs de mesures d'I.M.L., aussi, un retour est fait en interne par chaque représentant de l'institution. Le S.I.A.O. prend contact uniquement avec les prescripteurs qui ne seraient pas inscrits dans ce dispositif B.A.L.H. ou lorsque la commission prend cette décision.

Les demandes qui ne sont pas retenues sur le dispositif sont notifiées au demandeur par courrier et/ou oralement et une copie est transmise au prescripteur par le S.I.A.O. Le motif et/ou des préconisations sont précisés dans le courrier.

2.1.3 Procédure concernant l'orientation vers les structures d'hébergement

- Une fois la décision de la commission hebdomadaire notifiée, le S.I.A.O. contacte la structure pressentie et lui envoie le dossier de la personne, le S.I.A.O. communique aux demandeurs ainsi qu'aux prescripteurs toutes les modalités nécessaires en fonction de l'orientation prévue.
- La structure d'accueil informe le S.I.A.O. des suites données à l'orientation:
 - * Si la demande est retenue, le S.I.A.O. transmet de nouveau la demande via le logiciel SI SIAO afin que la structure mette à jour ses effectifs.
 - * En cas de refus de la structure, la demande repasse en commission d'évaluation. La structure doit motiver son refus auprès du S.I.A.O.

2.1.4 Procédure pour le circuit de la demande en maison relais

Cette procédure est effective depuis le 1er septembre 2018 :

- Une visite de la structure est faite par le demandeur en amont de la demande.
- La demande est établie par le prescripteur via le formulaire de demande unique.
- La demande est transmise au S.I.A.O.
- L'enregistrement de la demande dans le logiciel SI-SIAO est faite par le S.I.A.O.
- La demande est examinée en commission hebdomadaire B.A.L.H. qui valide la demande si le profil de la personne relève du P.D.A.L.H.P.D., dans le cas contraire une préconisation est faite au demandeur.
- La réponse de la commission est faite au prescripteur et /ou au demandeur par le S.I.A.O., par mail ou courrier.
- Si toutes les conditions sont réunies (visite de l'établissement et validation de la demande par la commission), le S.I.A.O. transmet le dossier de demande à la maison-relais pressentie.
- La demande passe en commission d'attribution interne à la structure pressentie (chaque structure restant maître de ses attributions).
- La structure informe le S.I.A.O. de la réponse apportée lors de leur commission d'attribution.

Si la demande est retenue, le S.I.A.O. transmet de nouveau la demande via le logiciel SI SIAO afin que la structure mette à jour ses effectifs.

Les refus d'attribution sont motivés. La légitimité des refus par les demandeurs est appréciée par le B.A.L.H.

2.2 La fonction S.I.A.O. 115

Le S.I.A.O. assure la gestion du numéro 115 et procède aux orientations sur les places d'hébergement d'urgence.

L'appel est pris en compte et une solution est recherchée pour chaque sollicitation.

Toute demande fait l'objet d'une :

- Ecoute et d'une information,
- Evaluation en amont de l'orientation afin que la proposition soit adaptée à chaque situation.

Dans ce contexte, un recensement quotidien des places disponibles est effectué par le S.I.A.O.

Le S.I.A.O. a également la possibilité de déclencher une action de type maraude dans le cas du signalement d'une personne en détresse.

L'activité du 115 est enregistrée au sein du logiciel SI-SIAO 115 depuis mars 2018.

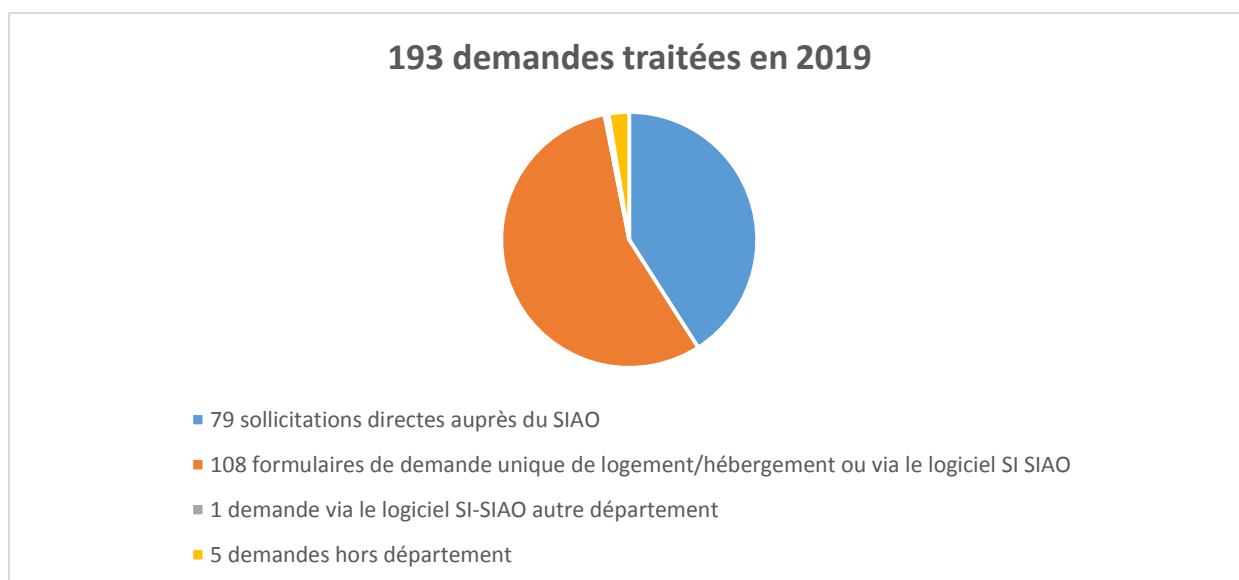
Le 115 est un des éléments constitutifs de la mission veille sociale. A ce titre, il alimente une fonction d'alerte des pouvoirs publics en cas de remontée des demandes et des besoins des populations.

En 2019, le 115 a traité 1 690 appels ce qui représente une moyenne de 4-5 appels par jour. L'activité est cependant fluctuante en fonction des mois allant de 70 appels en février 2019 (mois enregistrant la plus faible activité) à 194 appels en mars 2019.

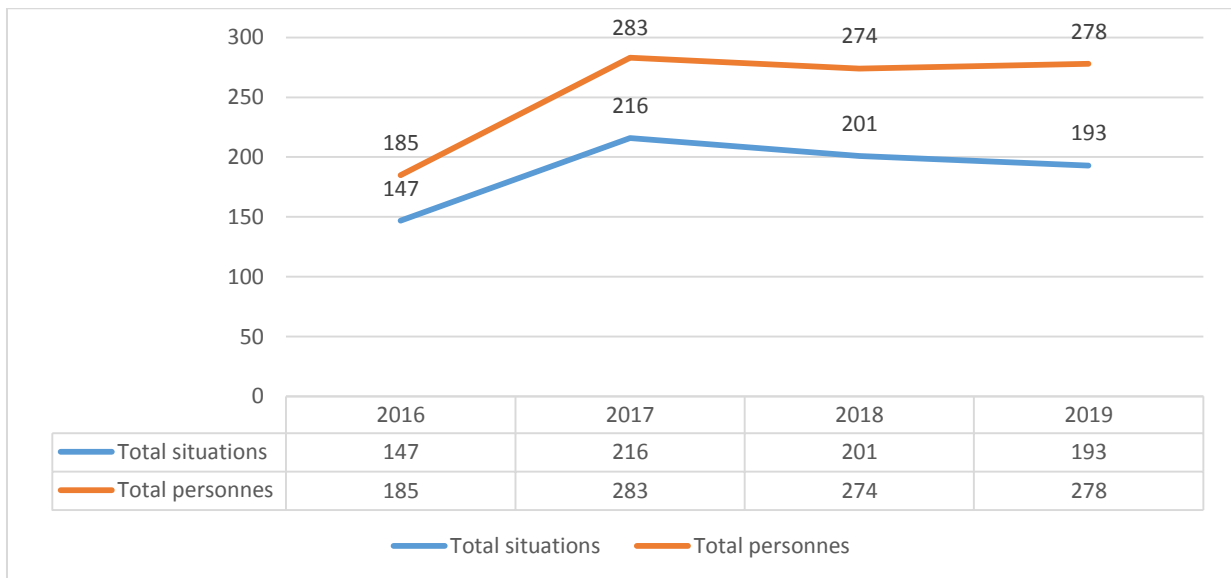
3. L'ACTIVITE DU S.I.A.O. POUR L'ANNEE 2019

En 2019, le S.I.A.O. a traité **193 demandes** : 174 nouvelles demandes et 19 demandes en cours de traitement de l'année précédente :

- 79 (dont 1 de 2018) sollicitations directes auprès du S.I.A.O. du CANTAL contre 110 en 2018 : 63 à AURILLAC et 16 à SAINT-FLOUR,
- 108 (dont 18 de 2018) formulaires de demande unique de logement/hébergement ou via le logiciel SI-SIAO contre 91 en 2018.
- 1 demande via le logiciel SI-SIAO provenant d'un autre département,
- 5 demandes d'un autre département.



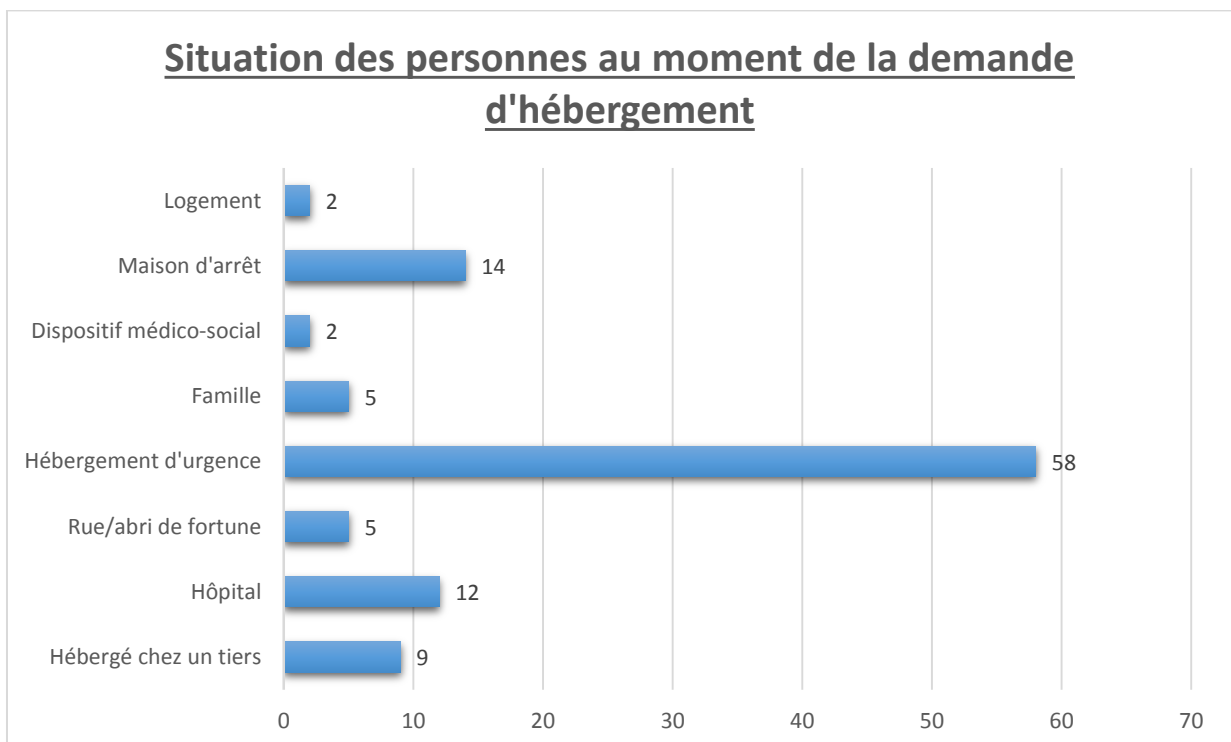
Cela représente **107 demandes d'hébergement, 68 demandes de logement, 15 demandes d'un logement en Maison Relais** et 3 demandes de renseignements auprès du S.I.A.O. (conseils, aide pour un départ hors du département, demande de renseignements...).



3.1 DEMANDES D'HEBERGEMENT : 107 demandes traitées en 2019

3.1.1 Situation des personnes au moment de la demande

Sur les 107 demandes d'hébergement, 57 demandes ont été faites directement auprès du service SIAO. 54 % des demandeurs étaient hébergés sur des places CHRS URGENCE au moment de leur demande.



Pour rappel, les personnes accueillies sur les places d'urgence d'AURILLAC ou de SAINT-FLOUR ne sollicitent pas systématiquement le S.I.A.O. En effet, certaines sollicitent un hébergement d'urgence le temps d'honorer des rendez-vous médicaux, de mettre à jour leurs situations administratives...

Il s'agit souvent d'un public marginalisé, en grande précarité, dont le projet de réinsertion n'est pas encore défini. Il est alors primordial de prendre le temps nécessaire à l'élaboration et la construction de ce dernier, et ce dans un souci d'adapter au mieux les réponses selon les compétences et difficultés repérées.

Depuis l'ouverture de l'accueil de jour à AURILLAC à l'été 2018, les demandes sont différentes et les personnes qui sollicitent le S.I.A.O. ont souvent pris le temps de réfléchir à leur projet à AURILLAC ou plus largement dans le CANTAL. Cet accueil de jour est un lieu qui permet le maintien du lien, et qui participe au cheminement nécessaire à l'élaboration de projet de réinsertion pour certaines personnes. Il s'agit d'un partenaire essentiel et complémentaire au S.I.A.O. Le rapprochement physique du S.I.A.O. de l'accueil de jour permet une plus grande proximité d'échanges entre travailleurs sociaux au bénéfice des publics accueillis.

Les demandeurs sont essentiellement des personnes qui n'ont pas de domicile fixe (96,2 %), accueillies dans les structures d'hébergement d'urgence (59 %), sortant d'hospitalisation (11,2 %) ou de détention (13 %) ou qui ont trouvé refuge chez un tiers ou en famille (13 %).

Il est permis de constater une très grande précarité des situations.

Les entretiens, peuvent générer de l'agressivité, une grande confusion, un grand stress chez les personnes sollicitant le S.I.A.O., que ce soit pour une demande d'hébergement ou de logement et/ou des renseignements quant à leurs besoins et la réalité de leur vie quotidienne.

Ces situations nécessitent en regard un professionnalisme basé sur des connaissances et des compétences élargies du public accueilli.

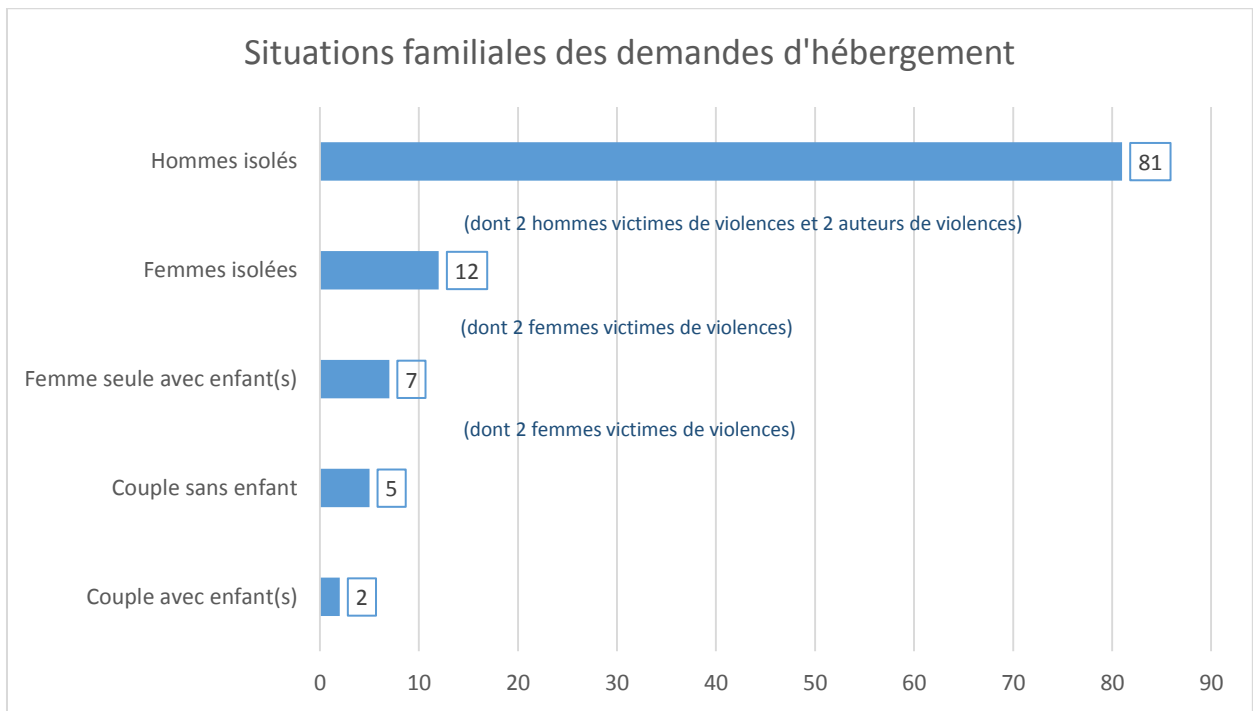
Suite à la circulaire du 31 janvier 2011 concernant la coopération entre le S.I.A.O. et les plates-formes d'accueil des demandeurs d'asile, le S.I.A.O. participe depuis fin 2013 aux réunions mensuelles qui réunissent le bureau des étrangers de la Préfecture du CANTAL, la D.D.C.S.P.P., France Terre d'Asile et Forum Réfugiés. Lors de ces réunions, la situation des demandeurs d'asile et des déboutés présentant des critères de vulnérabilité sont étudiées afin de déterminer l'opportunité d'une mise à l'abri lors de la sortie du CADA.

3.1.2 Composition familiale des situations en demande d'hébergement

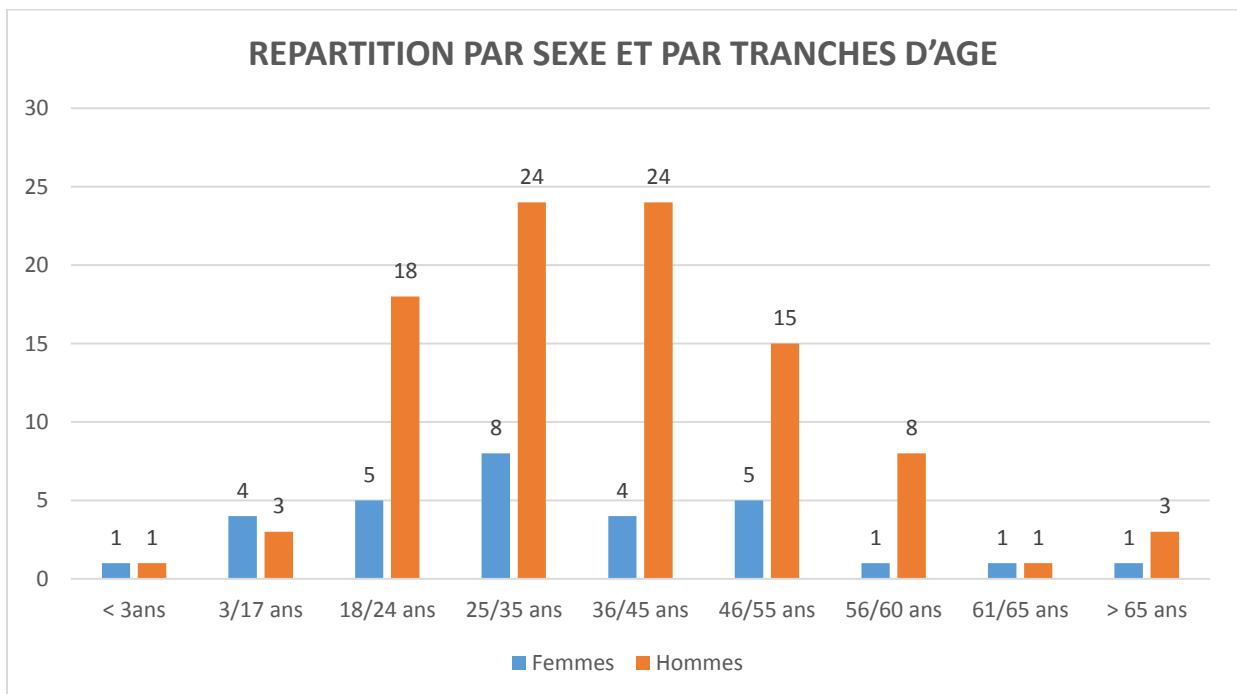
Les 107 demande représentent 127 personnes, 25 femmes, 90 hommes et 12 enfants.

La part des personnes seules qui demandent un hébergement est majoritaire (87 %). Les demandes pour les hommes seuls reste importante et représente 76 % des demandeurs.

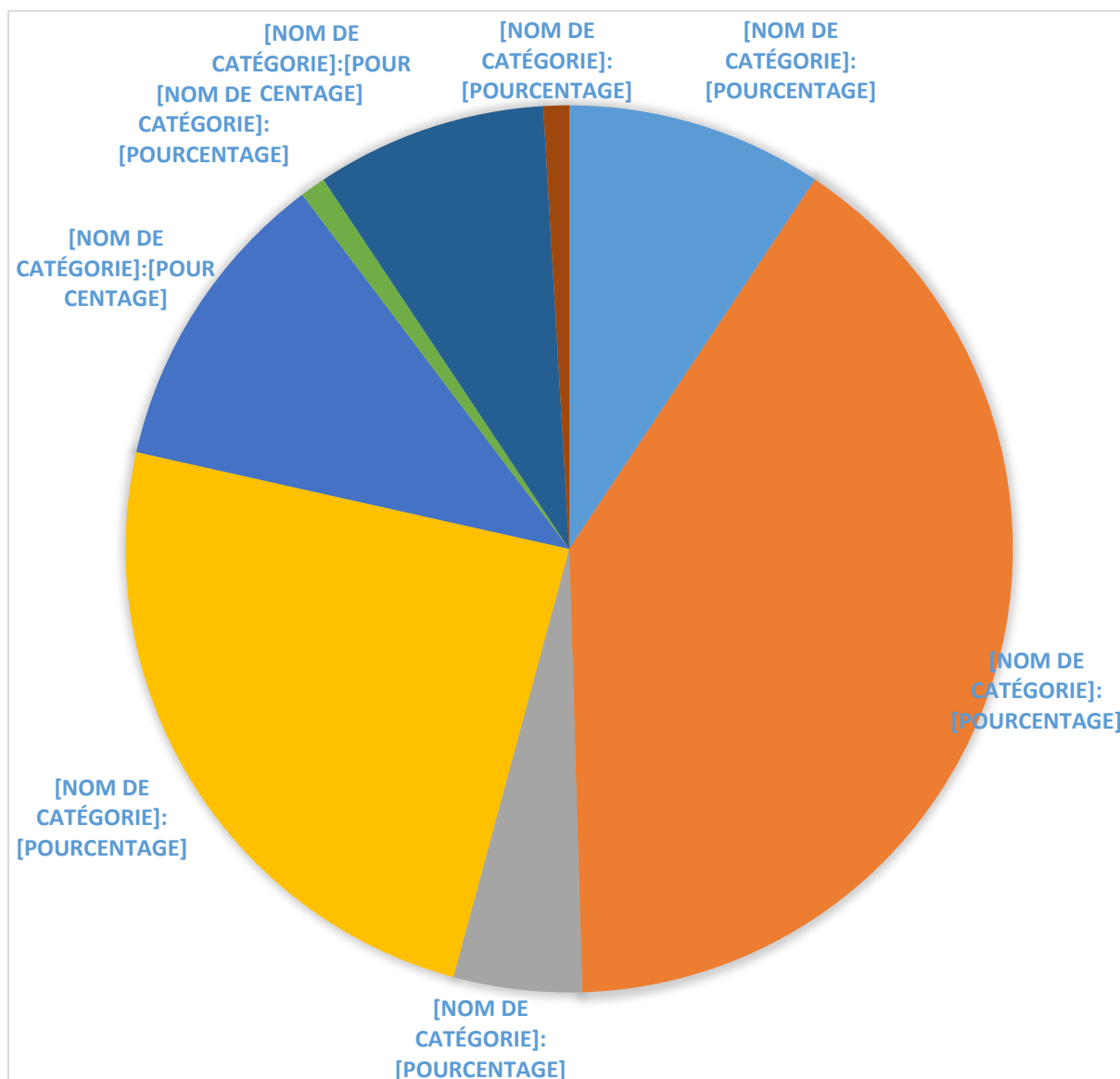
Les demandes concernant les femmes restent constantes. Une mise à l'abri immédiate en hébergement d'urgence a été nécessaire pour des femmes victimes de violences (4 situations sur 19 soit 21%).



La tranche d'âge des 18 à 24 ans reste aussi importante qu'en 2018 ainsi que celles des 25 à 35 ans et des 36 à 45 ans.



3.1.3 Les ressources des demandeurs d'hébergement



Les personnes qui demandent un hébergement sont dépourvues de ressources pour 40% d'entre elles et 24% perçoivent le R.S.A. (Revenu de Solidarité Active). Comme les années précédentes, ces deux catégories restent encore importantes.

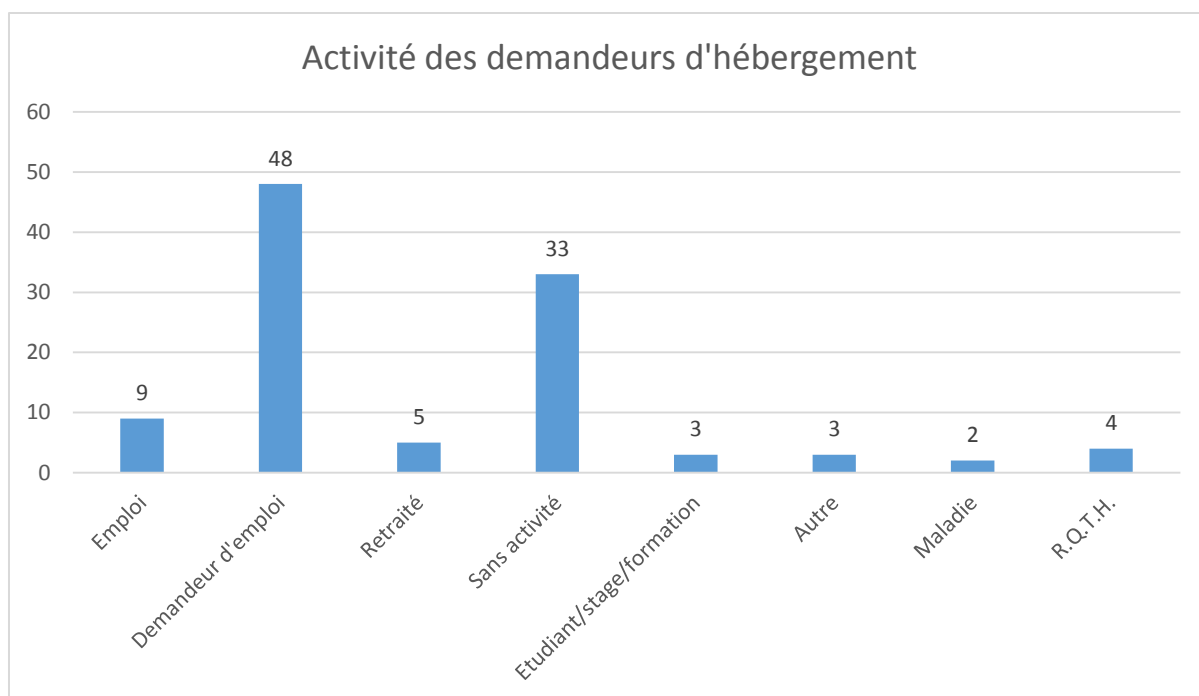
11% des personnes sont bénéficiaires de l'A.A.H. (Allocation Adulte handicapé).

Les demandes formulées restent essentiellement à destination d'une solution d'hébergement. En effet, l'accès au logement par voie directe n'est pas envisageable car nombre de personnes sont à la fois démunies de ressources et endettées ce qui ne permet pas l'accès à un logement sans régularisation préalable de leur situation administrative et financière.

Le S.I.A.O., parfaitement conscient des enjeux liés au « logement d'abord », construit avec les partenaires des parcours logement étayés d'accompagnements tels que l'A.V.D.L., l'A.S.L.L., la MOUS, les mesures d'I.M.L., les sous-locations...

L'accompagnement social au sein des centres d'hébergement reste la solution la plus adaptée pour les personnes ayant des difficultés à accéder ou à retrouver une autonomie. Le travail par paliers qui sera réalisé en structure d'hébergement vise au rétablissement d'une autonomie personnelle et sociale pleine et entière qui s'appuiera sur le fait d'entreprendre les démarches administratives permettant l'accès et le maintien des droits et la construction d'un projet social et professionnel.

3.1.4 La répartition des situations par activité professionnelle



Pour une grande majorité, les demandeurs d'hébergement se trouvent dans une situation de précarité telle qu'il leur est impossible d'envisager une quelconque insertion professionnelle : 30,8% d'entre eux sont « sans activité ». 44,85 % sont demandeurs d'emploi mais ne sont pour autant pas dans une recherche active de travail ou en capacité de l'être, du fait de leur situation globale précaire. Les personnes rencontrées au S.I.A.O. expriment d'ailleurs leurs difficultés à mener une démarche d'emploi dans leur situation.

Néanmoins, nous observons régulièrement que les personnes s'inscrivent à Pôle Emploi ou dans les agences d'intérim suite à un rendez-vous avec le S.I.A.O. Depuis l'ouverture de l'accueil de jour à AURILLAC, il est permis de constater que les personnes font les démarches en amont en demandant également une domiciliation.

Cette année, 8 % des personnes ayant sollicité le S.I.A.O. était en situation d'emploi et seulement 3 % en formation.

3.1.5 Les orientations des demandes d'hébergement

Après évaluation en commission B.A.L.H. hebdomadaire, les 107 demandes d'hébergement ont été orientées comme suit :

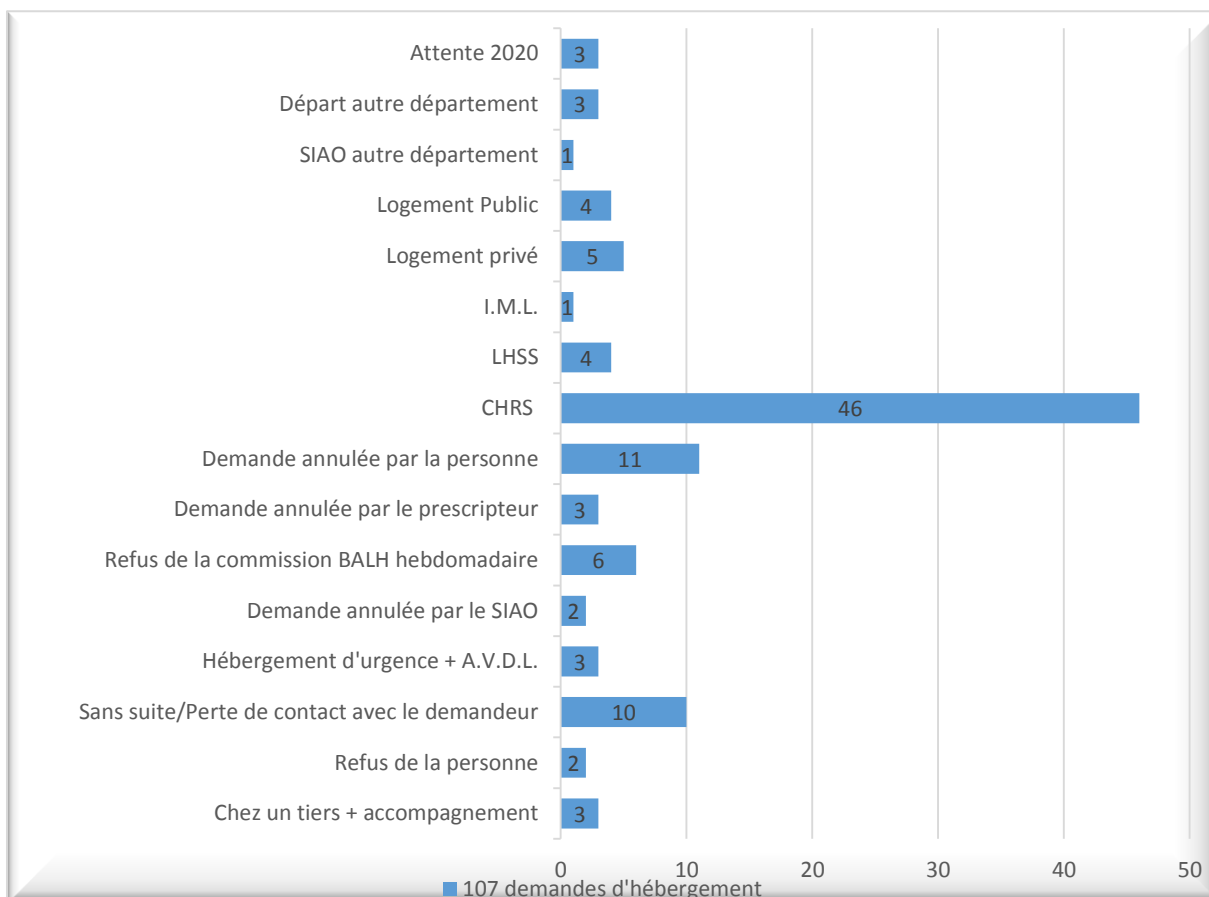
- 50 % ont été orientées vers l'hébergement d'insertion voire d'urgence,
- 9 % vers le logement ordinaire, adapté avec ou sans accompagnement social,
- 3 % ont été orienté ou ont fait le choix de rester chez un tiers avec ou sans accompagnement.
- 38 % des situations concernent les demandes sans suite avec ou sans perte de contact avec le demandeur, les départs vers un autre département, les refus de la structure ou de la personne, les retours au domicile ...) Généralement, des préconisations ont été faites aux demandeurs et le S.I.A.O. n'a pas eu de retour précis sur leur choix d'orientation.

Concernant l'orientation vers l'hébergement d'urgence, les demandes sont le fait de personnes soit de passage, soit en attente de faire des démarches de régularisation de leur R.S.A., d'une demande de domiciliation.

L'ouverture courant 2018 de l'Accueil de Jour à AURILLAC a permis de réduire le nombre de personnes en perte de contact, moindre cette année au regard des années précédentes.

Concernant les orientations vers le logement de droit commun, elles restent minoritaires. Ce constat est lié à la situation des personnes, à savoir :

- Des ressources faibles voire inexistantes,
- Des situations administratives chaotiques (des personnes dépourvues de pièce d'identité, d'avis d'imposition...),
- Des emplois précaires qui ne permettent pas de dégager suffisamment de revenus pour s'engager dans une recherche de logement immédiate,
- Des fragilités importantes liées à des parcours d'errance qui nécessitent la mise en œuvre d'un accompagnement de type C.H.R.S. et/ou de mesures telles que l'A.S.L.L., l'A.V.D.L., une MOUS... pour accéder à un logement dans de bonnes conditions.



Aussi, les orientations vers les structures d'hébergement restent largement majoritaires. Elles sont, bien souvent, la solution la plus adaptée, bien qu'intermédiaire avant l'accès au logement.

3.2 DEMANDES DE LOGEMENT : 83 demandes traitées en 2019

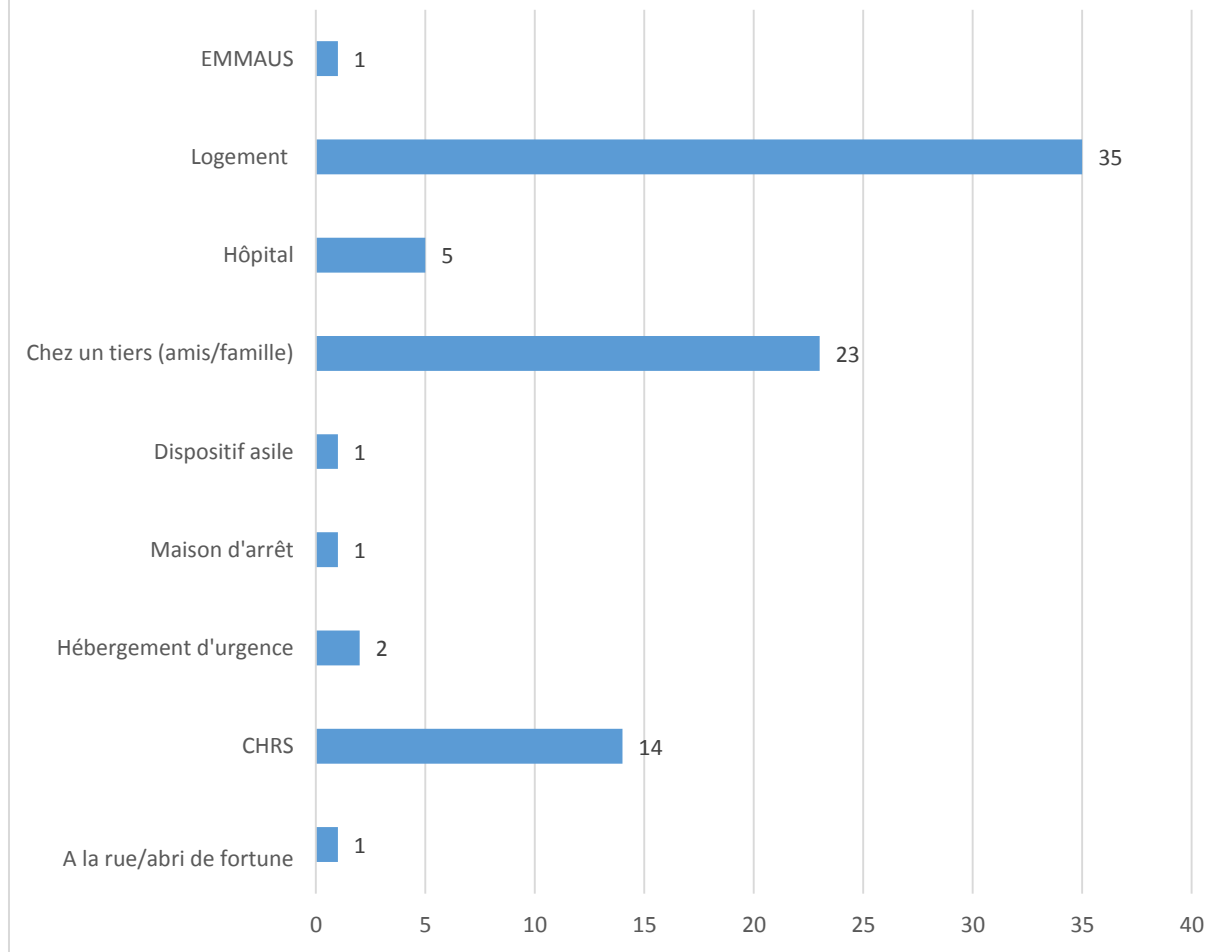
3.2.1 Situation des personnes au moment de la demande de logement

Sur les 83 demandes de logement, 19 demandes ont été faites directement au service, et 64 ont été faites via le formulaire de demande unique ou via le logiciel SI-SIAO.

42 % des demandeurs étaient dans leur logement au moment de la demande et 58 % bénéficiaient d'un hébergement provisoire.

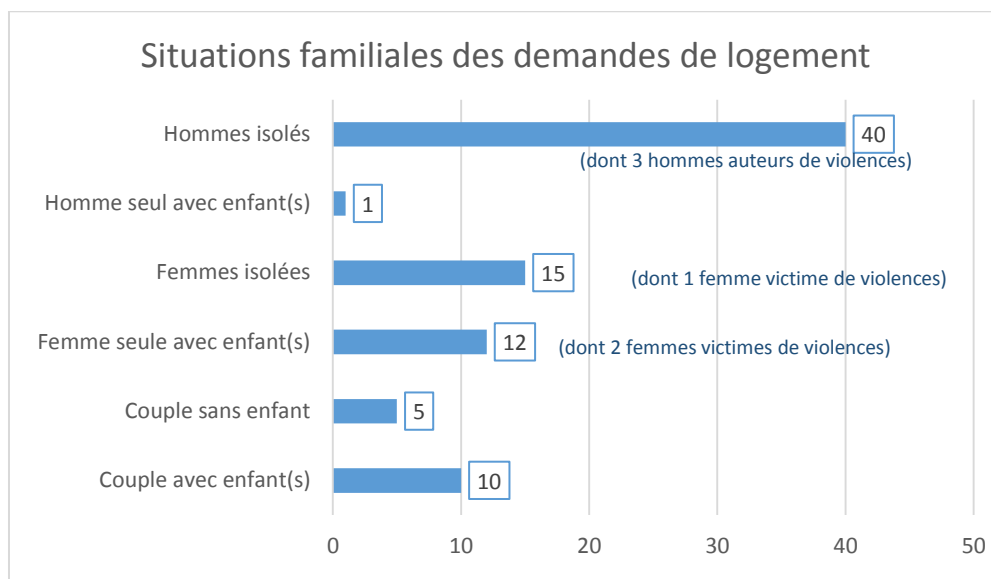
15 demandes de logement en Maison Relais ont été faites en 2019.

Situation des personnes au moment de la demande de logement



3.2.2 Composition familiale des situations :

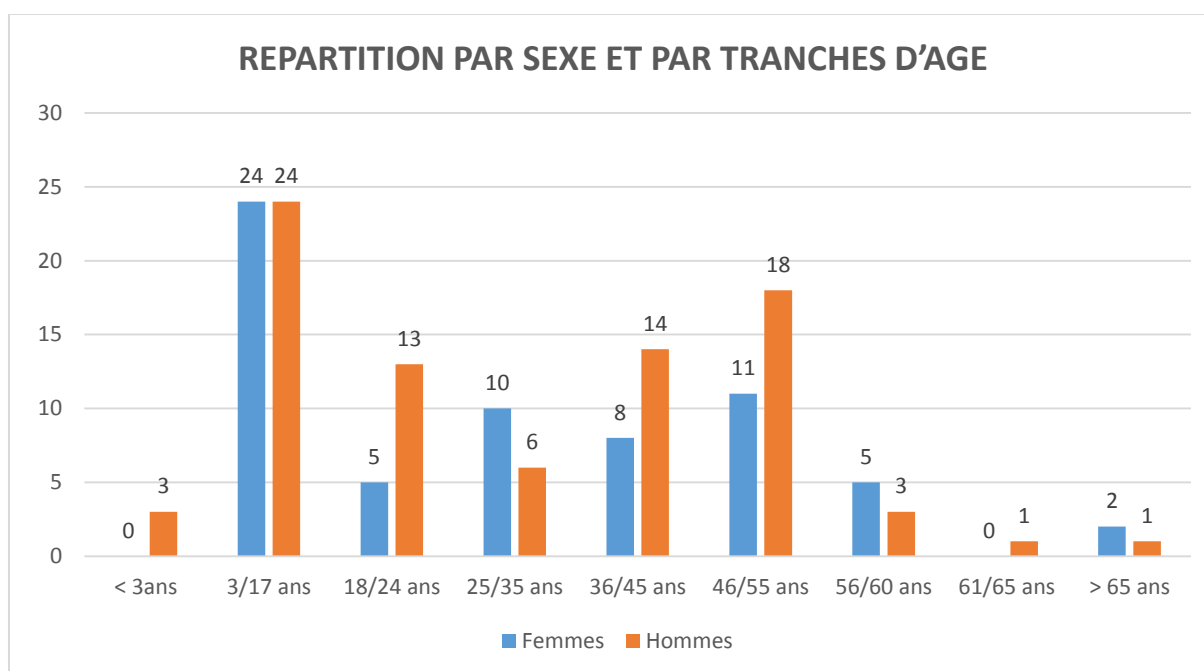
Ces 83 demandes concernent 148 personnes, 38 femmes, 58 hommes et 52 enfants.



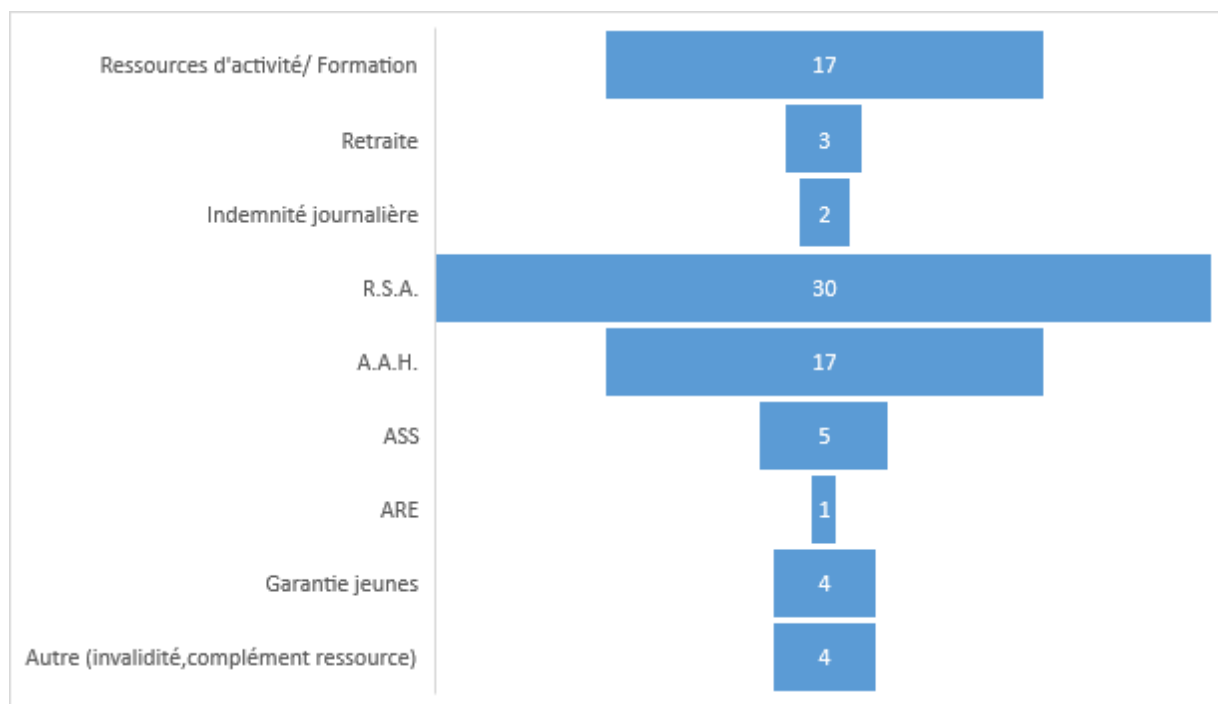
La part des hommes seuls reste encore majoritaire et représente 48% des demandeurs.

Pour la plupart, il s'agit d'homme isolés qui ont entre 18 et 55 ans, la tranche d'âge des 46 à 55 ans y est importante.

La part des femmes seules et seules avec enfants représente également 33% des demandes de logement (18% des femmes isolées 15% de femmes seules avec enfants).



3.2.3 Les ressources des demandeurs de logement



Seulement 20,5% des demandeurs de logement ont des ressources d'activité incluant la prime pour l'activité.

20,5% perçoivent l'A.A.H., 36,15% bénéficient du R.S.A., 10,99 % de l'ARE et 6% de l'ASS.

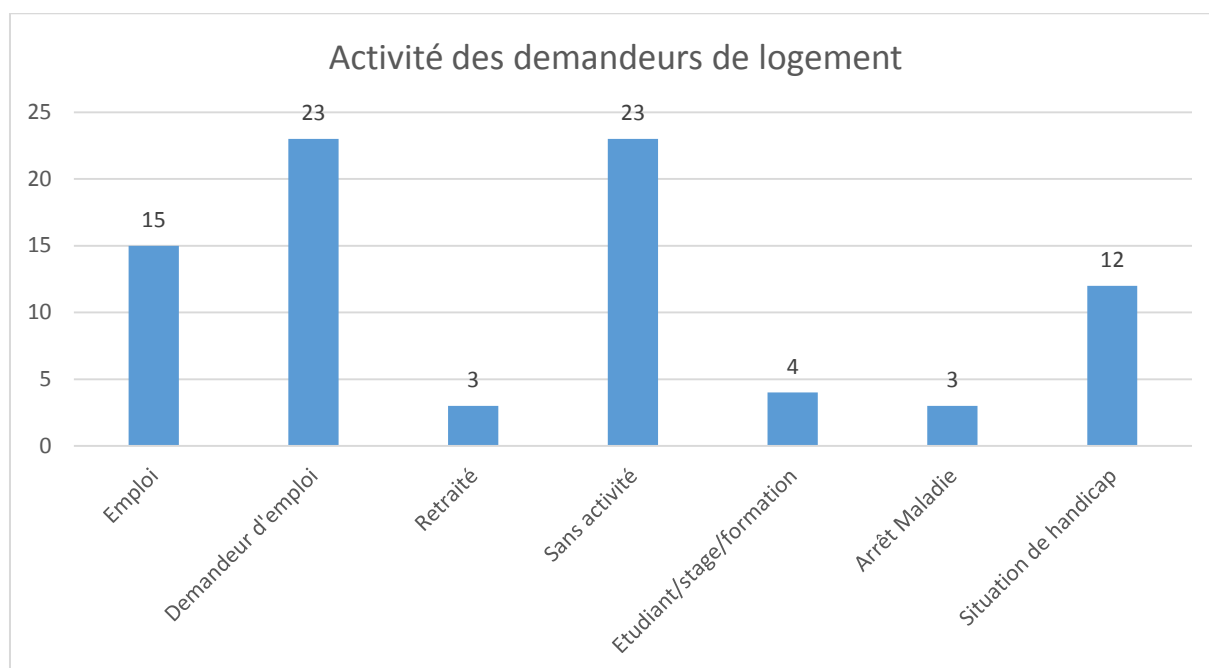
Un complément de ressource est souvent versé aux ménages (complément AAH, retraite, ...).

La demande de petit logement reste importante au vu des profils qui sont majoritairement des personnes seules.

L'offre de petit logement reste pour sa part insuffisante et notamment dans le parc public.

3.2.4 La répartition des situations au regard de l'activité professionnelle

Plus de 14% des personnes sont en situation de handicap. 18% des demandeurs de logement sont en emploi.



3.2.5 Les orientations

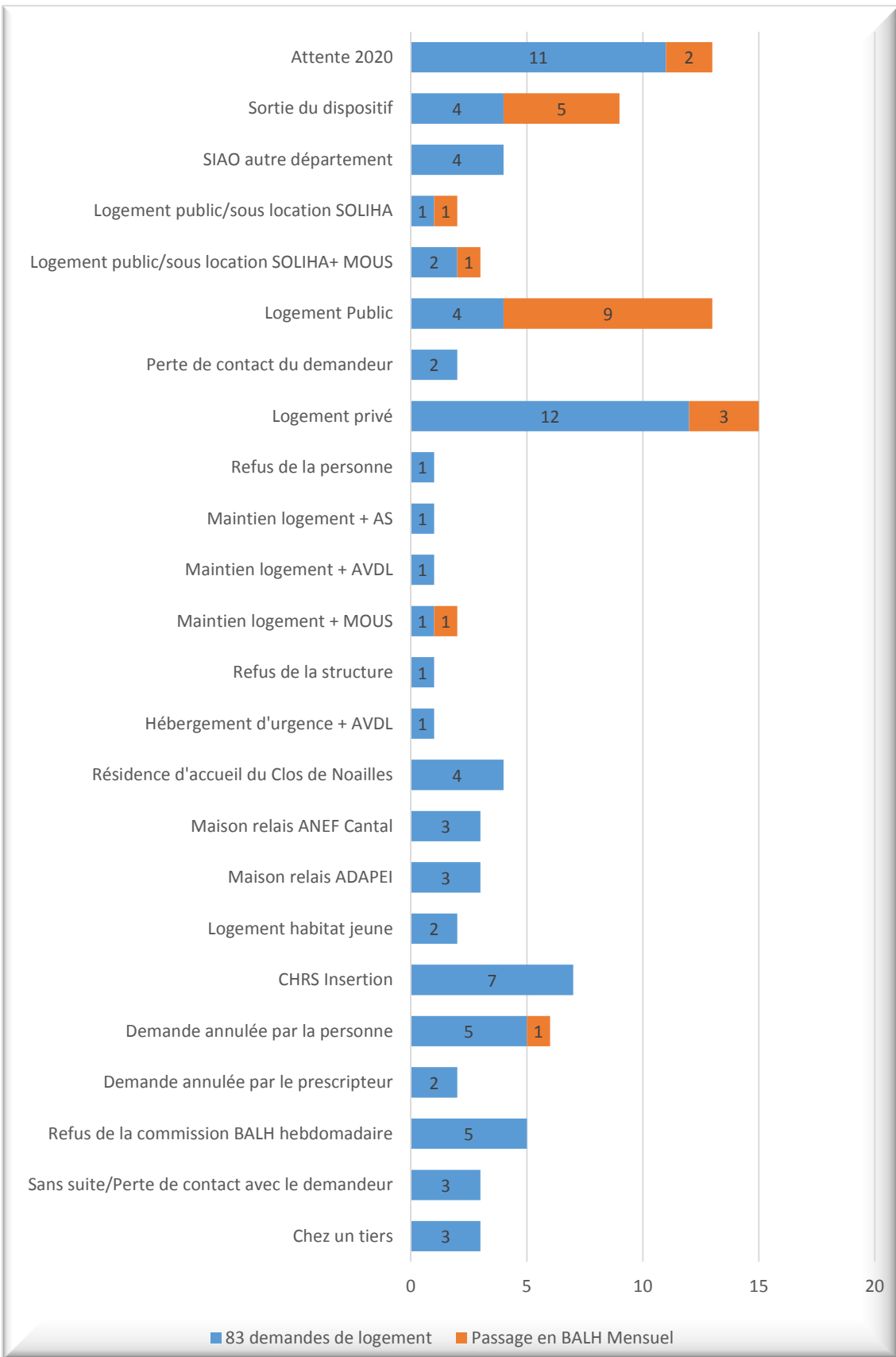
Après évaluation en commission B.A.L.H. hebdomadaire, sur les 83 demandes de logement, 23 situations complexes ont été orientées vers un traitement en commission B.A.L.H. mensuelle.

- 59 % vers le logement ordinaire, adapté avec ou sans accompagnement social (contre 37,36% en 2018) dont 12% vers les Maisons Relais contre 4% en 2018.
- 13 % ont été orientées vers l'hébergement d'insertion ou d'urgence ou chez un tiers avec ou sans accompagnement.
- 16 % des demandes sont en attente d'orientations pour l'année 2020.
- 12 % des situations n'ont pas eu d'orientations précises : elles concernent les demandes sans suite avec ou sans perte de contact avec le demandeur, les départs vers un autre département, les retours au domicile, les demandes annulées par le demandeur ou le prescripteur, ...) Généralement, des préconisations ont été faites aux demandeurs et le S.I.A.O. n'a pas eu de retour précis sur leur choix d'orientation.

Comme en 2018, peu de demandes (6%) ont été refusées par la commission (plus de 30% en 2017). Effectivement, à la mise en place du BALH, bon nombre de demandes et plus particulièrement des demandes de logement étaient transmises au S.I.A.O./B.A.L.H. par les travailleurs sociaux qui pensaient qu'une solution serait trouvée plus rapidement ou automatiquement par le biais de ce nouveau dispositif.

Après évaluation, les demandes ne relevaient pas du dispositif et des solutions dans le cadre d'un relogement classique ou en famille étaient envisageables. Un retour de conclusion étaient fait aux demandeurs ainsi qu'aux prescripteurs de la demande afin que les préconisations faites puissent être envisagées.

Le fonctionnement du dispositif est mieux perçu et compris par l'ensemble des partenaires prescripteurs.



3.3 Focus sur la commission BALH MENSUELLE

Depuis octobre 2016, le S.I.A.O. est l'opérateur agréé du Bureau d'Accès au Logement et à l'Hébergement. Il est désormais repéré par les partenaires et acteurs locaux en tant que dispositif assurant la coordination de toute demande d'hébergement ou de logement pour les situations complexes.

23 demandes de logement au total ont été traitées lors de la commission B.A.L.H. mensuelle.

Les demandeurs sont majoritairement déjà dans un logement au moment de leur demande de logement.

Les difficultés rencontrées pour le maintien dans leur logement sont principalement des impayés de loyers qui amènent à des dettes et des procédures d'expulsion. Les personnes demandeuses rencontrent, dans la majorité des cas, des changements dans leur vie (composition familiale, baisse des ressources...) qui auraient dû les amener à un relogement plus adapté à leur situation mais leur fragilité ne leur a pas permis d'anticiper et de faire les démarches nécessaires en temps voulu.

Chaque situation rencontrée est différente mais nous constatons que les demandes de logement pour les « situations dites complexes » rendent, le plus souvent, le maintien dans le logement impossible. Des mesures d'accompagnement sont souvent retenues pour ces ménages car la seule proposition d'un autre logement ne suffirait pas pour accéder à une solution suffisamment pérenne.

Pour rappel, cette commission a regroupé les anciennes commissions DRP et MOUS. Ainsi, toutes les situations complexes traitées lors de cette instance peuvent être et sont, pour une grande majorité, labellisées DRP et des diagnostics MOUS peuvent être retenus si les évaluations sociales ne permettent pas à la commission de connaître la capacité du demandeur à habiter.

Depuis septembre 2017, la présence de SOLIHA aux commissions hebdomadaires permet de proposer un diagnostic MOUS avant le traitement de la demande au B.A.L.H. mensuel. Cela permet de gagner du temps et de faire une évaluation plus complète et d'avoir des éléments complémentaires pour trouver la solution logement la plus adaptée à la situation.

Plusieurs dispositifs peuvent être retenus pour une même situation.

Lors des commissions, sont également proposées des mesures d'accompagnement de type A.S.L.L.- A.V.D.L.- MOUS- I.M.L.- sous-location. Les informations sont transmises aux prescripteurs afin que cet accompagnement puisse s'engager.

4- LA VIE DU SERVICE

4-1- FORMATION ET ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Depuis début 2017, le service participe à des groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles. Cela est organisé dans les locaux de l'ANEF tous les 2 mois environ avec un intervenant extérieur et en présence d'autres collègues du Pôle AHI de l'ANEF Cantal. Ce travail a continué en 2019.

4.2. LE LOGICIEL SI-SIAO

Un travail d'extractions des données a été réalisé sur l'année 2019 avec l'aide du statisticien du S.I - S.I.A.O. de la D.R.J.S.C.S. Ce travail nous a permis de prendre la mesure des écarts entre la réalité territoriale et les extractions qui sont faites tant au niveau régional que national.

Le S.I.A.O. travaille activement à la résorption de ces écarts.

4.3. LE TRAVAIL PARTENARIAL

Les S.I.A.O. sont confrontés aux enjeux d'harmonisations avec des relais qui s'expriment désormais au niveau régional et national.

Le S.I.A.O. a ainsi continué sa structuration en ce sens au cours de l'année 2019.

En complément de son rôle de réception et d'organisation des besoins en termes d'accès à l'hébergement et au logement, son rôle d'observatoire social des besoins départementaux se construit avec des rencontres qui s'organisent sur les territoires : SAINT-FLOUR en 2019, MAURIAC prévu en 2020.

Le travail partenarial est en effet une dimension forte du S.I.A.O.

Au-delà de l'animation et du secrétariat du B.A.H.L. le SIAO a, de manière non exhaustive, été amené à inter-agir avec les partenaires institutionnels ou associatifs tant au niveau technique qu'au niveau institutionnel dans le cadre notamment du COPIL qui s'est tenu en juin 2019.

Dans le cadre de l'amélioration continue de ses prestations, le S.I.A.O. a été amené à modifier, en lien avec les partenaires, l'un de ses outils de communication principal : le formulaire de demande unique au cours de l'année 2019.

Un outil simplifié du circuit d'accès au logement et à l'hébergement, à destination du public a été élaboré. Il devra être validé lors d'un prochain COPIL.

D'autres outils à visées pédagogiques sont mis en réflexion :

- Un outil de communication en direction d'acteurs qui ne sont pas des spécialistes de l'hébergement et de l'accès au logement.
- Un schéma de fonctionnement simple du S.I.A.O. à destination des prescripteurs a été élaboré et reste à diffuser.

Il est à noter qu'un « livret des structures et services » existants sur le territoire est également en construction, il est co - porté par le Conseil départemental et la DDSC- PP.