SIAO 25
SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION DU DOUBS

BILAN D'ACTIVITE 2017

Bilan d'activité du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation du Doubs

ADDSEA ASSOCIATION DÉPARTEMENTALE DU DOUBS DE SAUVEGARDE DE L'ENFANT À L'ADULTE
Secteur AUA

GCS 25 GROUPEMENT DE COOPÉRATION SOCIALE DU DOUBS

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA COHESION SOCIALE ET DE LA PROTECTION DES POPULATIONS

Table des matières

INTRODUCTION *1*

I. PRESENTATION *2*

A. Cadre légal **2**

B. Objectifs du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation **2**

II. LE SIAO UNIQUE DU DOUBS *3*

A. Plateforme 115 ..... **3**

1. Statistiques 3
2. L'instance de régulation de la Préfecture (IR) 9

B. L'Urgence **11**

1. Généralités 11
2. Femmes Victimes de Violences (*FVV : Femmes Victimes de Violence*) 15
3. La solution hôtelière : 16
4. Réunions HU Agora *(Hébergement d'Urgence)* 18

C. L'Evaluation **19**

1. Présentation 19
2. Première évaluation sociale dans le cadre du 115. 20
3. Le CCAS de Pontarlier : (Sur la base du Bilan 2017 de la mise en œuvre du dispositif d'urgence sociale de la ville de Pontarlier) 21
4. Le CCAS de Montbéliard : Bilan concernant l'activité 115-premiére évaluation sociale pour l'année 2017 sur le bassin de Montbéliard. 30

D. L'Insertion **37**

1. Les réunions 37
2. Liens avec le GCS 25 38
3. L'observatoire 38

III. LE PARTENARIAT *54*

A. Les partenaires **54**

B. La communication **55**

CONCLUSION, PERSPECTIVES 56

ANNEXES 1

Statistiques 1ère évaluation sociale CCAS de Montbéliard 1

Statistiques 1ère évaluation sociale CCAS de Pontarlier 2

LEXIQUE 3

INTRODUCTION

Le SIAO du Doubs se coordonne progressivement avec ceux des autres départements. La mise en place est réalisée par l'intermédiaire de la DRDJSCS et de la FAS a qui a été confié le portage technique des SIAO de Bourgogne-Franche-Comté.

L'idée n'est pas d'homogénéiser les fonctionnements mais de les rendre lisibles de façon identique sur la grande région. Ainsi les comités techniques, les comités de pilotages et les conférences des SIAO ont pour objectif d'amener chaque SIAO à restituer ses données d'observations sociales de façon identique pour les consolider.

Le premier résultat de ce travail sera publié dans le document « Le baromètre » édité par la FAS. Les 8 SIAO de BFC ont travaillé ensemble pour utiliser les mêmes indicateurs.

Pour mémoire, cette publication existait déjà en Bourgogne.

Par ailleurs, dès le 1er novembre 2017, le SIAO du Doubs a saisi les appels 115 sur le logiciel Etat dédié : « Le SI-SIAO 115 ». Au regard des données statistiques nécessaires à l'Etat, nous sommes toutefois dans l'obligation de faire une deuxième saisie sur tableur. En effet, le logiciel n'est pas encore finalisé pour sa partie observatoire et le SIAO participe à des réunions de travail avec la DGCS concernant les évolutions de cet outil.

Vous trouverez ci-dessous notre bilan chiffré pour l'année 2017. Toute l'équipe du SIAO qui a participé à l'écriture de ce bilan se tient à votre disposition pour en échanger.

Jean-Pierre BERGER

Chef de service SIAO25

Jean-Claude PASSIER

Administrateur GCS25

NB : Beaucoup de sigles se trouvent dans cet écrit, vous trouverez le lexique en fin de document

I. PRESENTATION

A. Cadre légal

Le SIAO est régi par une législation bien précise. Plusieurs textes indiquent les missions du SIAO :

- Article L. 345-2 du code de l'action sociale et des familles ;
- Circulaire du 18 janvier 2010 relative aux relations entre les pouvoirs publics et les associations : conventions d'objectifs et simplification des démarches relatives aux procédures d'agrément ;
- Circulaires du 8 avril 2010 et du 7 juillet 2010, relatives au Service Intégré d'Accueil et d'Orientation ;
- Circulaire du 31 janvier 2011 relative à la coopération entre les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation et les plates-formes régionales d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile ;
- Circulaire du 4 janvier 2013, relative aux premières dispositions pour 2013 issues de la Conférence contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale en faveur de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées et aux projets territoriaux de sortie de l'hiver ;
- Convention femmes victimes de violences (FVV) pour le Doubs
- Article N°30 de la loi ALUR du 24/03/2014 (Loi pour l'Accès au Logement et pour un Urbanisme Rénové), dans l'attente du décret d'application ;
- Décret d'application du 6 novembre 2015 ;
- Circulaire du 17 décembre 2015.

B. Objectifs du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

La loi ALUR définit dans quatre grandes missions les objectifs fixés au SIAO :

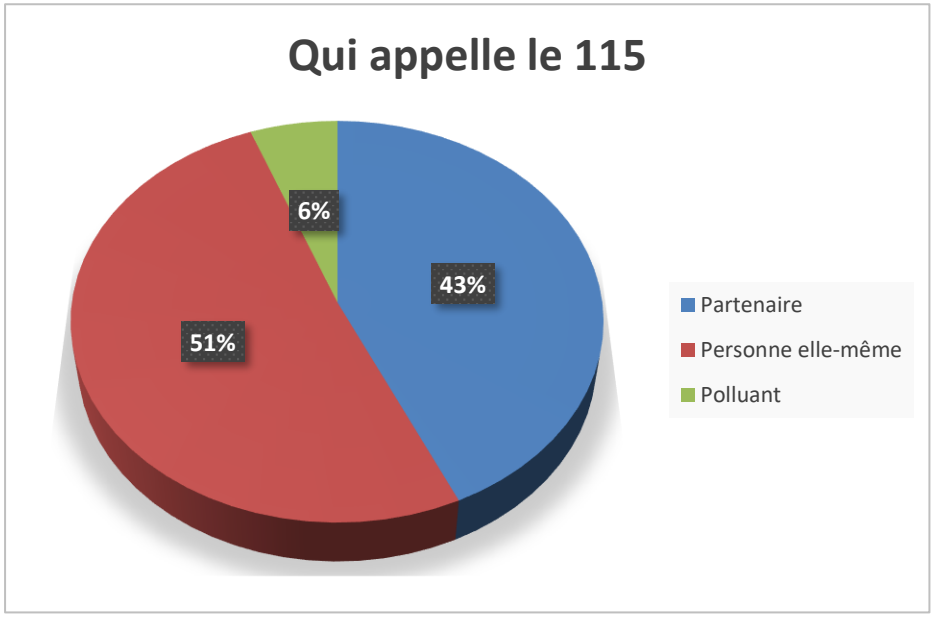
- Simplifier les démarches d'accès à l'hébergement ou au logement (ordinaire ou adapté) pour les personnes sans domicile fixe et simplifier l'intervention des intervenants sociaux qui les accompagnent ;
- Traiter avec équité les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante ; orienter la personne en fonction de ses besoins et non seulement en fonction de la disponibilité de telle ou telle place ;
- Coordonner les différents acteurs, de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité hébergement-logement ;
- Participer à la constitution d'observatoires locaux afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées. Le recueil de données vient alimenter les travaux du plan départemental d'accueil, d'hébergement et d'insertion, ainsi que l'analyse des besoins sociaux des CCAS.

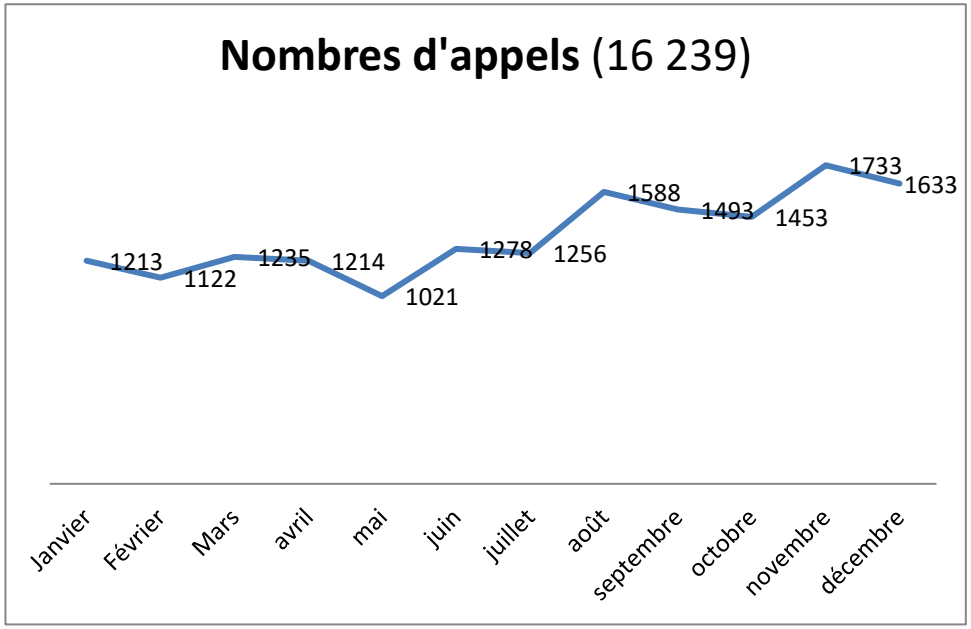
II. LE SIAO UNIQUE DU DOUBS

A. Plateforme 115

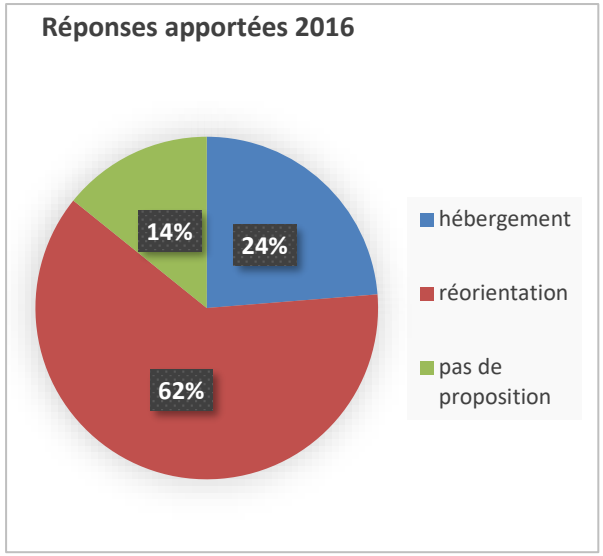
2017 a vu le nombre d'appels au 115 augmenter encore pour ne plus descendre en dessous des 1 000 appels mensuels. Le nombre de places à la disposition du 115 n'a pas augmenté. Force est de constater que les structures qui proposent des hébergements font au mieux pour pallier cette montée en charge des demandes.

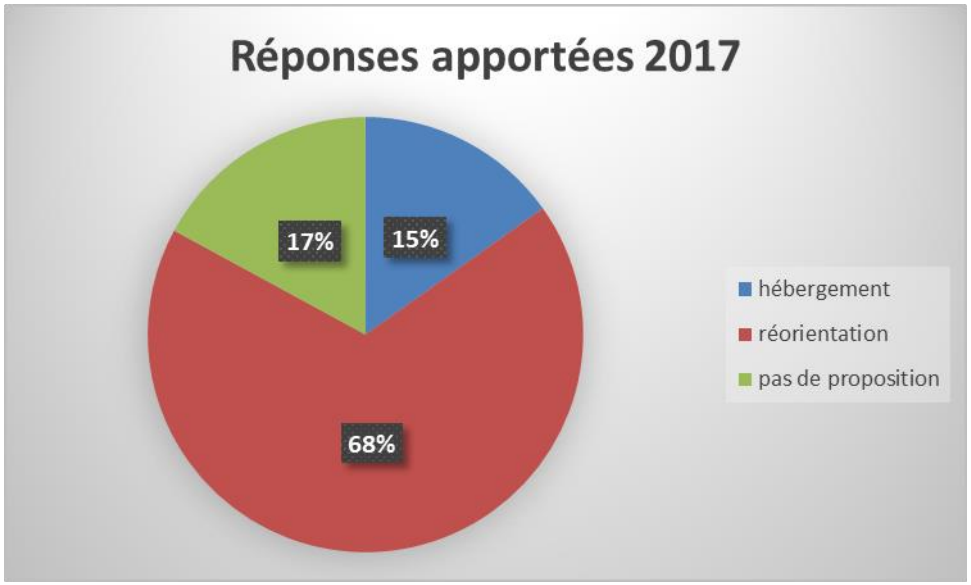
1. Statistiques



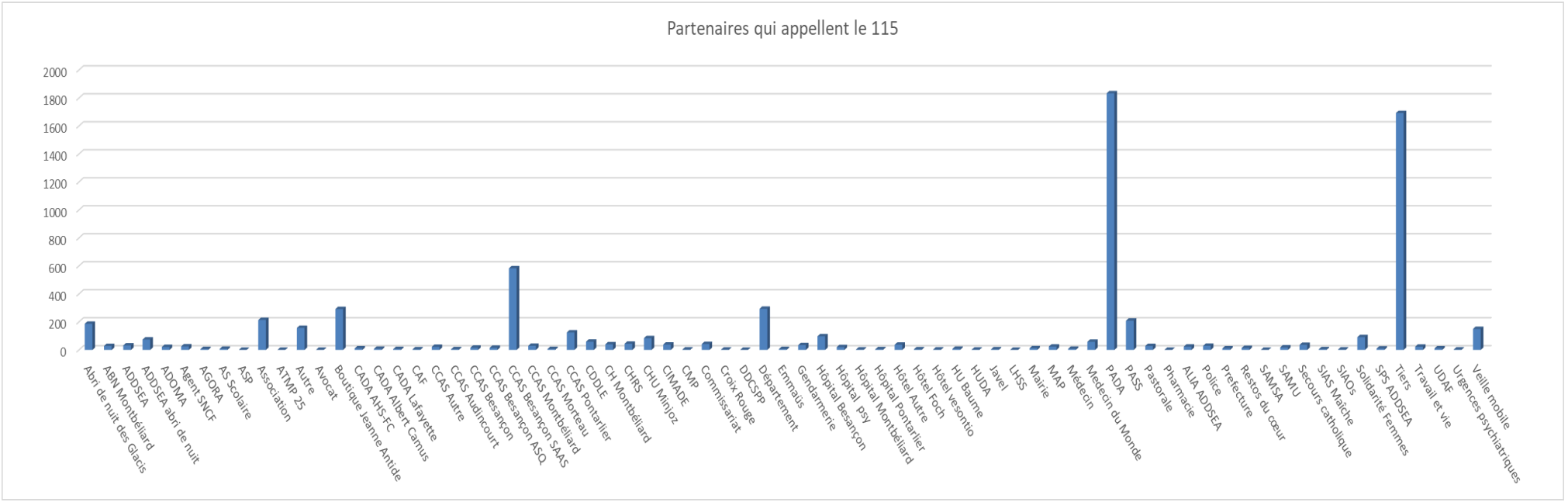


L'année 2017 a vu le nombre d'appel au 115 augmenter très fortement ainsi que vous pouvez le visualiser sur le schéma.
Les demandes augmentent autant pour les publics de droit commun que pour les publics migrants. La proportion des appels pour les publics primo-arrivants est de 52.3%

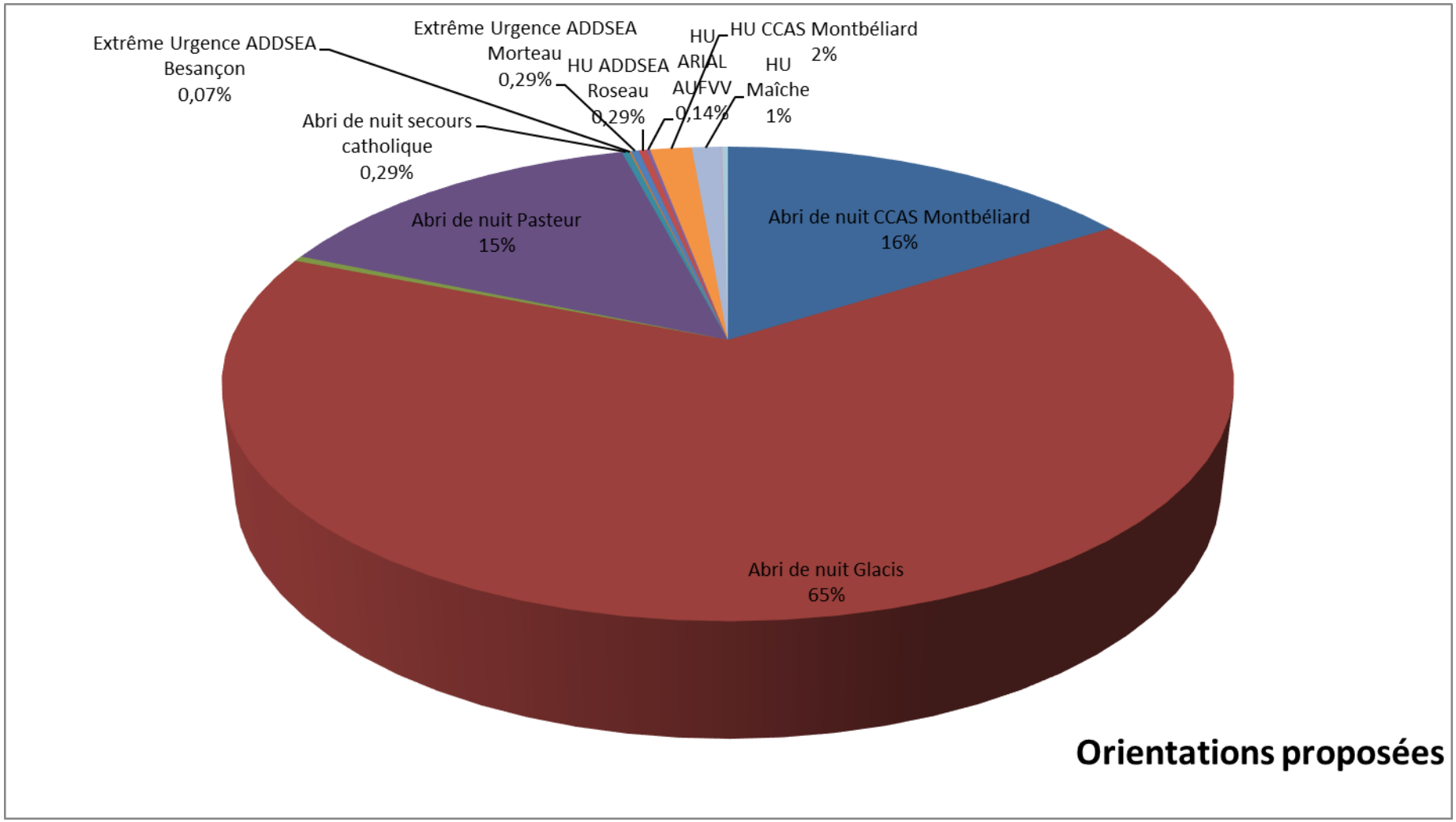


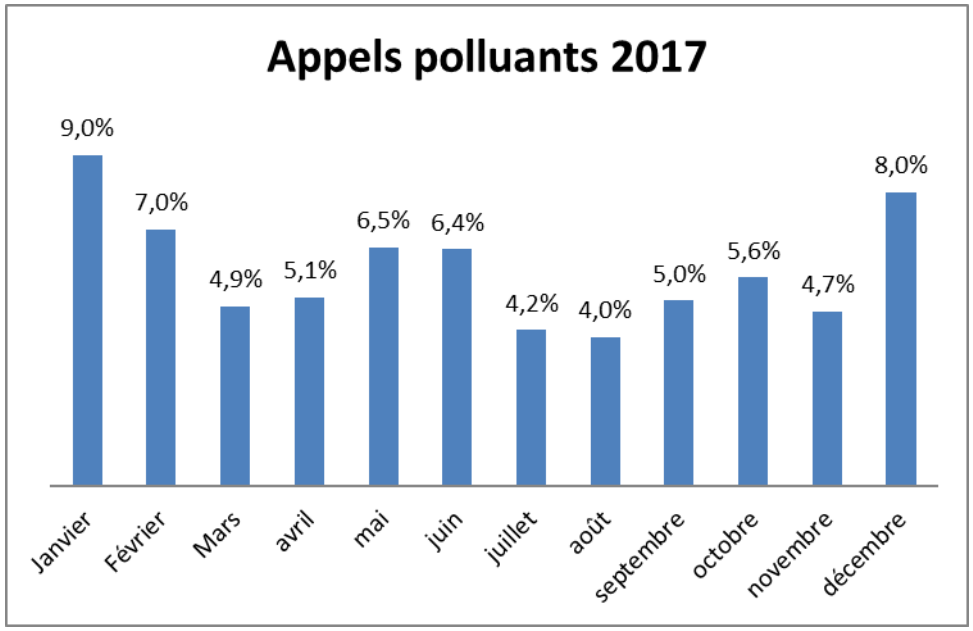


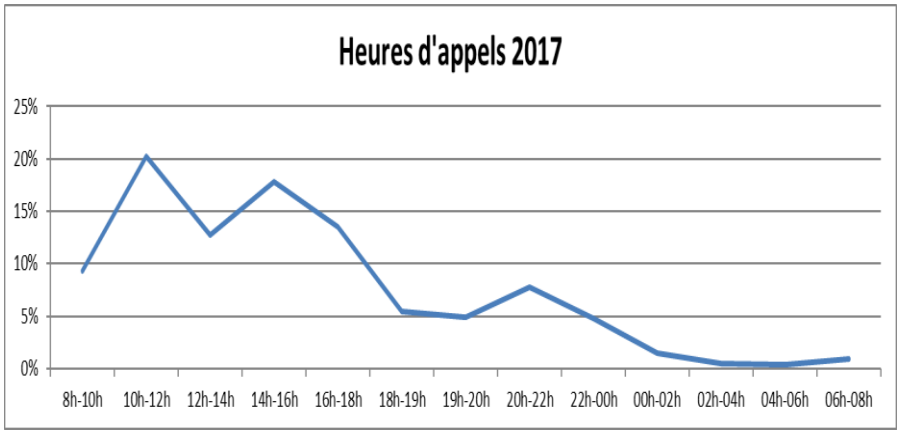
La saturation des dispositifs en lien avec l'augmentation de la demande se transpose dans les réponses que le 115 a pu apporter. Il faut noter que l'item « réorientation » ne signifie pas refus d'hébergement mais que l'instance de régulation va étudier la meilleure orientation à donner aux publics « asile » en fonction de leur situation administrative.

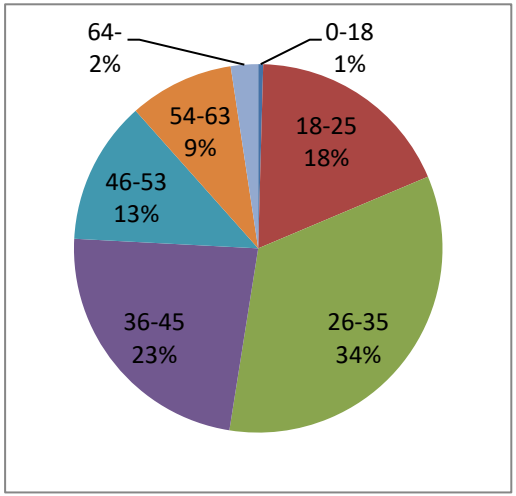


Les abris de nuit de Pasteur (Pontarlier), des Glacis (Besançon) et de Montbéliard sont les dispositifs les plus sollicités par le 115 du fait que ce sont des abris de nuit et que la rotation dans ces hébergements est plus importante que dans les centres d'hébergement d'urgence.







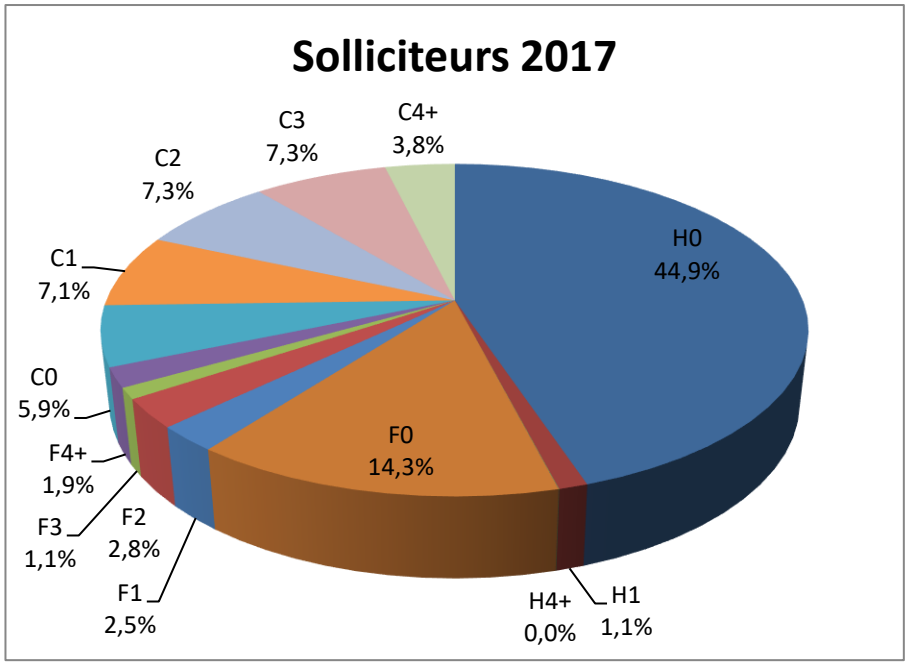


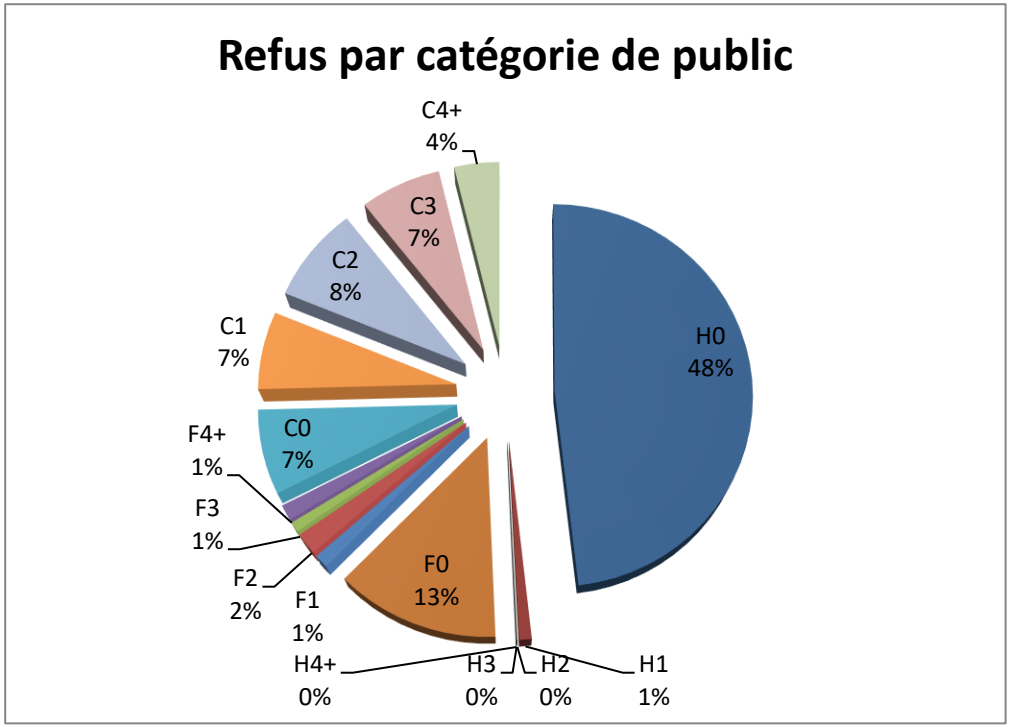
Les mineurs (59 appels) sont pour 81% d'entre eux des mineurs étrangers. Le 115 réoriente systématiquement vers les services de la Police qui se mettent ensuite en contact avec les services compétents chargés de la protection de l'enfance.
Les jeunes de 18 à 25 ans appellent beaucoup plus le 115 en 2017 – 2 469 appels contre 1 634 en 2016, soit une augmentation de 51%. 67% sont en cours de démarche asile ou en sortent. Les solutions sont proposées à ce public lors de l'instance de régulation.

H0, F0, C0 : Homme, Femme, Couple sans enfant
Hx, Fx, Cx : Homme, Femme, Couple x enfant(s)
GRF : Groupe familial

65.1% des ménages qui sollicitent le 115 sont sans enfants.

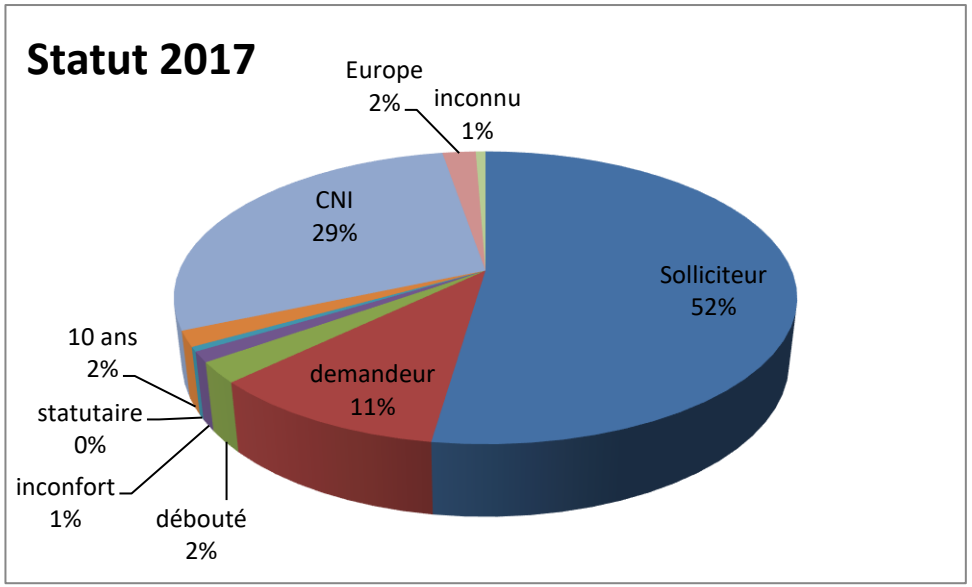
50.3% des hommes seuls sont des publics en démarche ou issus d'une démarche asile, pourcentage en forte augmentation.

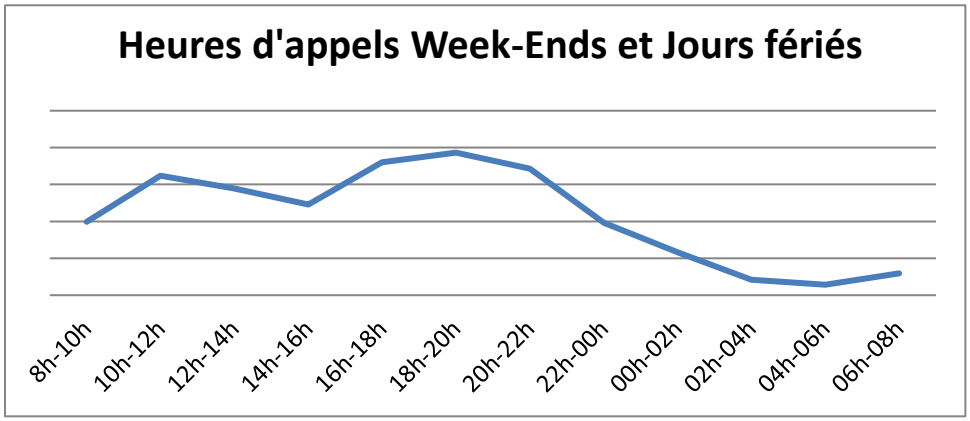




27% des refus d'hébergement sont dus à l'absence de place disponible.
23% des refus d'hébergement sont décidés par l'Etat en lien avec statut administratif de ces personnes.

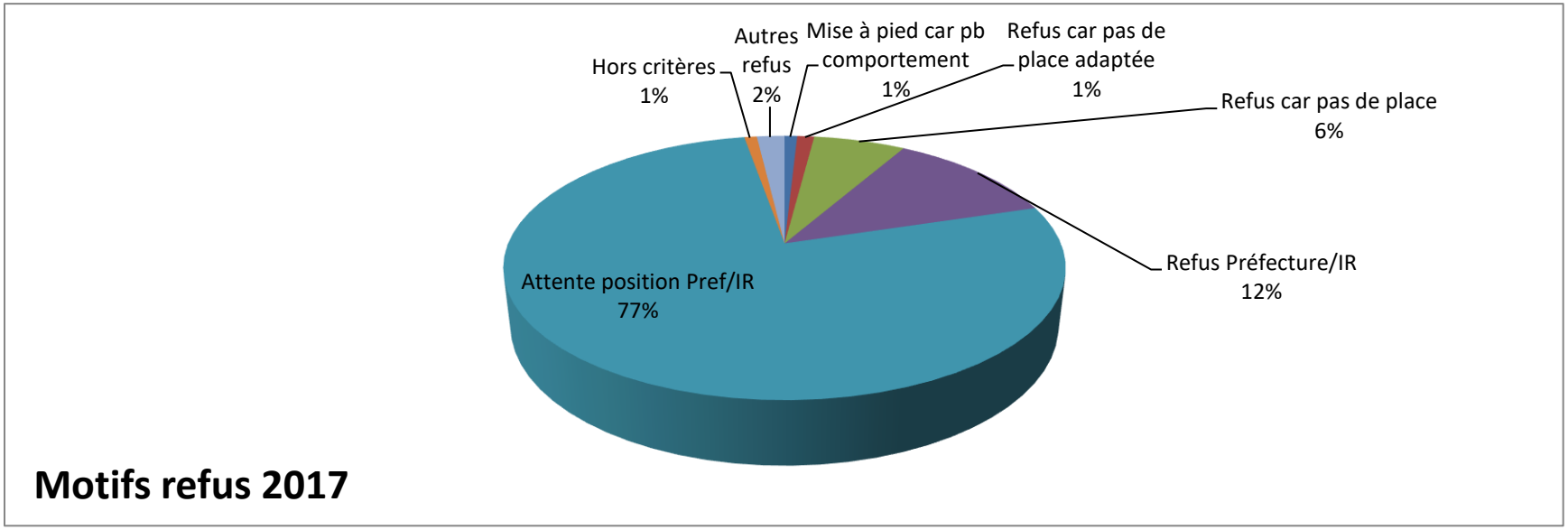
La prégnance des appels des publics dits « asile » augmente.
Elle représente 63% (56% en 2016) des appels.
La majorité de ces appels est réorientée vers l'instance de régulation de la Préfecture.





Sur 16 239 appels, 14 142 ont eu lieu en semaine entre 8H et 19H, soit 87%.
2 097 ont eu lieu les Week-End et jours fériés, soit 13%.
Lors des Week-End et jours fériés, les appels sont plus tardifs (16H-22H).

Le nombre de refus tout public confondu concerne 1 965 demandes uniques.
Une personne peut appeler plusieurs fois et se voir opposer un refus à chaque appel.
Le critère « attente position Préfecture/IR » (886 demandes uniques), en lien avec l'Instance de Régulation, nous permet de mieux évaluer les refus « stricts » de l'Etat.
Ces chiffres nous indiquent en moyenne 7,3 appels par ménage identifié « asile ».



2. L'instance de régulation de la Préfecture (IR)

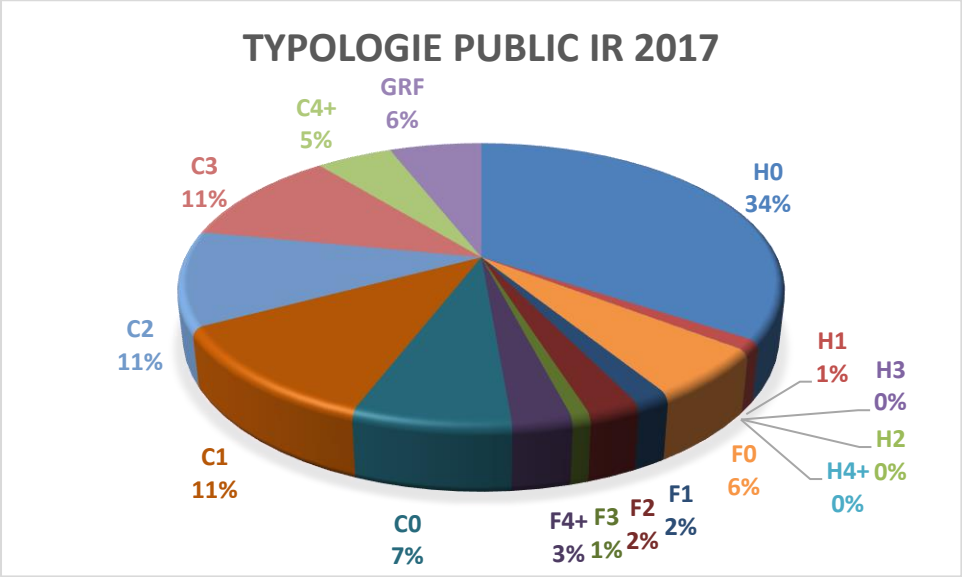
La réunion « Instance de régulation » de la Préfecture a été initiée par le Secrétaire Général de la Préfecture en 2013 à l'occasion d'un campement créé dans Besançon, du fait de la saturation des dispositifs d'hébergement d'urgence par les publics « asile », de la multiplication des nuitées hôtelières et pour coordonner l'ouverture de l'abri de nuit St Jacques.

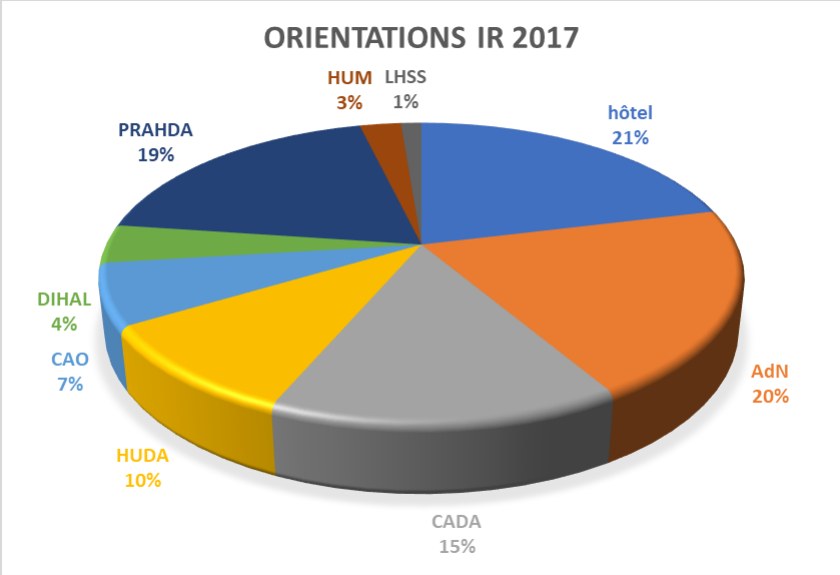
Sont présents aujourd'hui au sein de cette instance : Le Secrétaire Général de la Préfecture, le Service SII (Service de l'Immigration et de l'Intégration), la Directrice de la DDCSPP, la DDCSPP, le Conseil départemental, les trois opérateurs asile (ADDSEA, AHS-FC, ADOMA), l'OFII, le CCAS de Besançon, le SIAO/115 et l'Accueil de jour Boutique Jeanne Antide.

Le compte-rendu est assuré par la DDCSPP à l'issue de chaque réunion. Il signifie les décisions officielles.

Le SIAO participe à cette instance chaque semaine.

Le 115 présente les situations qui émargent dans le listing d'appels constitué d'une semaine sur l'autre. Ainsi, en 2017, 51 instances se sont réunies et ce sont 919 situations qui ont été étudiées. Ces demandes représentent 6 139 appels.

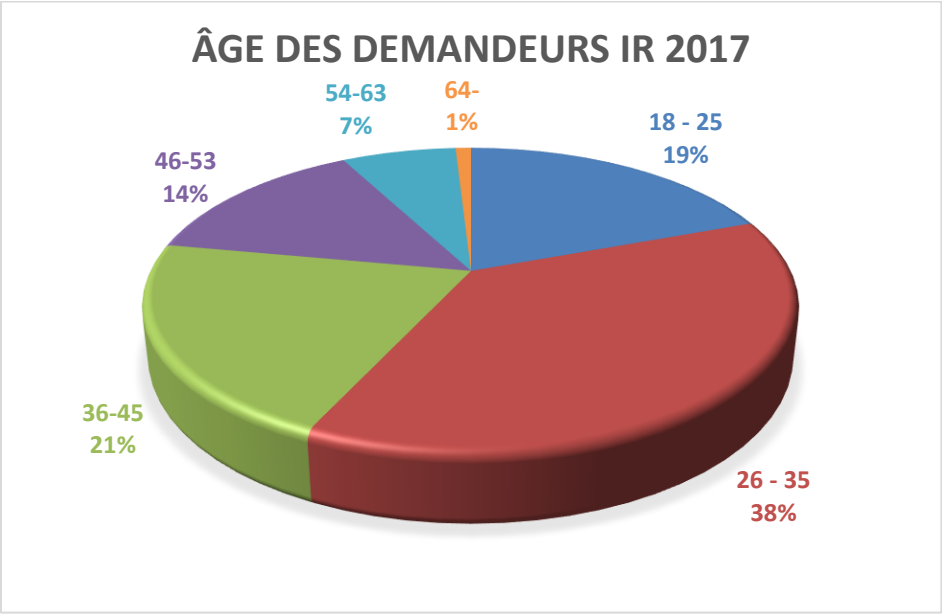




Les orientations prononcées par l'instance de régulation concernent 320 ménages, 833 personnes dont 353 enfants.

Sur ces 320 orientations, 80 ménages ont été accueillis à l'accueil de jour de la boutique Jeanne Antide.

La répartition des décisions se fait en fonction de la situation administrative, de la vulnérabilité des ménages.

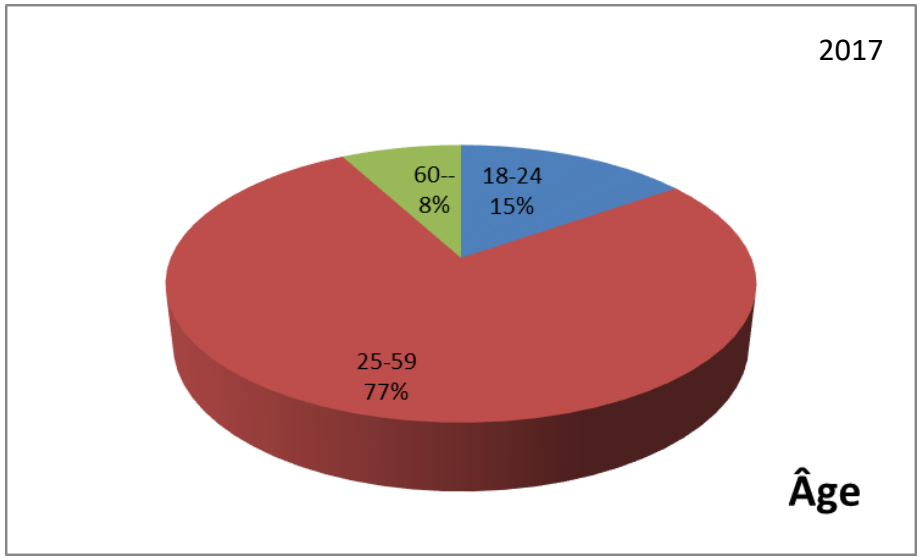


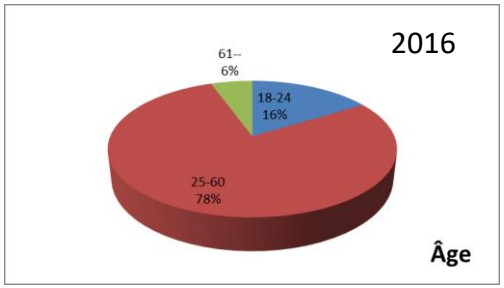
La pyramide d'âge des personnes adultes dont la situation est étudiée en instance de régulation suite à leur appel au 115 est assez homogène. Si l'on met en parallèle avec 2016, les chiffres sont semblables.

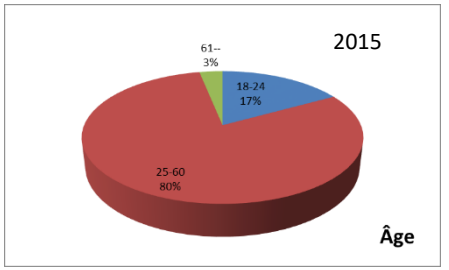
B. L'Urgence

1. Généralités

Depuis le 1er janvier 2017, ce sont 1 732 nouvelles entrées qui ont eu lieu, chiffre constant par rapport à 2016, représentant 748 demandes uniques.
Au 31 décembre 2017, 164 ménages, 295 personnes dont 95 enfants sont hébergés dans les dispositifs.

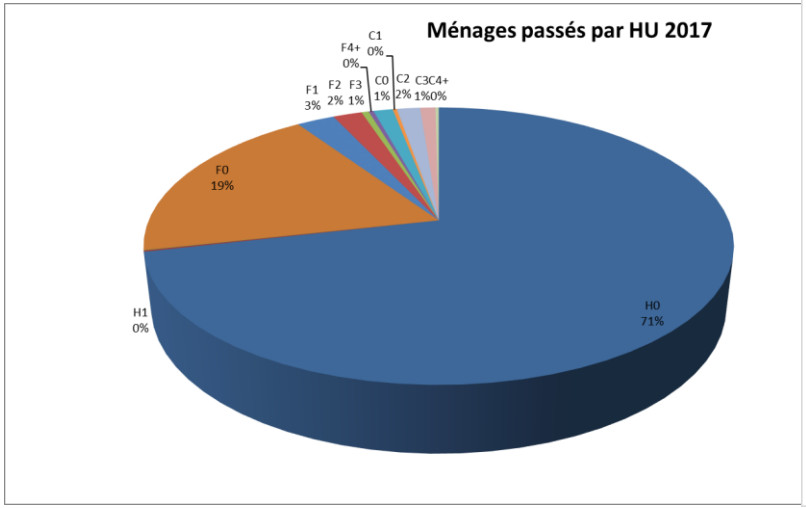


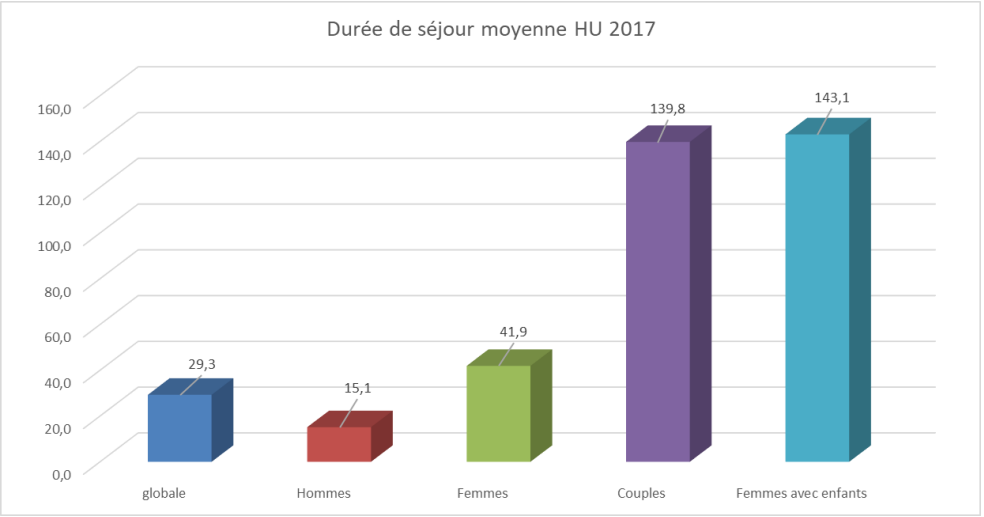


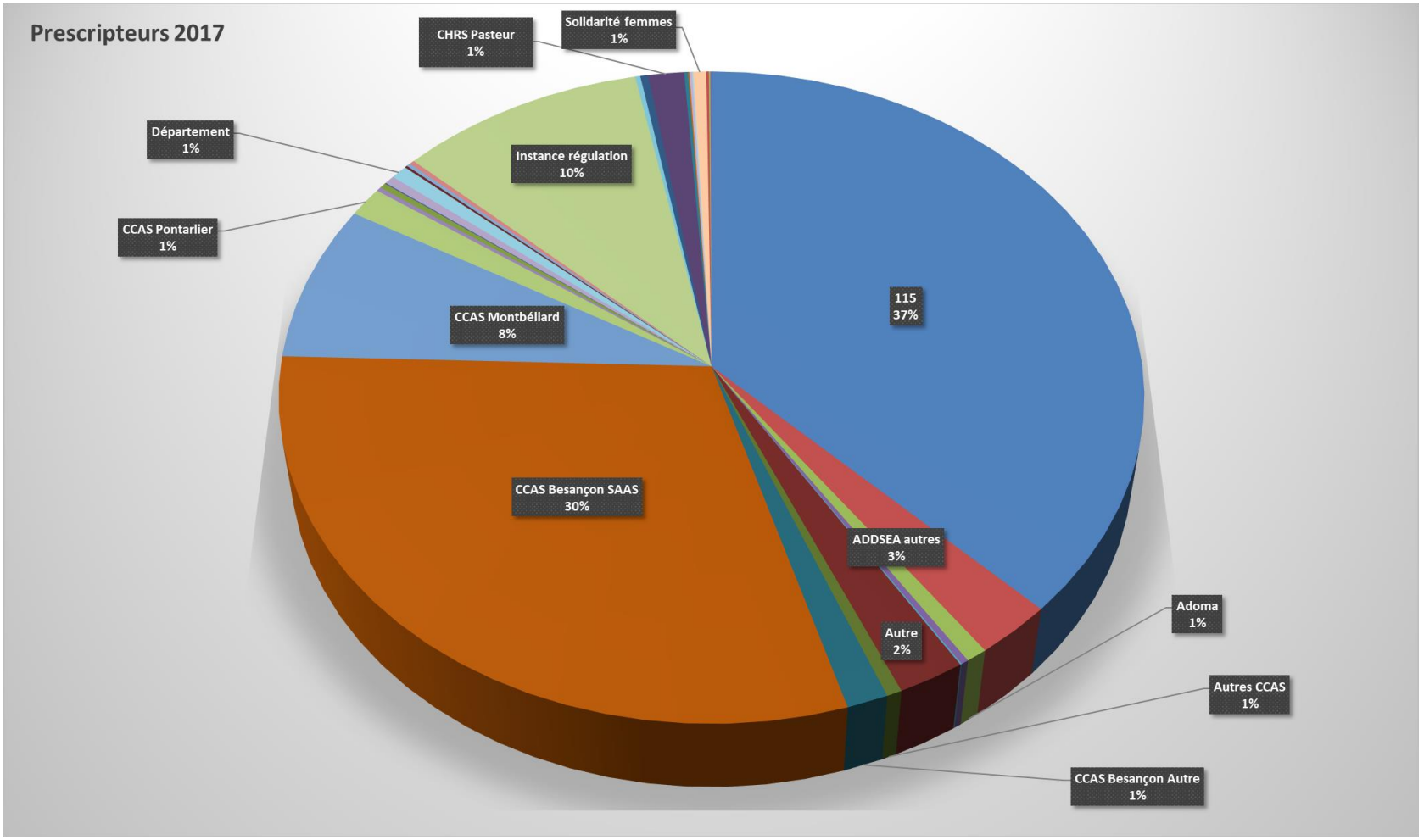


La demande pour les personnes de 60 ans et plus est toujours en augmentation. Elle a presque triplé depuis 2015.
La demande pour les publics de moins de 25 ans se stabilise entre 15 et 17%.

Les hommes sont les principaux demandeurs d'hébergement.

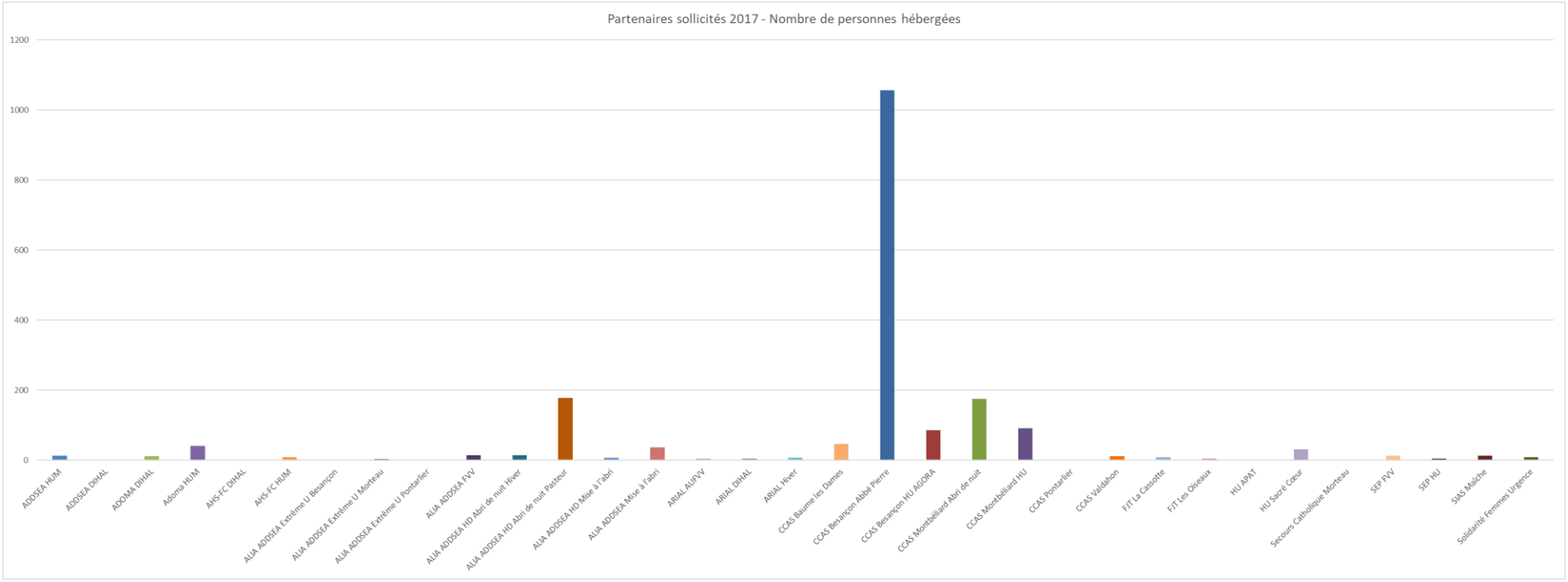




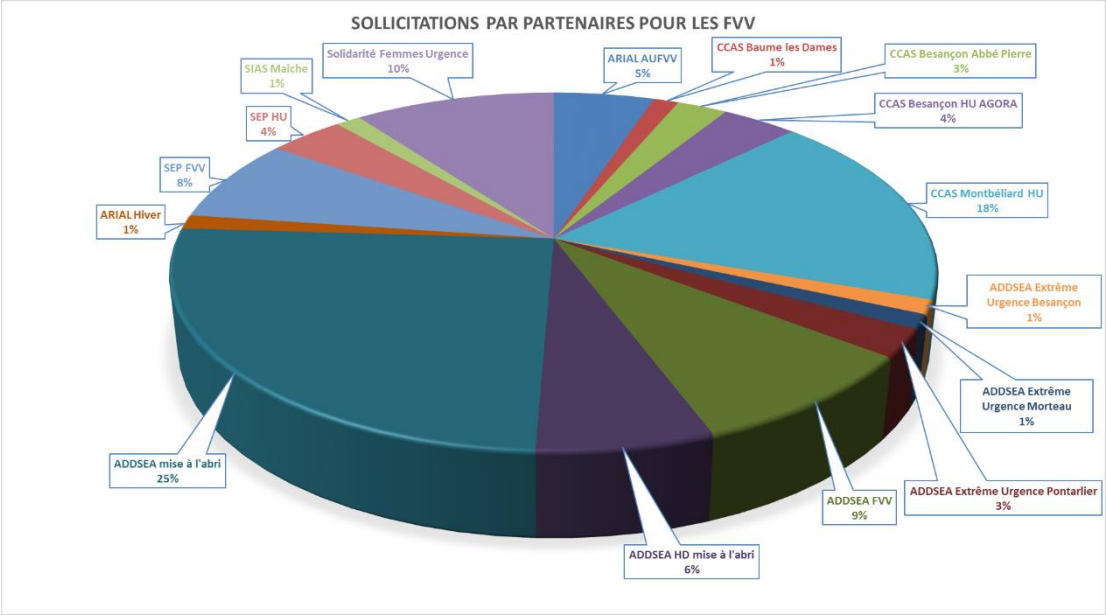


La photographie des prescripteurs d'HU ci-dessus nous indique que 37% des ménages sont orientés par le 115 et 30% par le CCAS/SAAS et 8% par le CCAS de Montbéliard. Ces chiffres sont représentatifs de l'activité de ces trois prescripteurs.
Les orientations vers les dispositifs HU par l'instance de régulation représentent 10% de l'ensemble des orientations. En effet, les publics dits « migrants » sont préférentiellement orientés vers les dispositifs dédiés, laissant ainsi le dispositif droit commun accueillir son public cible.

Le graphique ci-dessous nous indique la sollicitation des dispositifs. Il nous montre les mouvements qui ont lieu. C'est à l'abri de nuit Abbé Pierre du CCAS de Besançon qu'il y a le plus de « turn-over ». Suivent l'abri de nuit hivernal du CCAS de Montbéliard et l'abri de nuit Pasteur de l'ADDSEA



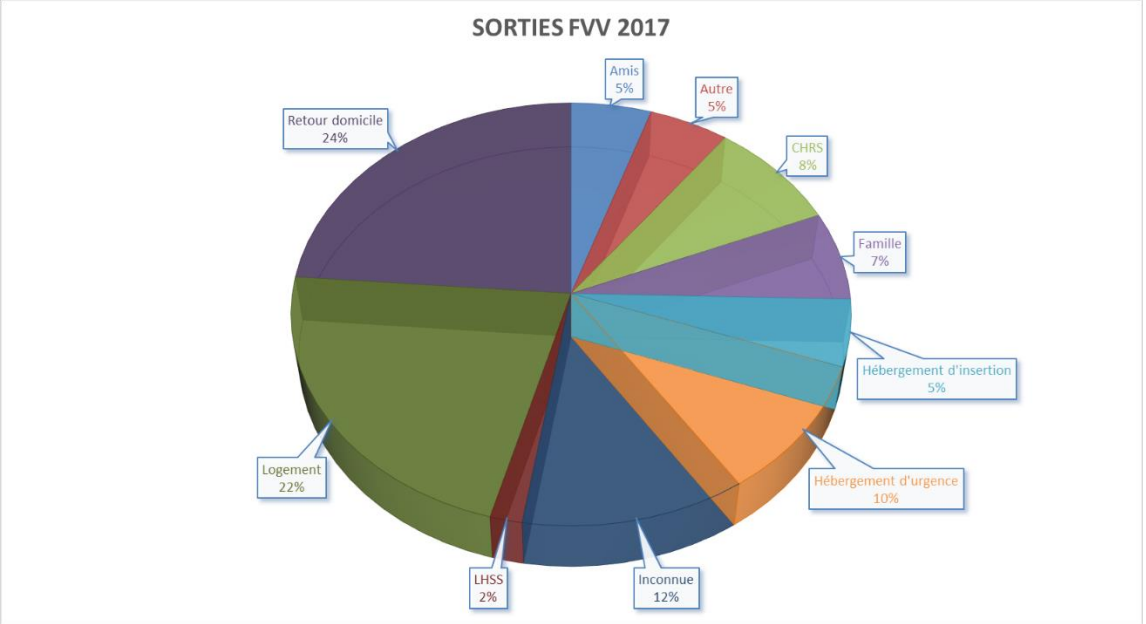
2. Femmes Victimes de Violences (*FVV : Femmes Victimes de Violence*)



En 2017 l'ADDSEA a hébergé 45% de femmes victimes de violences qui ont sollicité le SIAO. Viennent ensuite les hébergements des CCAS du département pour 26% et l'Entraide Protestante pour 12%.

Ces chiffres sont à mettre au regard des places HU à disposition des structures.

Un quart des femmes repart au domicile. Ce sont environ 20% des femmes qui repartent dans un logement. 13% nécessitent une étape intermédiaire vers un autre hébergement d'urgence ou d'insertion



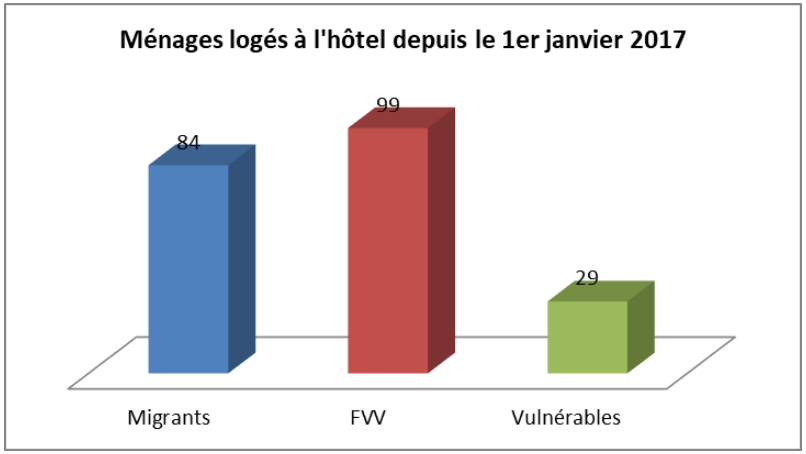
3. La solution hôtelière :

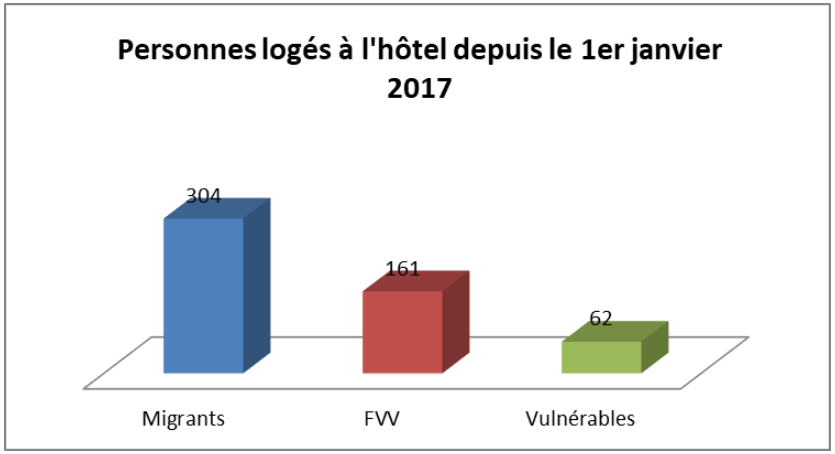
Le SIAO gère les nuitées hôtelières du budget 177 (droit commun). Les publics qui peuvent bénéficier de cet hébergement peuvent être orientés par le 115, et pour certains, sous réserve de l'accord de la DDCSPP et/ou par l'instance de régulation de la Préfecture.

Les femmes victimes de violences sont immédiatement orientées à l'hôtel. Le maintien de la solution hôtelière est conditionné par les démarches entreprises pour que le séjour ne se prolonge pas outre mesure.

Les chiffres à notre disposition nous indiquent :

Fréquentation de l'hôtel

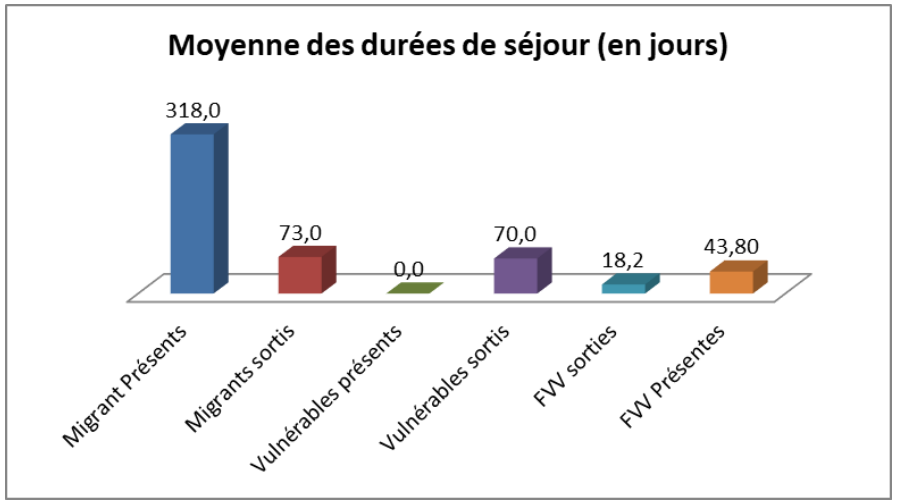


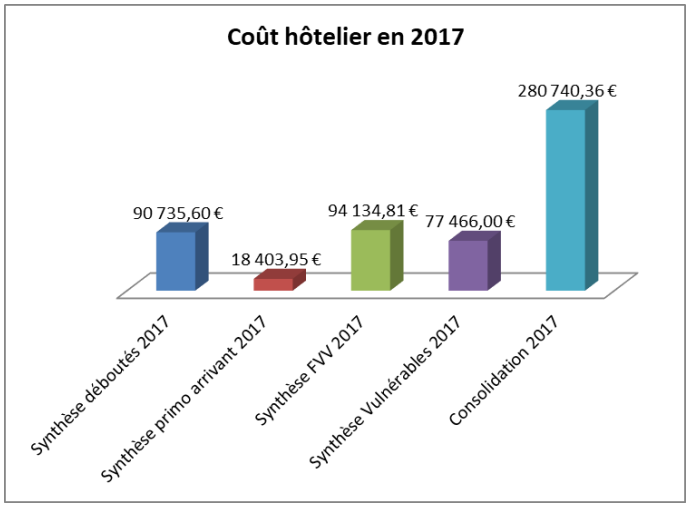


Le nombre d'enfants est de :

- 241 des 527 personnes hébergées depuis le 1er janvier (45.7%).
- 9 des 37 personnes logées à la date du 31/12/17 (24%).

Durées de séjour et coût hôtelier





Baisse de 111 000€ des dépenses hôtelières entre 2016 et 2017. Le coût hôtelier pour les publics déboutés baisse de 50%. Les autres montants évoluent plus sensiblement. Les publics déboutés sont plus régulièrement reconduits suite aux décisions préfectorales. Les publics primo-arrivants sont plus rapidement orientés du fait du travail effectué en instance de régulation. Il est à noter que les publics primo-arrivants n'émargeront plus sur le budget 177 à compter de janvier 2018.

Les durées de séjour à l'hôtel sont aussi globalement à la baisse du fait du travail des structures partenaires qui accélèrent le rythme des entrées et sorties.

4. Réunions HU Agora *(Hébergement d'Urgence)*

Cette réunion qui s'est mise en place avec l'objectif de coordonner les demandes et fluidifier le dispositif, montre tout son intérêt au fil des mois.

133 demandes « unique » étudiées dont 54 entrées sur le dispositif urgence de l'AGORA et 60 demandes annulées ou orientées/entrées sur un autre dispositif et notamment :

- 29 ne donnent plus de nouvelles ou disent trouver une autre solution ;
- 13 entrent en structure directement (CHRS, LHSS, FJT) ;
- 3 s'orientent sur une solution logement ;
- 6 retournent au domicile ou vont chez de la famille ou amis.

Concernant les 54 entrées en 2017 : 29 sont déjà sorties, amenant une moyenne de séjour pour ces ménages de 89 jours. Les destinations principales sont :

- 7 pour une structure d'insertion (CHRS, LTA) ;
- 7 partent pour un hébergement amical ou familial ;
- 4 accèdent au logement ;
- 6 sortent sans donner leur destination.

La liste d'attente tend à s'allonger pour atteindre 18 personnes en fin d'année 2017.
L'année 2018 viendra nous montrer l'amplification de la demande.

C. L'Evaluation

La troisième mission des SIAO définie par la loi ALUR est la suivante : « *Veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, et/ou médicale et/ou psychique des personnes ou familles sans domicile fixe, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire* ».

1. Présentation

Le SIAO se décompose en 4 outils dont celui de la première évaluation sociale (loi ALUR Art. 30).
Les intervenantes sociales du Service SIAO sont amenées à aller à la rencontre des personnes afin de réaliser une évaluation sociale de leur situation.

Le SIAO a signé une convention avec le CCAS de Montbéliard et le CCAS de Pontarlier afin qu'une évaluation sociale puisse être faite lorsqu'un ménage a fait appel au 115 ou qu'il a été orienté vers un dispositif d'hébergement d'urgence directement suite à l'évaluation.

L'évaluation permet de rencontrer, écouter, échanger et faire du lien avec les ménages et les différents partenaires. Lors de cette rencontre le SIAO fait tiers entre les différents intervenants sociaux qui accompagnent les ménages.

36 évaluations ont été réalisées suite aux commissions SIAO insertion.

Si l'on cumule les évaluations faites sur sollicitation d'un partenaire, hors commission, lors de l'entrée d'une femme victime de violence à l'hôtel notamment, ce sont 72 évaluations qui ont été faites en 2017.
L'activité du poste « évaluation » est régulièrement sollicitée, les partenaires saisissent et comprennent cette opportunité.

2. Première évaluation sociale dans le cadre du 115.

Exemple d'évaluation menée par l'équipe de SIAO :

Madame quitte Abidjan le 25 mai 2017 en avion pour Paris. L'objectif de son voyage était de connaître la France mais aussi de "rencontrer quelqu'un". Un collègue de travail à Abidjan avait une connaissance à Paris. C'est la femme de cette connaissance qui a hébergé temporairement Madame. Puis celle-ci part à Toulouse le 02/06/2017. Une amie habite là-bas avec son compagnon et leur fils.
A l'arrivée à Toulouse, Mme pensait repartir à Abidjan. Sa copine l'a inscrite sur un site de rencontre. Mme a rapidement échangé avec un homme. L'homme lui a dit de venir à Besançon pour le voir, lui ne pouvant pas venir à Toulouse. Il lui a payé le ticket de bus pour venir. Mme est arrivée un jeudi pour repartir le dimanche mais Monsieur lui a demandé de rester. Il lui propose alors le PACS puis le mariage en lui disant qu'ainsi elle pourra rester en France. Il lui a offert une bague pour manifester sa sincérité.
Repartie sur Toulouse, Mme a attendu M. qui est venu la chercher le 02/07/2017 avec l'ensemble de ses affaires. Pendant le premier mois, tout allait bien puis Mme a constaté qu'elle était enceinte, M. disant sa satisfaction. Mais ensuite, il a commencé à boire puis l'a mise dehors. C'est d'ailleurs lui qui a appelé la Police le 21/8/2017. La police a constaté le problème de couple et a informé Mme que si elle était brutalisée, elle pouvait les rappeler. Suite à cet évènement, ce fut insulte sur insulte. Mme ne pouvait plus sortir sans subir les reproches injustifiés de M.
Plus tard M. lui demande de partir. Après une forte dispute M. l'a poussée, jeté ses affaires et l'a sortie de la chambre commune, lui demandant de dormir dans la chambre d'amis. Lors d'une visite à l'hôpital, Mme a signalé les violences subies. L'assistante sociale de l'hôpital lui a suggéré de repartir à Toulouse mais ce n'était plus possible. Il lui a été indiqué d'aller voir Solidarité Femmes. Mme a eu un RDV pour le lendemain et, sans possibilité d'hébergement, a repassé une nuit au domicile de M.
Durant la nuit M. l'a forcée à avoir une relation sexuelle. Mme est retournée voir Solidarité Femmes et le 115 l'oriente à l'hôtel. Aujourd'hui M. sait que Mme est à Besançon mais ne sait pas où. Mme n'a pas récupéré toutes ses affaires et M. la menace de toutes les jeter. M. dit par ailleurs qu'il est prêt à reconnaitre l'enfant et le garder, sans le laisser à Mme.
Mme dit qu'elle ne peut pas retourner à Abidjan car elle n'y a plus de travail. Elle ne peut pas retourner à Toulouse, sa copine lui disant qu'elle ne peut plus l'héberger. Mme indique qu'elle veut vérifier l'attitude du père de l'enfant à la naissance. Mme dit que si elle reste en France, elle compte refaire une formation de mise à niveau. Mme dit qu'elle était aide-soignante en Clinique « au Pays ». Elle avait pris des renseignements dès son arrivée à Besançon dans une école de préparation au concours (CFB concours d'entrée IFAS). Le concours se déroule en décembre 2017 mais sans papiers, Mme ne pourra pas s'inscrire.
Madame est entrée en structure urgence pour femmes victimes de violences le 29 janvier 2018.

3. Le CCAS de Pontarlier : (Bilan 2017 de la mise en œuvre du dispositif d'urgence sociale de la ville de Pontarlier rédigé par le CCAS de Pontarlier)

La ville de Pontarlier dispose sur son territoire de différents dispositifs qui ont pour objectifs communs la prise en charge des personnes sans domicile. Ainsi, le service social du CCAS, l'ADDSEA et Travail et Vie travaillent toute l'année en collaboration étroite pour tenter d'apporter au public concerné les clés d'une insertion sociale durable.

Ce rapport a pour objet de présenter le dispositif d'urgence sociale pour l'année 2017 sur la commune de Pontarlier à travers 3 parties distinctes :

- Une analyse chiffrée du dispositif d'urgence sociale ;
- Une présentation de l'articulation entre l'urgence et l'insertion sociale ;
- Quelques pistes de réflexion au regard de notre expérience de terrain.

Analyse chiffrée du dispositif d'urgence sociale à Pontarlier :

- L'hébergement :

L'abri de nuit de Pontarlier dispose d'une capacité d'accueil de 6 places Hommes et 2 places Femmes ainsi que 3 places supplémentaires en période hivernale (1 place Homme et 1 place Femme à l'abri de nuit et 1 place au foyer APAT).

Evolution du nombre de personnes orientées par le 115 prises en charge à l'abri de nuit de Pontarlier :

Année	Nombre de personnes
2015	150
2016	172
2017	186

Source SIAO

Nous constatons une augmentation du nombre de personnes « unique » prises en charge par l'abri de nuit de Pontarlier au cours des 3 dernières années. Cela s'explique notamment par la régulation du 115 qui permet d'orienter les personnes à l'abri de nuit de Pontarlier, quelle que soit leur localisation sur le département.

Cette donnée statistique démontre également le « turn over » important au sein de la structure. La plupart des personnes sont de passage ou adhèrent à un accompagnement social qui leur permet de trouver une solution plus pérenne.

Evolution du nombre de personnes ayant sollicité une prise en charge à l'abri de nuit de Pontarlier via le 115 et qui n'ont pas pu être prises en charge :

Année	Nombre de personnes
(du 1er avril au 31 décer	67
2016	123
2017	133

Source SIAO

Nous pouvons constater que 133 personnes « unique » qui ont sollicité le 115 pour obtenir une place à l'abri de nuit de Pontarlier n'ont pas pu être orientées faute de place dans la structure.

Notons cependant que la régulation par le 115 permet souvent à ces personnes d'être orientées dans d'autres structures à Besançon ou Montbéliard. Le CCAS de Pontarlier via une convention avec Mobidoubs leur permet si elles le souhaitent de se rendre gratuitement au sein de ces établissements.

Localisation des personnes sollicitant une prise en charge à l'abri de nuit de Pontarlier :

Localisation	Nombre d'appel au 115	Pourcentage
Localisation à Pontarlier	444	84,00 %
Localisation à Besançon	56	10,00 %
Autres localisations (haut Doubs, Baume les Dames)	34	6,00 %

Source SIAO

La majorité des demandes pour un hébergement à l'abri de nuit de Pontarlier provient de personnes déjà présentes sur le territoire Pontissalien.

Bilan de l'hébergement d'urgence :

Situations	Nombre	Pourcentage
Nombre d'appels au 115 pour orientation Pontarlier	534	
Nombre de personnes concernées	329	100%
Nombre de personnes prises en charge à l'abri de nuit	186	57%
Nombre de personnes non proses en charge faute de place à l'abri de nuit	133	40%
Nombre de personnes non prises en charge car refus	10	3,00%

534 appels via le 115 ont concerné une demande de prise en charge à Pontarlier (soit 319 personnes différentes). Bien que la majorité des demandes trouve une réponse positive (57%), nous constatons cependant que 40 % d'entre elles ne peuvent pas être orientées faute de place. Cette situation concerne essentiellement les hommes pour qui les places sont plus souvent occupées.

L'hébergement au sein de la chambre d'urgence du CCAS :

Le CCAS loue une chambre d'urgence au foyer APAT qu'elle met gratuitement à disposition de personnes sans domicile qui occupent un emploi. En contrepartie, l'usager doit adhérer à un accompagnement social et entreprendre toutes les démarches nécessaires pour faire évoluer sa situation et trouver une autre solution locative rapidement. Ainsi, l'accueil doit être de courte durée (contrats effectués à la semaine). 6 personnes en ont bénéficié au cours de l'année 2017.

- La veille mobile :

Le CCAS de Pontarlier a fait le choix de disposer d'un service de veille mobile toute l'année grâce à la présence d'un agent social dont une des missions est d'assurer en journée une vigilance particulière auprès du public sans chez soi et des personnes très fragilisées en logement. Ainsi, il est quotidiennement en lien avec les partenaires (Travail et Vie, abri de nuit, service des urgences de l'hôpital) pour répondre aux besoins du public SDF et faire le lien avec les travailleurs sociaux chargés de l'accompagnement social.

Durant la période hivernale, le CCAS renforce son équipe afin de bénéficier d'une vigilance supplémentaire en soirée en raison des conditions climatiques et de la vulnérabilité du public SDF. Ainsi, 2 agents supplémentaires interviennent du lundi au vendredi de 17h30 à 21h00.

Evolution du nombre de personnes accompagnées par la veille mobile hivernale :

Année	Nombre
2016	83
2017	88

Source CCAS Pontarlier

L'accompagnement du public SDF par la veille mobile reste stable avec la prise en charge de 88 personnes en 2017. Il est intéressant de comparer ces données avec les 186 personnes qui ont fréquenté l'abri de nuit cette même année. Ainsi, 98 personnes n'ont pas nécessité d'accompagnement spécifique par la veille mobile. En revanche l'équipe a rencontré chacune d'elle lors de ses passages en soirée à l'abri de nuit.

Situation locative des personnes accompagnées par la veille mobile hivernale :

Le nombre de personne SDF accompagnées par la veille mobile reste stable avec 53 personnes en 2017.

Année	de logement ou d'héberg	Nombre	Pourcentage
2016	SDF	53	64,00 %
	En logement	30	36,00 %
2017	SDF	53	60,00 %
	En logement	35	40,00 %

Source CCAS Pontarlier

Au fil des années l'équipe s'est adaptée aux besoins du service social en devenant un soutien indispensable aux travailleurs sociaux dans l'accompagnement d'un public qui bénéficie d'un logement mais qui nécessite une vigilance particulière étant donné la complexité et la vulnérabilité des situations. Ainsi, 35 personnes en logement ont bénéficié de cet accompagnement en 2017.

Tranche d'âge des personnes accompagnées par la veille mobile hivernale en 2017 :

Tranche d'âge	Nombre	Pourcentage
+ de 61 ans	32	36,00 %
De 51 à 60 ans	21	24,00 %
De 41 à 50 ans	14	16,00 %
De 31 à 40 ans	9	10,00 %
De 21 à 29 ans	11	13,00 %
De 18 à 20 ans	1	1,00 %

Source CCAS Pontarlier

La majorité des personnes accompagnées par la veille mobile ont plus de 61 ans en raison de l'intervention de l'équipe auprès de personnes âgées en logement pour un accompagnement complémentaire en soirée.

En revanche, les personnes SDF accompagnées ont majoritairement entre 30 et 50 ans.

Sexe des personnes accompagnées par la veille mobile hivernale en 2017 :

Sexe	Personnes en logement	Personnes SDF	Total	Pourcentage
Féminin	23	6	29	33,00 %
Masculin	30	29	59	67,00 %
Total	53	35	88	100,00 %

Source CCAS Pontarlier

La majorité des personnes accompagnées par la veille mobile sont des hommes. Nous constatons effectivement que les places hommes au sein de l'abri de nuit sont davantage occupées que les places Femmes.

Situation familiale des personnes accompagnées par la veille mobile hivernale :

La grande majorité des personnes accompagnées par la veille mobile vivent seules (célibataires ou séparés). Le fait d'être seul peut être un facteur aggravant des difficultés sociales tant au niveau financier que par la pauvreté des liens sociaux.

	Personnes en logement	Personnes SDF	Total	Pourcentage
Célibataire	23	24	47	54,00 %
Divorcé(e)/Séparé(e)	18	7	25	28,00 %
Marié(e)	3	1	4	5,00 %
Veuf (veuve)	9	0	9	10,00 %
En couple	0	3	3	3,00 %
Total	53	35	88	100,00 %

Source CCAS Pontarlier

Articulation entre urgence et insertion sociale :

- La veille mobile comme partie intégrante de l'accompagnement social :

Le service social du CCAS accompagne un public parfois très désocialisé et vulnérable qui demande un travail de proximité sur la durée pour tenter de faire évoluer les situations.

Seul, le travailleur social parvient difficilement à assurer un tel accompagnement au vu de la complexité et du nombre de situations qu'il doit gérer.

C'est pourquoi, la présence d'une veille mobile toute l'année permet de garantir un travail de qualité au service de ce public. L'équipe est mobilisée à la demande du travailleur social ou des partenaires extérieurs pour accompagner l'usager à effectuer une démarche particulière de manière ponctuelle (accompagnement pour se rendre à un RDV médical, pour effectuer une démarche administrative…). Elle peut également intervenir en cas de non sollicitation d'une personne identifiée comme vulnérable en se donnant la possibilité « d'aller vers » et d'assurer une véritable veille sociale.

Ce mode d'accompagnement complémentaire à l'intervention des travailleurs sociaux apporte pleine satisfaction et démontre tout son intérêt au service du public le plus vulnérable quelle que soit sa situation locative.

- Le travail en partenariat :

L'accompagnement du public SDF implique un travail partenarial important tant les champs d'interventions sont diversifiés : santé, administratif, budget, logement, emploi...

Le service social travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires (SIAO, ADDSEA, Travail et vie, Centre Hospitalier de Haute Comté, IREPS, CMS, organismes tutélaires…) afin de lever les freins pour une insertion sociale durable.

Dans ce cadre, une réunion partenariale mensuelle est organisée au CCAS, elle permet de coordonner les interventions de chacun et ainsi optimiser l'articulation entre les différents intervenants.

- La sollicitation du SIAO pour faciliter l'accès à un hébergement.

Trouver un logement lorsqu'une personne est sans domicile revêt de nombreuses difficultés tant les problématiques sont importantes. Le SIAO est un partenaire majeur pour l'accès à un hébergement et ainsi favoriser une sortie de l'abri de nuit ou éviter à une personne d'être sans domicile et solliciter une place au sein de l'abri de nuit.

Evolution du nombre de dossiers SIAO concernant des personnes domiciliées à Pontarlier :

Année	Nombre
2016	65
2017	90

Source SIAO

Evolution du nombre de dossiers SIAO effectués par les travailleurs sociaux du CCAS de Pontarlier :

Année	Nombre
2016	27
2017	40

Source SIAO

En 2017, 90 personnes domiciliées à Pontarlier ont sollicité un hébergement dont 40 étaient accompagnées par le CCAS de Pontarlier.

Pistes de réflexion :

- Favoriser l'accompagnement du public très désocialisé et favoriser le « turn over » dans les dispositifs d'urgence :

L'abri de nuit est un dispositif d'urgence qui doit permettre à des personnes sans logement de trouver une solution d'hébergement provisoire, dans l'attente d'une solution plus pérenne.

Nous constatons cependant que plusieurs personnes fréquentent l'abri de nuit toute l'année sans réelle perspective d'évolution de leur situation tant les difficultés sont prégnantes. En revanche, certaines personnes de « passage » ne disposent d'aucune place notamment sur des places hommes, hors période hivernale (Places supplémentaires sur la période hivernale qui favorisent l'accès à l'abri de nuit).

De plus, les orientations dans des structures d'insertion pour sortir de l'abri de nuit sont parfois freinées par le manque de place lui-même engendré par le peu de logements disponibles sur Pontarlier. Ce phénomène « en cascade » a tendance à engorger les dispositifs d'insertion et d'urgence.

La ville de Pontarlier, en collaboration avec l'ADDSEA souhaite la mise en place d'une pension de famille permettant de répondre aux besoins particuliers de ces personnes en grande exclusion, fortement désocialisées et isolées, souvent issues d'un parcours dans la rue. Une réflexion est en cours dans ce sens.

- Favoriser l'accompagnement du public souffrant de troubles psychiques :

Le service social du CCAS de Pontarlier accompagne fréquemment des personnes souffrant de troubles psychiques mais qui ne souhaitent pas engager une démarche de soin.

Comment aborder la notion de soin avec une personne qui se trouve dans le déni de sa pathologie ? Comment lui faire prendre conscience de la nécessité d'engager un parcours de soin ? Comment construire un projet avec des personnes souffrant de graves pathologies psychiatriques non prises en charge ? Autant de questions auxquelles l'équipe est régulièrement confrontée.

Nous nous interrogeons sur la pertinence sur le territoire Pontissalien d'une équipe mobile en psychiatrie qui pourrait permettre de mieux répondre aux besoins concernant la prise en charge des problématiques de santé mentale des personnes en situation de précarité et d'exclusion et de favoriser l'accès aux soins. Il pourrait ainsi s'agir d'aller au-devant des publics afin de favoriser l'identification des pathologies et leur prise en charge.

Une réflexion est également en cours autour de la mise en place d'une instance partenariale en présence des services de psychiatrie afin de :

- Favoriser les échanges autour de situations complexes qui posent des difficultés aux professionnels de la santé mentale et/ou du social.
- Permettre aux acteurs du sanitaire et du social de se connaître et d'échanger sur leurs pratiques.

- Diversifier les offres d'urgence sociale sur le territoire du Haut Doubs :

Les dispositifs présents sur le territoire Pontissalien sont parmi les seules réponses dans le Haut-Doubs en termes de dispositifs d'urgence (1 chambre d'urgence à Morteau/ 1 chambre d'urgence à Valdahon). Nous constatons une concentration des situations sur le bassin Pontissalien ce qui n'est pas sans difficultés à plusieurs points de vue (évolution des situations difficiles car parc locatif et d'hébergement souvent saturé, rupture avec le cadre habituel de vie des personnes…).

Nous nous interrogeons sur la pertinence de diversifier les offres concernant l'urgence sociale sur l'ensemble du territoire du Haut Doubs afin d'optimiser les réponses apportées à ce public.

- Evolution de l'accueil de jour « Travail et vie » :

L'accueil de jour est un partenaire indispensable au CCAS. Véritable lieu de vie, il permet à un public particulièrement vulnérable et isolé de bénéficier de repas chaud et d'un lieu chaleureux pour « passer du temps ».

La structure propose 2 types de services distincts :

-Un service centré sur la restauration : Repas pour un public SDF et en logement le midi.

-Un service centré sur « l'occupationnel » : Accueil inconditionnel avec mise à disposition d'un ordinateur, de collations, d'une TV, de jeux …

Les différentes rencontres partenariales ces derniers mois relatent les difficultés de l'association pour continuer de fonctionner dans les conditions actuelles : diminution des subventions de l'Etat en raison d'une politique nationale axée sur le « logement d'abord », diminution du personnel pour ouvrir sur les mêmes amplitudes horaires, impossibilité financière de recruter du personnel qualifié malgré les problématiques du public, cuisine inadaptée aux normes d'hygiène…

Face à ces constats nous nous interrogeons sur la possibilité d'engager une réflexion globale concernant la prise en charge du public SDF et isolé à Pontarlier.

Le projet de création d'une pension de famille qui serait gérée par l'ADDSEA étant directement à destination de ce public, il semble important de ne pas cloisonner la réflexion.

L'association Travail et vie pourrait maintenir la prise en charge de la **mission « occupationnel »** devenant un véritable lieu ressource à Pontarlier pour un public isolé qui pourrait passer du temps durant la journée auprès de bénévoles chargés de l'animation. Les travailleurs sociaux pourraient également prendre appui sur ce lieu de vie pour mener des actions collectives ou orienter de nombreuses personnes qui se sentent particulièrement seules et qui rencontrent de grandes difficultés pour s'engager dans une démarche d'adhésion à une association ou à une maison de quartier.

Conclusion

Pontarlier dispose d'un réseau partenarial solide pour gérer les situations complexes des personnes SDF. Ce fonctionnement est indispensable aussi bien pour les usagers eux-mêmes que pour favoriser le « vivre ensemble » au sein de la ville de Pontarlier.

Une réflexion continue pour adapter nos fonctionnements respectifs permet de maintenir un accompagnement de qualité dans l'intérêt de tous.

4. **Le CCAS de Montbéliard :** Bilan concernant l'activité 115-premiére évaluation sociale pour l'année 2017 sur le bassin de Montbéliard rédigé par le CCAS de Montbéliard.

Angelo SERRA, travailleur social, centre d'hébergement Montbéliard

Les évaluations sociales concernent toutes les personnes qui sollicitent un hébergement sur les différents dispositifs d'hébergements d'urgence de la ville de Montbéliard. Elles sont effectuées dans le cadre d'un entretien « physique ». Les usagers qui sollicitent un hébergement par voie téléphonique sont invités à se rendre au centre d'hébergement pour un entretien physique lorsque c'est possible.

Le bassin de Montbéliard dispose d'un dispositif d'hébergement d'urgence pérenne mixte (ouverture toute l'année 24h/24h) qui comprend 13 places (10 places en chambres simples ou doubles pour les personnes isolées, couples, femmes ou hommes avec enfant(s)) et une chambre famille de trois places.

En période hivernale, (du 01.01.2017 au 31.03.2017 et du 01.11.2017 au 31.12.2017), nous disposons, en plus du dispositif d'hébergement d'urgence pérenne, d'un abri de nuit mixte de 11 places avec accueil inconditionnel (ouverture tous les jours de la période hivernale de 19h à 8h00)

Du 01.01.2017 au 31.03.2017, l'association ARIAL a mis à notre disposition deux chambres (hommes) et six chambres (2 femmes et quatre hommes) pour la période du 01.11.2017 au 31.12.2017 sur le secteur de Sochaux.

Ces chambres ont été mobilisées rapidement par des personnes disposant de ressources financières (nécessaire pour permettre une alimentation au quotidien) et après évaluation des travailleurs sociaux du centre d'hébergement. La plupart du temps, ces personnes sont passées au préalable sur le dispositif HU pérenne où sur l'abri de nuit.

Nous avons également la possibilité d'orienter des personnes directement en CHRS collectif ou diffus (sans passage en commission SIAO au préalable) dans le cadre du protocole femmes victimes de violences (avec l'accord du SIAO en amont).

Cependant cette orientation n'est pas envisageable pour les personnes bénéficiaires d'un visa étranger ou plus largement lorsque leurs situations administratives restent « précaires ».

Une permanence d'accueil est organisée tous les jours de la semaine au centre d'hébergement de Montbéliard (24 rue de roses 25200 Montbéliard) de 9h00 à 18h00.

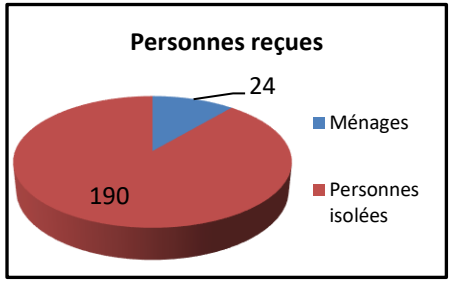
Cependant certaines admissions peuvent être effectuées en dehors de ces créneaux horaires lorsque la demande présente un caractère urgent (les admissions peuvent se faire 24h/24h). Dans ce cas, l'évaluation est effectuée juste après l'admission.

Chaque personne hébergée sur les des dispositifs d'hébergement d'urgence de Montbéliard bénéficie systématiquement d'une évaluation sociale lors de sa première admission. Les personnes pour lesquelles nous émettons un refus (manque de place, place non adaptées…) sont également comptabilisées lorsqu'il s'agit d'une première évaluation.

Le décompte des évaluations est effectué à l'aide d'un tableau Excel dans lequel nous répertorions les évaluations effectuées instantanément.

Commentaires des données chiffrées :

- *Nombre de personnes reçues :*



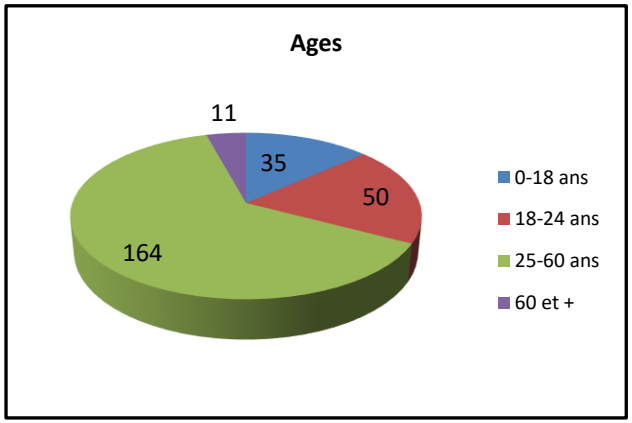
Le nombre de personnes reçues, au cours de l'année 2017, dans le cadre d'une première évaluation sociale est de **260** (soit 214 ménages).

Ces 214 ménages sont composés de 190 personnes isolées (55 femmes et 145 hommes) et 24 autres ménages composés de 70 personnes. Ces 24 ménages se décomposent en 11 couples (4 avec enfants et 7 sans enfant) et 13 femmes isolées avec enfants.

Ces chiffres sont en baisse par rapport à l'année précédente (301 personnes reçues soit 253 ménages en 2016).

132 personnes ont été reçues en période hivernale et 128 en période estivale (du 01.04.2017 au 31.10.2017).

- *Ages :*



Nous avons recensé 35 demandes concernant des enfants mineurs au cours de l'année 2017.

Il s'agit, exclusivement, d'enfants accompagnés de leur(s) parent(s) (sous leur autorité) dans la mesure où nous ne sommes pas habilités à accueillir des mineurs isolés.

50 jeunes de 18 à 24 ans ont bénéficié d'une première évaluation sociale dans le cadre d'une demande d'hébergement en urgence au cours de l'année 2017.

Cette catégorie d'âge est « prioritaire » sur les dispositifs d'hébergements d'urgence du fait que ces jeunes n'ont pas de ressource financière sauf dans le cadre d'une activité professionnelle.

Ils sont, pour la plupart, sortants d'institutions ASE et/ou en rupture de liens familiaux.

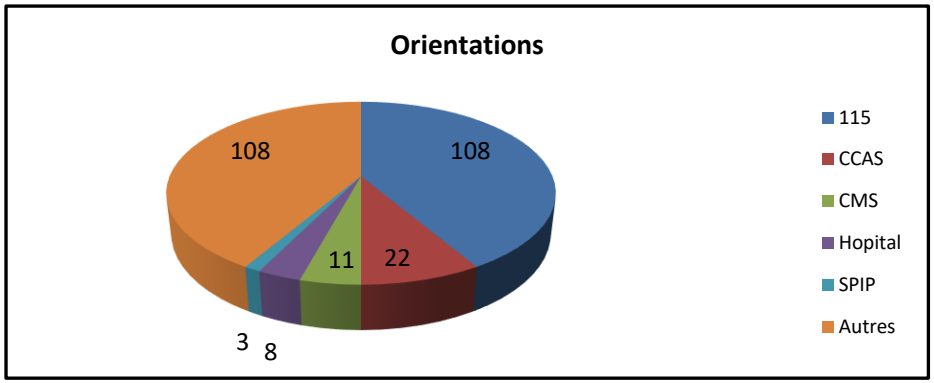
Ils sont fréquemment orientés sur le dispositif d'hébergement d'urgence pérenne dans l'attente d'une présentation en commission SIAO (pour ceux qui souhaitent s'inscrire dans un parcours d'insertion) ou dans l'attente qu'une place se libère en CHRS (liste d'attente CHRS).

La mise en place de la garantie jeune, pour cette tranche d'âge, ne permet pas un accès direct en logement notamment sur le parc public du fait que le FSL ne souhaite pas se positionner dans ce cadre.

Les demandes effectuées par la tranche d'âge 25 à 60 ans (164 demandes) sont les plus représentées. Les usagers de cette tranche d'âge s'orientent plus facilement vers le logement où résidence sociale dans la mesure où ils peuvent faire valoir des droits au RSA ou d'autres prestations sociales.

Les demandes concernant la tranche d'âge 60 ans et plus sont de plus en plus nombreuses (11 pour l'année 2017). Leurs possibilités d'orientations sont restreintes dans la mesure où ils n'ont plus accès aux dispositifs d'insertion (sauf à titre dérogatoire).

- *Orientations :*



Les personnes reçues au centre d'hébergement de Montbéliard pour une première évaluation sociale sont orientées soit par le 115, soit par les « services sociaux » de l'Aire Urbaine, soit dans le cadre d'une démarche personnelle.

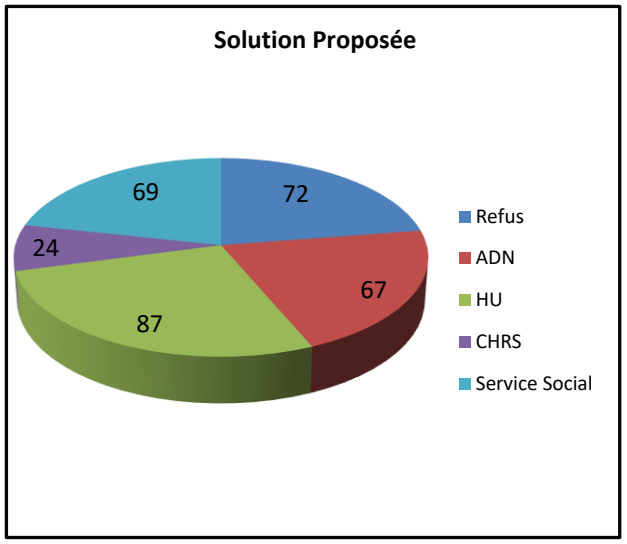
108 personnes ont été orientées dans nos services par l'intermédiaire du 115. Lorsque les différents services sociaux nous sollicitent « en direct » pour une demande d'admission en urgence, nous les redirigeons systématiquement vers le 115.

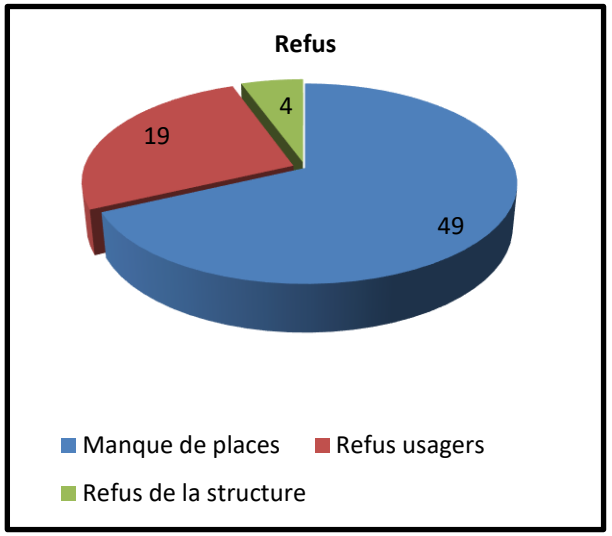
44 personnes ont été orientées par les institutions publiques (22 par les CCAS ; 11 par les CMS ; 8 par les hôpitaux et 3 par le SPIP).
Dans ce cas, les usagers concernés sont orientés directement à la permanence d'accueil du centre d'hébergement sans contact préalable avec le 115 (le 115 est prévenu par nos services après l'évaluation sociale).

108 demandes ont été formulées par une autre voie que les institutions publiques. Il s'agit essentiellement de demandes effectuées par les usagers eux-mêmes, pour certains déjà connus de nos services, qui préfèrent nous solliciter en direct.

Notons également que beaucoup de demandes sont effectuées en direct dans nos services dans la mesure où nous sommes la seule structure sur le pays de Montbéliard à traiter l'hébergement d'urgence.

- *Solution proposée* :





Nous avons été contraints d'émettre 72 refus au cours de l'année 2017 (52 en période estivale et 20 en période hivernale).

Sur les 72 refus, 19 usagers ont refusé eux-mêmes la solution proposée et 49 autres refus ont été émis faute de places sur les différents dispositifs d'hébergement.

4 autres personnes ont été refusées par la structure (2 pour comportement inadapté à la vie collective lors de précédents séjours et 2 autres du fait de la présence d'un animal de compagnie).

Les refus sont plus importants en période estivale dans la mesure où nous disposons de moins de places sur cette période (fermeture abri de nuit et « places hiver ARIAL »).

Ces refus peuvent s'expliquer par le fait que, 3 places sur 13 en HU pérenne, sont occupées par une famille (chambre famille) depuis le 05.07.2017 dont la situation administrative ne permet pas d'envisager une autre orientation pour l'instant.

L'impossibilité d'orienter, depuis cette année, les femmes victimes de violences avec un statut administratif « précaire » (visa étranger court…) sur le CHRS peut également expliquer le nombre élevé de refus.

En effet, ces personnes sont, de fait, admises sur le dispositif d'hébergement d'urgence pour une longue durée dans la mesure où aucune autre possibilité d'orientation n'est envisageable.

Notons également une « forte affluence » de familles migrantes sur l'abri de nuit ayant engendré plusieurs refus sur ce dispositif notamment en début de période hivernale (du 01.01.2017 au 31.03.2017).

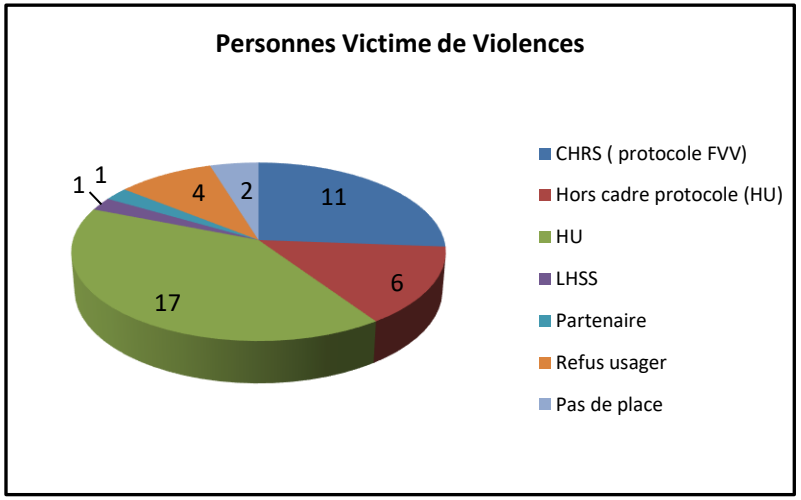
24 personnes (soit 11 ménages) ont été orientées au CHRS dans le cadre du protocole « femmes victimes de violences » avec l'accord du SIAO au préalable.

La solution d'orientation vers un service social est difficile à quantifier dans la mesure où une personne bénéficiant déjà d'une solution d'hébergement d'urgence peut également être orientée vers un service social lorsqu'un « accompagnement secteur » est nécessaire.

De même qu'un refus d'hébergement peut être prononcé avec, en parallèle, une orientation en service social.

Ainsi, sur 72 refus d'hébergement, 45 personnes ont été orientées vers un service social. 24 autres personnes admises sur le dispositif d'hébergement d'urgence ont également été orientées vers un service social, à leurs demandes, pour pouvoir bénéficier d'un « accompagnement secteur ».

- *Personnes victimes de violences :*



Nous avons enregistré 42 évaluations pour des personnes victimes de violences au cours de l'année 2017 (40 femmes et 2 hommes).

11 ménages (soit 24 personnes) ont pu bénéficier d'un accueil immédiat en CHRS dans la cadre du protocole FVV (4 femmes avec enfant(s) soit 15 personnes sur les logements diffus, 7 femmes avec ou sans enfant sur le CHRS collectif).

6 ménages (soit 8 personnes) ont été orientés sur le dispositif d'hébergement d'urgence pérenne faute d'avoir pu accéder au CHRS au regard de leurs statuts administratifs précaires.

17 autres personnes victimes de violences ont été admises sur le dispositif HU faute de place disponible sur le CHRS où parce qu'elles ne souhaitaient pas y accéder (refus accompagnement).

Une personne a été orientée immédiatement dans un logement d'urgence auprès d'un partenaire (SEP) dans la mesure où elle ne souhaitait pas vivre sur un collectif.

4 personnes ont refusé l'orientation proposée.
Une personne a été admise sur le dispositif LHSS.
2 personnes n'ont pu obtenir de solution d'hébergement faute de place disponible sur les différents dispositifs.

L'orientation CHRS pour les femmes victimes de violences semble la plus appropriée dans la mesure où un travail d'accompagnement social conséquent est nécessaire dès leur arrivée notamment pour l'ouverture des droits.

L'absence d'accompagnement social sur le dispositif d'hébergement d'urgence pérenne nécessite que ces personnes soient orientées vers « le secteur » concerné (CCAS ou CMS) ce qui peut devenir « un frein » pour des personnes fragilisées souvent confrontées également à la barrière de la langue.

- *Situation administrative :*

Les ressortissants européens (hors France), les sans-papiers (aucune demande d'autorisation de séjour en France effectuée), les primo-arrivants, les demandeurs et déboutés sont hébergés sur le dispositif hivernal (abri de nuit), mis à part les femmes victimes de violences conjugales pour lesquelles un simple accueil de nuit ne semble pas adapté. Dans ce cas, les personnes sont orientées vers le dispositif d'hébergement d'urgence pérenne en lien avec le 115.

9 places sur 11 ont été occupées par deux familles en situation de demande d'asile sur la période du 01.01.2017 au 31.03.2017 (nous avons été contraints d'émettre plusieurs refus sur ce dispositif sur cette période faute de places disponibles).

Depuis décembre 2017, deux autres familles occupent 9 places sur 11 sur l'abri de nuit.

2 femmes victimes de violences occupent le dispositif HU pérenne faute d'avoir pu accéder au CHRS au vu de leurs statuts administratifs (visa). 3 autres personnes (une mère et ses deux enfants) sont également hébergées sur ce même dispositif pour la même raison depuis juillet 2017.

Une femme victime de violence, sans papier au moment de l'évaluation sociale, est hébergée sur le dispositif LHSS.

Toutes les personnes, hébergées sur les différents dispositifs, en situation administrative « précaires » sont présentées, avec leurs accords, en instance de régulation (préfecture de Besançon.

D. L'Insertion

1. Les réunions

Depuis le 1er janvier 2017 :

- **26 commissions ont eu lieu à Besançon avec une moyenne de 12 partenaires présents ;**
- **26 commissions ont eu lieu à Montbéliard avec une moyenne de 10 partenaires présents ;**
- **17 commissions ont eu lieu sur le Haut Doubs avec une moyenne de 8 partenaires.**

L'équipe SIAO participe aux réunions permettant de mettre en commun les informations relatives aux parcours des ménages. Cela favorise la coordination des divers acteurs accompagnant le public :

- Commission Habitat spécifique de la Ville de Besançon ;
- L'atelier de santé mentale : Le SIAO est membre permanent de cette commission. Une complémentarité pertinente entre le sanitaire et le social qui prend aujourd'hui pleinement son sens avec l'arrivée de « un chez soi d'abord ».
- Instance de régulation à la Préfecture : Le SIAO y participe désormais chaque semaine au titre du 115, de la gestion des nuitées hôtelières sur le BOP177;
- Commission Droit au logement opposable (DALO) : Le secrétariat de la commission envoie systématiquement un mail à l'équipe SIAO dès lors qu'un nouveau dossier DALO leur est déposé. Le SIAO reçoit les comptes rendus des décisions de la commission. Par ailleurs, le SIAO reçoit les avis d'accord d'expulsion de la DDCSPP;
- Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives (CCAPEX) : Le SIAO reçoit par mail l'ordre du jour et les relevés de décisions des commissions CCAPEX de Besançon et Montbéliard ;
- Commissions Logements Conventionnés Très Sociaux (LCTS) : Le SIAO reçoit par mail l'ordre du jour et le relevé des décisions. Il transmet les informations à sa disposition, lorsque la situation le demande. Par ailleurs, le SIAO reçoit les offres de logements LCTS qu'il transmet à tous les partenaires du SIAO ;

- Commission d'attribution des logements Habitat 25 (CAL) : Chaque lundi après-midi, le SIAO, via son chef de service, participe aux CAL. L'avis du SIAO est consultatif.

- Comité Régional de l'hébergement et du Logement (CRHH), Commission Hébergement et accès au logement (CHAL), Commission observation : le SIAO est membre titulaire de la commission plénière et du bureau du CRHH. A ce titre, il est aussi membre des deux autres commissions, émanations du CRHH. Les réunions à Dijon sont régulières et plus fréquentes en cette fin d'année 2017.

2. Liens avec le GCS 25

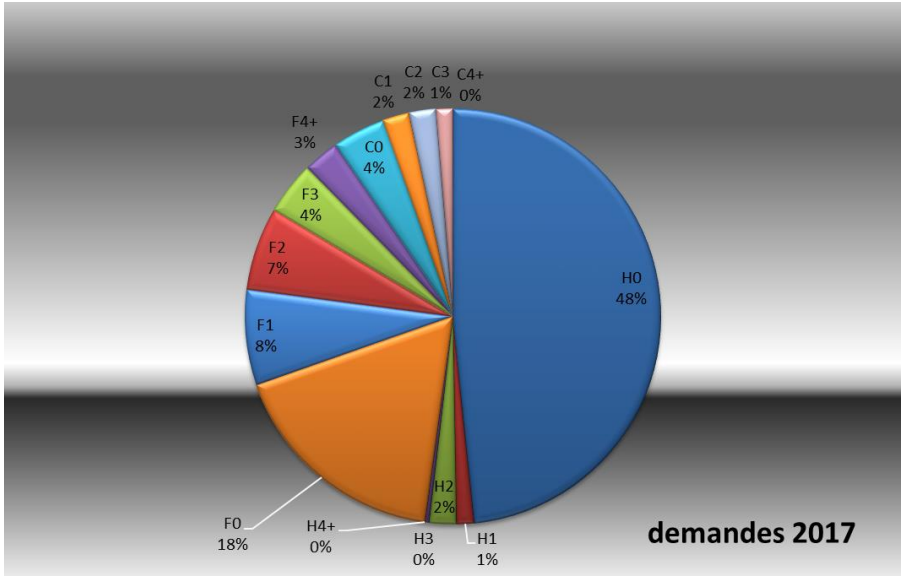
L'équipe du SIAO reste en lien régulier avec l'administrateur du GCS25. Le chef de service du SIAO est invité permanent du bureau du GCS25. Il rend compte régulièrement de l'activité du service.

- Restitution des bilans d'activité : Le SIAO présente le bilan de son activité lors de l'assemblée générale du GCS25 et lors de celle de l'ADDSEA. L'ensemble des membres du GCS25 est informé du fonctionnement, de l'évolution et du devenir du SIAO.

- Groupes de travail : Le SIAO a participé aux groupes de travail du GCS25.

3. L'observatoire

En 2017, 908 demandes ont été traitées par le SIAO (1 160 personnes dont 211 enfants).



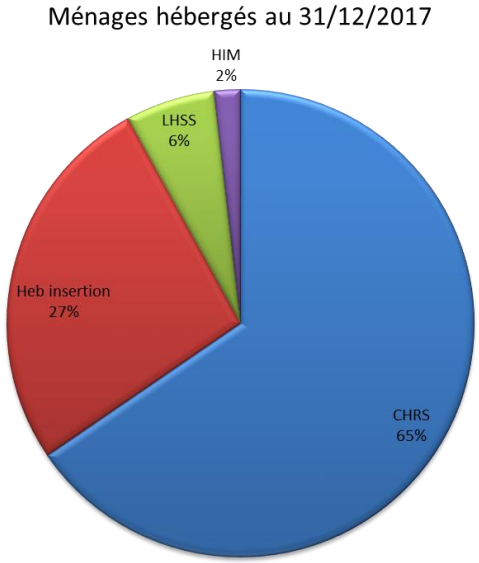
- L'évaluation de l'activité des structures :

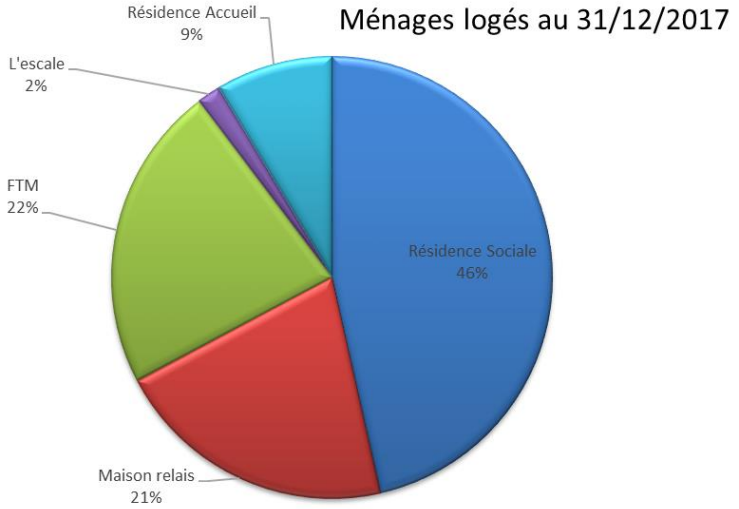
Eléments chiffrés

- 44 ménages présents depuis plus de 12 mois en CHRS = 24.3% du total des personnes hébergées en CHRS au 31 décembre 2017. Ce chiffre se maintient par rapport à 2016 ;
- 23 ménages présents depuis plus de 12 mois en logement temporaire = 31.5% dont 5 ménages « DAHO ». 9 ménages « DAHO » hébergés en logement temporaire au 31 décembre 2017. Ces chiffres ont doublé par rapport à 2016.

Le taux moyen de rotation dans les CHRS en 2017 est de 95%.

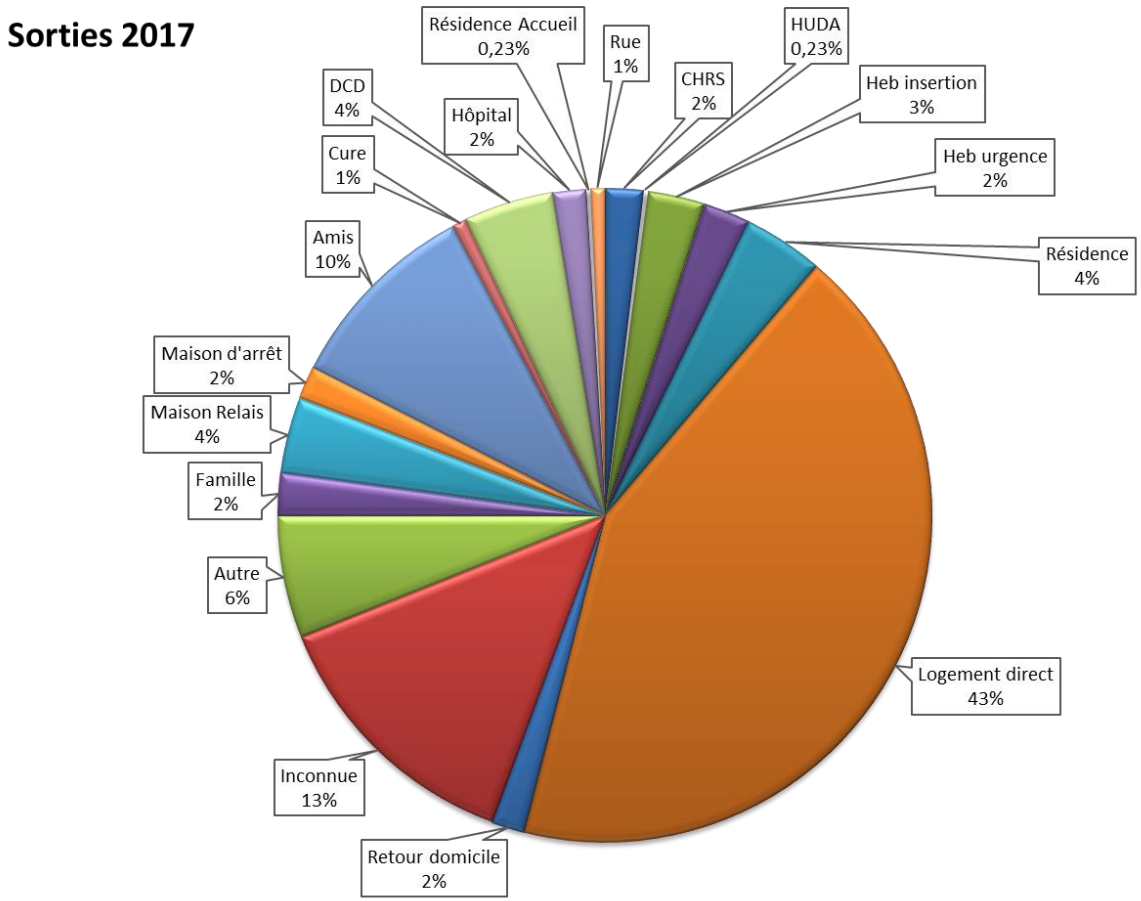
Le 31 décembre 2017, la photographie montre que 685 ménages sont hébergés ou logés (815 personnes dont 115 enfants).
21 ménages sont hébergés au titre du DAHO.





181 ménages en CHRS
73 ménages en Logement Temporaire Accompagné
17 ménages en LHSS

190 ménages en Résidence Sociale
120 ménages en Maison Relais et Résidence Accueil
92 ménages en Foyer Adoma

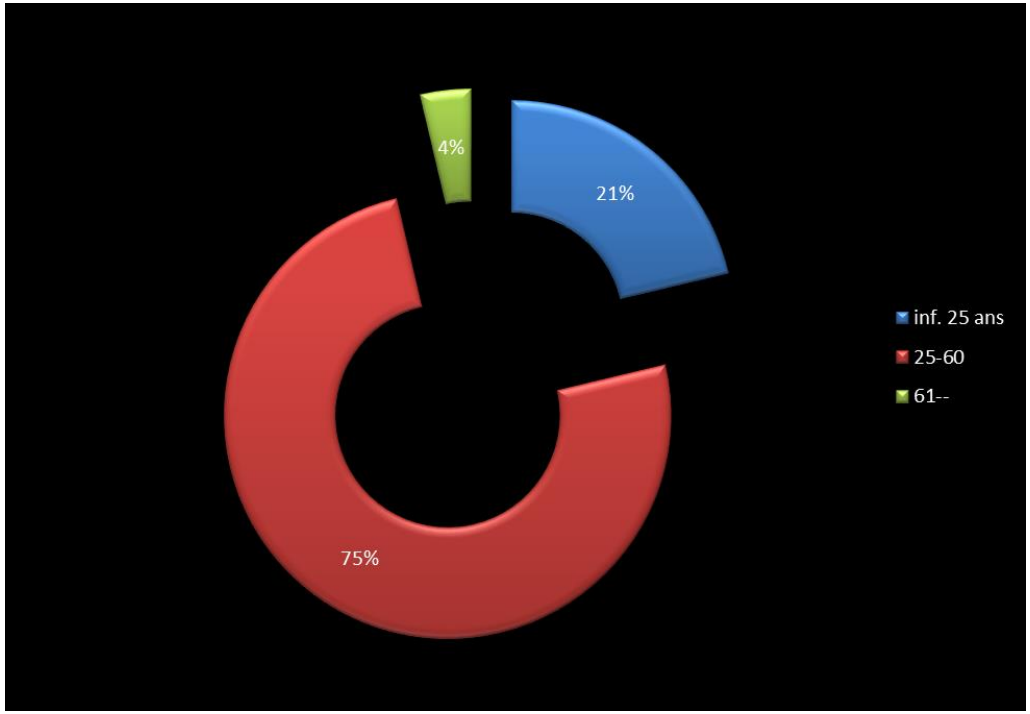


Toutes structures confondues, 428 ménages sont sortis (573 personnes dont 126 enfants), dont 183 en logement direct, soit 43%.
Ce pourcentage est en augmentation par rapport à 2016.
75 ménages sont sortis de CHRS pour le logement, soit 41%.
La sortie vers « inconnue » : Cet item reste au niveau de 2016.

- Le public « jeune »

Le public de 18 à 24 ans est constitué de 184 ménages, 221 adultes et de 21 enfants.

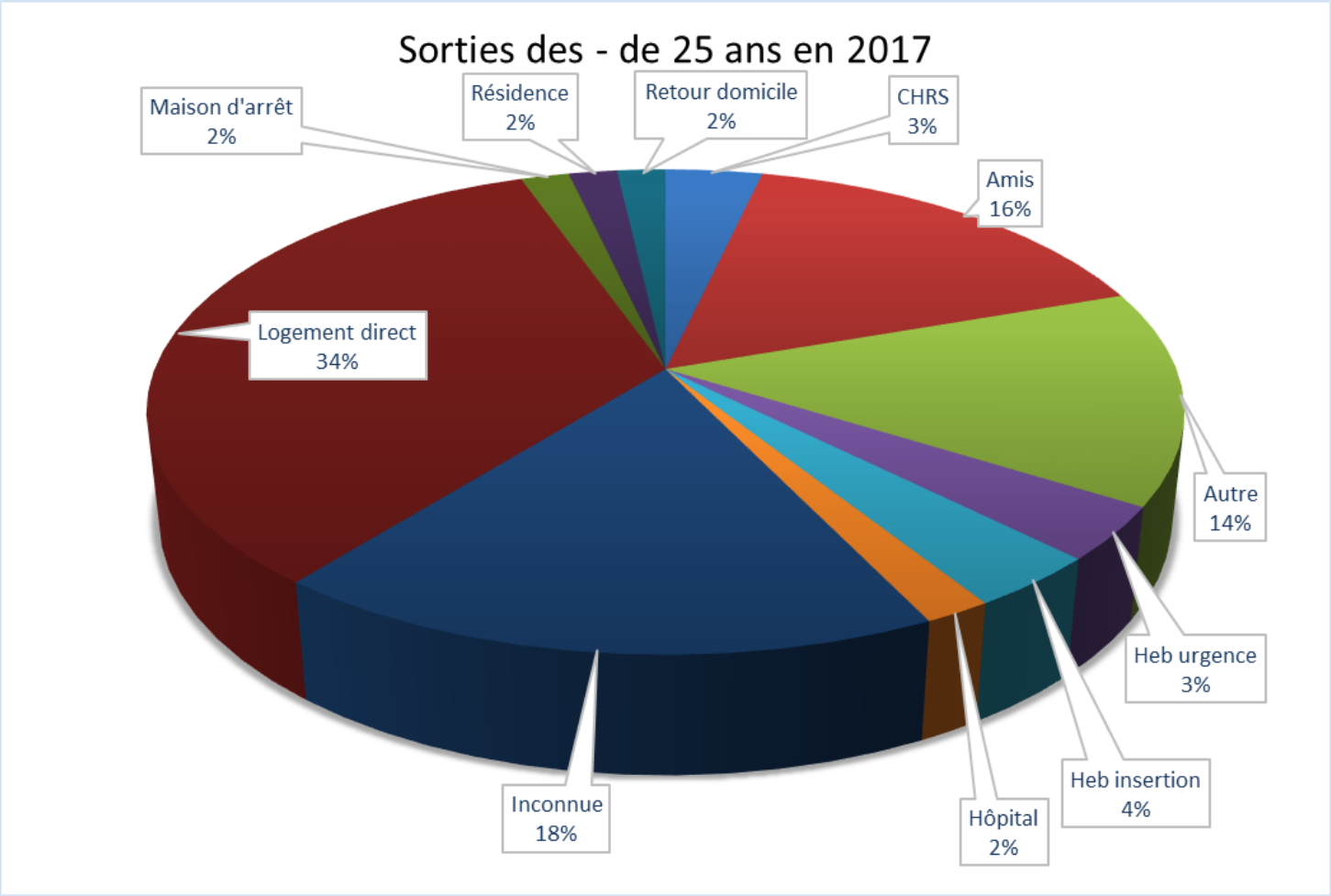
Le public de moins de 25 ans en demande d'hébergement constitue 21% de la demande d'insertion. Il est augmentation par rapport à 2015 (18%).
Le pourcentage des + de 60 ans augmente de 1%.



51.6% des jeunes de moins de 25 ans sont sans ressources, soit une augmentation de 7% par rapport à 2016

53.8% sont orientés en CHRS, chiffre en augmentation

Destination pour les 60 ménages de moins de 25 ans à leur sortie :



37% des sorties vers le logement direct proviennent de CHRS. Les sorties chez des amis constituent la deuxième plus importante destination.

La sortie « Autre » mentionne les exclusions de structures, ce pourcentage représente 8 ménages dont 7 en sortie de CHRS.

La sortie vers « inconnue » représente 10 ménages dont 3 en sortie de CHRS.

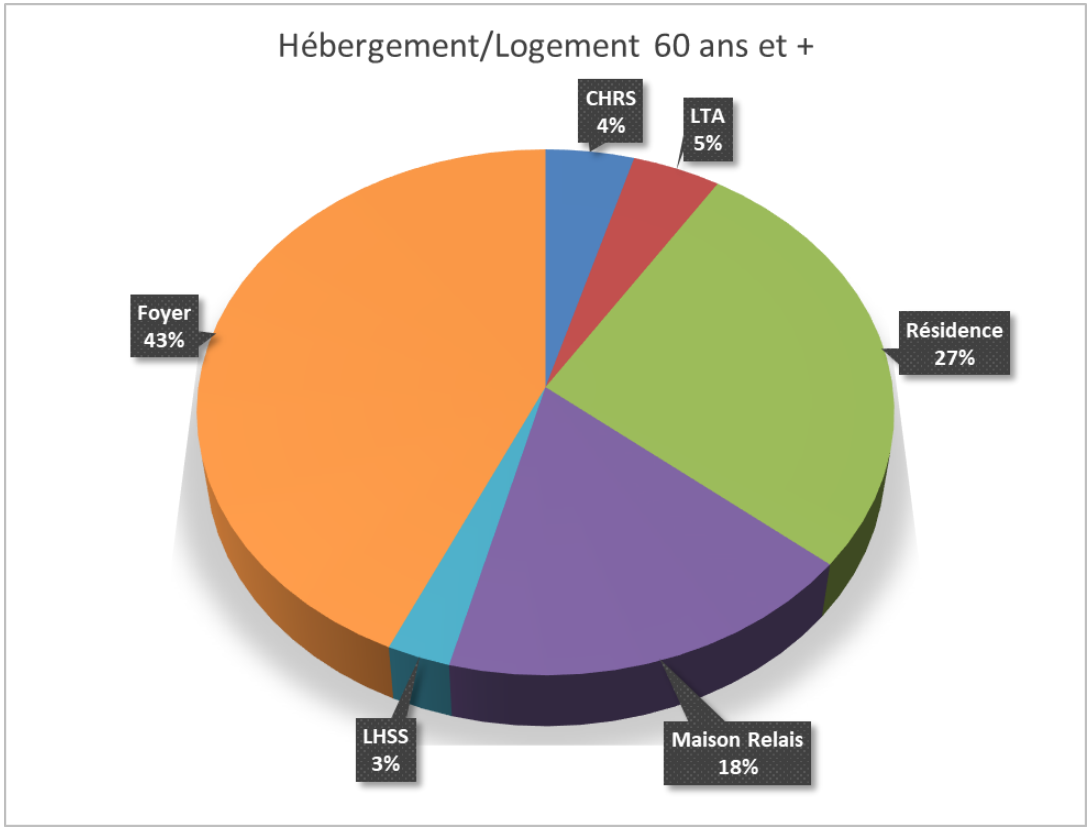
- Le public de 60 ans et plus

Depuis le 1er janvier 2017, 37 demandes ont été présentées en commission SIAO insertion, soit 4.1% de la demande pour des personnes de 60 à 90 ans.

Au 31 décembre 2017, 120 personnes de 60 ans et plus sont dans la file active du SIAO, en étant soit hébergées pour 12.5%, soit logées pour 86.6%, soit en attente pour 7%.

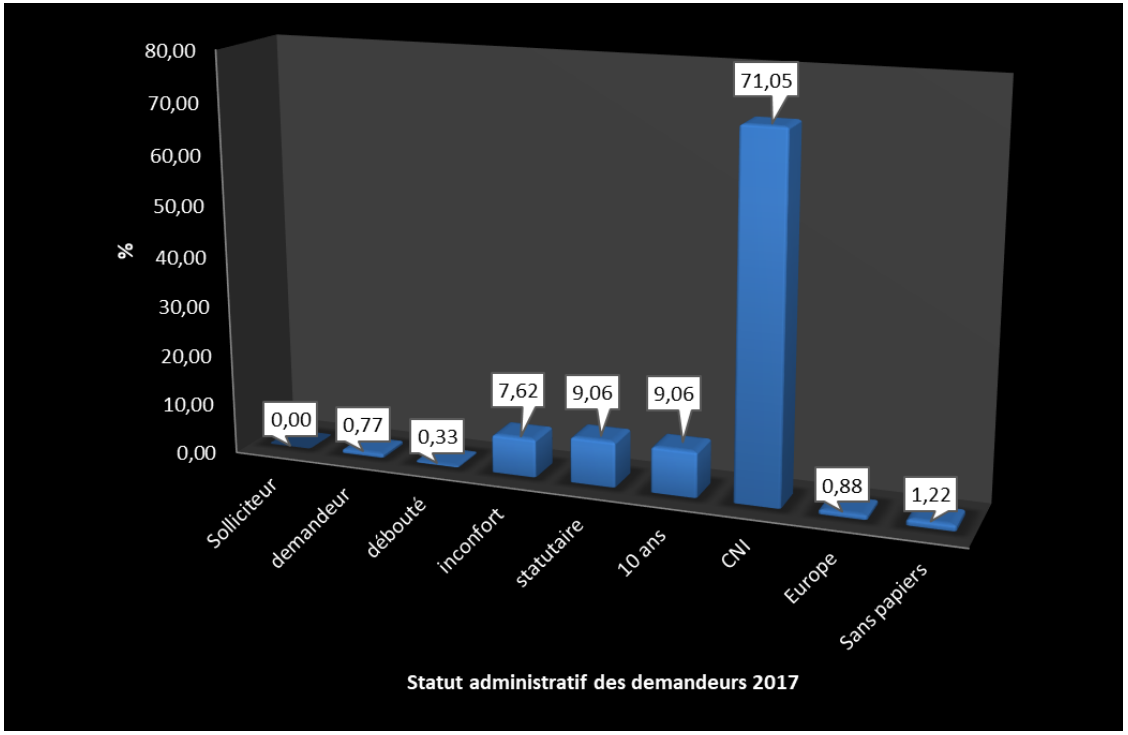
La solution foyer ou résidence reste la plus utilisée. Les durées de séjour y sont longues avec une moyenne de 150 mois pour les personnes qui y résident encore au 31/12 et 138 mois en moyenne pour les sortants de cette année.

Sur les 39 ménages sortis en 2017, on note notamment 10 accès au logement, 5 entrées en Maison relais ou résidence, 3 sorties pour EHPAD, 9 décès.



- Le public dit « migrant »

82 ménages statutaires ont formulé une demande SIAO en 2017, soit une augmentation de 19% (69 en 2016, 55 en 2015). 53 ont accédé aux structures ou sont en attente : 17% vers un CHRS, 64 % en foyer FTM/résidence sociale. 34% des 82 ménages n'ont pas reçu de proposition ou ont annulé leur demande (Refus de la personne ou demande depuis un autre département).



Le public en difficulté administrative sur le plan du droit au séjour qui accède aux structures d'insertion reste marginal.

L'augmentation de la demande pour les publics statutaires ou résidents est notable, elle augmente de 2% par rapport à 2016.

- Le public des femmes avec ou sans enfant

286 femmes avec ou sans enfants ont formulé une demande SIAO insertion depuis le 1er janvier 2017, soit 31.7% des demandes (31.5% en 2016).

Le pourcentage de femmes avec enfants est en nette diminution. Il représente aujourd'hui 9.3 % (12.7 en 2016, 13.1% en 2015, 15.5% en 2014, 17.3% en 2013). Ce public est majoritairement orienté par les CMS (54.7% en 2017)

Sur le dispositif urgence, la part de femmes avec ou sans enfants représente 22.7%.

Au cours de l'année 2017, 34% des femmes faisant appel au SIAO insertion sont ou ont été victimes de violences. Sur les dispositifs urgence, cette demande représente 16.6% de la demande totale des femmes.

L'attente moyenne pour les femmes avec enfant pour les entrées en 2017 en CHRS ou LTA est de 2.7 mois.

Nous remarquons la très forte baisse de demande pour les couples avec enfants, 1.8% de la demande (4.6 % en 2014, 2.7% en 2015, 3.1% en 2016). Les explications restent à travailler car les pourcentages ne sont pas les mêmes dans les autres départements de la région (entre 12 et 15%).

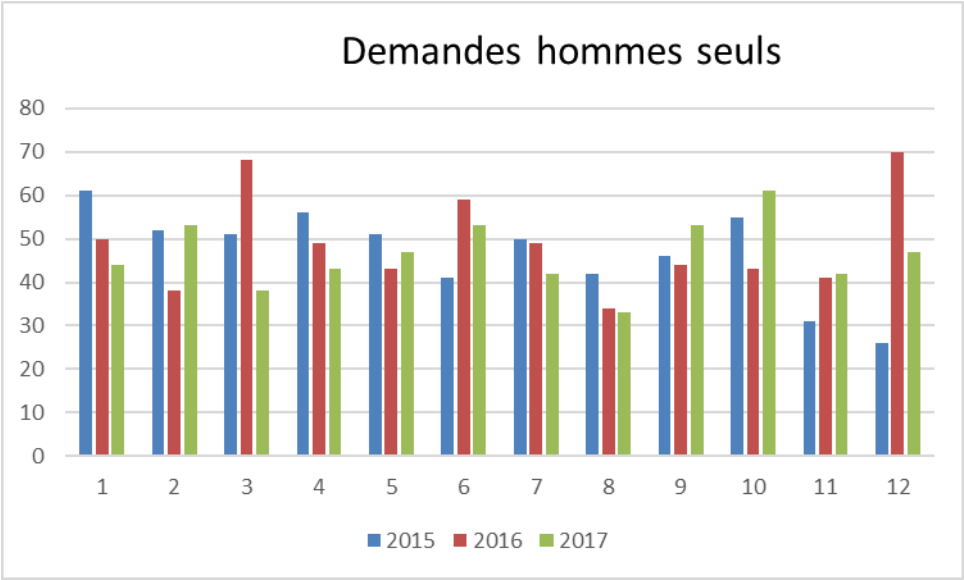
- Le public des hommes seuls

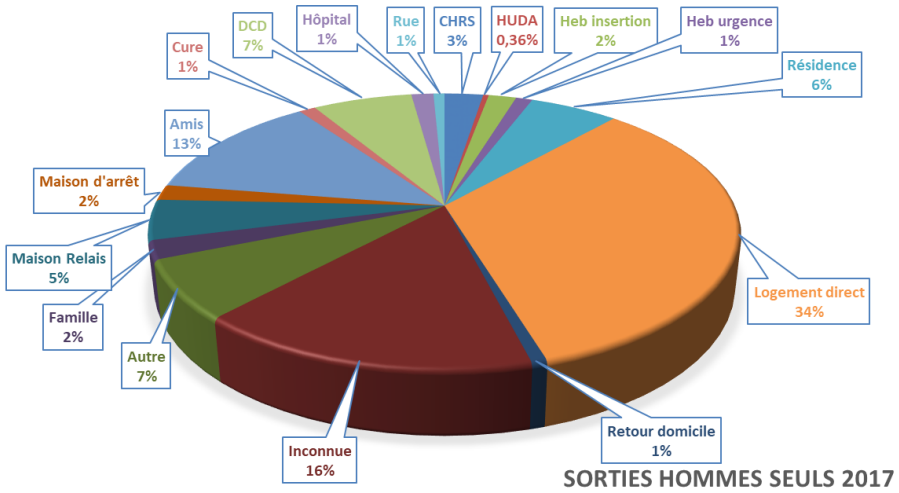
Les hommes seuls ou avec enfants représentent 63,6 % de la demande. Il s'agit de 573 ménages, dont 17 hommes avec enfants (27 enfants au total).

Les listes d'attente pour les hommes sont surchargées. 50 hommes seuls sont donc en attente d'un hébergement au 31 décembre 2017.
C'est 97 hommes seuls en attente en considérant toutes les structures dont le logement accompagné.

Les rotations en structure sont pourtant importantes mais la demande est supérieure à l'offre et la fluidité ne suffit plus à absorber la demande.

La demande pour hommes seuls est toujours importante. Les demandes se situent entre 30 et 60 par mois.

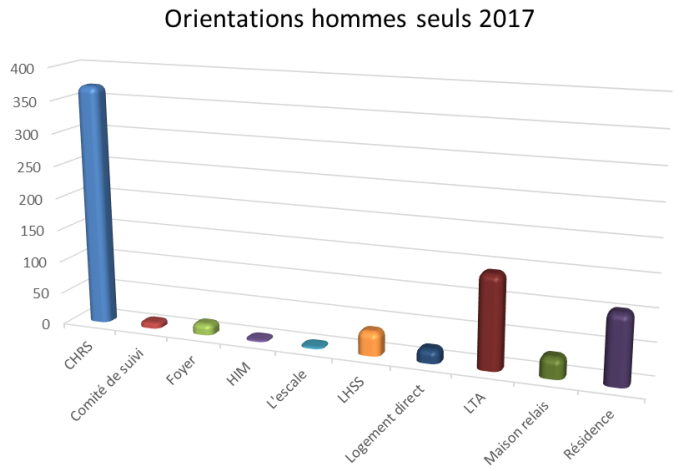




SORTIES HOMMES SEULS 2017

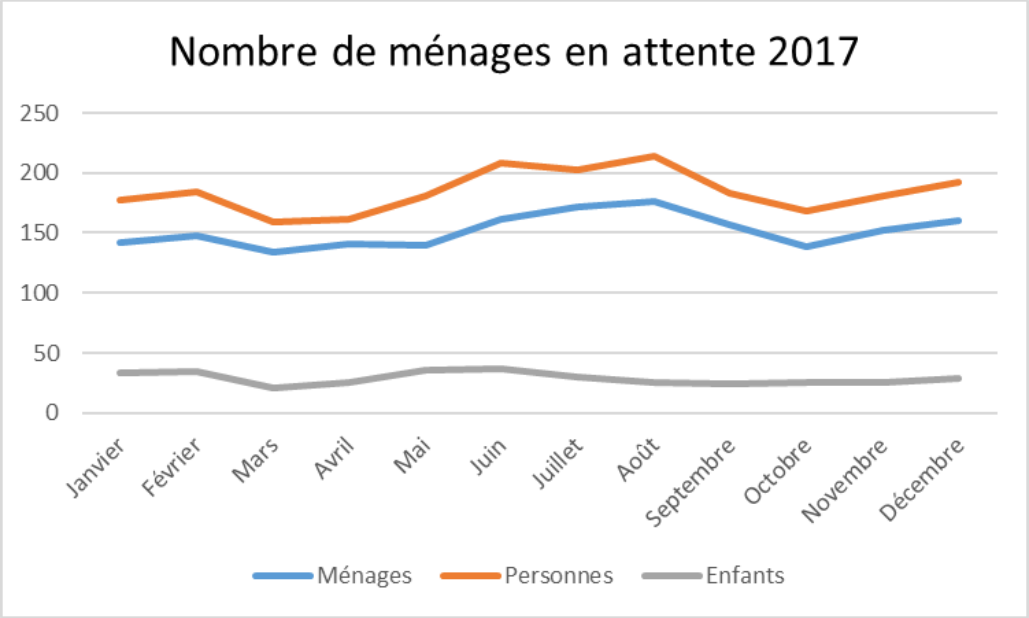
Depuis le 1er janvier 2017, nous avons enregistré 276 sorties d'hommes seuls dont 93 en accès direct au logement (+12% par rapport à 2016). 34 en sortie de CHRS, soit 36.5%.

Au 31 décembre 2017, sur les 556 demandes d'hommes seuls de 2017, 97 sont en attente d'accès aux structures dont 38 en CHRS.
Le graphique permet de visualiser les réponses dans le Doubs pour ce public. Régulièrement la solution LTA pour homme seul fait défaut sur le bassin bisontin, seule la solution LTA tremplin assurant cette mission.



- La durée d'attente

Le pic de 166 ménages en août 2016 a été dépassé cette année avec 176 ménages (214 personnes dont 26 enfants)

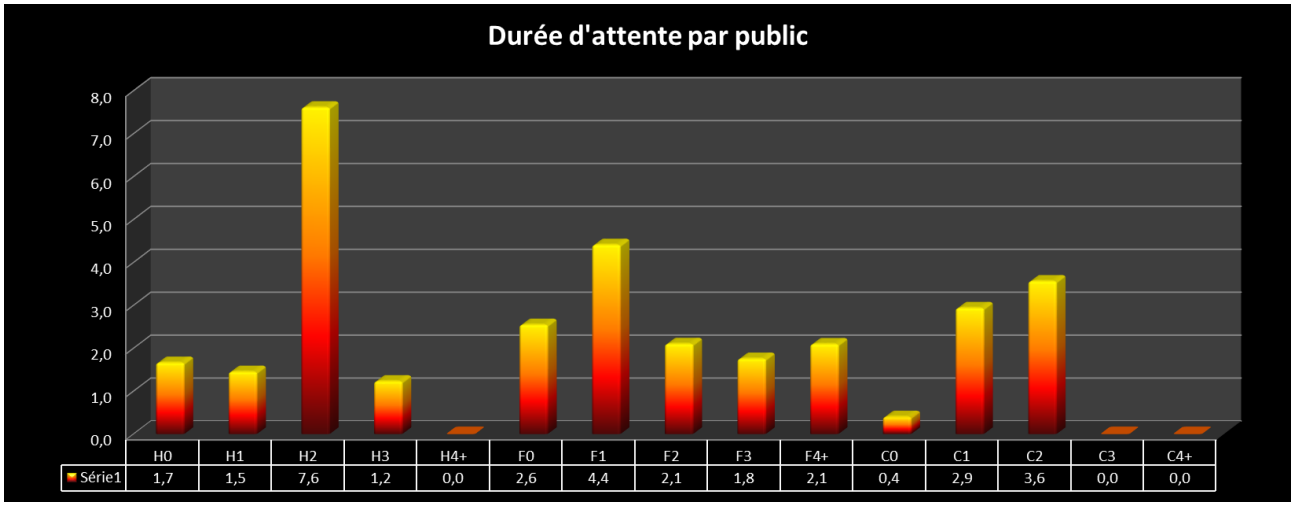


L'augmentation de la durée d'attente moyenne progresse, la demande étant supérieure à l'offre.

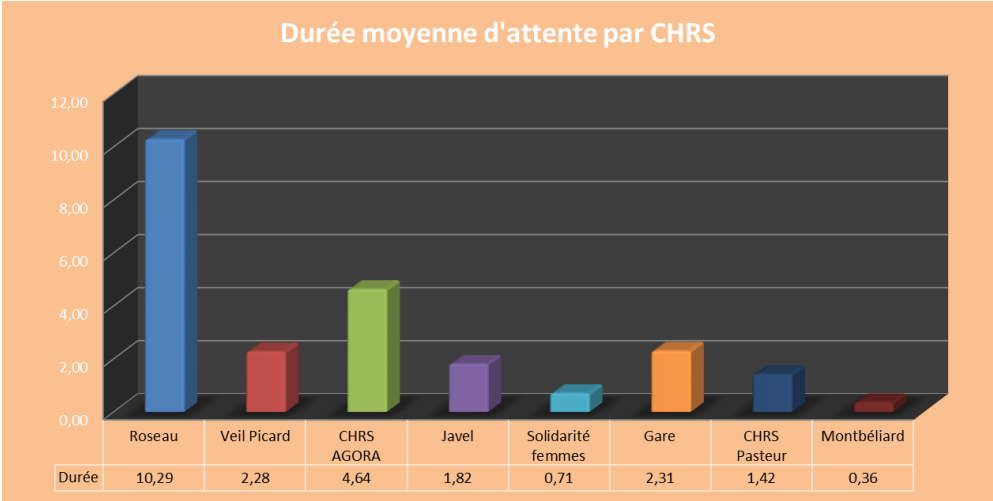
Deux exemples :

Hommes seuls : 1.2 mois en 2015, 1.6 en 2016, 1.7 en 2017

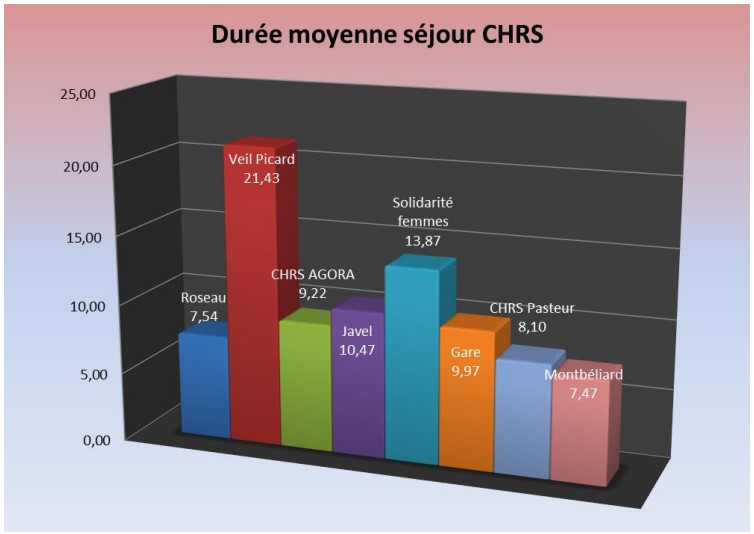
Femmes avec 1 enfant : 0.9 mois en 2015, 3 en 2016, 4.4 en 2017



Hormis le CHRS Roseau, l'ensemble des délais d'attente est en baisse. Cette différence vient du public accueilli dans cette structure. Sur le bassin bisontin, seul le CHRS Roseau accueille les femmes avec enfants qui ne sont pas victimes de violences. Ces femmes connaissent un cumul de difficultés notamment sur le plan de la santé.

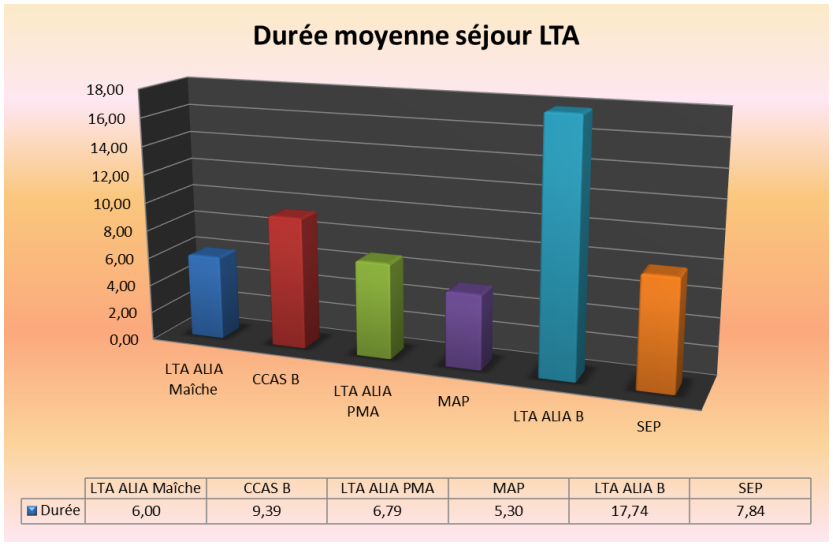


Au 31 décembre 2017, la rotation est de 95% en CHRS et de 106% en logement temporaire. Il demeure toutefois quelques ménages en séjour longs : 71 ménages présents depuis plus de 12 mois en CHRS ou LTA soit 11.7%.



La durée de séjour en CHRS en moyenne d'environ 11 mois. Elle a diminué de moitié au CHRS Roseau.

La durée de séjour en Logement temporaire atteint en moyenne 10 mois.

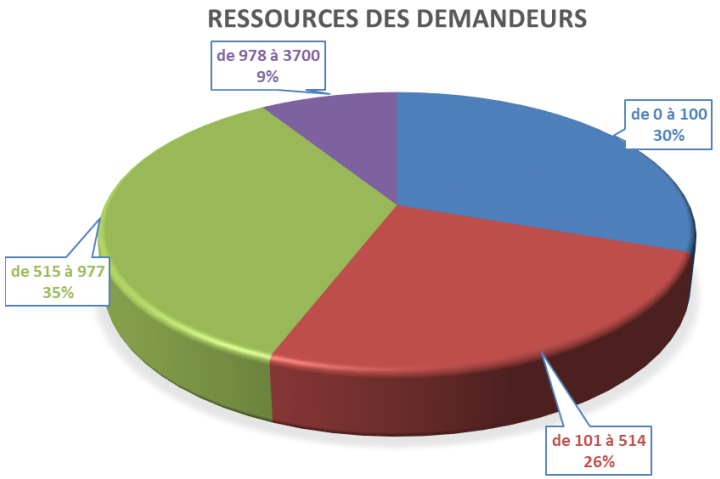


- Les ressources des ménages demandeurs en 2016

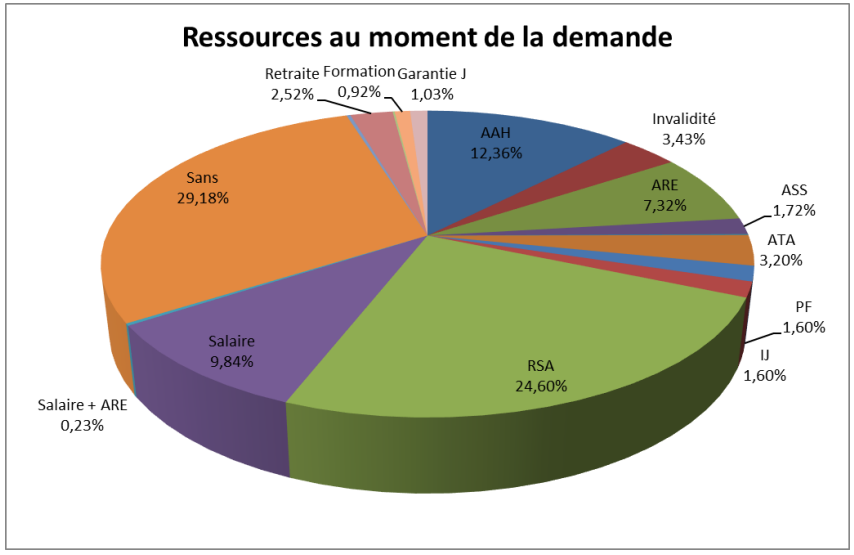
Revenu disponible correspondant au seuil de pauvreté selon le type de ménage en 2015

en euros

Type de ménage	Seuil à 60 %	Seuil à 50 %
Personnes seules	1 015	846
Familles monoparentales		
Un enfant de moins de 14 ans	1 320	1 100
Un enfant de 14 ans ou plus	1 523	1 269
Couples		
Sans enfant	1 523	1 269
Un enfant de moins de 14 ans	1 827	1 523
Un enfant de 14 ans ou plus	2 030	1 692
Deux enfants de moins de 14 ans	2 132	1 777
Deux enfants, dont un de moins de 14 ans	2 335	1 946
Deux enfants de plus de 14 ans	2 538	2 115



18.5% des personnes seules qui présentent une demande au SIAO Insertion se situent au-dessus du seuil de pauvreté.
100% des couples avec 1 enfant sont sous le seuil de pauvreté.
1 seul couple avec deux enfants se situe au-dessus du barème de seuil de pauvreté.
La part des personnes sans ressources augmente. La part de bénéficiaires du RSA est en baisse.



Sur 215 ménages bénéficiaires du RSA, 13 ont moins de 25 ans dont 6 ont 1 enfant.
201 ménages ont entre 25 à 74, soit 93.5%.

La part des ménages sans ressources augmente de presque 2%.
Sur les 257 ménages sans ressource,
96 sont des jeunes de moins de 25 ans, soit 37.3%.

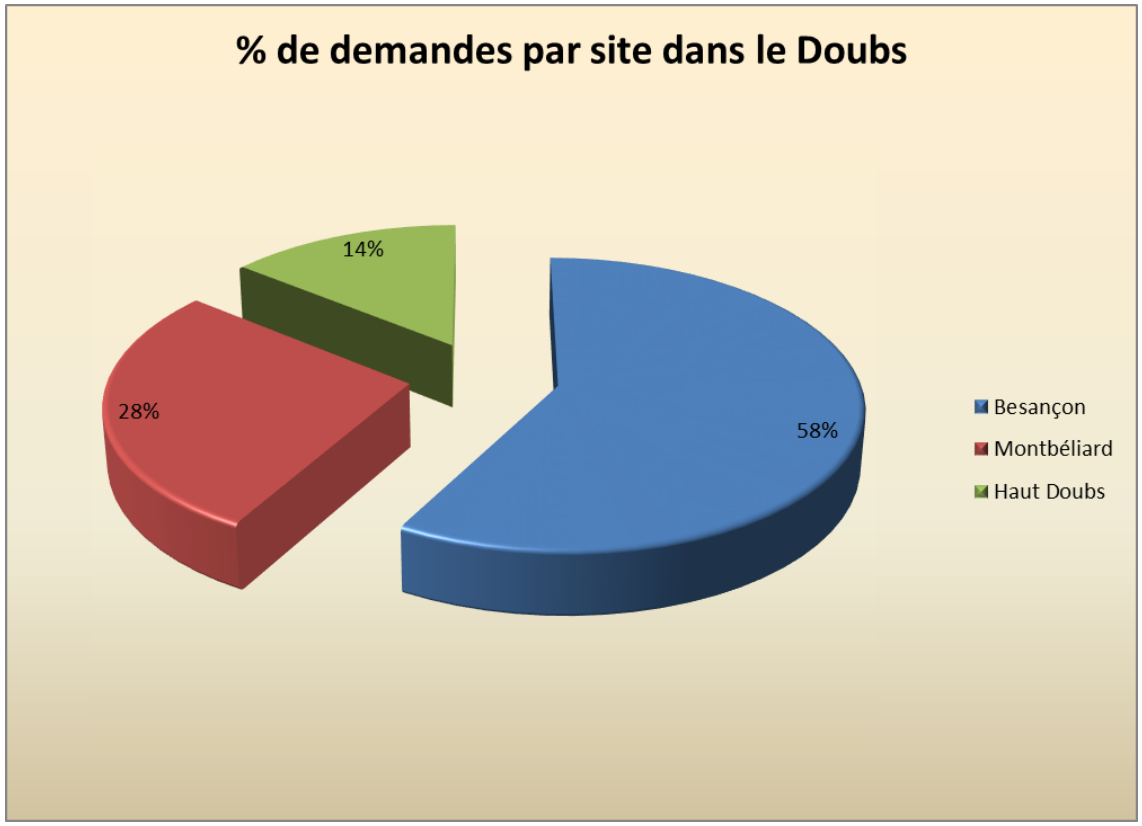
12 ménages bénéficiant de la garantie jeunes ont fait une demande en SIAO (15 en 2016).

Sur les 900 demandes présentées depuis le 1er janvier 2017 *:*

523 dossiers présentés à Besançon (-7%) dont 22 émanent d'un autre département de Bourgogne-Franche-Comté et 30 nous sont orientés par une autre région ;

249 dossiers présentés à Montbéliard (+5%) dont 17 émanent d'un autre département de Bourgogne-Franche-Comté et 19 nous sont orientés par une autre région ;

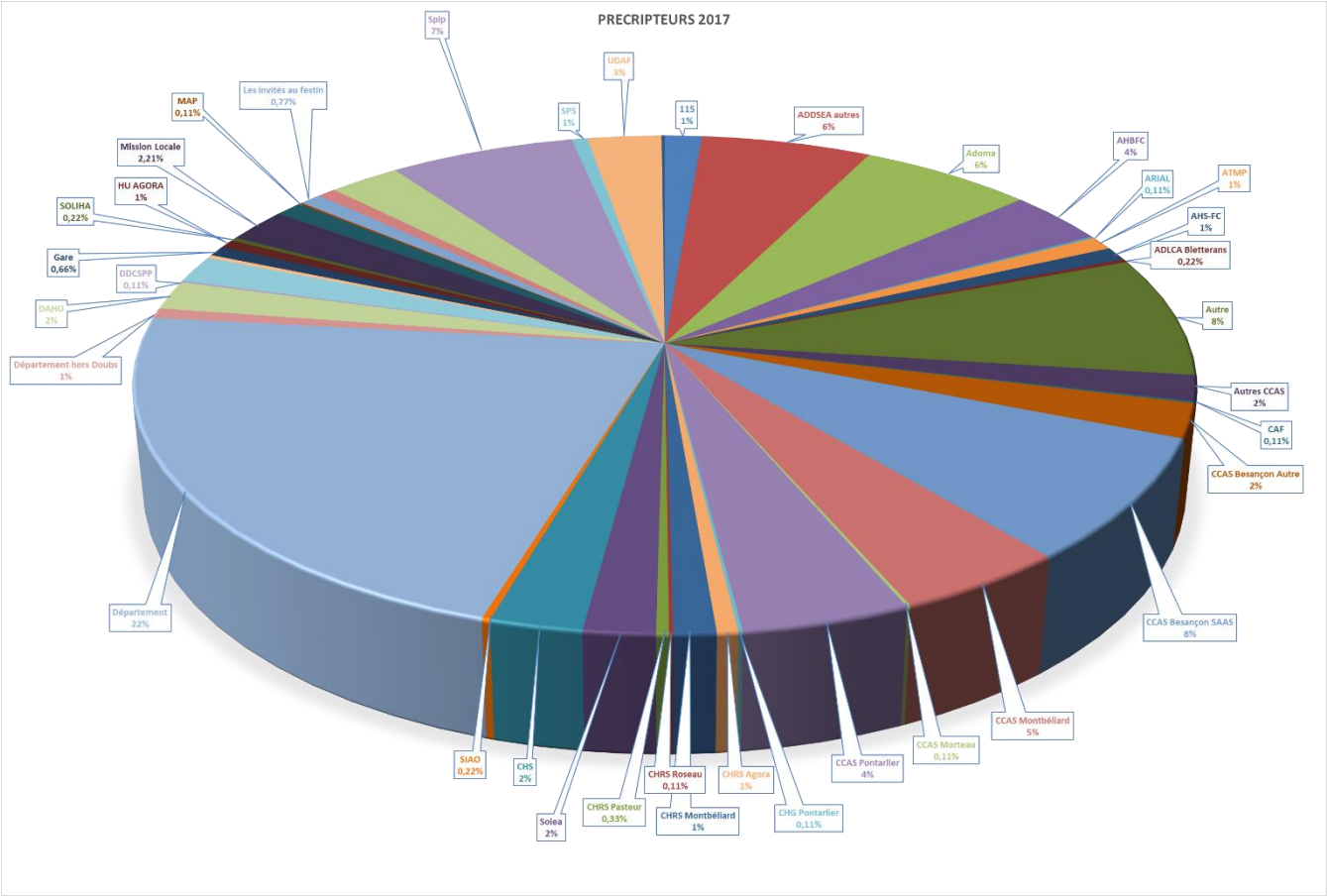
128 dossiers présentés dans le Haut-Doubs (+2%) dont aucun n'émane d'un autre département de Bourgogne-Franche-Comté et 4 nous sont orientés par une autre région.



- Prescripteurs

Principaux demandeurs :

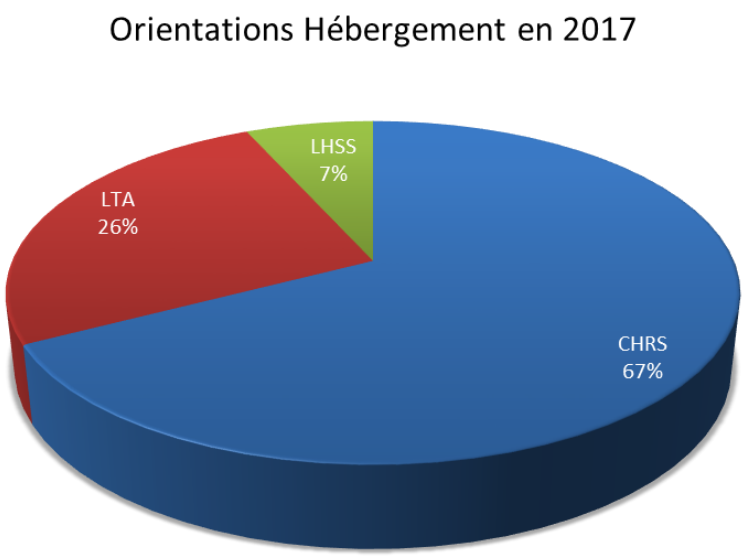
CCAS : 22.2%
Conseil départemental : 22%
Services hospitaliers : 6.1%
SPIP : 7%

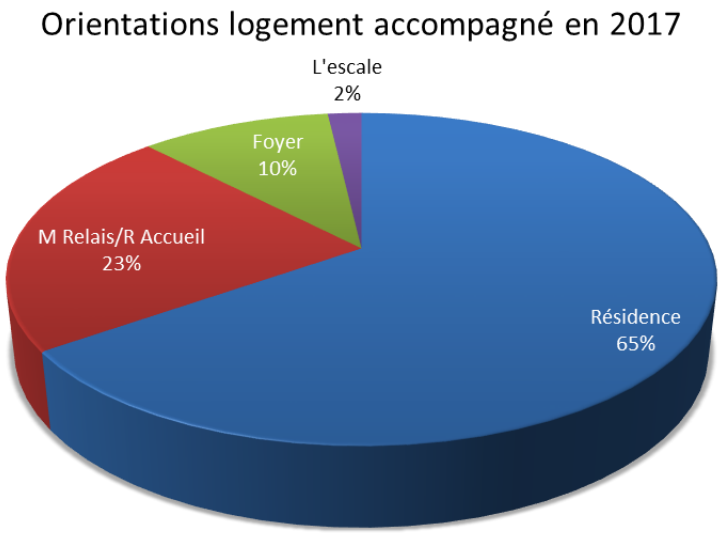


Les orientations DAHO :

Depuis le 1er janvier 2017, 17 situations de ménages prioritaires DAHO ont été présentées par la DDCSPP en Commission SIAO.
11 ont été orientées vers un CHRS, 4 vers de l'hébergement temporaire, 1 vers une résidence sociale et une a été annulée. Le SIAO procède très régulièrement aux évaluations de ces demandes car le contenu des dossiers présentés en commission DALO ne suffisent pas pour estimer les besoins et demandes des ménages concernés.

- Préconisations/Orientations

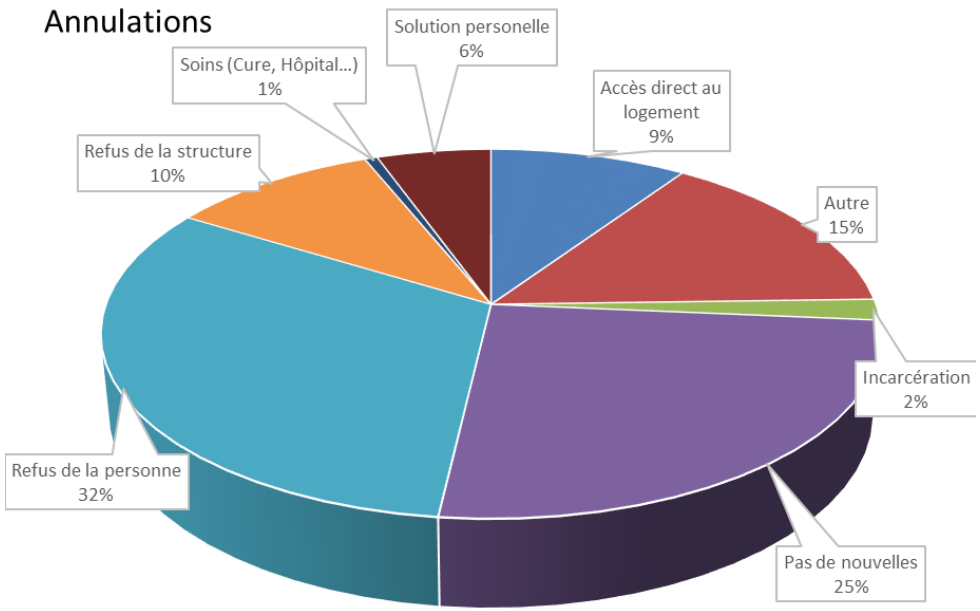




Les annulations :

Sur les 900 demandes SIAO traitées depuis le 1er janvier 2017, 252 demandes ont été annulées, soit 28%. Le chiffre est stable par rapport à 2016.

Les listes d'attente pour entrer dans une structure sont importantes et amènent un découragement des personnes en attente d'un hébergement. Les personnes négocient d'autres solutions qui ne sont pas forcément satisfaisantes. En 2018, l'Etat nous demandera la mise en œuvre de mesures AVDL-SIAO afin d'accompagner les personnes ayant fait une demande d'hébergement afin d'éviter les ruptures ou de permettre l'accès au logement si cela est possible dans le parcours des personnes.



Majoritairement, c'est le ménage qui refuse l'orientation. Si l'on considère que ne plus donner de nouvelles s'apparente à un refus, cela concerne 57% des annulations.

III. LE PARTENARIAT

A. Les partenaires

Le SIAO unique départemental travaille au quotidien avec ces partenaires de l'hébergement et du logement dans le Doubs :

- ADDSEA
- ADIL
- ADOMA
- AHBFC
- AHS-FC
- AIVS 25
- ALT'AU
- ARIAL
- APAT
- Association Javel
- Boutique Jeanne Antide
- CAF
- CCAS Baume les Dames
- CCAS Besançon
- CCAS Montbéliard
- CCAS Morteau
- CCAS Pontarlier
- CCAS Valdahon
- CHBM
- CHI Pontarlier
- CH Novillars
- CHRU Besançon
- Conseil Départemental
- DDCSPP
- DDT
- DRDJSCS
- GARE BTT
- Grand Besançon Habitat
- Habitat 25
- IDEHA
- Mairie de Morteau
- Maison d'accueil de la Prairie
- Mission Locale
- Néolia
- OFII
- PMA Agglomération
- Préfecture
- SAIEMB
- Secours Catholique
- Service d'Entraide Protestante
- CIAS Maîche
- Solidarité Femmes
- SOLIHA
- SOLEA
- SPIP
- Travail et Vie
- UDAF
- Ville de Besançon

B. La communication

- WEB :

Le SIAO a mis en place son site internet dès le mois de février 2013 : http://siao25.e-monsite.com/. Il est devenu la solution unique pour obtenir les documents nécessaires lors d'une demande d'hébergement.

La fréquentation du site internet du SIAO :

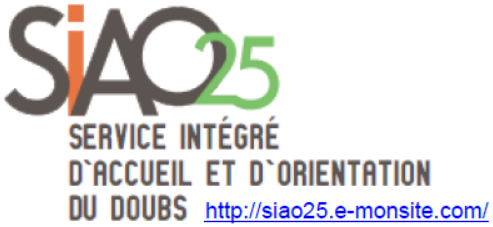
- 3936 visiteurs du 1er janvier au 31 décembre 2014 ;
- 4636 visiteurs du 1er janvier au 31 décembre 2015 ;
- 4400 visiteurs du 1er janvier au 31 décembre 2016 ;
- 6118 visiteurs du 1er janvier au 31 décembre 2017 → +39% par rapport à 2016.

- Bulletin Mensuel

Depuis le 1er janvier 2017 le SIAO édite son bulletin à échéance mensuelle. Il s'organise principalement autour de 3 thèmes :

- Hébergement/Logement
- Actualités locales/nationales
- Actualités internationales

Le bulletin est disponible au téléchargement sur notre site internet.



Bulletin d'information n° 12 — Décembre 2017

CONCLUSION, PERSPECTIVES

La mission d'évaluation prend aujourd'hui pleinement son sens.
Elle est utilisée pour les femmes victimes de violences orientées à l'hôtel, pour les demandes SIAO Insertion qui nécessitent des précisions et un avis « neutre » et pour les demandes DALO requalifiées DAHO par la COMED. L'évaluation est sollicitée par les partenaires lorsque la situation de certains ménages les questionne. Elle permet d'évaluer les situations des personnes hospitalisées au regard de leurs capacités à entrer en logement ou en hébergement.
L'évaluation pratiquée par les intervenantes sociales du SIAO garantit un échange centré sur un seul objectif : Comprendre la demande du ménage, ses compétences, ses fragilités et ses besoins au regard de ce que peuvent proposer les structures d'hébergement et de logement accompagné.

L'arrivée dans le Doubs du « Logement d'abord accéléré » demande au SIAO un double mouvement. Tout d'abord celui de percevoir chez le ménage demandeur ce qui permet ou freine l'accès au logement. Ensuite, en étant attentif à sa demande et donc à respecter ce qui fonde la loi 2002-2 : « Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. »

Le logement d'abord doit poursuivre une idée bienveillante pour les ménages : S'adapter à leurs besoins.
La question majeure qui sous-tend cette orientation départementale en 2018, nationale dans les années futures est, selon nous : Qu'est-ce qu'un ménage prêt à accéder au logement ? Cette question s'est posée dès 2013 dans la fiche 2.2 du PDALHPD du Doubs.
La DRIHL s'appuie sur le travail de l'Association Francilienne pour Favoriser l'Insertion par le Logement (AFFIL) qui indique dans sa grille à mettre en œuvre :

- Situation au regard du logement ou de l'hébergement actuel,
- Capacité à assumer financièrement son logement de manière autonome,
- Connaissance des droits, devoirs et obligations inhérente au statut de locataire,
- Connaissance des frais éventuels liés à son installation,
- Ménage sensibilisé aux économies d'énergie,
- Si présence de dettes : mise en place de plan d'apurement ou constitution d'un dossier de surendettement,
- Capacité à entretenir et utiliser correctement son logement,
- Savoir s'adapter à son environnement,
- Evaluation du besoin d'accompagnement.

Ces critères ne sont pas cumulatifs. Il reste à déterminer ceux qui seront incontournables en créant les conditions pour que les personnes puissent penser leur situation et faire le choix le plus éclairer possible.

ANNEXES

Statistiques 1ère évaluation sociale CCAS de Montbéliard

Nombre de personnes reçues	**260**	
Âges		
	Moins de 18 ans	35
	18-24	50
	25-60	164
	60 et plus	11
Orientés par ?		
	115	108
	CCAS	22
	CMS	11
	Hôpital	8
	SPIP	3
	Autres	108
Solution proposée		
	Refus	72
	Abri de nuit	67
	HU	87
	Hôtel	0
	CHRS	24
	Service social	69

Personnes victimes de violences	42

Situation administrative	
France	165
Europe hors France	3
Sans papiers	1
Primo arrivants	10
Demandeurs	24
Déboutés	0
Autres migrants	57

Statistiques 1ère évaluation sociale CCAS de Pontarlier

Nombre de personnes reçues	**271**	
Âges		
	Moins de 18 ans	0
	18-24	84
	25-60	179
	60 et plus	8
Orientés par ?		
Non évalué	115	
	CCAS	
	CMS	
	Hôpital	
	SPIP	
	Autres	
Solution proposée		
	Refus	34
	Abri de nuit	171
	HU	
	Hôtel	19
	CHRS	47
	Service social	271

Personnes victimes de violences	29

Situation administrative	
France	211
Europe hors France	36
Sans papiers	24
Primo arrivants	
Demandeurs	
Déboutés	
Autres migrants	

LEXIQUE

AAH : Allocation Adulte Handicapée

ADDSEA : Association Départementale du Doubs de Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte

ADIL : Agence Départementale d'Information sur le Logement

AGLS : Aide à la Gestion Locative Sociale

AHI : Accueil, Hébergement, Insertion

AHS-FC : Association d'Hygiène Sociale de Franche Comté

AIVS : Agence Immobilière à Vocation Sociale

LTA : Logement Temporaire Accompagné

ADA : Allocation Demandeur d'Asile

APAT : Association Pontissalienne d'Aide aux Travailleurs

APL : Aide Personnalisée au Logement

ARIAL : Association d'Accueil Résidentiel d'Insertion d'Accompagnement dans le Logement

ARS : Agence Régionale de Santé

ASE : Aide Sociale à l'Enfance

ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement

ASM : Atelier de Santé Mentale

ASP : Atelier Santé Proximité

ASV : Atelier Santé Ville

ATA : Allocation Temporaire d'Attente

BOP : Budget Opérationnel de Programme

CADA : Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CAGB : Communauté d'Agglomération du Grand Besançon

CAPM : Communauté d'Agglomération du Pays de Montbéliard

HUDA : Hébergement d'Urgence pour les Demandeurs d'Asile

CCAPEX : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CESEDA : Code de l'Entrée et du Séjour des Etrangers et du Droit d'Asile

CFP : Concours de la Force Publique

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence

CIAS : Centre Intercommunal d'Action Sociale

CMU-C : Couverture Maladie Universelle - Complémentaire

CNDA : Cour Nationale du Droit d'Asile

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CPH : Centre Provisoire d'Hébergement

CQL : Commandement de Quitter les Lieux

DAHO : Droit A l'Hébergement Opposable

DALO : Droit Au Logement Opposable

DDCSPP : Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations

DDT : Direction Départementale des Territoires de l'Emploi

DGCS : Direction Générale de la Cohésion Sociale (ex DGAS)

DREAL : Direction Régionale de l'Equipement, de l'Aménagement et du Logement

DRJSCS : Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale

FDAJ : Fonds Départemental d'Aide aux Jeunes

FJT : Foyer de Jeunes Travailleurs

FNARS : Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (devenue FAS)

FSL : Fonds de Solidarité pour le Logement

FTM : Foyer de Travailleurs Migrants

GARE BTT : Groupement d'Action et de Recherches sur l'Exclusion - Besançon Tous Travaux

GBH : Grand Besançon Habitat

GCS25 : Groupement de Coopération Sociale du Doubs

GLA : Gestion Locative Adaptée

HLM : Habitation à Loyer Modéré

HU : Hébergement d'Urgence

HUDA : Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile

IRTS : Institut Régional en Travail Social

LHSS : Lit Halte Soin Santé

MAP : Maison d'Accueil de la Prairie

MASP : Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé

OFII : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration

OFPRA : Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides

OQTF : Obligation de Quitter le Territoire Français

PADA : Plate-forme d'Accueil, d'orientation et d'accompagnement des Demandeurs d'Asile

PASS : Permanence d'Accès aux Soins de Santé

PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hebergement des Personnes Défavorisées

PJJ : Protection Judiciaire de la Jeunesse

PMA : Pays de Montbéliard Agglomération

RHVS : Résidence Hôtelière à Vocation Sociale

RSA : Revenu de Solidarité Active

SAAS : Service d'Accueil et d'Accompagnement Social (CCAS de Besançon)

SEP : Service d'Entraide Protestante

SIAMB : Service Insertion Atelier Maryse Bastié

SIAO : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation

SII : Service de l'Immigration et de l'Intégration

SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

UDAF : Union Départementale des Associations Familiales

URHAJ : Union Régionale pour l'Habitat des Jeunes