SIAO de l'Aude
Rue Henri Dunant
Cité St Jacques Bât C N°4
11000 CARCASSONNE
siao11@outlook.fr

RAPPORT D'ACTIVITE 2017

SIAO 11

Service Intégré d'Accueil et d'Orientation de l'Aude

SOMMAIRE

Introduction……p.4
1. Principes et missions des SIAO……p.5
2. Le SIAO de l'Aude……p.6
2.1 Les locaux……p.6
2.2 Le personnel SIAO……p.6
3. Les dispositifs SIAO d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement adapté dans l'Aude……p.7
3.1 Dispositifs d'hébergement d'urgence……p.7
3.2 Dispositifs d'hébergement d'insertion……p.8
3.3 Dispositifs logement adapté……p.9
4. SIAO urgence-115……p.11
4.1 Traitement d'une demande SIAO urgence-115……p.11
4.2 Commission SIAO urgence-115……p.12
4.3 Données de l'observatoire SIAO urgence 115……p.13
4.3.1. Réponses SIAO……p.19
4.3.1.1. Analyses des réponses positives du SIAO urgence-115……p.19
4.3.1.2. Analyses des réponses négatives du SIAO urgence-115……p.21
4.4 Bilan de l'activité du SIAO urgence-115……p.23
4.4.1. Données Croix-Rouge……p.25
4.4.1.1. Période hivernale du 01/01/17 au 31/03/17……p.25
4.4.1.2. Période hivernale du 01/11/17 au 31/12/17……p.29
5. SIAO hébergement……p.34
5.1 Traitement d'une demande SIAO hébergement……p.34
5.2 Commission SIAO hébergement……p.36
5.3 Données de l'observatoire SIAO hébergement……p.37
5.4 Bilan de l'activité du SIAO hébergement……p.50
6. SIAO logement adapté……p.54
6.1 Traitement d'une demande SIAO logement adapté……p.54
6.2 Commission SIAO logement adapté……p.55
6.3 Données de l'observatoire SIAO logement adapté……p.56
6.4 Bilan de l'activité SIAO logement adapté……p.75
7. SIAO logement……p.77
7.1 Commission SIAO logement……p.77
7.2 Données de l'observatoire SIAO logement……p.78
7.3 Bilan de l'activité SIAO logement……p.83
8. Activité infirmière au sein du SIAO……p.85
8.1 Bilan de l'activité infirmière du SIAO……p.93
Bilan 2017……p.94

ANNEXES JOINTES

1. Suivi des situations femmes victime de violences……..……..……..p.2
2. Suivi des personnes sortantes de prison en demande SIAO.....p.6
3. Suivi des personnes sortantes d'hôpitaux / cliniques psychiatrique en demande SIAO.....p.8
4. Formulaire demande unique.....p.10
5. Plaquette SIAO.....p.22
6. Référentiel SIAO.....p.24
7. Réseau solidarité Audois – Période estivale.....p.66
8. Réseau solidarité Audois – Période hivernale.....p.71

Introduction

La Fondation Abbé-Pierre a dévoilé mardi 31 janvier 2017 son 22e rapport annuel sur l'état du mal-logement en France. Ce rapport dessine le portrait d'**une France fracturée par la crise du logement** : 4 millions de personnes seraient sans abri, mal logées ou sans logement personnel.

Outre ces situations les plus graves, 12,1 millions de personnes seraient touchées à des degrés divers par la crise du logement. Effort financier excessif, précarité énergétique, risque d'expulsion locative, copropriétés en difficulté, surpeuplement... au total, sans les doubles comptes, près de 15 millions de personnes seraient touchées, à un titre ou à un autre, par la crise du logement.

Pour reprendre ces chiffres du mal-logement (4 millions de personnes concernées), **22.5% seraient considérées comme privées de logement personnel**, c'est-à-dire : personnes sans-domicile, personnes dont la résidence principale est une chambre d'hôtel, personnes vivant dans des abris de fortune, et les personnes en hébergement « contraint » chez des tiers.

Nous allons voir à la suite dans ce rapport d'activité que la majeure partie des situations résidentielles des personnes/ménages faisant appel au SIAO dans l'Aude appartiennent à ces catégories de personnes privées de logement.

1. Principes et missions des SIAO

Le SIAO gère le « 115 » et assure les onze missions listées dans la circulaire du 17 décembre 2015 :

- Le SIAO assure la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale prévu à l'article L. 345-2 du CASF ;
- Le SIAO recense en temps réel les demandes et les besoins des personnes sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières à se loger en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence. A cette fin, il gère le service d'appel téléphonique dénommé « 115 » ;
- Le SIAO recense en temps réel toutes les places d'hébergement d'urgence, d'insertion et de stabilisation ainsi que les logements de résidence sociale, les logements des organismes qui exercent des activités d'intermédiation locative ;
- Le SIAO fait des propositions d'orientation des personnes en demande vers les structures et organismes d'hébergement et de logement adapté mentionnées à l'alinéa précédent ;
- Le SIAO veille, grâce au développement de partenariats avec les institutions concernées, à la réalisation d'une évaluation de la situation notamment au regard de l'accès au logement, et des difficultés (sociale, médicale, psychique) des demandeurs en concertation avec les intéressés et le professionnel qui les accompagne ;
- Le SIAO suit le parcours des personnes ou familles éprouvant des difficultés particulières à se loger en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence jusqu'à la stabilisation de leur situation ;
- Le SIAO contribue à l'identification des personnes en demande de logement, si besoin avec un accompagnement social ;
- A ce titre, il alimente le vivier des demandeurs prioritaires via l'outils SYPLO. Par ailleurs, ses représentants participent aux réunions de la commission de médiation DALO ;
- Le SIAO produit des données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement, et participe à l'observation sociale, notamment via l'élaboration des diagnostics territoriaux à 360°, et les instances de pilotage des démarches de planification (instance du PDALHPD) ;
- Le SIAO transmet au représentant de l'Etat, les indicateurs d'activité et les données statistiques concernant le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ;
- Annuellement, le SIAO transmet un bilan d'activité aux services de l'Etat ; dans une forme qui sera précisée le cas échéant, ce bilan est réalisé en concertation avec les instances consultatives des usagers.

2. Le SIAO de l'Aude

Le SIAO 11 est géré par un Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS SIAO 11) depuis le 01.01.2016. Il est piloté par la DDCSPP11 sous l'autorité du préfet.

Le GCSMS a été fondé par 3 associations gestionnaires de structure d'accueil et d'hébergement social, implantées sur les principaux bassins de vie du département

- ADAFF : Association Départementale d'Aide aux Femmes et aux Familles
- AUA : Aude Urgence Accueil
- FAOL : Fédération Audoise des Œuvres Laïques _ Ligue de l'Enseignement

Le GCSMS a notamment pour objectif de permettre à ses membres de consolider et de formaliser la coopération et le partenariat pour assurer au mieux le fonctionnement et les missions confiées au SIAO.

Le SIAO centralise le volet « urgence et insertion » visant à rendre plus simples, plus transparentes et plus équitables les modalités d'accueil dans le dispositif d'hébergement et de logement adapté et favoriser dès que possible l'accès au logement.

2.1. Les locaux

Les locaux de la coordination SIAO se situent Cité Saint Jacques Bâtiment C N°4 1er étage rue Henri DUNANT à Carcassonne.

2.2 Le personnel SIAO

Le fonctionnement du SIAO 11 est assuré par le personnel suivant :

- Une coordinatrice, dont la principale mission est d'assurer la mise en œuvre du développement du SIAO unique dans le département en s'assurant du fonctionnement opérationnel du dispositif. La coordinatrice anime et développe la coordination et le partenariat des acteurs du secteur de l'inclusion sociale, notamment en matière d'accès à l'hébergement et au logement des personnes sans-abri ou risquant de l'être. Enfin, elle assure la gestion des commissions inhérentes aux demandes effectuées dans le cadre du SIAO ;
- Une secrétaire, assurant la gestion administrative du SIAO ;
- Un personnel infirmier diplômé d'État, pivot entre le secteur social et médical, participant aux évaluations SIAO, effectuant des permanences au sein des structures de l'AHI, et permettant ainsi la mise en œuvre du partenariat avec les acteurs du secteur sanitaire ;
- Des prestations de service sont dispensées par les associations membres du GCSMS notamment pour assurer la fonction encadrement-direction, les permanences téléphoniques SIAO 115 et SIAO Insertion, les entretiens d'évaluation sociale, l'étude et l'orientation des demandes lors des commissions SIAO Insertion Hébergement.

3. Les dispositifs SIAO d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement adapté

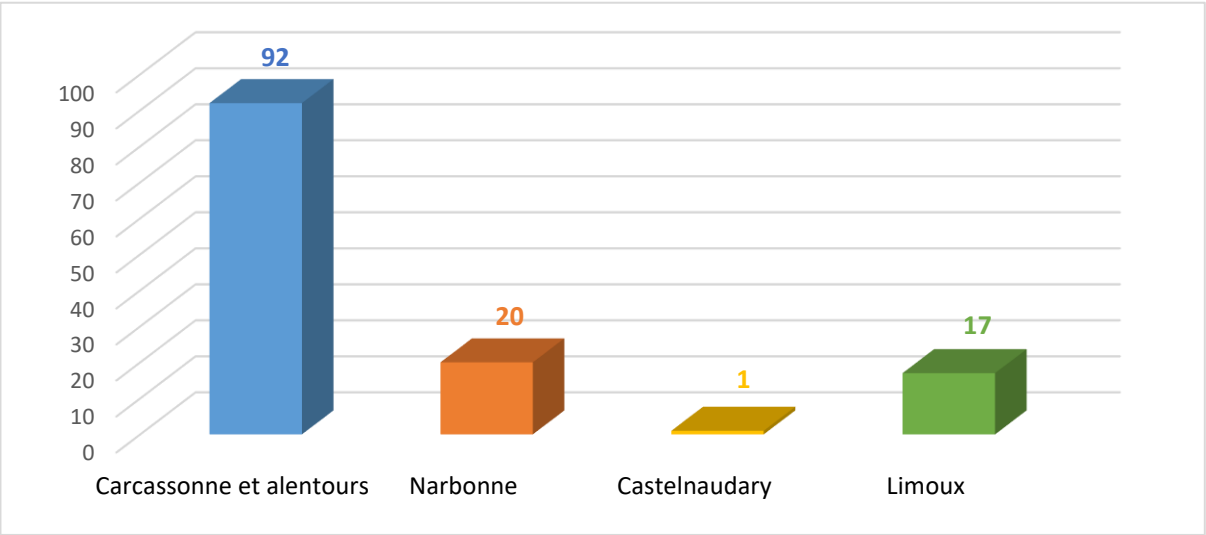
3.1 Dispositifs d'hébergement d'urgence

Le 115 centralise l'ensemble des places et des orientations sur les places d'hébergement d'urgence du département.

Structures	Villes	Places disponibles
CHU _ Aude Urgence Accueil	Carcassonne	4
	Narbonne	20
	Limoux	16
RHJ _ FAOL Ligue de l'Enseignement	Carcassonne	2
	Limoux	1
	Castelnaudary	1
HUDC _ FAOL Ligue de l'Enseignement	Carcassonne et alentours	66
HUF _ Aude Urgence Accueil	Carcassonne	14
Appartements CHU _ Aude Urgence Accueil	Carcassonne et alentours	6
Nuitées d'hôtel	Département	Mobilisables
Total :		**130**

Le tableau ci-dessus reprend les places disponibles à l'année en termes d'hébergement d'urgence. L'hébergement d'urgence femme - HUF AUA a ouvert ses places à compter du 1er Octobre 2017.

REPARTITION DES PLACES D'HEBERGEMENT D'URGENCE PAR VILLE

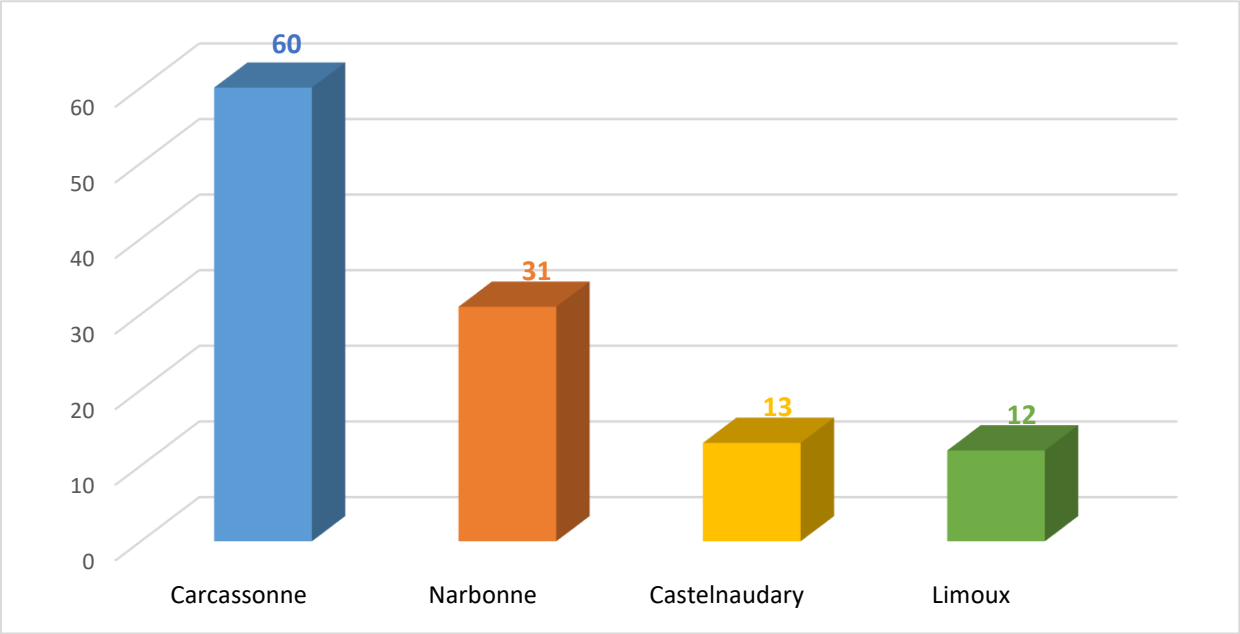


3.2 Dispositifs d'hébergement d'insertion

Structures	Villes	Places disponibles	
		CHRS	CHS
Aude Urgence Accueil	Carcassonne	30	3
	Narbonne	17	
	Limoux	9	
ADAFF	Carcassonne	30	
	Narbonne	24	
	Castelnaudary	13	
Total par dispositifs		**123**	**3**
Total : 126			

Le tableau ci-dessus reprend les places disponibles à l'année en termes d'hébergement d'insertion CHRS/CHS. Le nombre de places d'Aude Urgence Accueil a été modifié au 1er Octobre 2017.

REPARTITION DES PLACES D'HEBERGEMENT D'INSERTION PAR VILLE

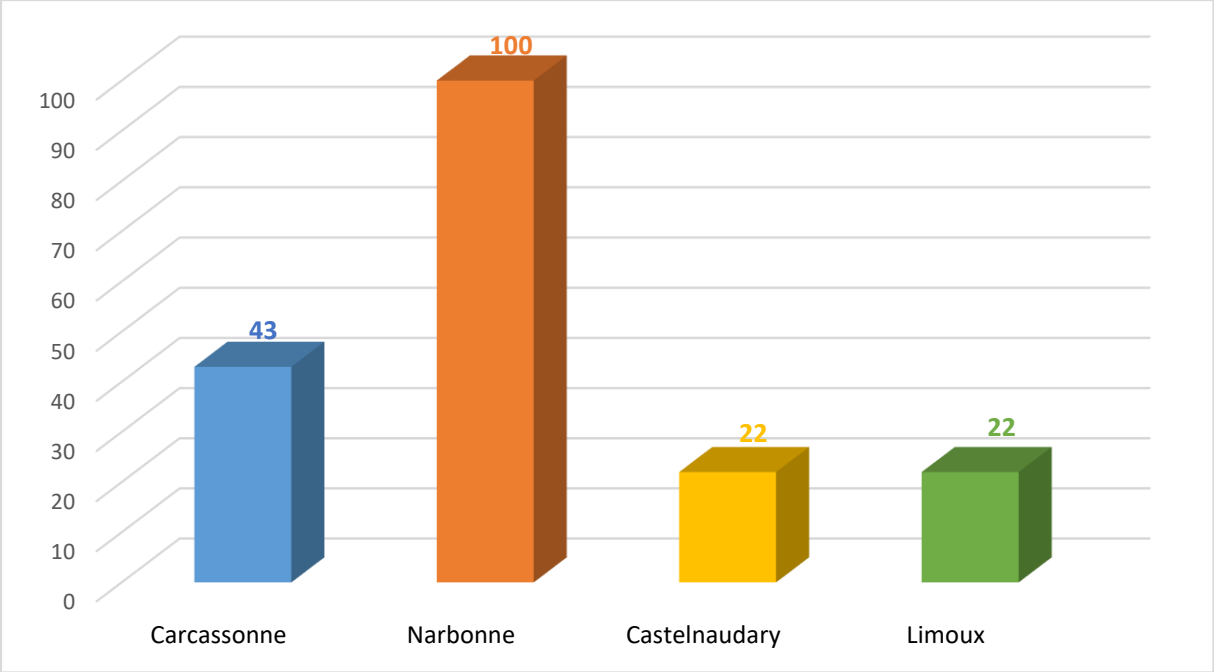


3.3 **Dispositifs logement adapté** *(places mises à disposition du SIAO)*

Structures	Dispositifs	Villes	Places disponibles
ADAFF	Pension de famille	Carcassonne	20
		Narbonne	20
		Limoux	20
		Castelnaudary	20
	IML Rue	Narbonne	5
ADOMA	Pension de famille	Narbonne	20
	Résidence sociale	Narbonne	7
SOLIHA	IML Classique / Justice/ Expulsion/ Psy	Carcassonne	21
		Narbonne et alentours	34
		Limoux	2
	ALT1 Justice	Narbonne	7
CCAS	ALT1	Narbonne	6
AIDeA11	ALT1 appartements thérapeutiques relais	Carcassonne	2
Intermede	ALT1 appartements thérapeutiques relais	Castelnaudary	2
Total :			**186**

Le tableau ci-dessus reprend les places disponibles à l'année en termes de logement adapté.

REPARTITION DES PLACES DE LOGEMENT ADAPTE PAR VILLE



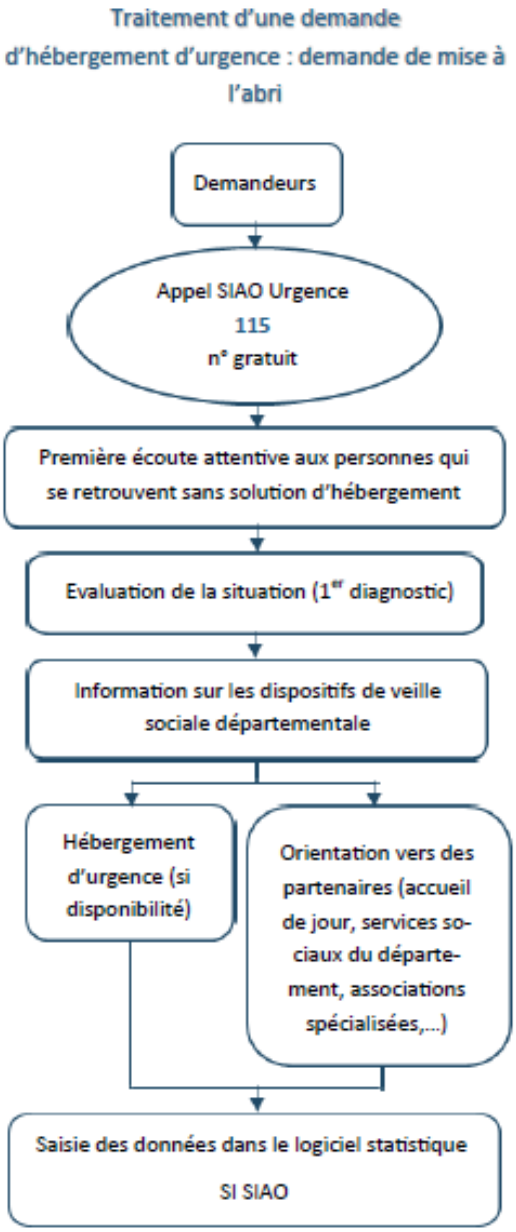
SIAO URGENCE-115

4. SIAO urgence-115

Le SIAO Urgence est organisé autour du 115, numéro gratuit, destiné principalement aux personnes sans-abri, et géré par l'association Aude Urgence Accueil dans les locaux du 19 place Joseph Poux à Carcassonne.

Le 115 est une plateforme téléphonique à l'écoute 24h/24 7j/7 365j/an. Il est destiné à répondre aux demandes d'hébergement d'urgence des personnes sans-abri, mais a également vocation à orienter les autres demandes auprès de partenaires (permanences CMS, associations caritatives, maraudes Croix-Rouge, etc.).

4.1 Traitement d'une demande SIAO urgence-115



SI SIAO : Logiciel validé par la CNIL

4.2 Commission SIAO urgence-115

Une commission SIAO Urgence mensuelle est mise en place depuis le mois de septembre 2015.

- Membres : Cette commission réunit l'ensemble des représentants des structures de l'hébergement d'urgence du département (Aude Urgence Accueil, la FAOL Ligue de l'Enseignement), la DDCSPP, le SIAO, mais également tout acteur souhaitant présenter une situation particulière relevant d'une mise à l'abri (CMS, CADA, …). Depuis le mois de décembre, les services du Conseil Départemental sont également présents, dans le cadre de la continuité des parcours des jeunes qu'ils accompagnent et des personnes accueillies en centre d'hébergement bénéficiant d'un suivi social/ASE par un CMS.

- Nombre : 12 commissions en 2017.

  En moyenne, 57 situations différentes sont étudiées lors de chaque commission dont 13 nouvelles. Sur l'année 2017, nous pouvons dire qu'un peu moins de la moitié des places d'hébergement d'urgence étaient occupées au minimum un mois.
  Cette commission a recensé 182 ménages distincts, dont 61 en situations administratives en lien avec le séjour que l'on peut qualifier de complexes.

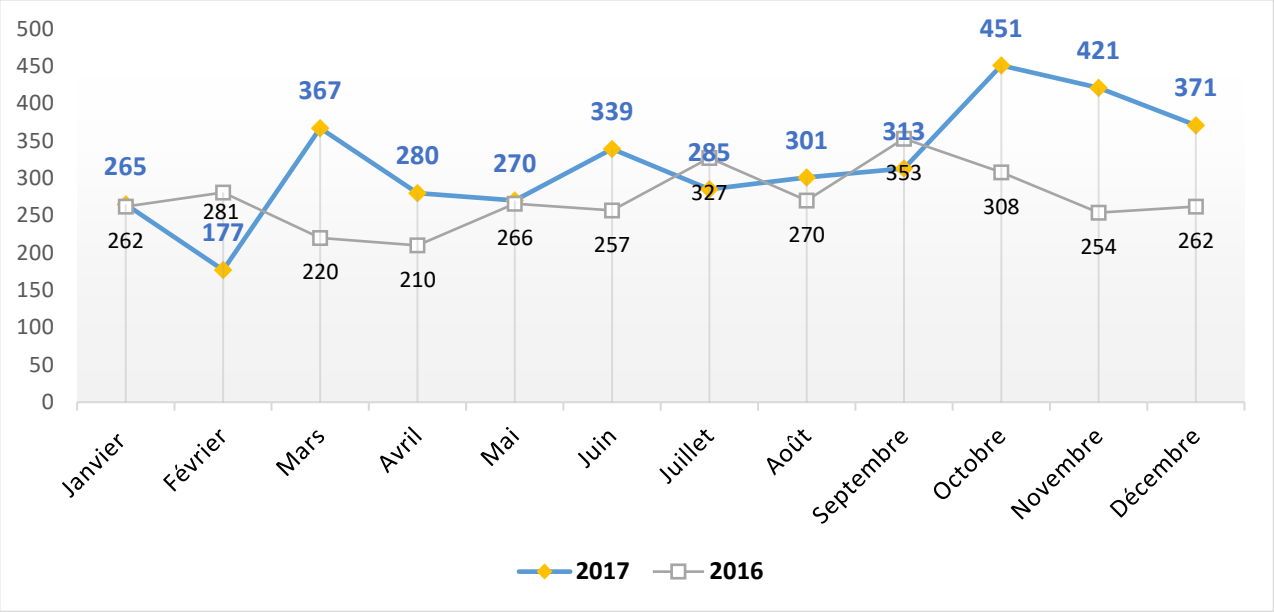
- Missions : La commission SIAO étudie la situation de chaque personne/ménage hébergé en place d'urgence depuis au moins 1 mois, durée maximale recommandée par la DDCSPP. Depuis le mois de septembre 2015, si la prise en charge excède la durée recommandée, une demande de prolongation doit être faite auprès de la commission. L'éventuelle prolongation est décidée lors de la commission. Les travailleurs sociaux des différentes structures remplissent un tableau de recensement en stipulant les démarches en cours d'insertion de la personne, ainsi que les raisons particulières nécessitant une prolongation du séjour en hébergement d'urgence (problèmes de santé, attente d'une place en SIAO Insertion, etc.), la reconduction est donc étudiée en fonction de ces éléments.

- Recours gracieux : Un système de recours gracieux a été introduit afin que chaque personne puisse contester la décision de la commission, si celle-ci ne lui parait pas justifiée. Chaque hébergé est informé de cette procédure, qui est dument inscrite sur le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) signé à l'entrée dans une structure. La personne peut demander un recours gracieux (non suspensif) dans le mois qui suit la décision, afin que la demande soit réétudiée dans les 3 jours par échange de mails puis présentée lors de la commission suivante. La requête est à envoyer à la coordination du SIAO par mail : siao11@outlook.fr. La demande peut être instruite par la personne ou le travailleur social référent (avec accord de la personne), et devra obligatoirement être accompagnée d'éléments nouveaux étayant la demande.

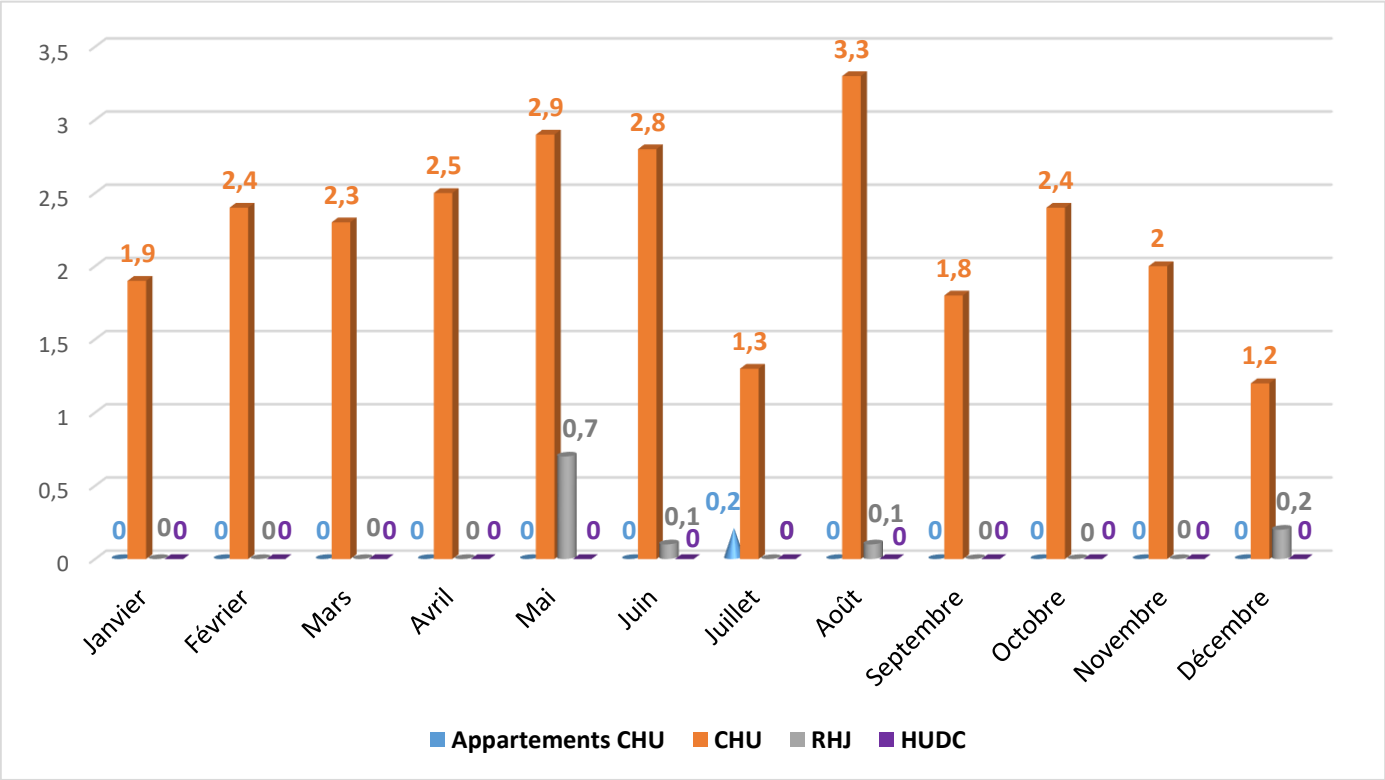
4.3 Données de l'observatoire SIAO urgence-115

Le SIAO Urgence a recensé **3 840 demandes d'hébergement**, représentant **1 201 ménages** distincts, soit **1 693 personnes** distinctes.

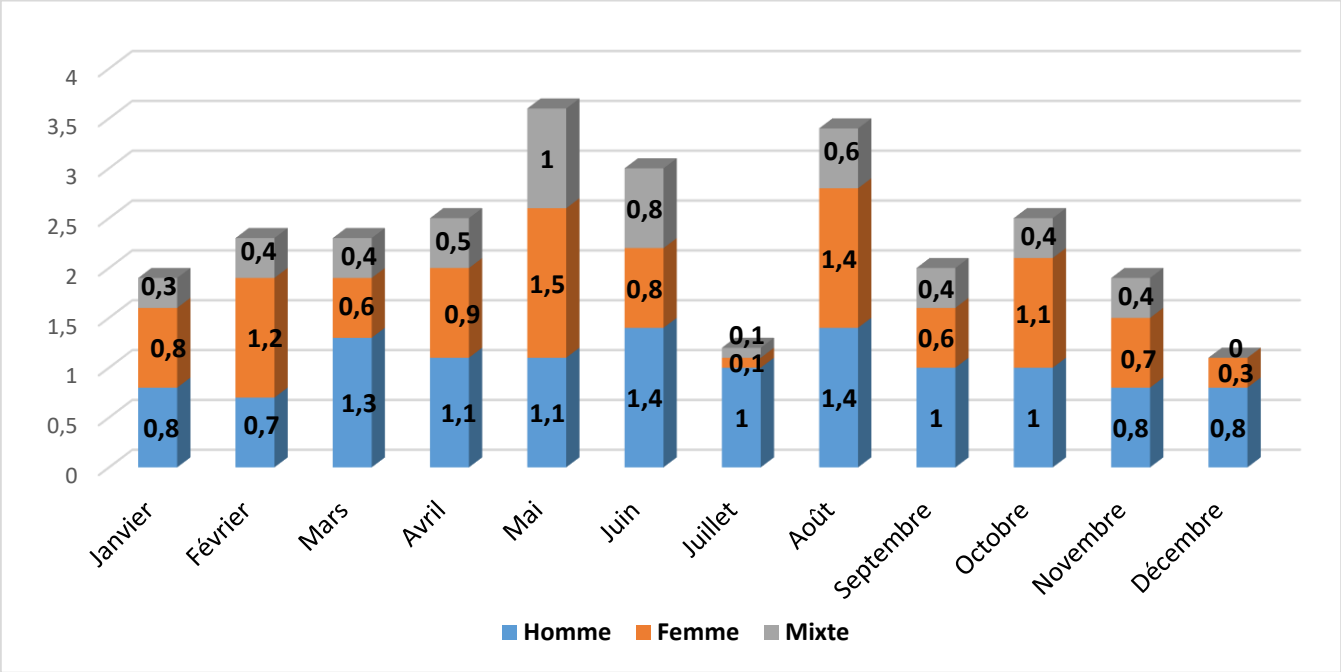
REPARTITION DES DEMANDES PAR MOIS



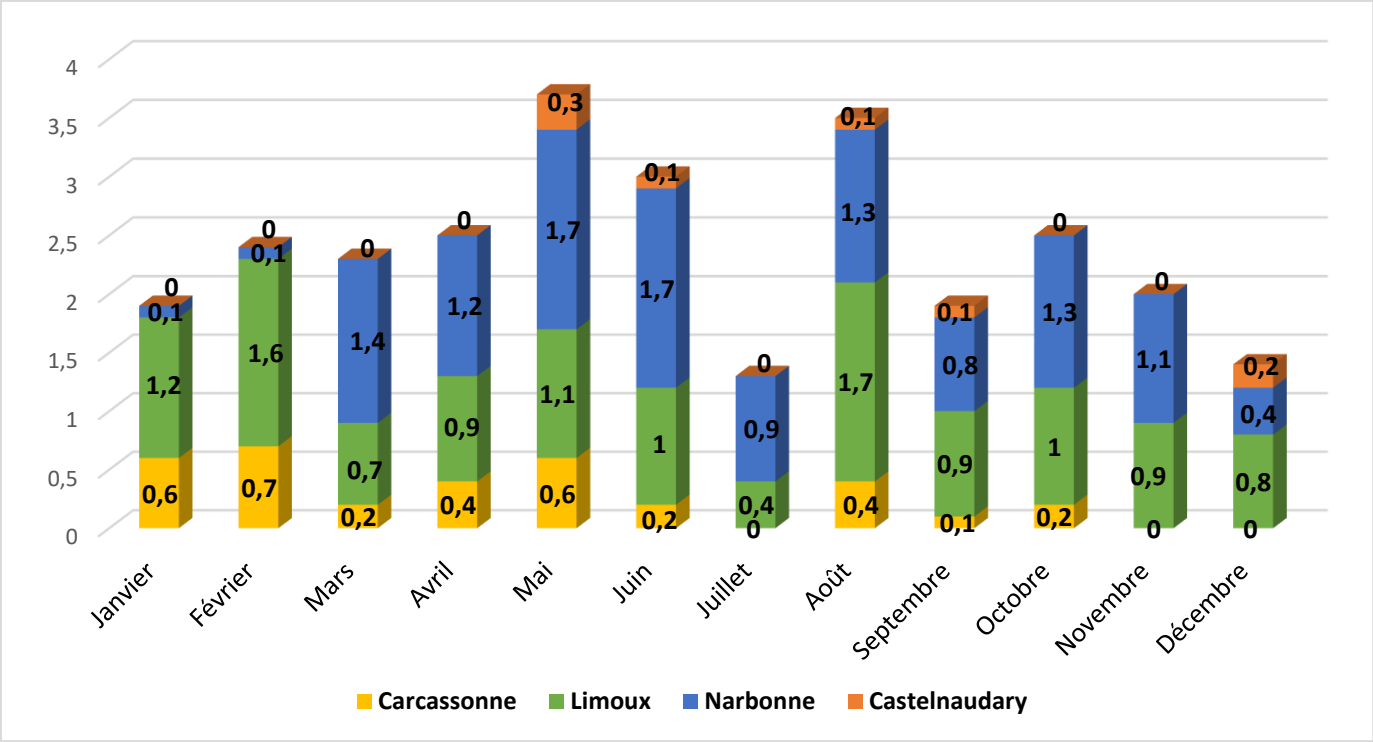
MOYENNE JOURNALIERE DU NOMBRE DE PLACES VACANTES MISES A DISPOSITION DU 115 PAR STRUCTURE ET PAR MOIS



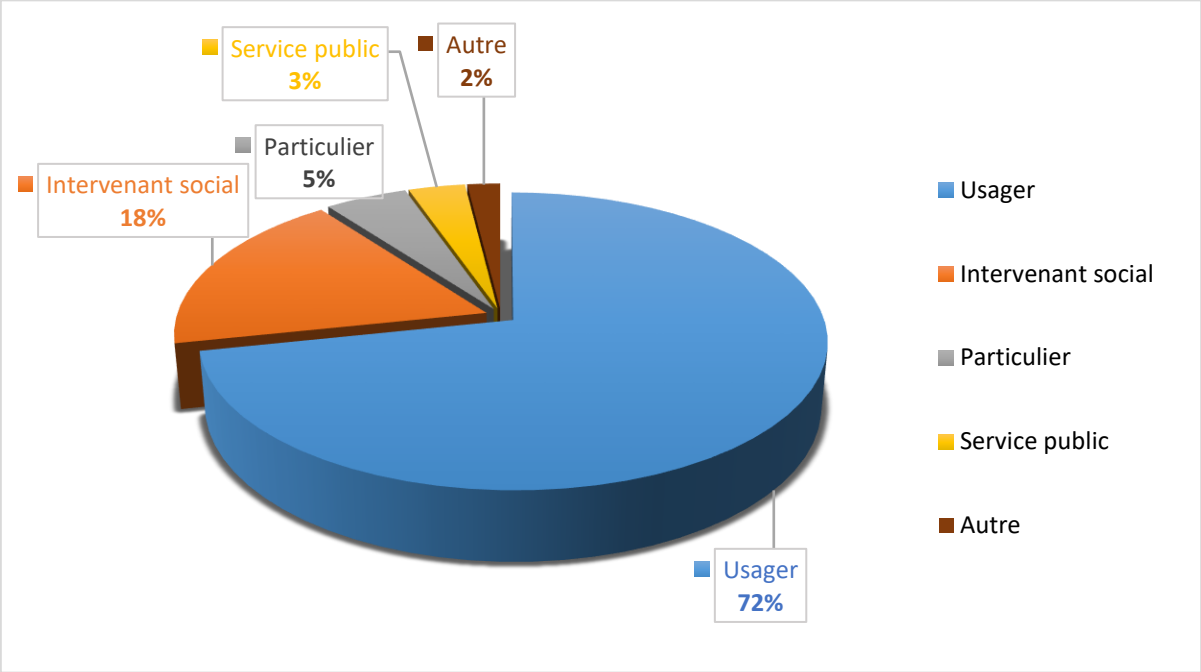
MOYENNE JOURNALIERE DU NOMBRE DE PLACES VACANTES MISE A DISPOSITION DU 115 PAR SEXE ET PAR MOIS



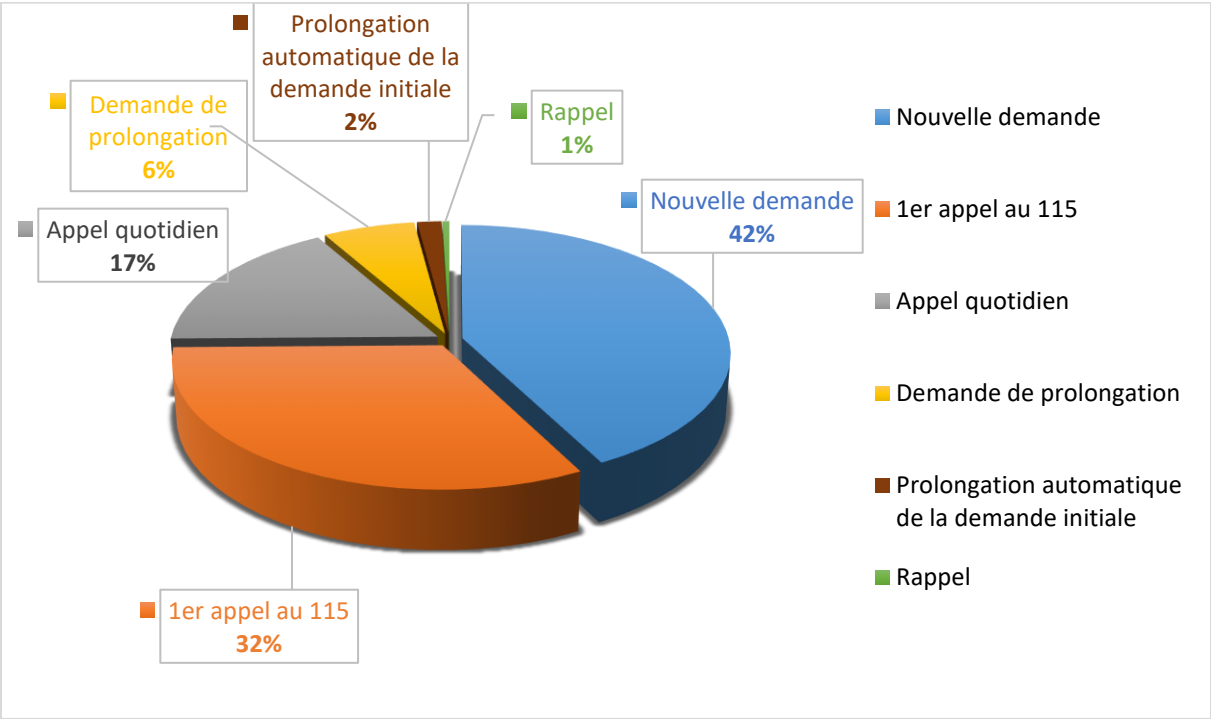
MOYENNE JOURNALIERE DU NOMBRE DE PLACES VACANTES PAR VILLE ET PAR MOIS



APPELANT *(en %)*



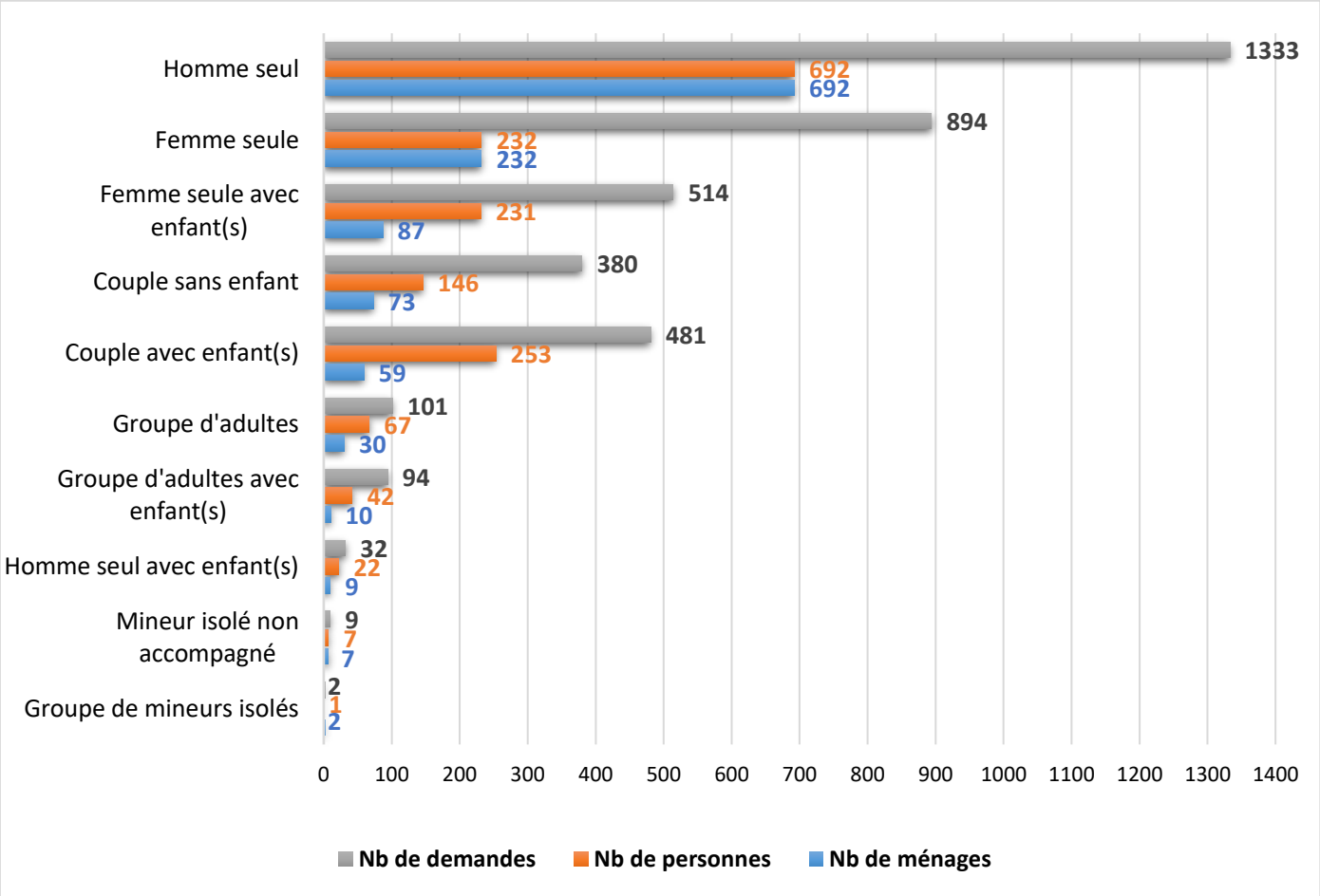
TYPE D'APPEL *(en %)*



LIEU OU LA PERSONNE A DORMI LA VEILLE *(en %)*

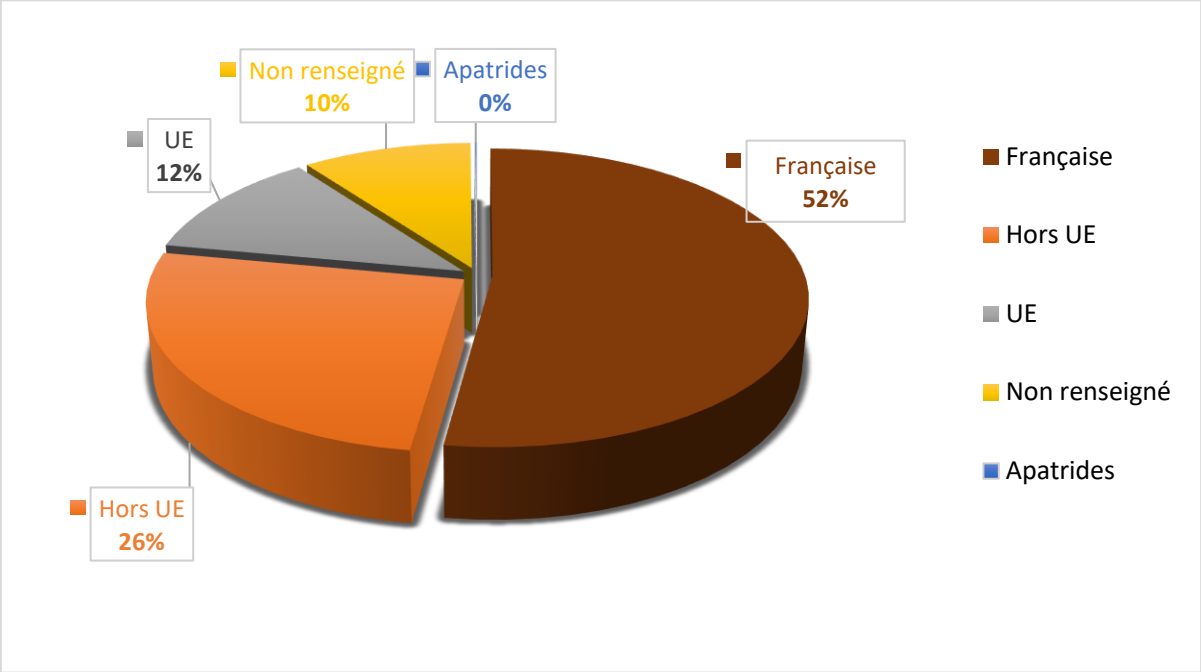
Rue	**33%**
Information non renseignée	16%
Hébergement par des tiers	15%
Hôtel payé par le 115	13%
Domicile personnel	5%
Hébergement mobile ou de fortune	4%
Autre	4%
Hôpital général	3%
Structure d'urgence	3%
Hôtel payé par le ménage	2%
Domicile parental	1%
Hôpital psychiatrique	1%
Hôtel payé par le conseil départemental	0%

TYPOLOGIE DES MENAGES



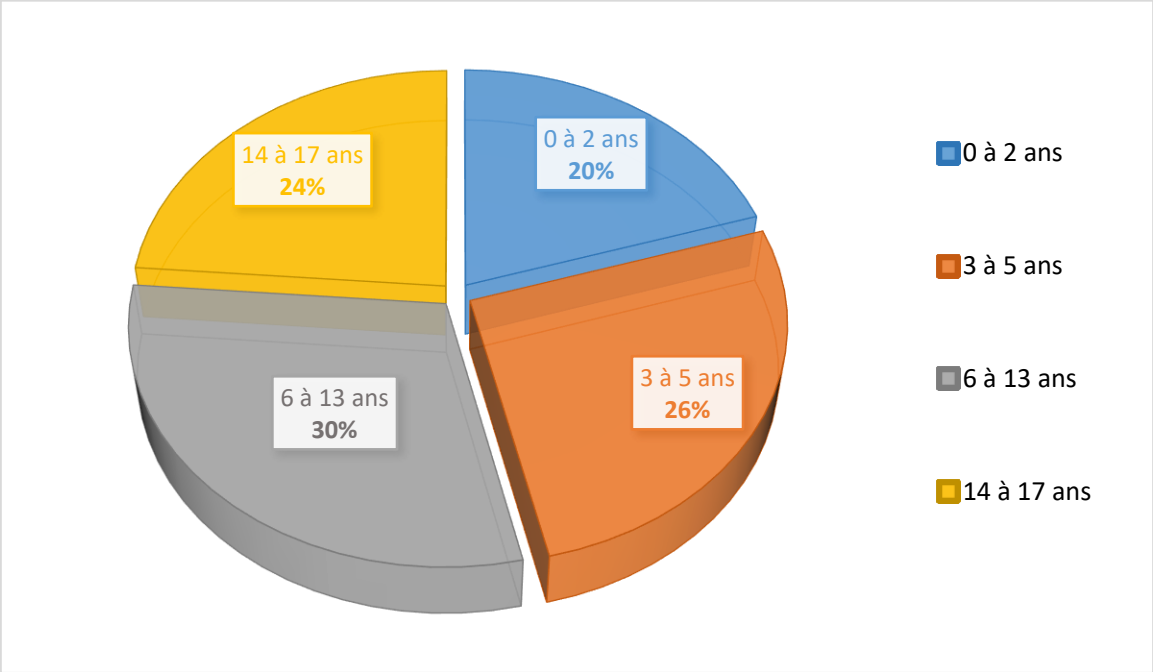
A noter que 35 femmes se disaient enceinte au moment de l'appel au 115.

NATIONALITE *(en %)*



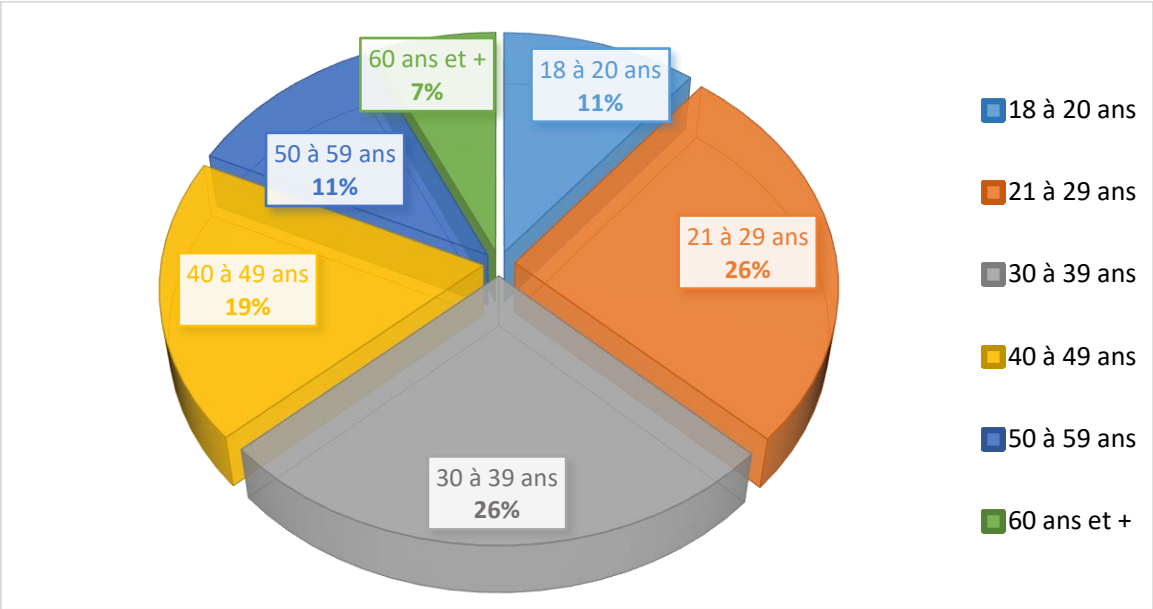
ÂGE DES ENFANTS *(en %)*

Total des enfants différents : **278**



ÂGE DES ADULTES *(en %)*

Total des adultes différents : **1 415**



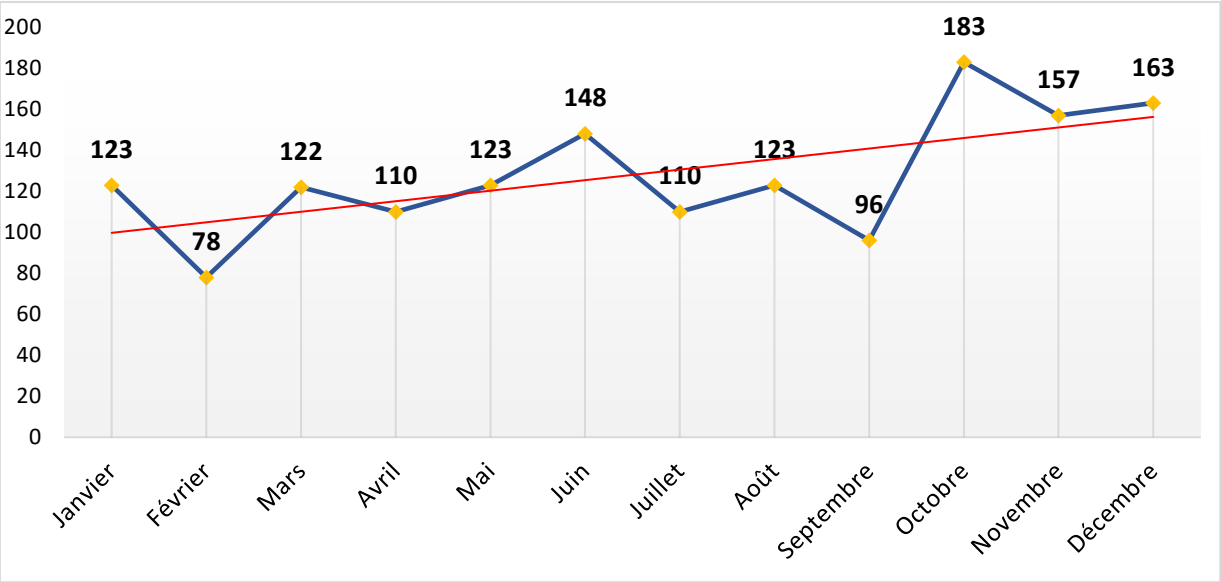
4.3.1 Réponses SIAO

Soit environ **40% de réponses positives**, et **60% de réponses négatives** aux demandes d'hébergement traitées par le 115.

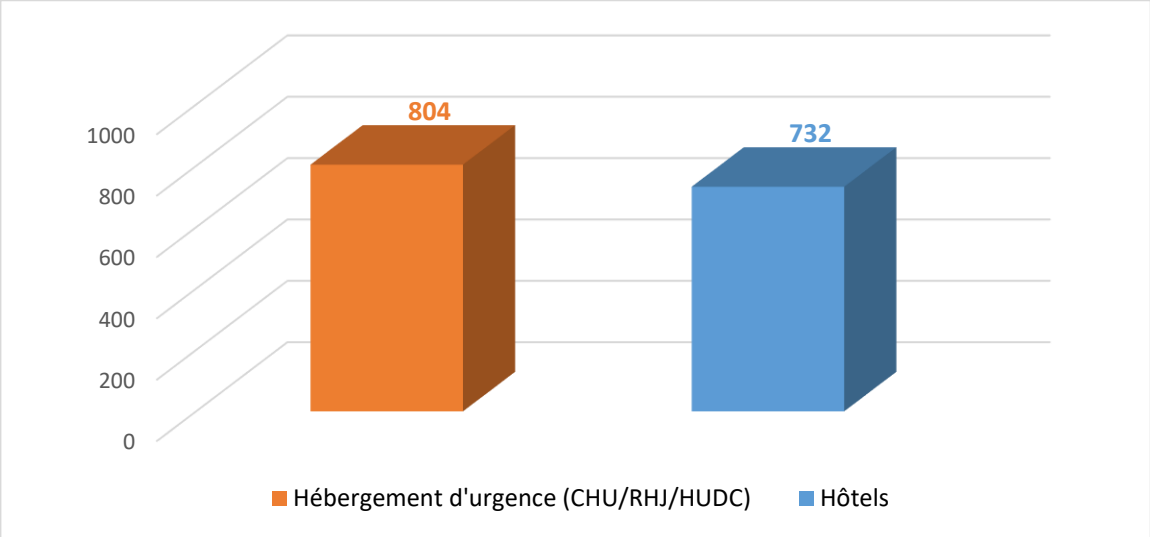
4.3.1.1 Analyse des réponses positives SIAO urgence-115

Nombre de réponses positives du 115 ayant entrainé une orientation vers une structure d'hébergement d'urgence : **1 536** soit **953** ménages différents, représentant **635** personnes.

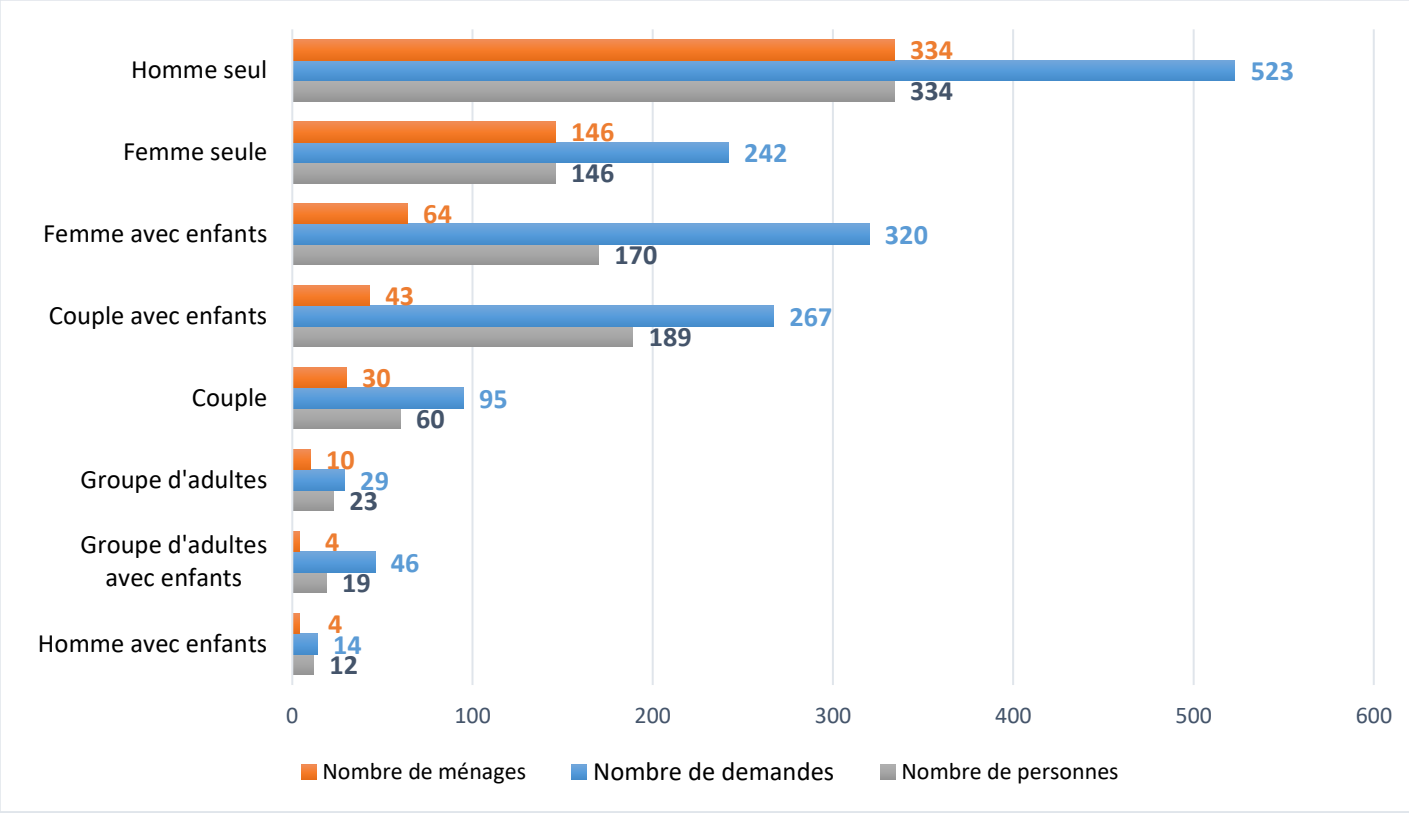
REPARTITION DES REPONSES POSITIVES DU 115 PAR MOIS



REPARTITION DES ATTRIBUTIONS PAR TYPE D'HEBERGEMENT *(en nombre de demandes)*



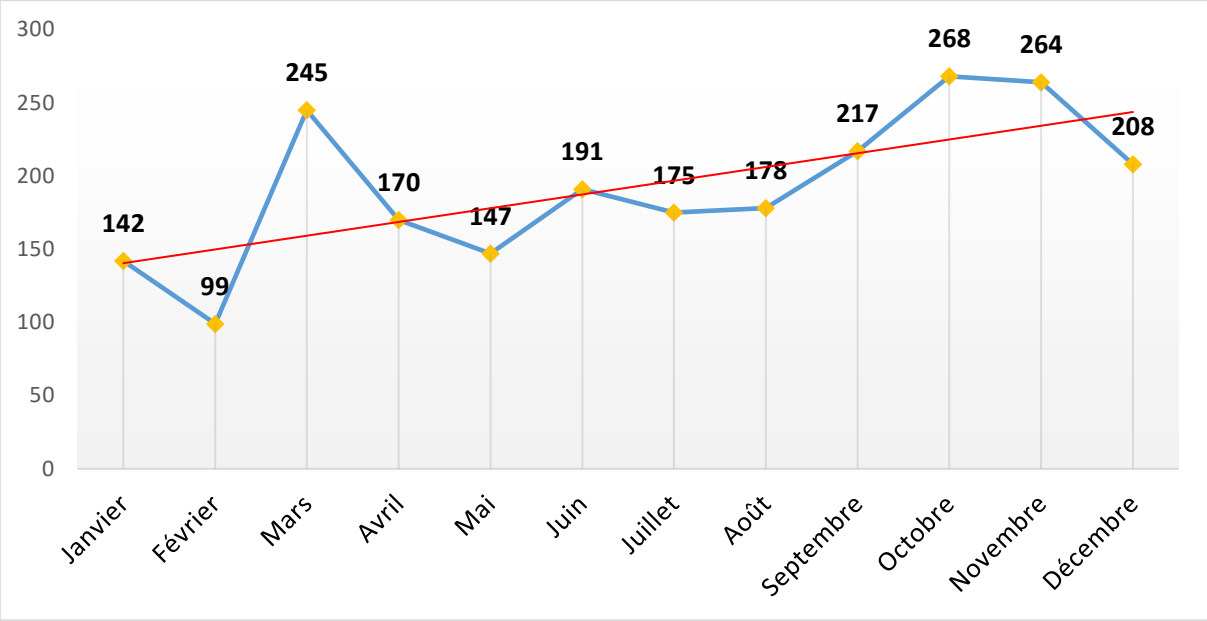
TYPOLOGIE DES MENAGES AYANT RECU UNE REPONSE POSITIVE



4.3.1.2 Analyse des réponses négatives SIAO urgence-115

Nombre de réponses négatives : **2 304**, représentants **828** ménages différents, soit **1 071** personnes.

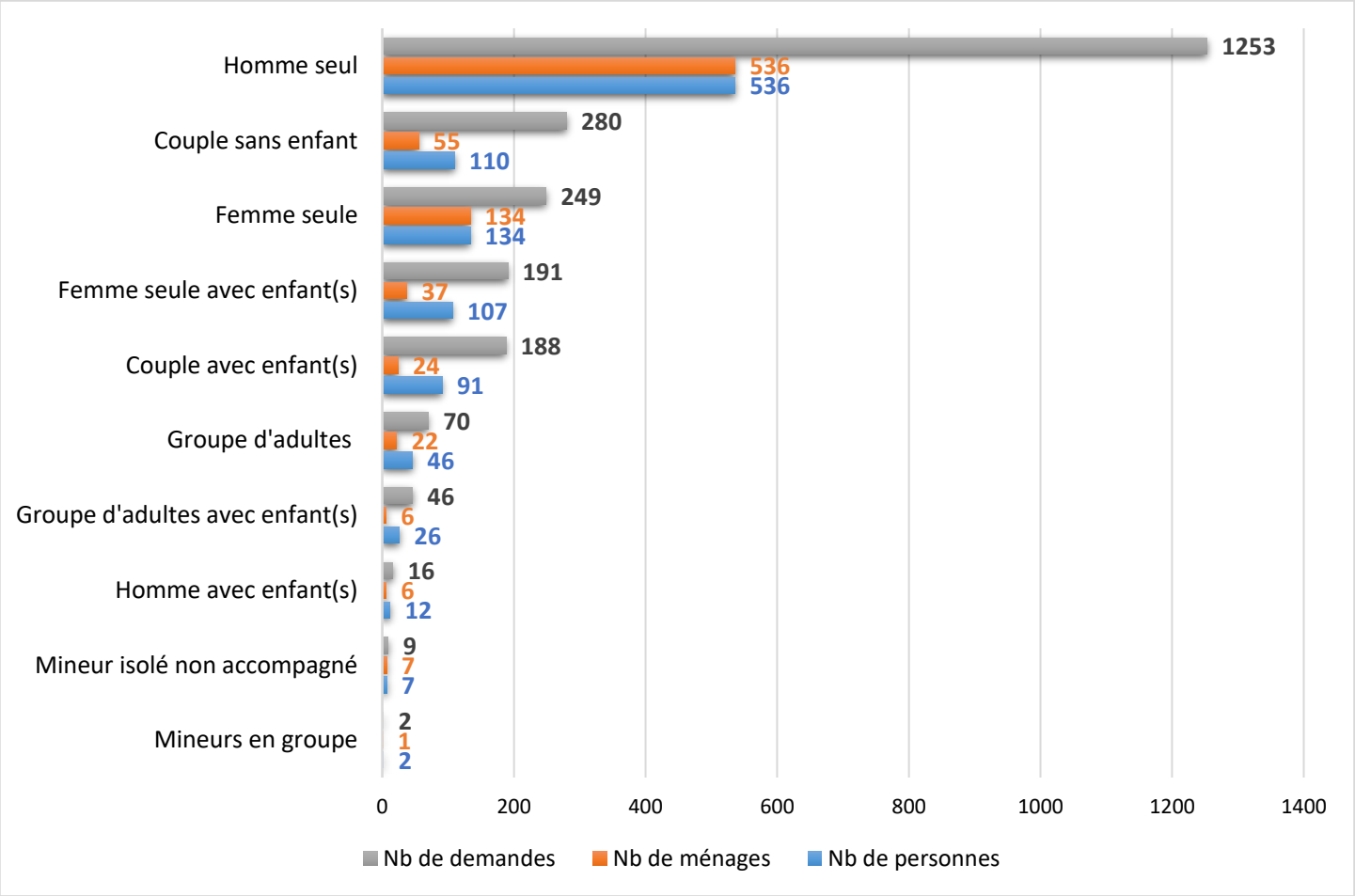
REPARTITION DES REPONSES NEGATIVES DU 115 PAR MOIS



MOTIFS DES REPONSES NEGATIVES *(en %)*

Absence de places disponibles	**56%**
Absence de place compatible avec la composition familiale	14%
La personne s'est maintenue dans le logement	8%
Refus de la proposition par l'usager	5%
Statut administratif de la personne	4%
Personne ne relevant pas du 115	4%
Autre motif	3%
Refus du 115 lié au comportement	2%
Absence de moyen de transport	1%
Refus du 115 lié à la problématique du demandeur	1%
La personne a trouvé une autre solution	1%
Refus de la structure d'accueillir la personne	1%

TYPOLOGIE DES MENAGES AYANT RECU UNE REPONSE NEGATIVE



4.4 Bilan de l'activité SIAO urgence-115 en 2015

En 2017, le SIAO a centralisé **3 840** demandes d'hébergement d'urgence, représentant **1 201** ménages distincts, soit **1 693** personnes.

Nous pouvons constater une **hausse de 12%** des demandes entre l'année 2016 et 2017.

Néanmoins si cette comparaison se fait, non pas sur les demandes, mais sur le nombre de ménages, cette augmentation ne se retrouve pas. Il y a quasiment le même nombre de ménages ayant fait appel au 115 entre 2016 et 2017. Nous pouvons donc en déduire que le nombre de ménages en demande d'hébergement d'urgence est resté stable, mais que le nombre de demandes effectuées par un même ménage avant d'accéder à une place ou pour s'y maintenir a, lui, augmenté.

En 2016, **3 370** demandes d'hébergement d'urgence avaient été recensées. La région Occitanie sur cette même période à centralisé 182 000 demandes d'hébergement d'urgence, l'Aude représente un peu moins de 2% de ces demandes.

- Répartition des demandes par mois : il y a en moyenne 314 demandes par mois avec un pic sur le dernier trimestre : 414 demandes en moyennes (hausse de 23%).
- Places vacantes urgence : En moyenne sur l'année 2017, il y a un peu plus de 2 places disponibles par jour mises à disposition du 115 (30% de moins qu'en 2016) ; 45% sont des places dédiées aux hommes ; 36% aux femmes et 19% sont mixtes. 85% des places disponibles étaient situées sur les villes de Narbonne et Limoux.

Sur l'ensemble des demandes, 45% émanaient de la ville de Carcassonne, 33% de Narbonne, 10% de Limoux, 3% Castelnaudary : 91% des demandes proviennent des 4 villes principales du département.

- Appels 115 : Le 115 est un numéro gratuit fonctionnant toute l'année 24h/24. 72% des appels au 115 sont passés par l'usager lui-même, 19% par les partenaires sociaux du département.
- Lieu où le ménage a dormi la veille : Nous pouvons noter que seulement 22% des personnes étaient la veille de leur appel en logement autonome ou hébergées par des tiers ou de la famille. Et 62% des appelants ~~?~~ n'avaient déjà aucune solution d'hébergement ou se trouvaient en hébergement précaire et/ou transitoire (16% de Non renseigné).
- Typologie des ménages : Environ 58% des ménages qui font appel au 115 sont des personnes isolées et représentent 77% des ménages distincts recensés en demande d'hébergement.

Les personnes isolées représentent la majorité des personnes en demande d'hébergement d'urgence dans l'Aude, tout comme en Occitanie en 2016.

- Réponses SIAO urgence-115 : La répartition des réponses est pour 40% d'attribution et 60% de refus, tout comme en 2016.

- **Attributions :** 48% des attributions ont été faites via une prise en charge hôtel. La part des demandes dirigées vers ce dispositif de mise à l'abri en 2017 est très importante et représente une hausse de 9% en comparaison à 2016.

L'Aude en termes d'attribution est dans la lignée des données recensées en Occitanie, puisque en 2016, seulement 38% des demandes débouchaient sur une affectation de place en hébergement.

- **Réponses négatives :** 71% des refus (69% en 2016) ont été motivés par une absence de place disponible ou adaptée à la composition familiale et/ou à la zone géographique du demandeur.

- Composition familiale en fonction des réponses 115 : Au niveau de la région, les demandes des personnes isolées débouchent en moyenne plus souvent sur une attribution d'hébergement – comparativement aux autres ménages. Cette situation est toutefois très contrastée selon les territoires. Mais régionalement, les taux d'attributions restent particulièrement à la peine pour les familles avec enfants et les couples.

Dans l'Aude, cette analyse est davantage nuancée : comme l'indique le tableau des répartitions des attributions par type d'hébergement, le SIAO-115 fait régulièrement appel aux hôtels pour héberger les personnes définies comme « vulnérable » lorsqu'il n'y a pas de places disponibles et/ou adaptées en HU.

En 2017 :

- 60% des demandes 115 provenaient de personnes isolées et représentaient 34% des attributions totales.
- 30% seulement des demandes émanant d'hommes isolés débouchaient sur une attribution vers un hébergement, contre 49% pour les femmes isolées.
- Les groupes et familles représentaient 40% des demandes, et 50% ont bénéficié d'une prise en charge urgence.

NB : Concernant les données SIAO urgence-115, l'ensemble de ces chiffres ont été extraits via le logiciel ProGdis. La notion de « double compte » représente une part des personnes et ménages recensés (mais à ce jour il n'est pas possible de distinguer et différencier les personnes ayant eu des réponses positives et également négatives ; ces situations seront donc enregistrées dans les deux catégories).

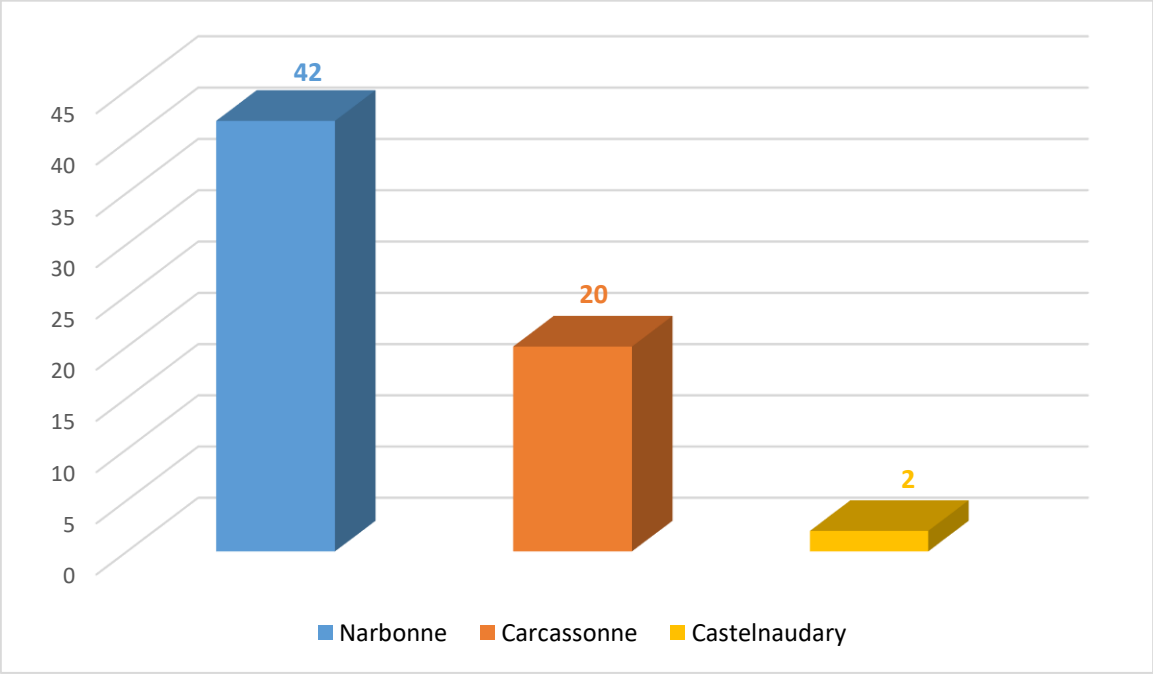
4.4.1 - Données Croix Rouge

4.4.1.1 - Période hivernale du 1er janvier au 31 mars 2017

- **Janvier** : **64 personnes signalées** ; soit 61 appels au SIAO-115 (3 couples)

Le SIAO a eu confirmation que la personne motivant l'appel avait été trouvée par la Croix Rouge pour : **41 personnes** *(pas de retour par ville)*

NOMBRE D'APPELS AU 115 *(par ville)*



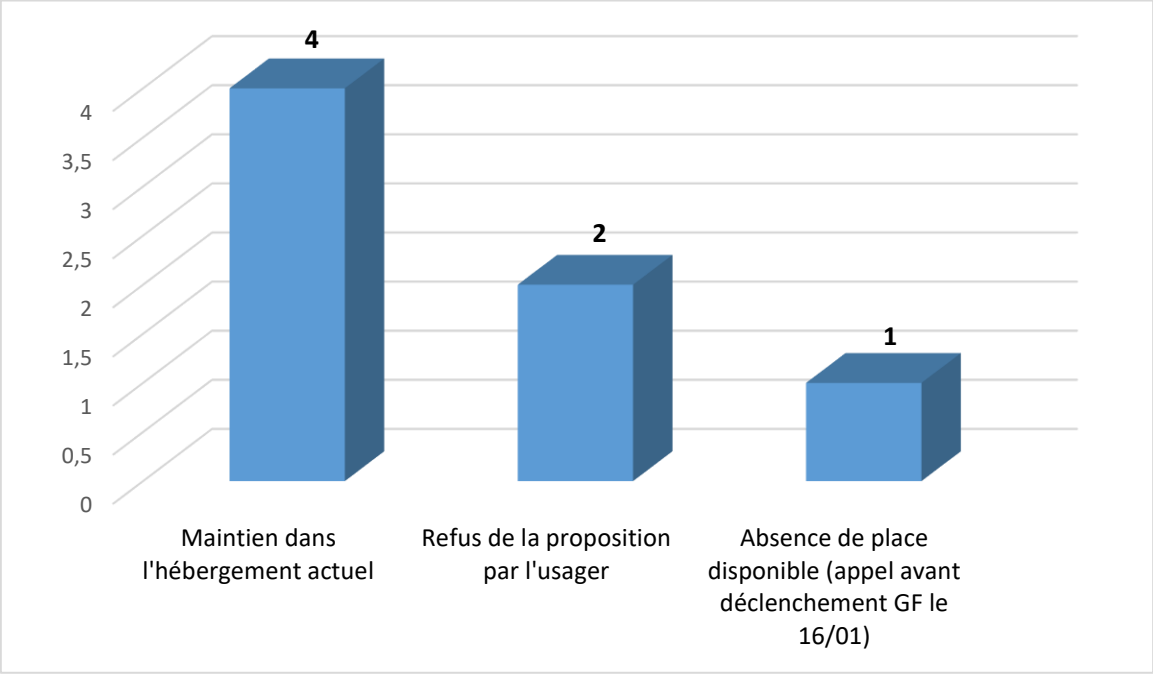
Dont période de Grand Froid **:** Du 16 au 19 janvier inclus (avec ouverture de 2 gymnases sur Carcassonne et Narbonne)

45 attributions/orientations ; représentants 40 personnes différentes (38 hommes/2 femmes iso), soit **76 nuitées** :

- Croix Rouge Carcassonne : **10 personnes** différentes orientées, soit **17 nuitées** GF
- Croix Rouge Narbonne : **15 personnes** différentes (dont 1 inclus également dans AUA Narbonne), soit **16 nuitées** GF
- AUA Limoux : **6 personnes** différentes (dont 1 inclus dans Croix Rouge Carcassonne + 1 inclus CHU AUA Carcassonne), soit **18 nuitées** GF (2 personnes toujours en cours d'hébergement)
- AUA Carcassonne : **5 personnes** différentes (dont 1 inclus AUA Limoux), soit **11 nuitées** (2 personnes toujours en cours d'hébergement)
- AUA Narbonne : **7 personnes** différentes (dont 1 inclus Croix Rouge Narbonne), soit **14 nuitées** (2 personnes toujours en cours d'hébergement)

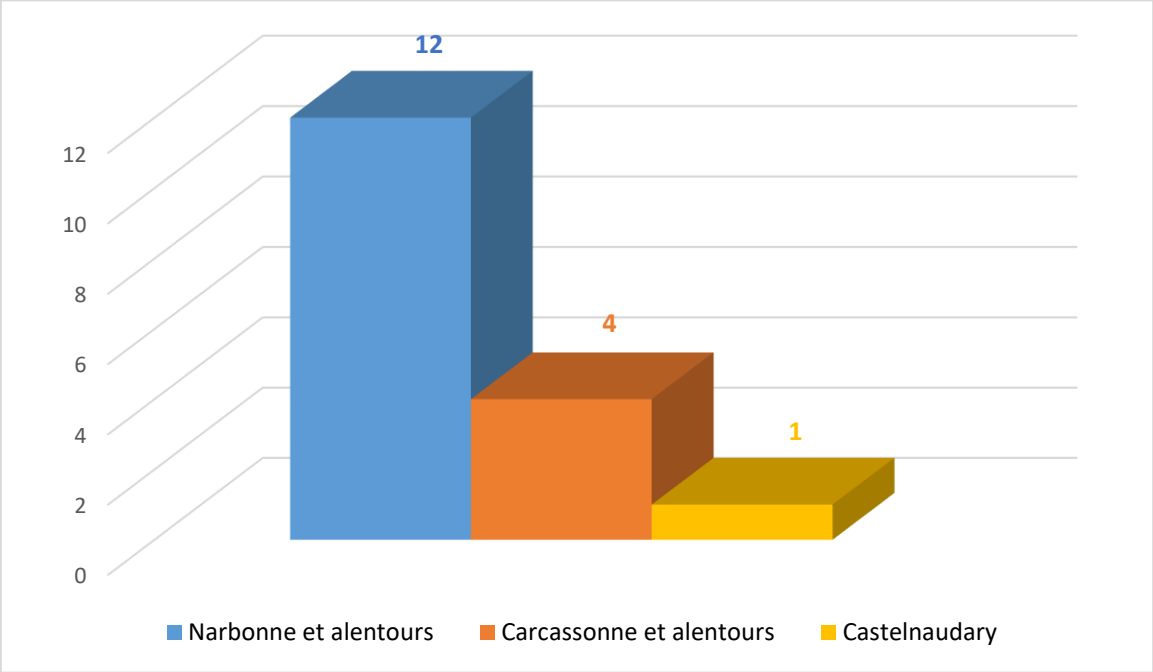
Du 16 au 19 janvier inclus : **7 refus**

MOTIF DU REFUS *(en nb)*



Le 115 a demandé à la maraude/Samu social de la Croix Rouge d'intervenir à **17 reprises**

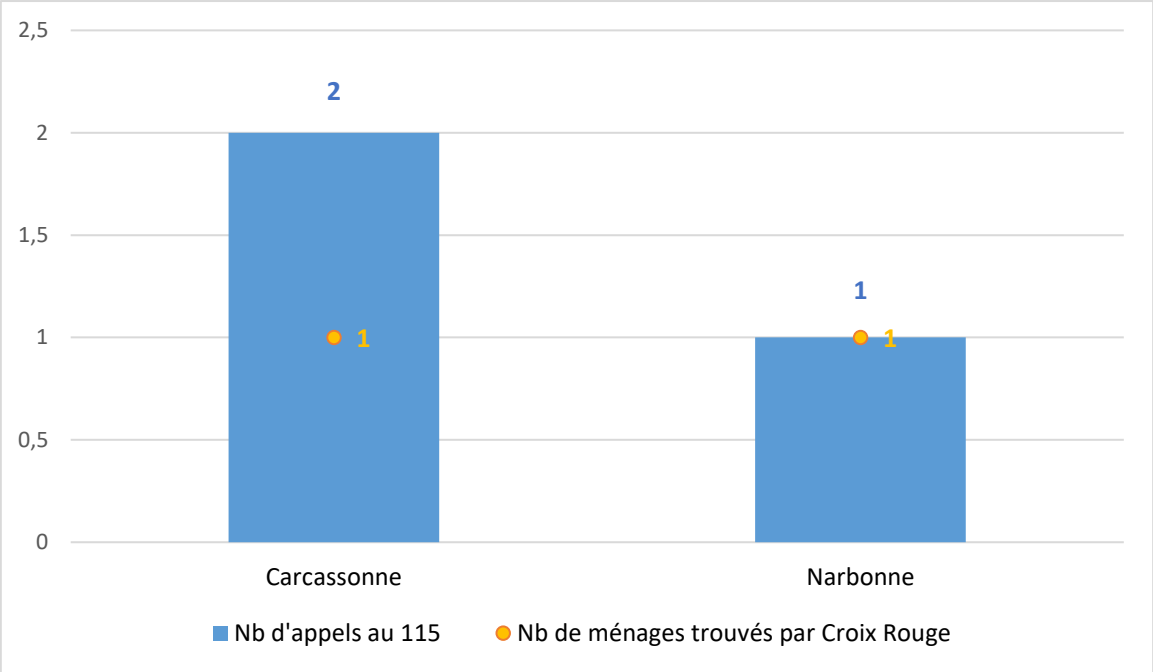
NOMBRE D'INTERVENTION MARAUDE/SAMU SOCIAL *(par ville)*



- **Février** : **6 personnes signalées** ; soit 3 appels SIAO-115 (une famille de 4 personnes)

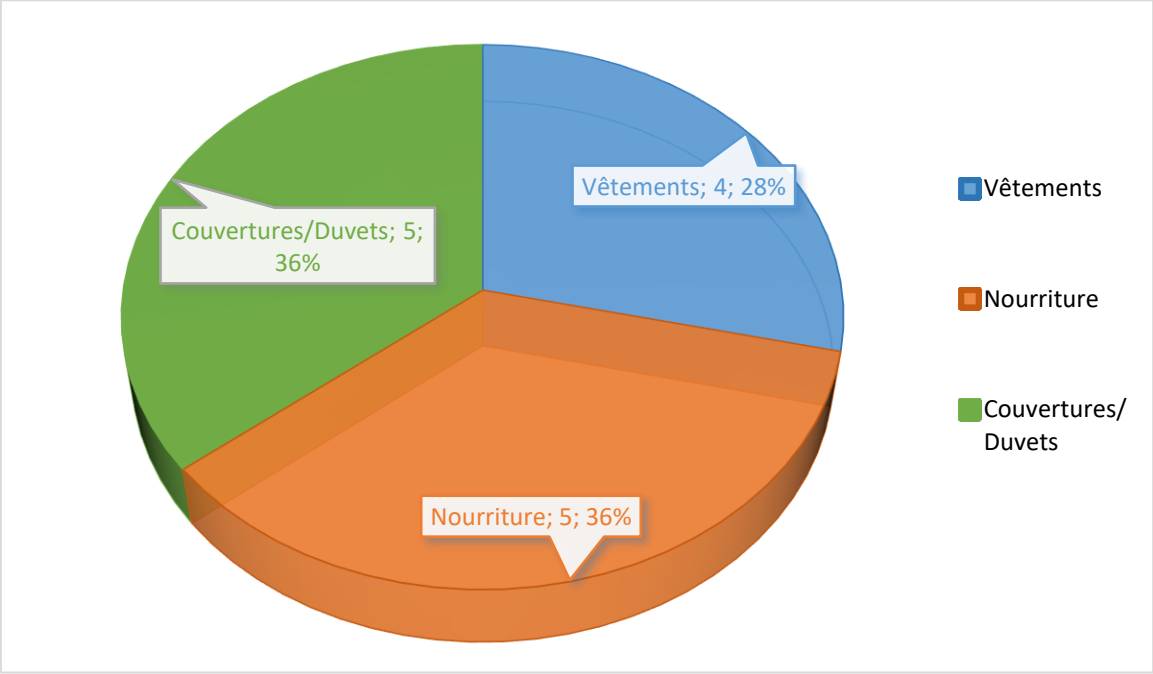
Le SIAO a eu confirmation que la Croix Rouge a trouvé la personne pour **5 personnes**

NOMBRE D'APPELS AU 115 / NOMBRE DE MENAGES TROUVES *(par ville)*



Demande de prestation formulée lors de l'appel au 115 (certaines demandes cumulent plusieurs souhaits) : **14 demandes**

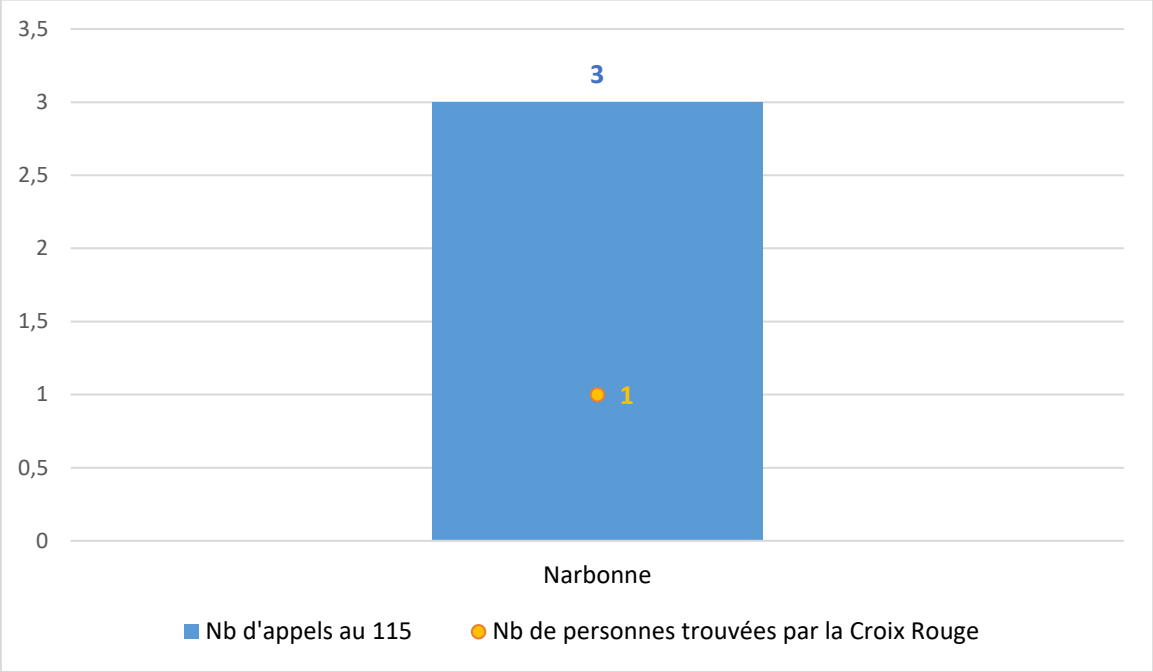
TYPE DE DEMANDE DE PRESTATION AU 115 *(en nombre, en %)*



- **Mars** : **2 personnes signalées** ; pour 3 appels SIAO-115

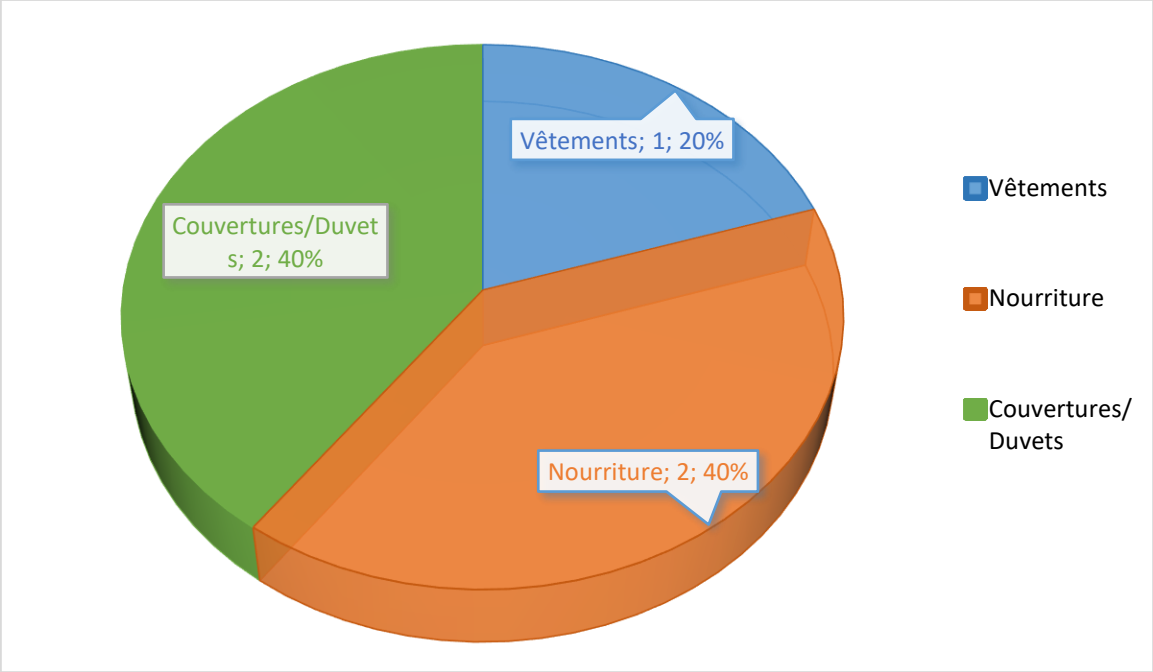
Le SIAO a eu confirmation que la personne avait été trouvée par la Croix Rouge pour : **1 personne**

NOMBRE D'APPELS AU 115 / NOMBRE DE PERSONNES TROUVEES *(par ville)*



Demande de prestation formulée lors de l'appel au 115 (certaines demandes cumulent plusieurs souhaits): **5 demandes**

TYPE DE DEMANDE DE PRESTATION AU 115 *(en nombre ; en %)*

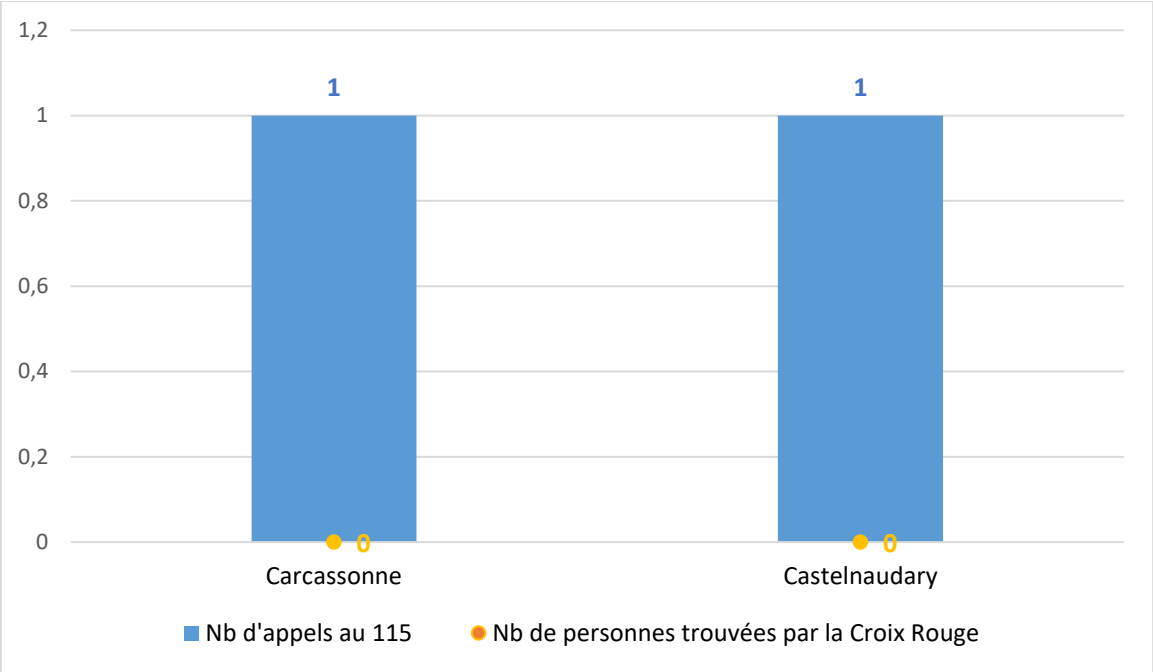


4.4.1.2 - Période hivernale du 1er novembre au 31 décembre 2017

- **Novembre** : **2 personnes signalées** ; soit 2 appels SIAO-115

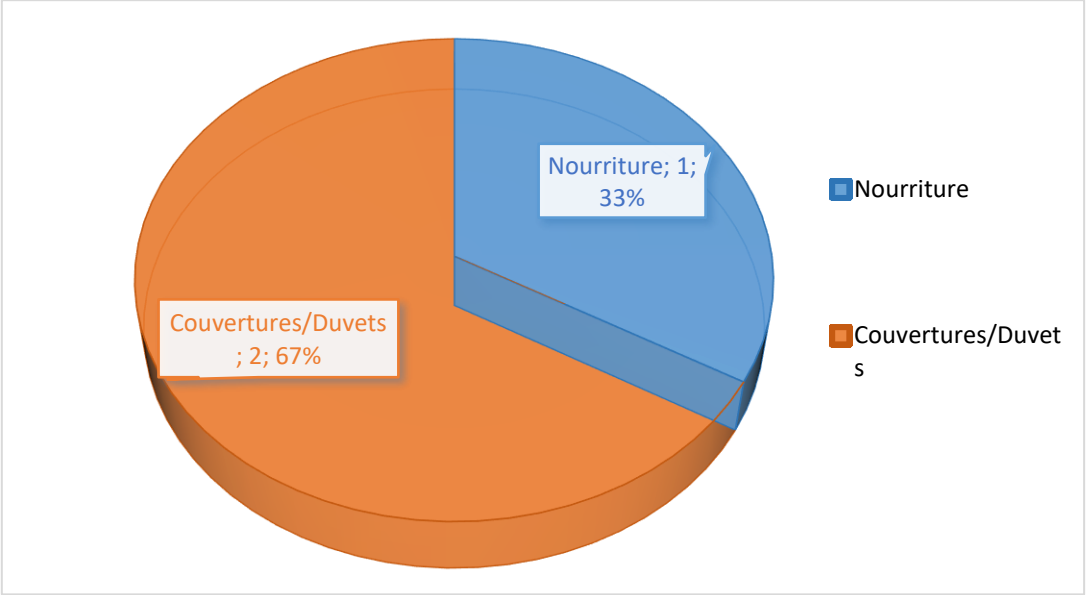
Le SIAO a eu confirmation que la personne avait été trouvée par la Croix Rouge pour : **0 personne**

NOMBRE D'APPELS AU 115 / NOMBRE DE PERSONNES TROUVEES *(par ville)*



Demande de prestation formulée lors de l'appel au 115 (certaines demandes cumulent plusieurs souhaits) : **3 demandes**

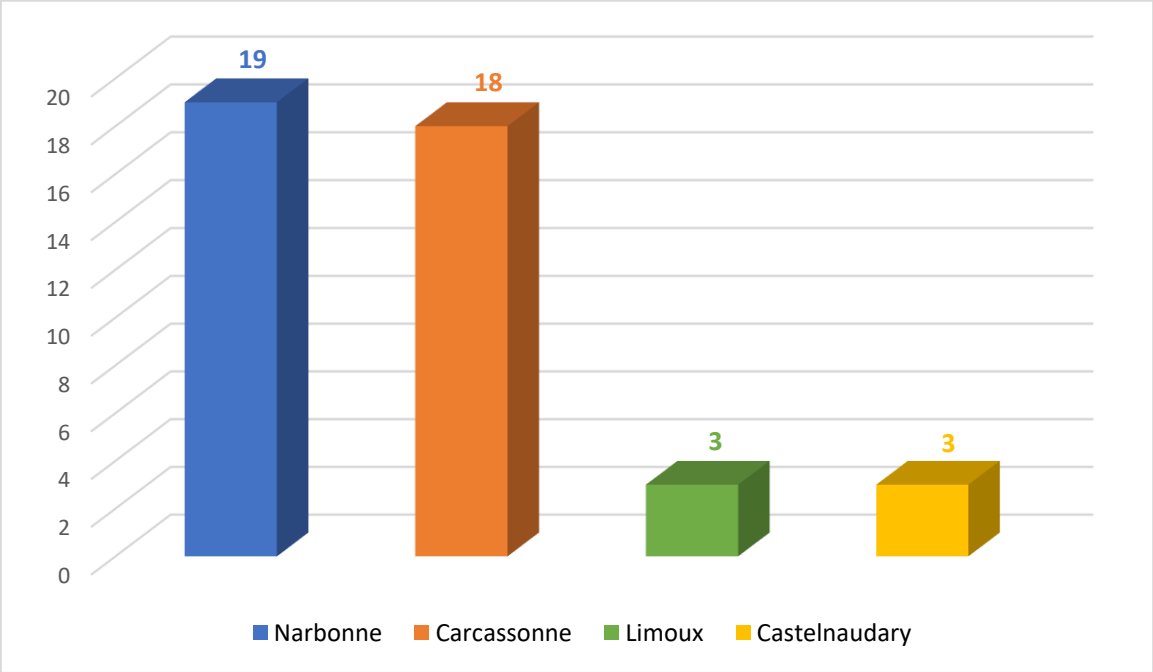
TYPE DE DEMANDE DE PRESTATION AU 115 *(en nombre ; en %)*



- **Décembre** : **58 personnes signalées** ; soit 43 appels au SIAO-115 (9 groupes d'adultes ou de familles)

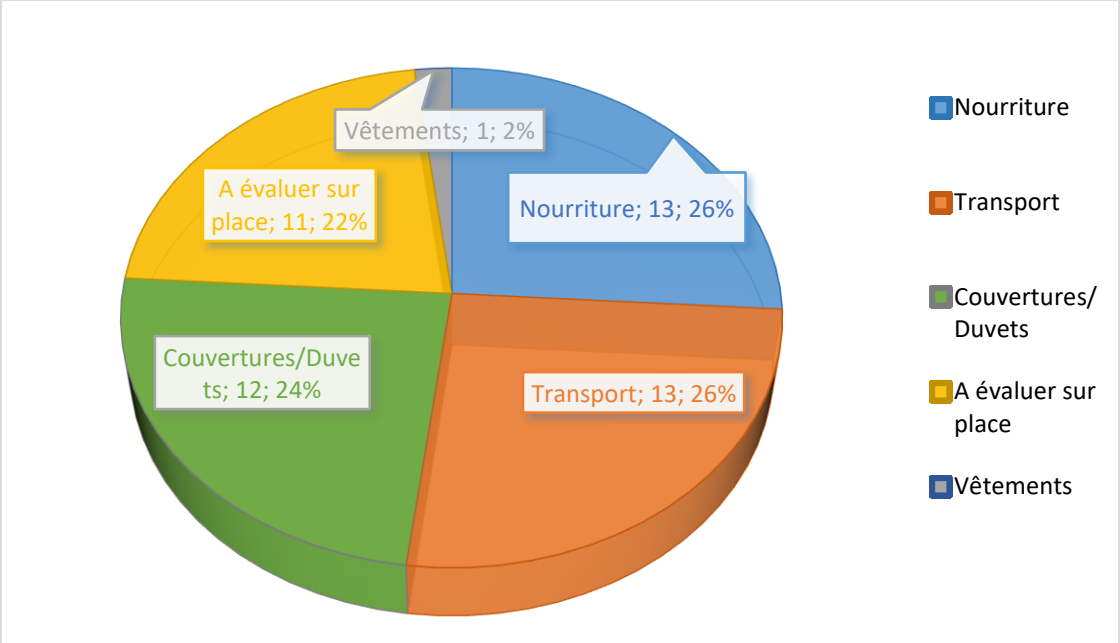
Le SIAO a eu confirmation que la personne avait été trouvée par la Croix Rouge pour : **15 personnes** *(pas de retour par ville)*

NOMBRE D'APPELS AU 115 *(par ville)*



Demande de prestation formulée lors de l'appel au 115 (certaines demandes cumulent plusieurs souhaits) : **50 demandes**

TYPE DE DEMANDE DE PRESTATION AU 115 *(en nombre ; en %)*



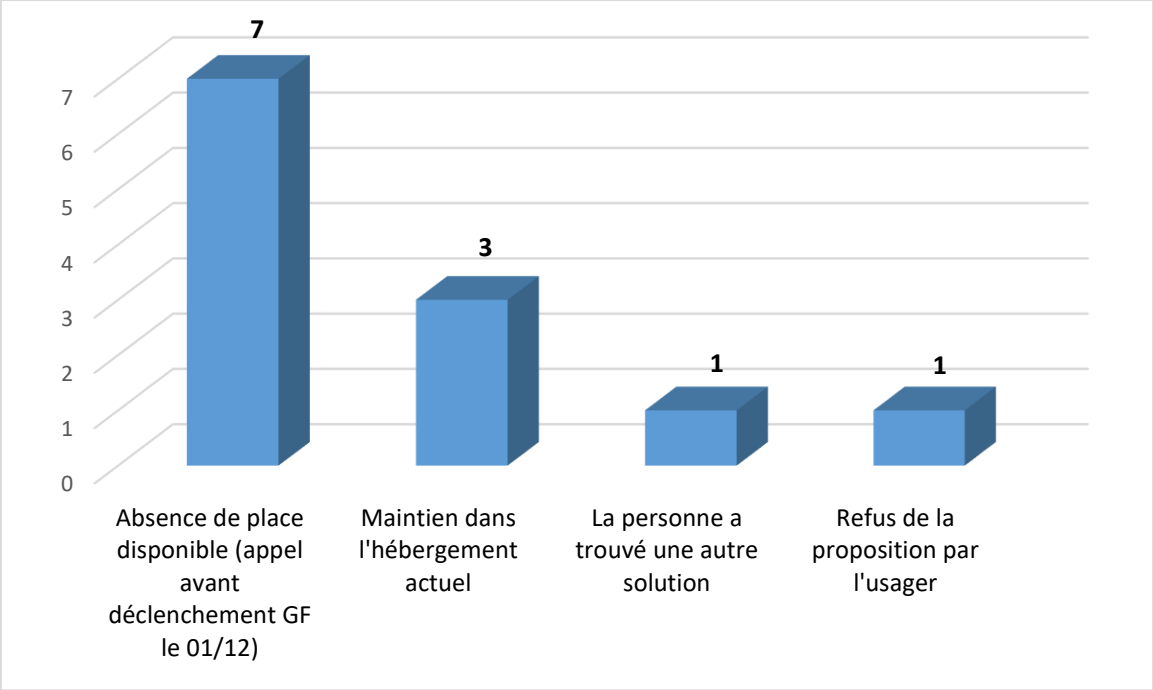
Dont période de Grand Froid : Du 1er décembre au 3 décembre inclus

Attributions : 39 demandes = 33 personnes distinctes = 28 ménages distincts
Orientations :

- AUA Carcassonne : 4 orientations représentant 3 personnes distinctes
- AUA Narbonne : 6 orientations représentant 4 personnes distinctes
- AUA Limoux : 6 orientation représentant 5 personnes distinctes
- Hôtels : 23 demandes = 21 personnes

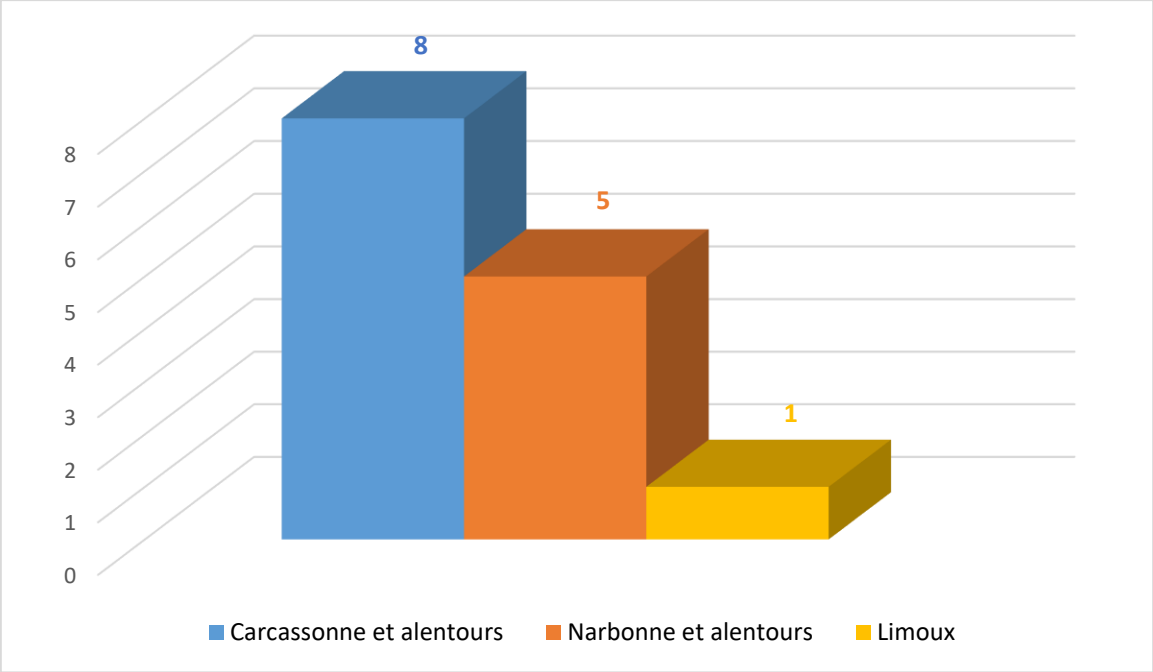
Du 1er décembre au 3 décembre inclus : **12 refus**

MOTIF DES REFUS *(en nombre)*



Le 115 a demandé à la maraude/Samu social de la Croix Rouge d'intervenir à **14 reprises**

NOMBRE D'INTERVENTION MARAUDE / SAMU SOCIAL *(par ville)*



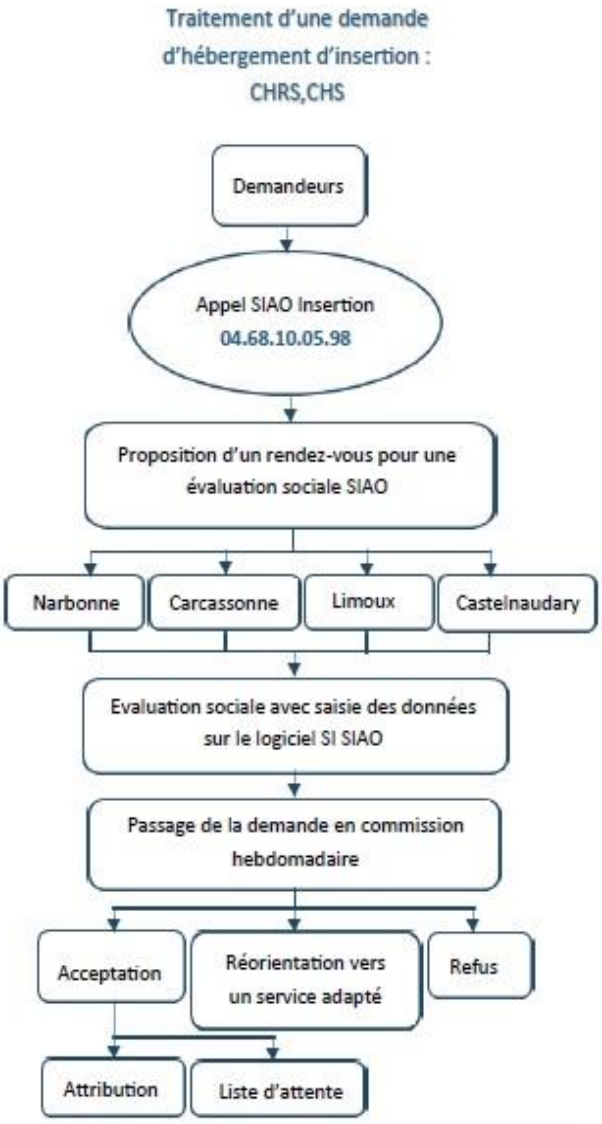
SIAO HEBERGEMENT

5. SIAO hébergement

Le SIAO hébergement existe depuis 2011 dans l'Aude, et centralise l'ensemble des demandes d'hébergement en CHRS et CHS.

Le SIAO hébergement s'articule autour d'une plateforme téléphonique pour les demandes du département, qui effectue un entretien sommaire puis oriente le demandeur sur la permanence SIAO la plus proche, afin d'instruire la demande grâce à un entretien d'évaluation. Les demandes hors département sont reçues par mail sur la boite mail SIAO ou par courrier, grâce au formulaire de demande unique.

1.1 Traitement d'une demande SIAO hébergement



NB : Le travailleur social référent peut également enregistrer une demande directement sur SI SIAO. A la suite, un entretien au sein des permanences SIAO sera proposé à la personne afin de compléter la demande et présenter les structures.

Permanences des évaluations SIAO :

Carcassonne : Entretien le vendredi de 9h00 à 12h00 à Aude Urgence Accueil (19 place Joseph Poux)

Entretien le lundi de 14h00 à 17h00 à l'ADAFF (272 av. du Général Leclerc)

Narbonne : Entretien le mardi de 14h00 à 17h00 à Aude Urgence Accueil (av. de Gruissan)

Entretien le jeudi de 14h00 à 17h00 à l'ADAFF (9 bd Maréchal Joffre)

Castelnaudary : Entretien le jeudi de 14h00 à 17h00 à l'ADAFF (62 av. Monseigneur Delangle)

Limoux : Entretien le mardi de 14h00 à 17h00 à Aude Urgence Accueil (Impasse de l'Amitié)

L'évaluation SIAO dure en moyenne une heure (en fonction de la situation), des informations complémentaires peuvent être demandées (avec autorisation du demandeur) aux partenaires référents.

Les travailleurs sociaux des permanences SIAO sont du personnel éducatif mis à disposition par AUA et l'ADAFF, et jouent un rôle prépondérant dans le fonctionnement du SIAO hébergement, ils accueillent, conduisent un entretien d'évaluation de la situation du demandeur, écoutent, enregistrent sur le logiciel ProGDis 115 SIAO et orientent les demandes en fonction des besoins et de l'attente de la personne, en binôme avec l'infirmier SIAO lorsqu'une problématique de santé est constaté lors de l'appel au SIAO. La décision de la commission est basée sur les écrits consécutifs à l'entretien d'évaluation, les documents annexes apportés par les partenaires, ainsi que sur la préconisation d'orientation du travailleur social.

1.2 Commission SIAO hébergement

La commission SIAO hébergement se réunit une fois par semaine

- Membres : Sont présents l'ensemble des représentants des dispositifs de l'hébergement : CHRS et CHS ; ainsi que le DDCSPP, et le SIAO. Lors de situations particulières, peuvent être invités les référents sociaux des personnes en demande, afin d'échanger plus en détails.

- Nombres : 52 commissions en 2017.

- Missions : La commission se réunit tous les jeudis après-midi. Elle permet l'étude de l'ensemble des demandes formulées lors des permanences ainsi que celles réceptionnées directement par le SIAO correspondant à de l'hébergement avec accompagnement éducatif. Un état des lieux des hébergements vacants est fait par chaque structure en amont, permettant des attributions lors de la commission.

- Décisions : Pour chaque demande la commission émet un avis, qu'il soit positif (attribution ou liste d'attente), refus, ou annulation de la demande (sur demande de la personne, ou classée sans suite car la personne ne s'est pas manifestée depuis au moins 20 jours).

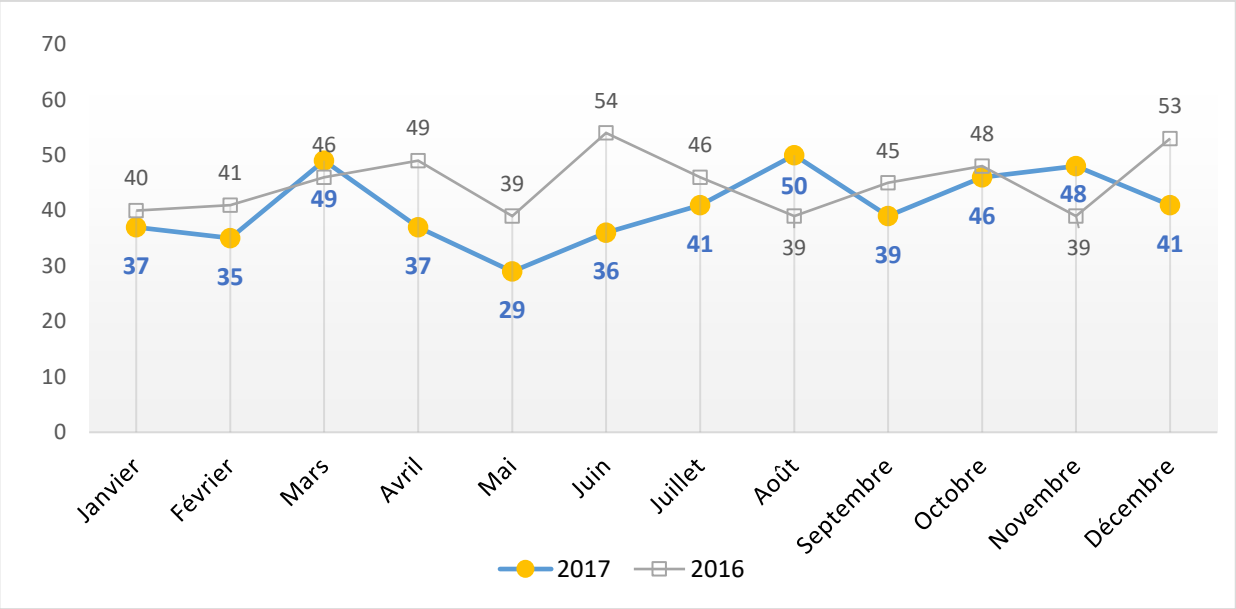
- Parcours d'une demande acceptée : Si nécessaire, la commission peut aussi réorienter la demande sur des dispositifs qui lui semblent plus adaptés à la situation (autre volet du SIAO, autres structures…). Pour que la situation soit maintenue et réétudiée à chaque commission il est nécessaire que la personne ou, en cas d'impossibilité, le travailleur social référent, appelle ou envoie un mail au SIAO après chaque commission pour en connaitre la décision et maintenir la demande. À la suite de la 3ème commission sans nouvelles du demandeur, la demande est classée annulée « sans suite ».

  De même, suite à l'attribution d'une place d'hébergement d'insertion, sans réponse de la personne, la place continuera à lui être réservée le temps d'une commission supplémentaire, puis, en l'absence de réponse, sera réattribuée lors de la commission suivante.

1.3 Données de l'observatoire SIAO hébergement

Le SIAO a reçu **488 demandes**, représentant **453** ménages différents (488 cumulés), soit 659 personnes distinctes (714 personnes cumulées).

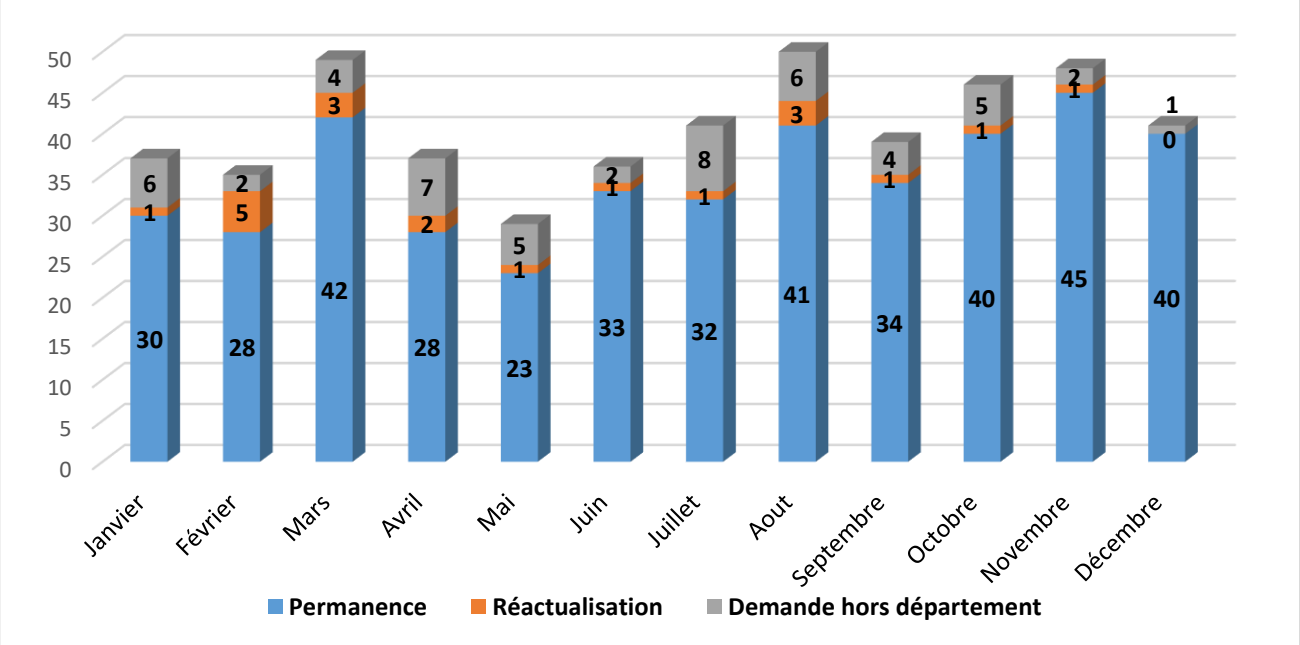
REPARTITION DES NOUVELLES DEMANDES INSRTUITES *(par mois)*



PROVENANCE DE LA DEMANDE

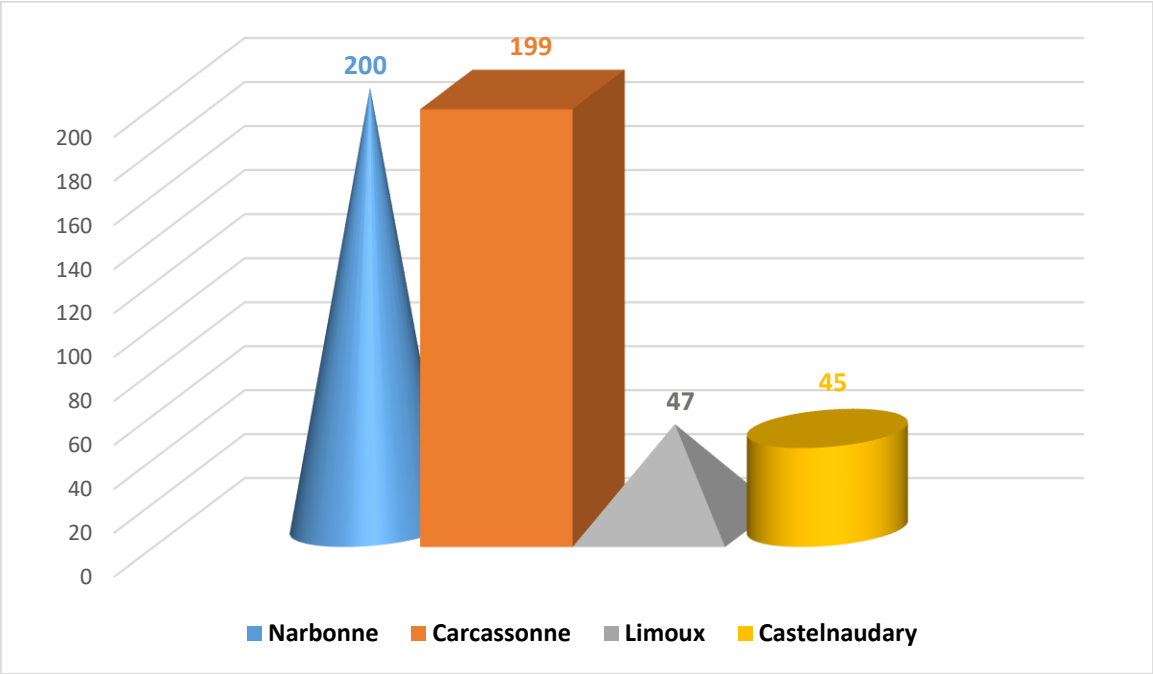
Permanence/ hors permanence

Total des demandes enregistrées via les permanences SIAO : **416**
Total des demandes enregistrées hors permanences (réactualisation, hors département, …) : **72**



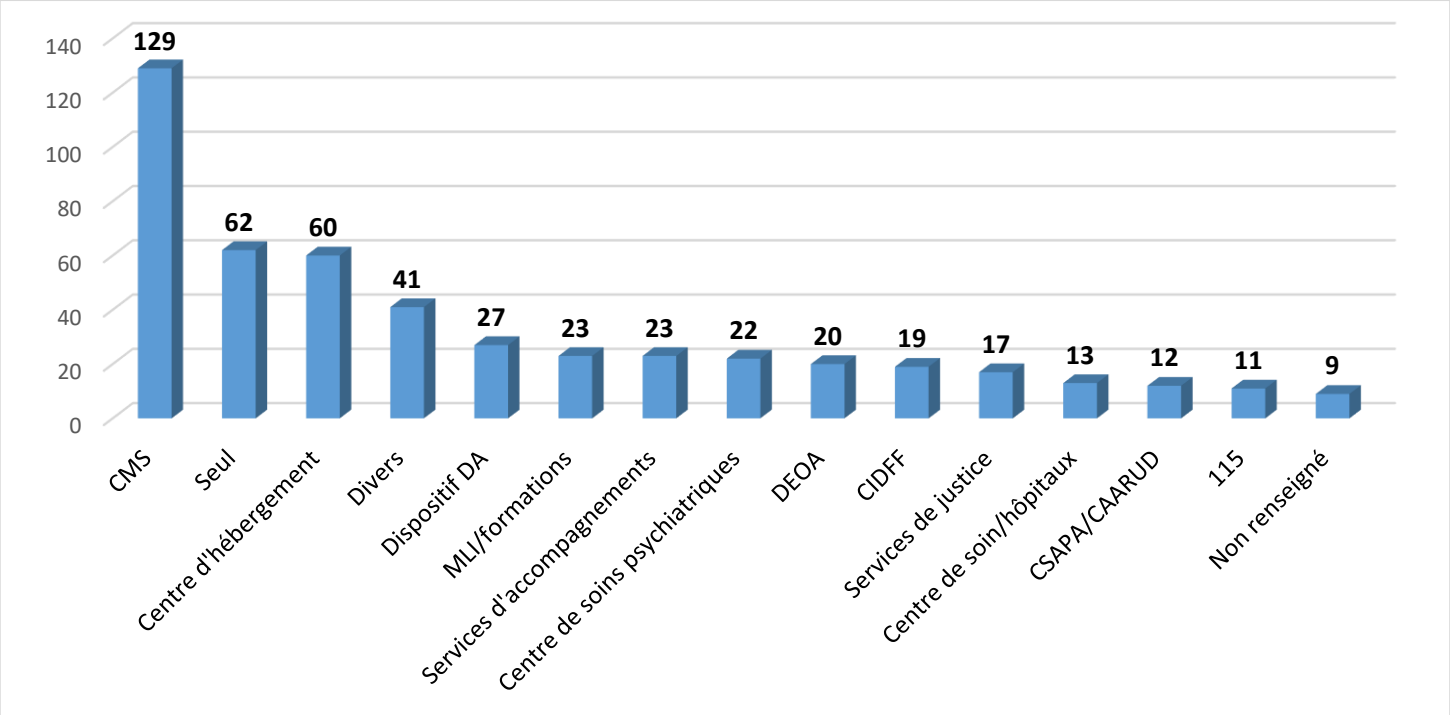
REPARTITION DES PERMANENCES SIAO PAR VILLES

Total de permanences programmées : **491**

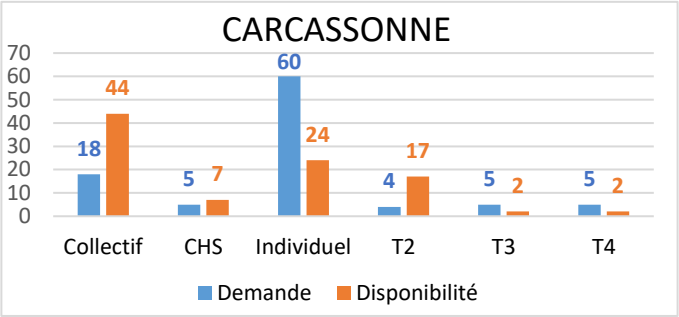


Une demande peut être inscrite sur plusieurs permanences SIAO (report d'entretien, nécessité de compléments d'informations donc nouvel entretien, …).

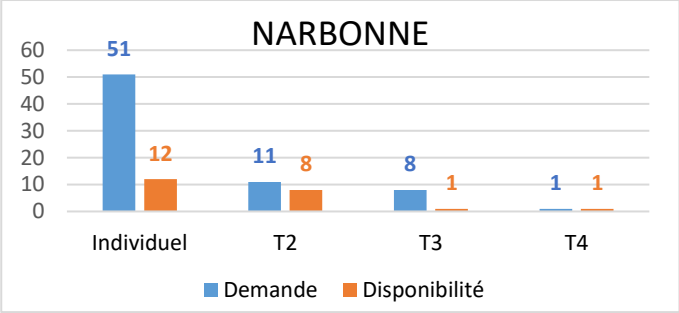
SERVICES ORIENTEUR DE LA DEMANDE AU SIAO *(en nombre de demande)*



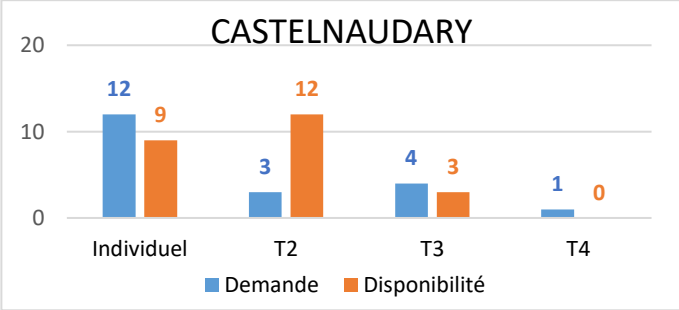
DEMANDES PAR VILLE ET TYPOLOGIE / PLACES DISPONIBLES LORS DE LA COMMISSION



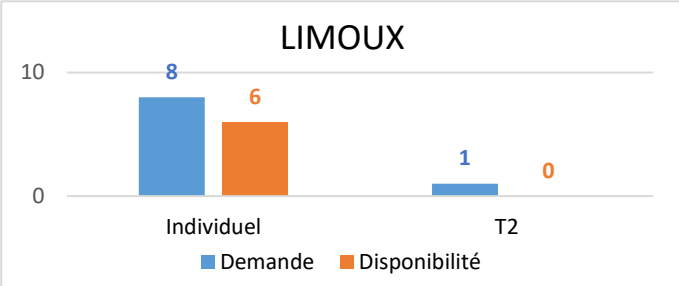
39 places nécessitaient une prise en charge en CHRS « regroupé », et seulement 11 places en « regroupé » ont été mises à disposition des commissions SIAO hébergement.



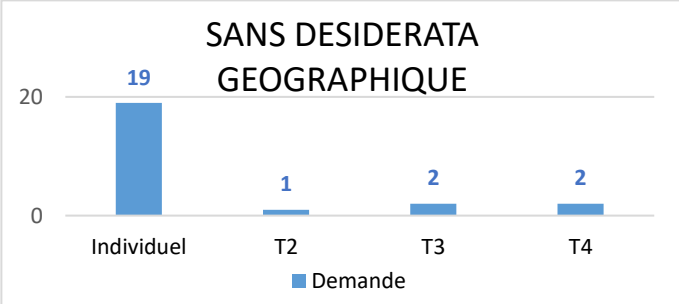
32 places nécessitaient une prise en charge en CHRS « regroupé », et seulement 7 places en « regroupé » ont été mises à disposition des commissions SIAO hébergement.



6 places nécessitaient une prise en charge en CHRS « regroupé », et 7 places en « regroupé » ont été mises à disposition des commissions SIAO hébergement.



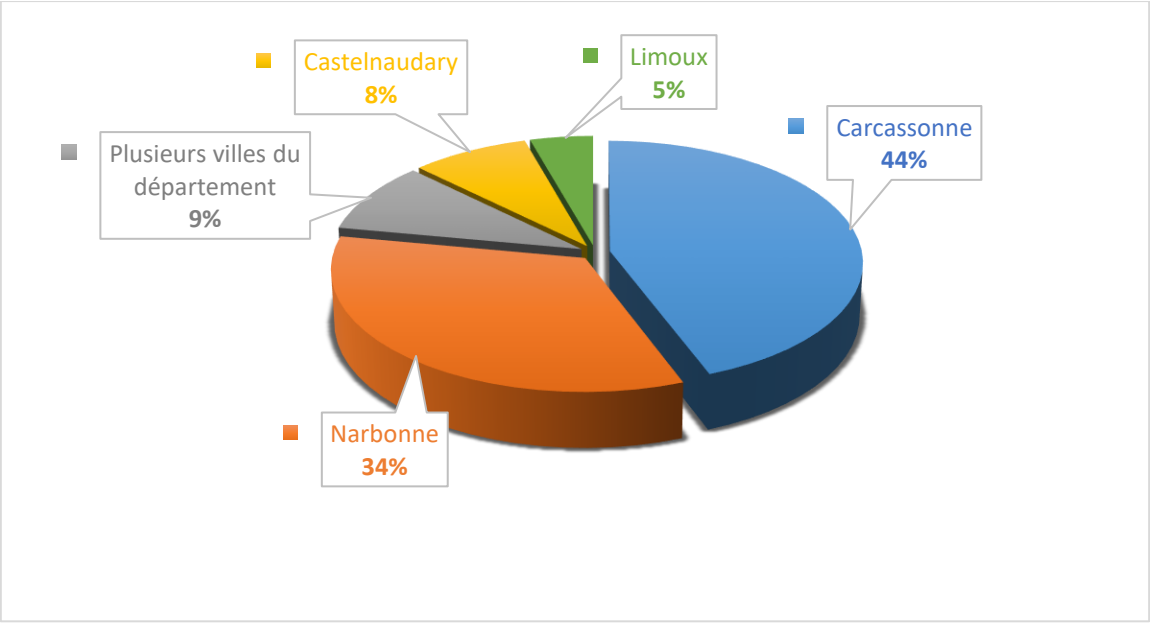
5 places nécessitaient une prise en charge en CHRS « regroupé », et 6 places en « regroupé » ont été mises à disposition des commissions SIAO hébergement.



Un certain nombre de demandeurs n'avaient pas de désiderata géographique, et sur ses situations s'ajoute 10 demandes d'hébergement en « regroupé ».

En 2017, le SIAO a centralisé **223 demandes** validées pour de l'hébergement d'insertion par la commission, et n'a recensé que 128 logements disponibles. A noter également que 92 demandes nécessitaient un dispositif CHRS « regroupé » soit 41% des demandes, pour 24 logements disponibles.

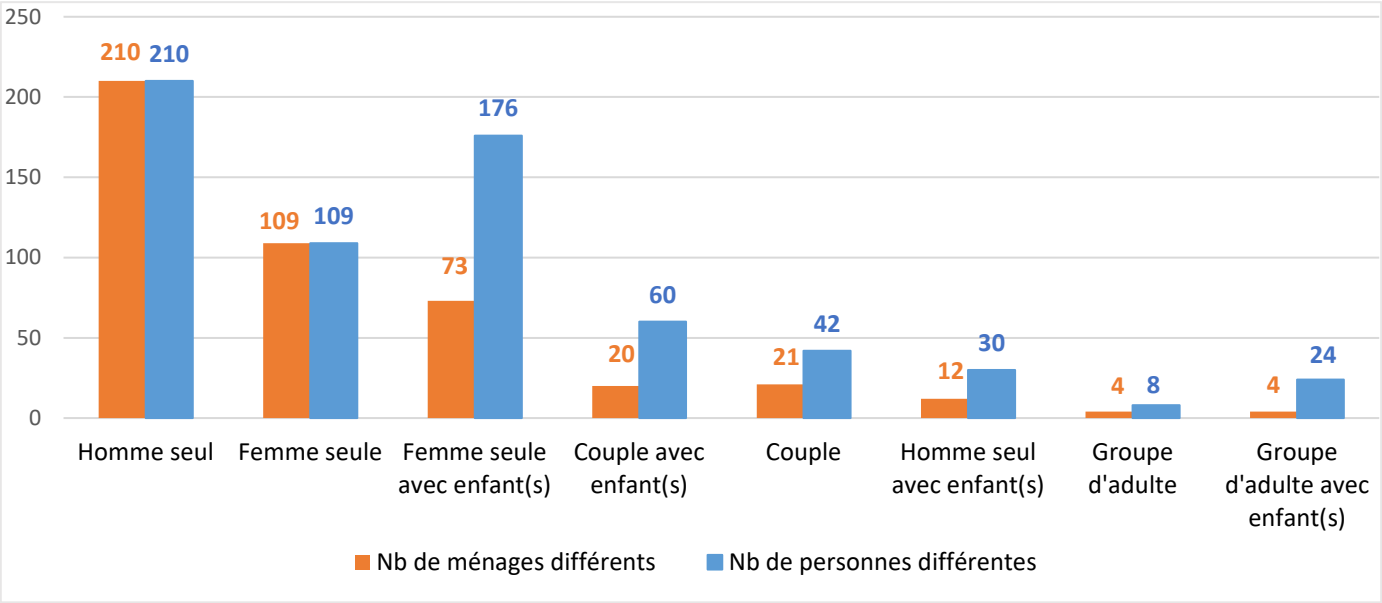
ZONE GEOGRAPHIQUE DEMANDEE PAR LE MENAGE



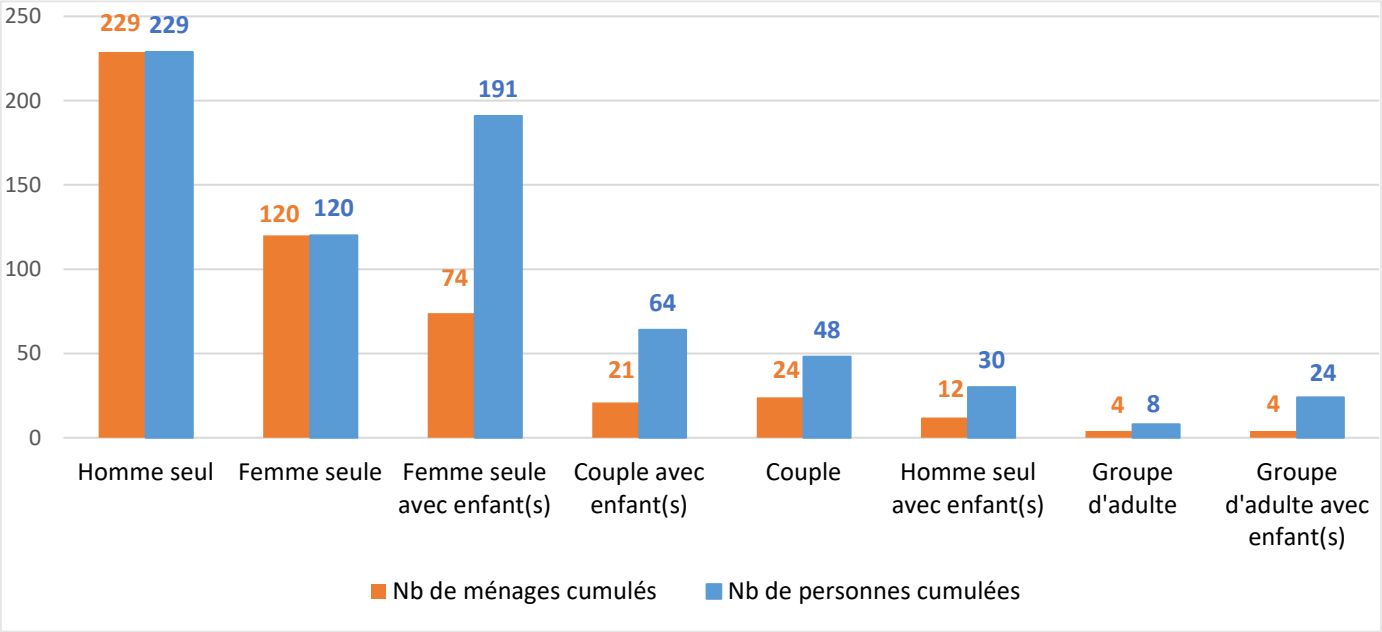
Pourcentages comptabilisés sur le nombre de demandes enregistrées et validées comme pouvant relever d'un dispositif d'hébergement d'insertion (les demandes refusées car ne correspondant pas au dispositif, réorientées, et les personnes qui ne se sont pas présentées à l'entretien ne sont pas intégrées à ces données). ***Calcul basé sur 223 demandes.***

Caractéristiques du public en demande SIAO Hébergement

TYPOLOGIE DES MENAGES (en nombre de ménages différents)



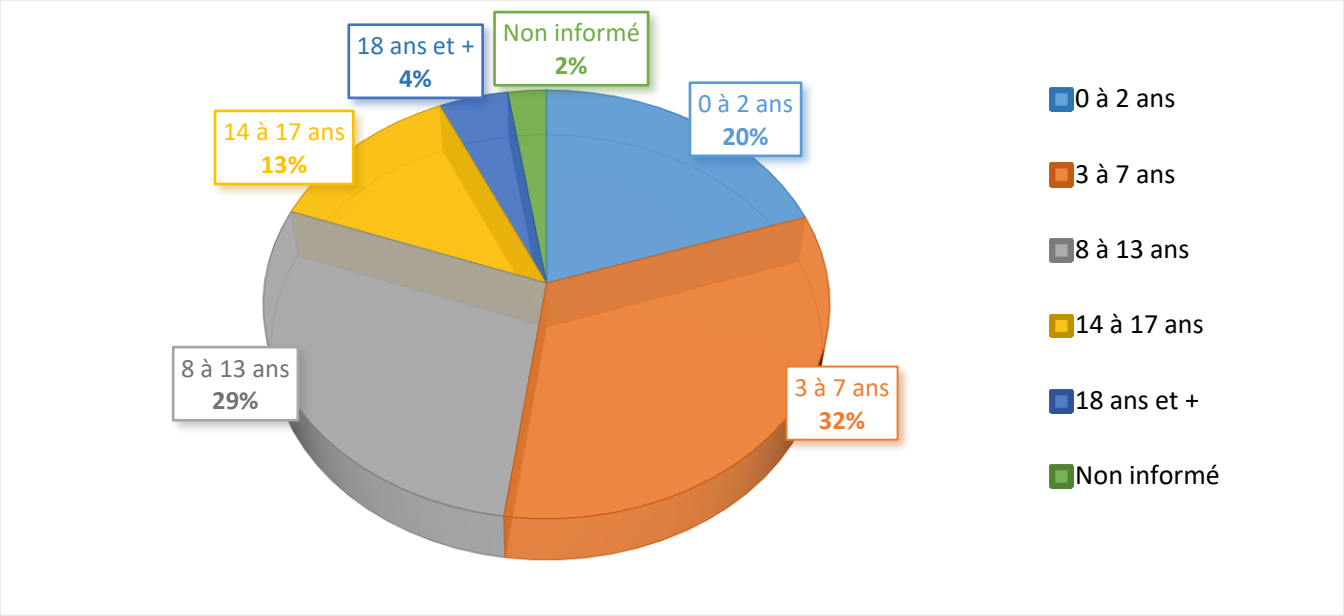
TYPOLOGIE DES MENAGES (en nombre de personnes cumulées)



12 femmes étaient enceintes au moment de leur demande auprès du SIAO dont 5 femmes seules, et 12 femmes seules avec enfants de moins de 3 ans ont été recensées.

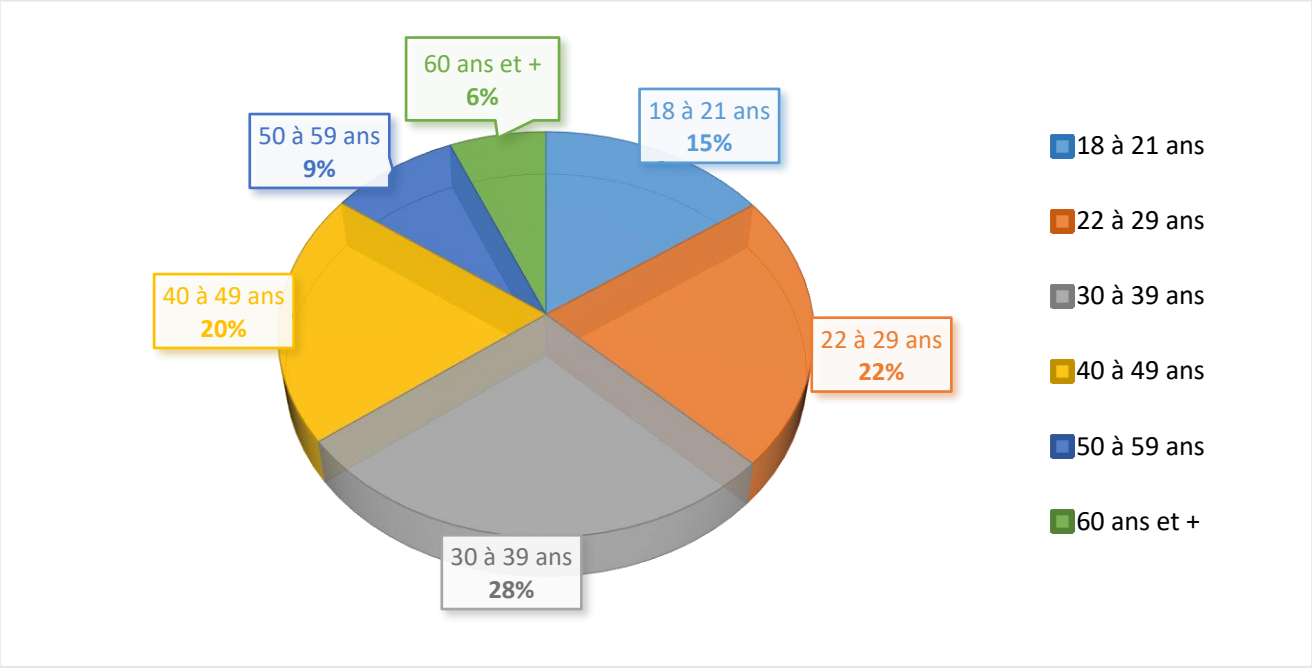
ÂGE DES ENFANTS *(en %)*

Total des enfants : **207**



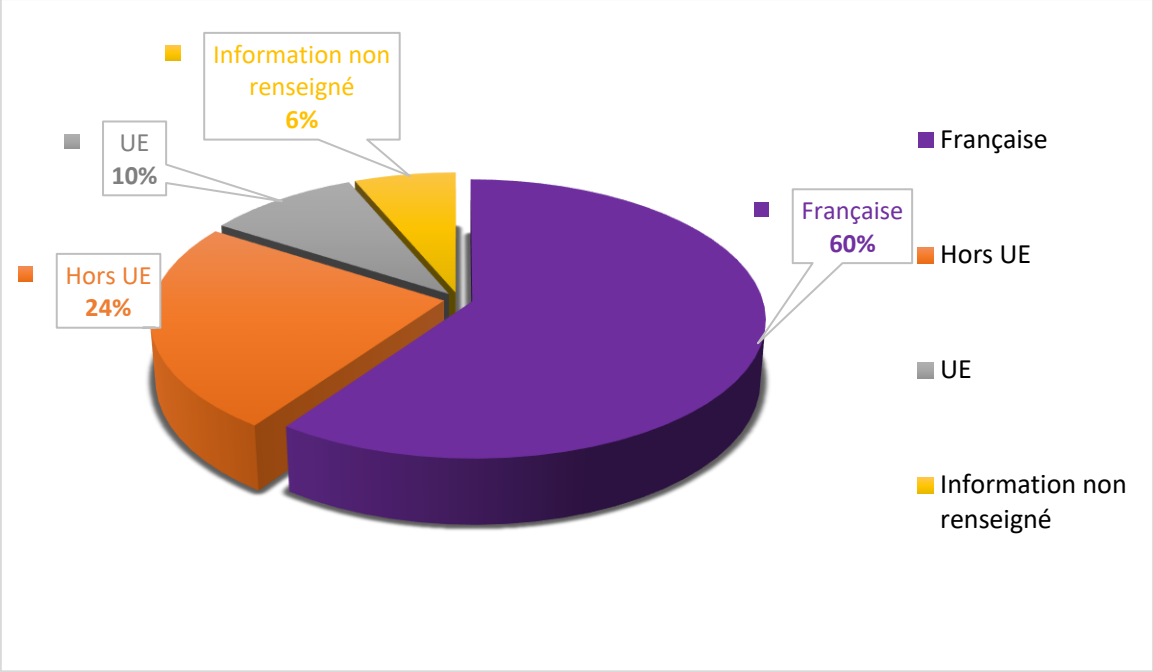
ÂGE DES ADULTES *(en %)*

Total des adultes : **452**

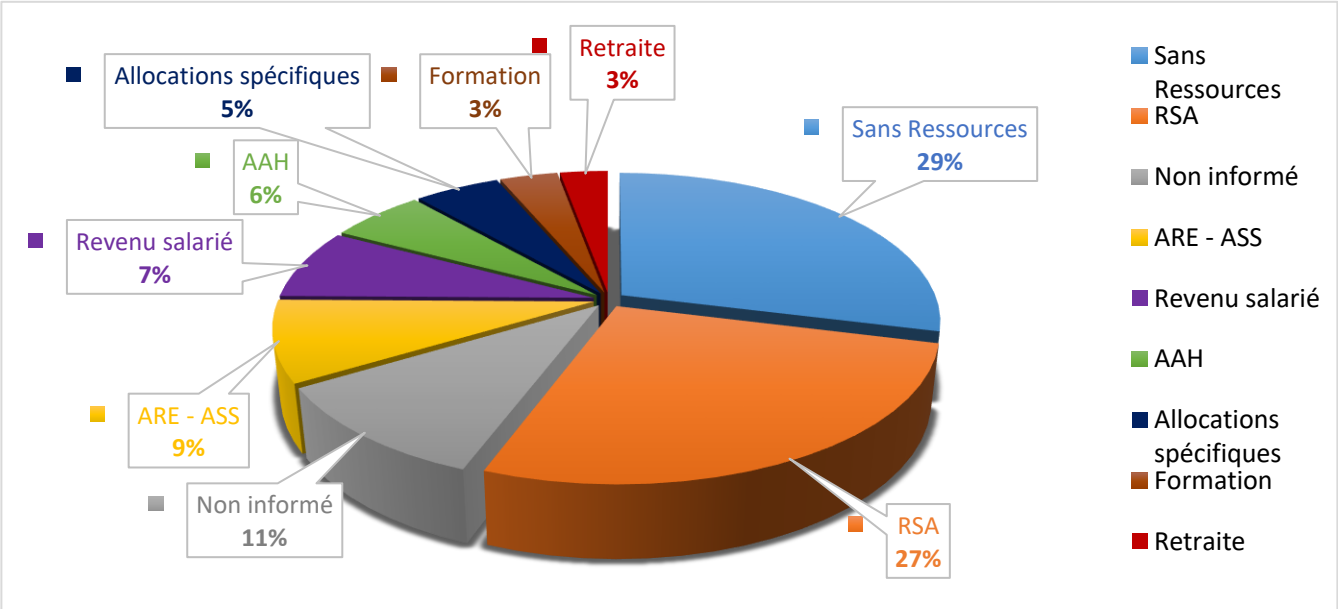


A noter sur le public « 18-21 ans », que 37% de ces jeunes bénéficiaient dans l'année précédant leur demande au SIAO, d'une mesure d'accompagnement ASE par le Département (ce chiffre pourrait éventuellement être plus important, toutes les personnes ne nous ayant pas donné cette information, certaines personnes ne se sont pas présentées à l'entretien, …).

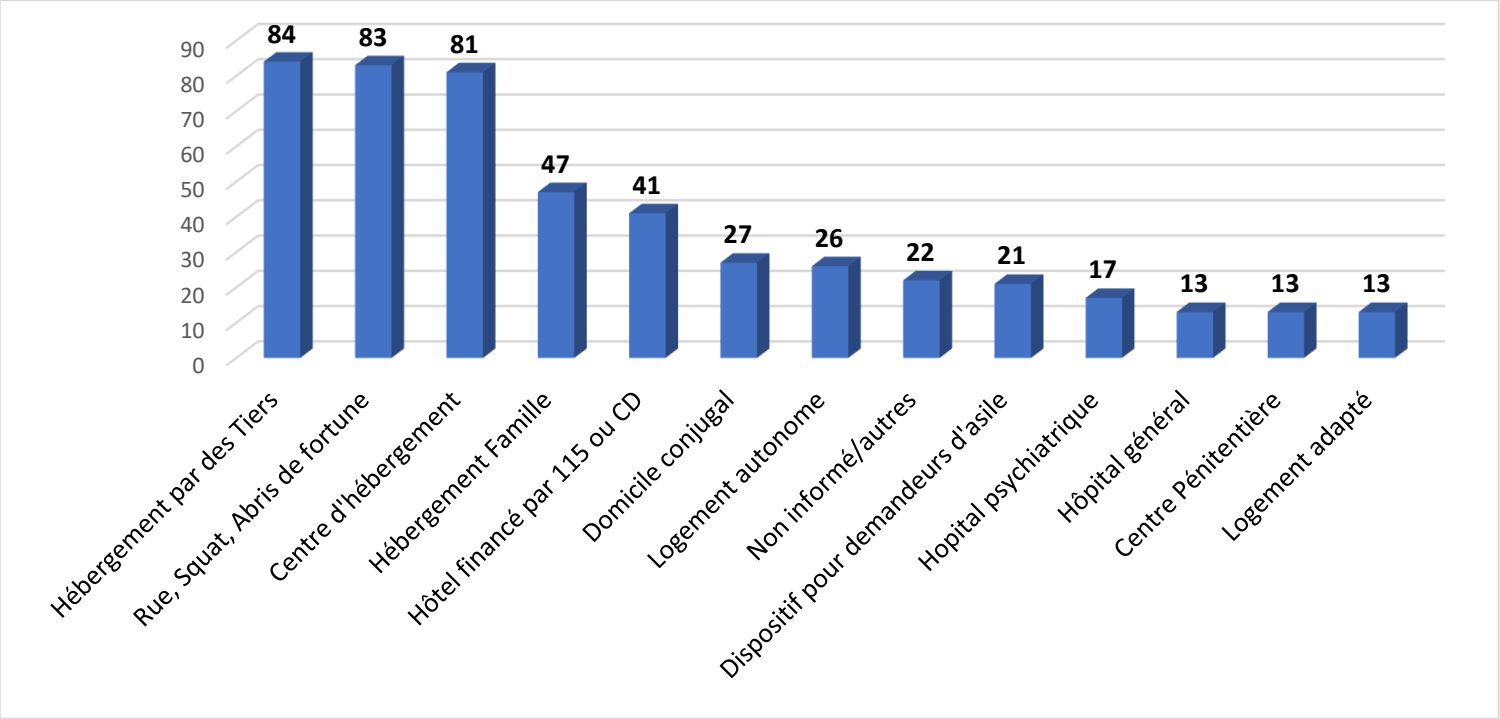
NATIONALITE *(en %)*



RESSOURCES *(au moment de la demande, en %)*

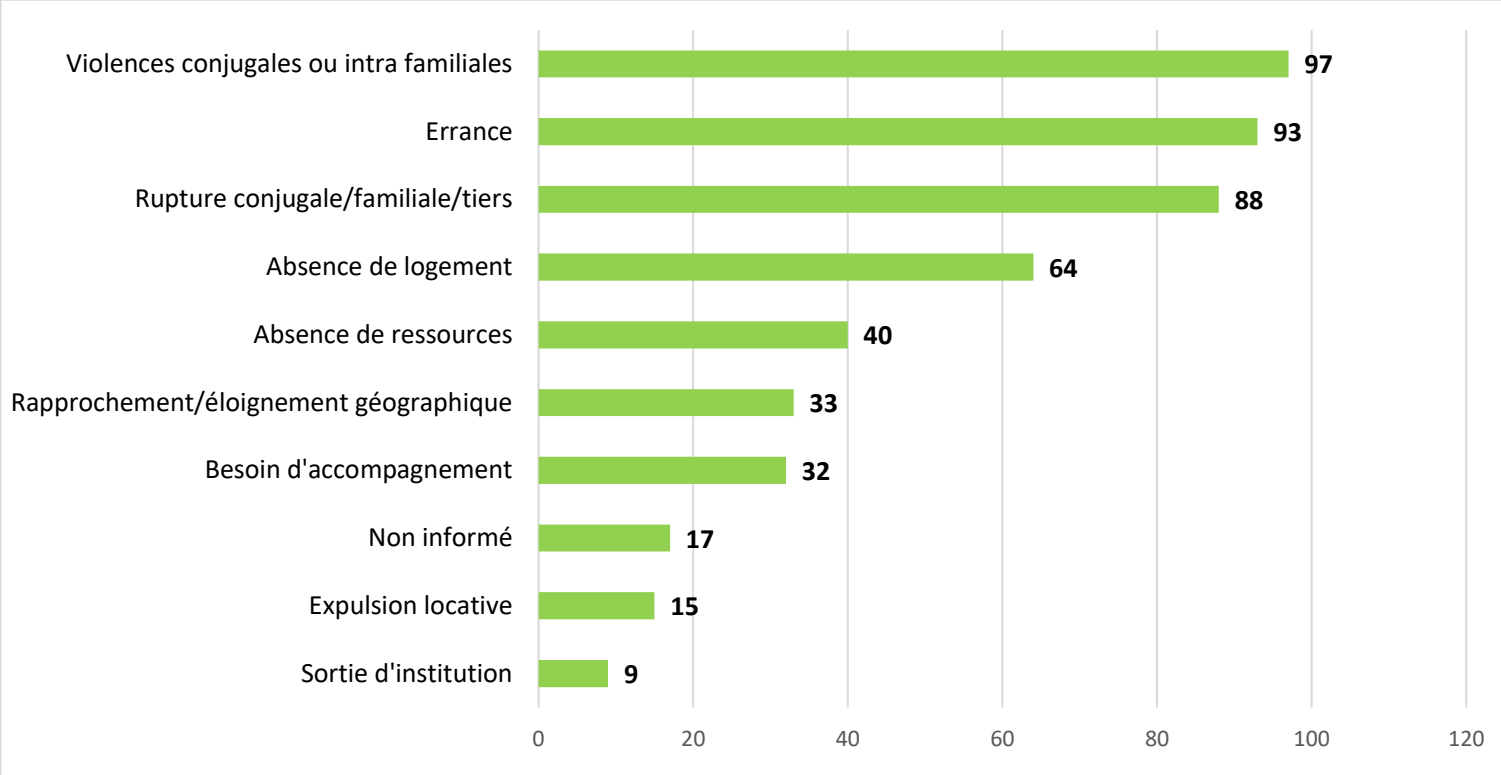


SITUATION RESIDENTIELLE A L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE



A noter que 172 ménages avaient fait appel au 115 au moins 1 fois dans l'année avant d'effectuer leur demande au SIAO. Cet élément montre une certaine forme d'urgence en lien avec la situation résidentielle pour au moins 35% des demandeurs (n'excluant pas pour autant les autres pouvant également être en situation d'urgence mais ne souhaitant et/ou ne connaissant pas le 115).

MOTIF PRINCIPAL DE LA DEMANDE AU SIAO



Etat de la demande

Nombre de demandes toujours en cours (sur liste d'attente ou en attente de la décision de la commission, au 31 décembre 2017) : **36**

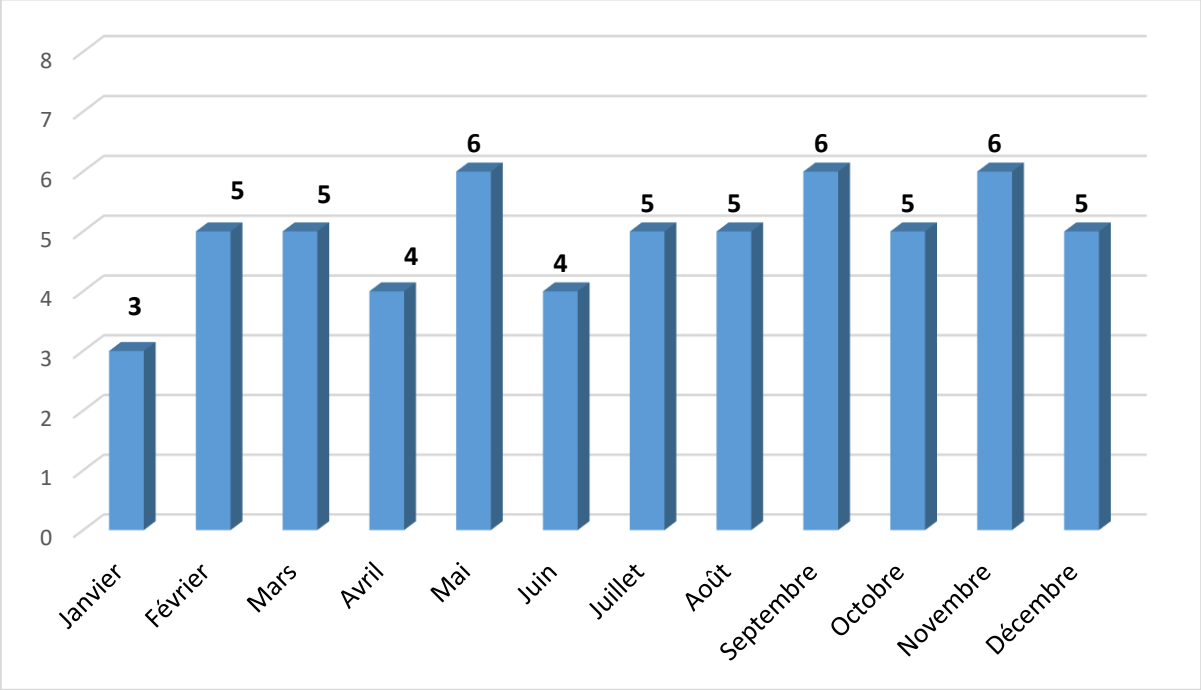
La demande la plus ancienne attendait une orientation au 31/12/17, depuis 161 jours.

La demande la plus récente attendait une orientation au 31/12/17, depuis 3 jours.

Et moyenne les dossiers sur liste d'attente au 31/12/17 y étaient placés depuis 37 jours.

DUREE MOYENNE ENTRE L'APPEL ET L'ENTRETIEN D'EVALUATION SIAO *(en jour)*

Durée moyenne d'attente entre l'appel et l'entretien SIAO : **5 jours**

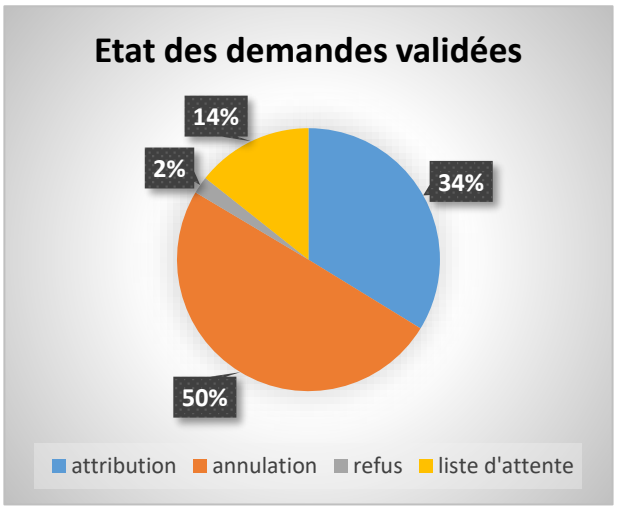


Demandes validées ; total : **223**

REPARTITION DES DEMANDES ACCEPTEES PAR MOIS

Le SIAO11 a validé 223 demandes d'hébergement d'insertion, soit prêt de 44% des demandes étudiées en 2017 (488 nouvelles demandes + 16 demandes sur liste d'attente en 2016).

Il est à noter qu'en 2016 seulement 168 demandes avaient été validées comme « adapté et cohérente » à un dispositif d'hébergement d'insertion

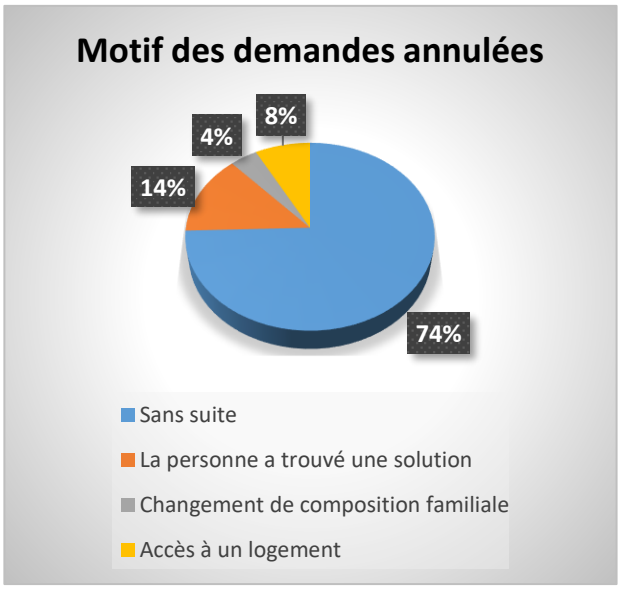


80 demandes ont débouché sur une prise en charge CHRS.

36 demandes sont encore sur liste d'attente ou en attente de décision.

5 refus au motif de nouvelles informations mettant en cause la décision de validité de la demande (besoin de soins, problèmes de comportement, modification du statut administratif).

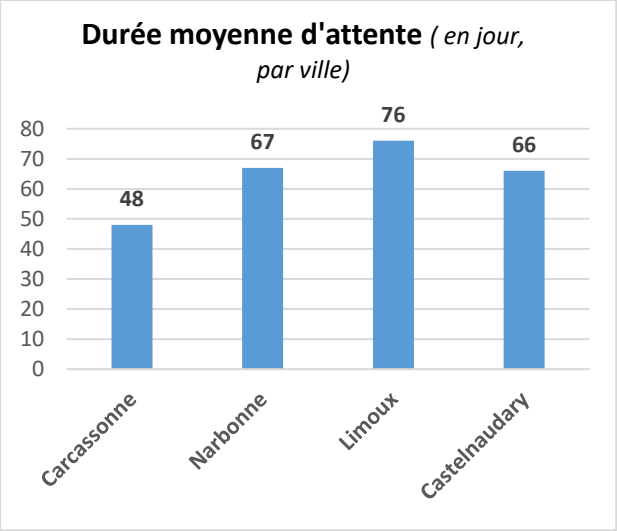
Concernant les demandes validées puis annulées :



64% des demandes sont annulées du fait que la personne n'ait pas donné de nouvelles dans les 20 jours suivant son entretien ou son dernier appel. Et cela correspond à 32% des demandes validées. Cette donnée très importante questionne sur les capacités et les possibilités des personnes à répondre à cette contrainte de sollicitations régulières du SIAO pour maintenir leur demande d'hébergement ; mais questionne également sur le besoin et la volonté d'intégrer un dispositif d'hébergement avec accompagnement. En sachant qu'il y a eu 41 ménages qui ont formulé au moins 2 demandes d'hébergement en 2017 (représentant 46 demandes)

DUREE MOYENNE D'UNE DEMANDE ENTRE L'APPEL ET LA DECISION D'ATTRIBUTION
(en jour)

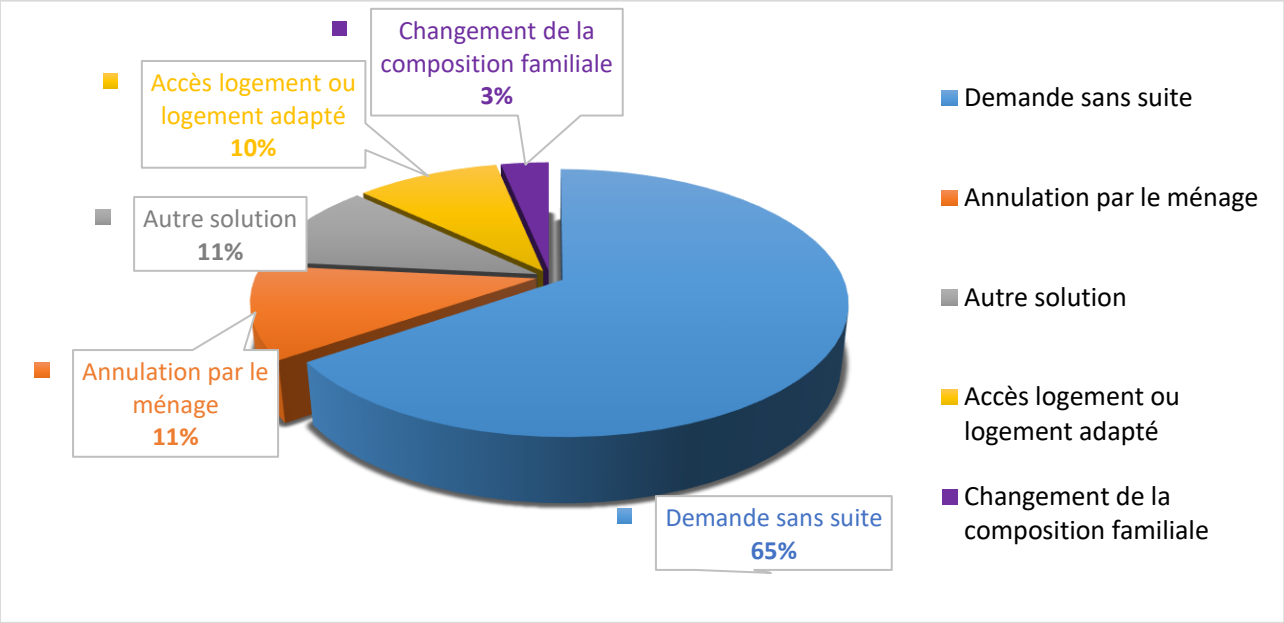
Durée moyenne d'attente entre l'appel et la décision d'attribution : **58 jours**



Ces informations sont à préciser : il est important de rappeler que 36 dossiers étaient toujours en attente d'une attribution le 31/12/17, et pour la plus ancienne en attente depuis le mois de juillet. Il faut également souligner le nombre de demandes validées puis annulées par les ménages (sans suite), cela pourrait laisser supposer que les demandeurs se découragent et ne maintiennent plus leur demande. Ces demandes si elles avaient été maintenues, auraient fortement augmenté la durée moyenne d'attente entre l'appel et une attribution.

Demande annulée ; total : : **124** *(dont 102 déjà comptabilisées dans les attributions)*

MOTIF DE L'ANNULATION DE LA DEMANDE PAR LE SIAO *(en %)*



Demande refusée ; total : **120** *(dont 5 déjà comptabilisées dans les attributions)*

MOTIF DES REPONSES NEGATIVES *(en %)*

Orientation vers un autre dispositif	**31 %**
La demande dans l'Aude n'est pas justifiée	23 %
Demande de logement autonome	15 %
Situation administrative	13 %
Comportement non adapté à un dispositif d'insertion	12 %
Pas de demande d'hébergement + accompagnement	6 %

Nous pouvons noter que pour les demandes ré orientées vers un autre dispositif, 19 concernaient des problématiques de santé lourdes non compatibles avec un dispositif d'hébergement généraliste.

Demande téléphonique non instruite, car la personne n'est pas venue à l'entretien SIAO **:** total : **105**

Demande orientée vers la commission logement adapté **:** total : **39**

Pour ces 39 demandes, sont comptabilisées l'ensemble des demandes orientées vers la commission logement adapté, passées par la commission hébergement d'insertion. Le nombre est moins important qu'en 2016 car, depuis cette année, toutes les demandes ne relevant que du logement adapté, et actées par l'évaluateur SIAO, ne passent plus en commission hébergement pour valider l'orientation.

En 2017, 10 situations ont été placées sur « liste d'attente » sur les 2 commissions hébergement + logement adapté simultanément.
Une demande peut s'inscrire en double réponse, c'est-à-dire que la commission hébergement a pu statuer sur une liste d'attente hébergement ou une annulation, mais également avoir réorienté le dossier vers la commission logement adapté. C'est le cas pour ces 10 demandes.

5.4 Bilan de l'activité SIAO hébergement d'insertion en 2017

Le SIAO a enregistré **488** demandes en 2017, représentant **453** ménages distincts, soit **659** personnes distinctes.

En comparaison à 2016, le SIAO hébergement cette année a recensé une **baisse de 9%** des demandes, qui peut en partie s'expliquer par le fait que les demandes de logement adapté passant par les permanences SIAO ne s'inscrivent plus dans ce volet HI contrairement à l'an passé. Nous pouvons également penser que l'extension et la diversification des places de logements adaptés (expulsion, psychiatrie, …) ont également joué un rôle dans cette baisse, puisque des dispositifs spécifiques adaptés ont été créés pour répondre au mieux aux besoins des personnes sans abri ou risquant de l'être. La 3ème hypothèse et non des moindres est que les orientations vers la commission HI sont davantage adaptées au dispositif préconisé et moins « par défaut » : **l'augmentation de 32% de demandes validées** comme éligible à de l'HI en commission entre 2016 et 2017, parait être une donnée importante et explique en grande partie l'augmentation de l'attente avant l'attribution d'une place en CHRS.

- Répartition des demandes : En moyenne, il est étudié en commission SIAO hébergement **9** nouveaux dossiers par semaine, soit environ **40** dossiers par mois *(42 en 2016)*, avec une moyenne de 26 dossiers sur liste d'attente chaque semaine (soit une augmentation de 42% par rapport à 2016). Il est à noter l'importante augmentation des demandes sur liste d'attente sur l'année 2017 avec en moyenne 17 dossiers en janvier, contre 46 en décembre. Cette situation s'explique par un manque de logement CHRS disponible, mis à disposition de la commission.

- Répartition des demandes par typologie de logement : 74% des demandes recevables en hébergement d'insertion nécessitaient un petit logement (pour 1 ou deux personnes). Autre point à marquer, 62 demandes de petits logements ont été recensées sur Narbonne, contre 20 disponibilités dans l'année uniquement.

- Permanences SIAO : Le SIAO a programmé **491** entretiens au cours de l'année *(quasiment identique par rapport à 2016),* 41% se trouvaient sur la ville de Narbonne, 41% à Carcassonne, 9% à Limoux et 9% à Castelnaudary.
  Sur l'ensemble des demandes 85% sont enregistrées grâce aux permanences SIAO, contre 15% qui proviennent d'autres départements ou de prescripteurs locaux.
  A noter que l'infirmier SIAO a été sollicité pour effectuer une évaluation psychique et/ou médicale pour 26% des ménages concernés.

- Service orienteur : Les services des CMS représentent 26% des partenaires orienteurs sur le SIAO. Le nombre de personnes contactant seules le dispositif est en très forte augmentation et représente 13% des demandes, nous pouvons en déduire que le SIAO, par son ancrage sur le département et son développement, a permis à des personnes sans accompagnant social de solliciter ce service d'aide aux personnes sans logement ou mal

logées. Cette information relance pleinement la nécessité de travailler, sur l'année 2018, des outils de communication simples et adaptés à destination directe des usagers.

- Origine géographique de la demande : Ont été recensées en 2017, 52 demandes (53 en 2016) hors département : **89% des demandes proviennent de personnes déjà présentes sur le département de l'Aude.**

- Typologie des ménages en demande : la majorité des demandeurs SIAO hébergement, sont des personnes isolées (71% des ménages / 49% des personnes). Les familles monoparentales sont la 2ème catégorie la plus représentée (18% des ménages / 31% des personnes). Au niveau de la région : 66% des demandeurs sont des personnes isolées, l'Aude est légèrement au-dessus de cette moyenne.

En 2017, 10% des ménages en demande d'hébergement faisaient une demande avec leur animal de compagnie : ont été recensés 46 chiens, 11 chats et 1 perruche pour 47 ménages.

- Ressources : 33% des demandeurs percevaient les minimas sociaux (RSA, AAH) au moment de leur demande, la 2ème tranche la plus représentée concerne les personnes sans ressources (29%). Cette dernière situation peut s'expliquer par une part importante de personne n'ayant pas l'âge pour percevoir les minimas sociaux, mais aussi par des situations administratives complexes, et des personnes avec de lourds problèmes administratifs. A l'échelle régionale en 2016, 66% des demandeurs étaient bénéficiaires de minimas sociaux ou sans ressources (62% dans l'Aude).

- Situation résidentielle : Les personnes résidant en centre d'hébergement/logement adapté représentent 24% des situations étudiées en commission SIAO Hébergement, tout comme la part des personnes à la rue ou en hébergement de fortune, 17% de personnes hébergées par des tiers

- Motif de la demande : Les violences conjugales et/ou intrafamiliales (subies principalement par des femmes ou femmes avec enfants) correspondent au motif le plus présent de demandes au SIAO : 20%. Nous pouvons constater une augmentation de ces situations puisqu'en 2016 les violences subies représentaient 16% des motifs ; les ruptures d'hébergement suite à une problématique avec un proche (famille/tiers) correspondent au deuxième motif justifiant la demande d'hébergement.

- État de la demande : La durée en moyenne entre l'appel et l'entretien d'évaluation est d'environ 5 jours.

  - ***Attribution*** **:** Au total en 2017, il y aura eu **80** attributions (*diminution de 15% par rapport à 2016).* Les demandes aboutissent à hauteur de 16% vers une entrée en

centre d'hébergement et d'insertion, à l'échelle de l'Occitanie 1 demande sur 5 aboutit positivement.

La durée moyenne d'attente entre l'appel et la décision d'attribution est d'environ **8 semaines**, soit une attente de 2 à 3 fois supérieure aux années 2015 et 2016.

- ***Demande annulée :*** Au total en 2017, il y aura eu **124** demandes annulées *(augmentation de 33% par rapport à 2016 ; rappelons qu'entre 2015 et 2016 les annulations avaient déjà connu une hausse de 25%).*

~~A noter que~~ 22 demandes de réactualisation ont été demandées au SIAO, dont 21 à la suite d'une annulation pour « demande classée sans suite ». Ce qui signifie qu'une personne sur 4 a demandé à être replacée sur liste d'attente car toujours en demande, à cela s'ajoutent également les personnes ayant dû faire une nouvelle demande, du fait que la leur ait été annulée depuis trop longtemps pour permettre une réactualisation.

- ⇨ Le SIAO hébergement a vu fortement augmenter l'attente avant qu'une personne puisse prétendre à un hébergement (en moyenne 58 jours), et donc a perdu en réactivité. Au vu des profils et des difficultés des personnes en demande, cette attente soutenue ainsi que la nécessité de maintenir leur demande au moins tous les 20 jours, a entrainé une augmentation des annulations alors que les personnes se trouvaient encore en besoin d'hébergement et d'accompagnement. En 2018, le SIAO devra se questionner sur le besoin d'assouplir ses critères de maintien, pour éviter de pénaliser les publics les plus précaires.

- ***Demande refusée :*** Au total en 2017, il y aura eu **120** demandes refusées *(baisse de 24% par rapport à 2016).* Cette donnée pourrait s'expliquer par une meilleure connaissance des partenaires et des usagers des différents dispositifs, et donc, des orientations avortées avant même de formuler une demande au SIAO, lorsque cette dernière ne parait pas adaptée.

- ***Demande non instruite car la personne ne s'est pas présentée à l'entretien*** **:** Au total en 2017, il y aura eu **105** demandes non instruites *(114 en 2016)*

<u>Répartition des décisions de la commission SIAO hébergement :</u> **15.9%** d'attributions (21% en 2016), **24.7%** d'annulations, **23.8%** de refus, **20.6%** de personnes non venues à l'entretien SIAO, **7.8%** de réorientations vers la commission logement adapté, et **7.2%** de demandes en cours ou non traitées au 31 décembre 2017 (2.6% en 2016).

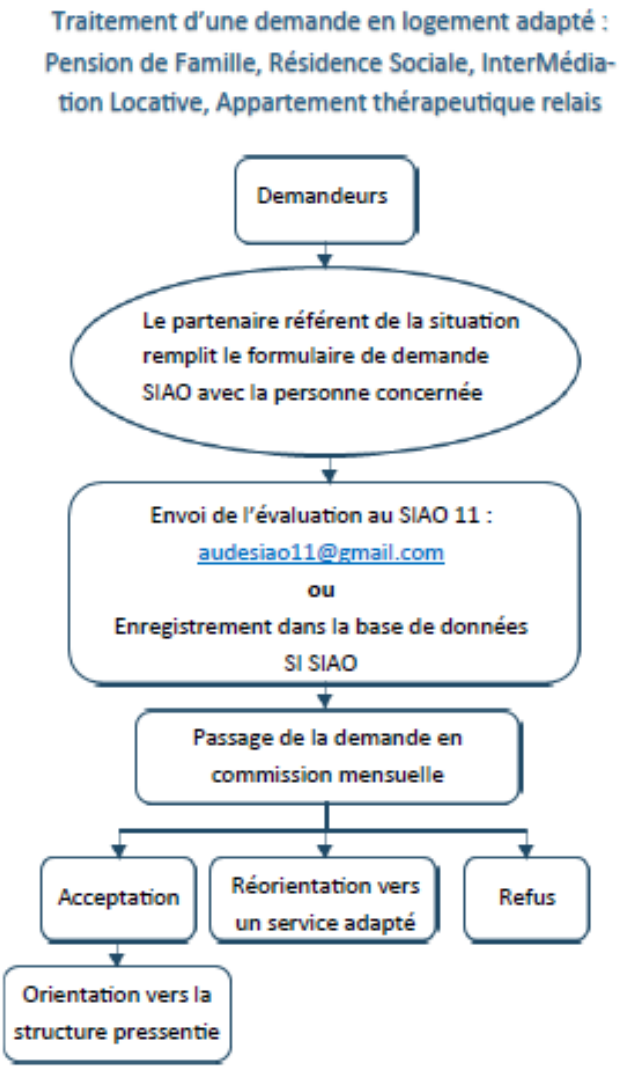
Sur l'année 2017, 5 dossiers ont été requalifiés par la commission DALO en DAHO. Sur ces 5, personne n'a fait appel au SIAO.

SIAO LOGEMENT ADAPTE

2. SIAO logement adapté

Mise en place depuis le 1er septembre 2015, la commission logement adapté du SIAO centralise les demandes de logement adapté dans le département de personnes sans-abri ou mal logées, et met en corrélation les demandes et les places disponibles. Le SIAO peut également prescrire lorsque nécessaire une mesure d'accompagnement au logement type AVDL, ou réorienter sur un autre dispositif SIAO ou un autre dispositif.

6.1 Traitement d'une demande SIAO logement adapté



NB : Pour les personnes n'ayant pas de référent social, la procédure est identique à celle préconisée pour les places Insertion CHRS/CHS.

6.2 Commission SIAO logement adapté

- Membres : Sont présents lors de la commission la DDCSPP, le SIAO et l'ensemble des représentants des dispositifs du logement adapté entrés dans le SIAO : pensions de famille ADAFF et ADOMA, Inter Médiation Locative SOLIHA et ADAFF, résidence sociale ADOMA, ALT SOLIHA, ALT CCAS Narbonne, AIDeA11 et Intermède, ainsi que les représentants des services de protection des majeurs.

- Nombre : 12 commissions en 2017.

- Missions : Une commission est organisée depuis le mois de septembre 2015 tous les 2èmes lundis après-midi du mois. Elle permet l'étude de l'ensemble des demandes réceptionnées par le SIAO correspondant aux structures du logement adapté. La décision est basée sur le rapport social et la préconisation d'orientation envoyée par le travailleur social référent de la situation grâce au formulaire de demande unique, en corrélation avec les dispositifs existants au sein du SIAO. Si nécessaire, la commission peut réorienter la demande sur des dispositifs qui lui semblent plus adaptés à la situation (autre volet du SIAO, autres structures).

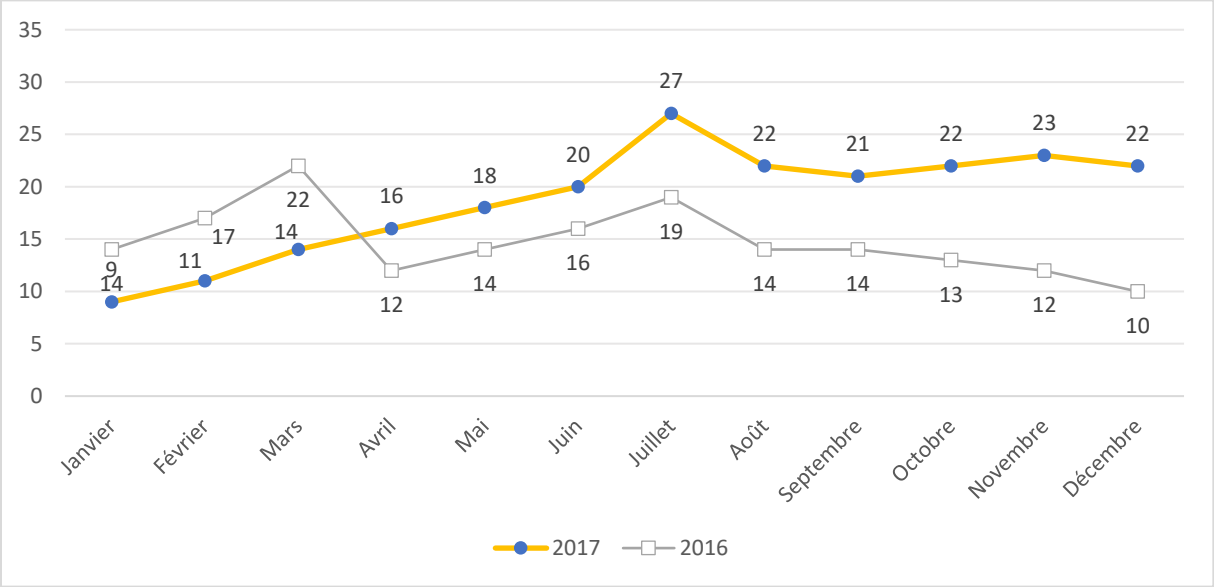
- Décision : La décision de la commission SIAO a vocation d'orientation et non d'attribution sur une place précise. Une préconisation au vu de la situation du ménage est posée, orientant vers une structure pressentie, qui, lorsqu'elle aura une place disponible correspondant à la demande, fera entrer la demande dans la procédure d'admission propre à son établissement. En cas de refus de l'établissement à la suite de sa procédure interne, alors le dossier sera réétudié en commission SIAO afin de déterminer si une autre orientation peut être envisagée, si ce n'est pas le cas, la demande sera alors refusée faute de dispositif adapté.

- En 2017 : Un dispositif s'est ajouté au pot commun logement adapté : 10 places d'IML sur Narbonne et Lézignan-Corbières pour les personnes atteintes de pathologies psychiques et/ou psychiatriques stabilisées.

6.3 Données de l'observatoire SIAO logement adapté

Le SIAO a reçu **225** demandes, représentant **221** ménages différents (225 ménages cumulés), soit **372** personnes distinctes (377 personnes cumulées).

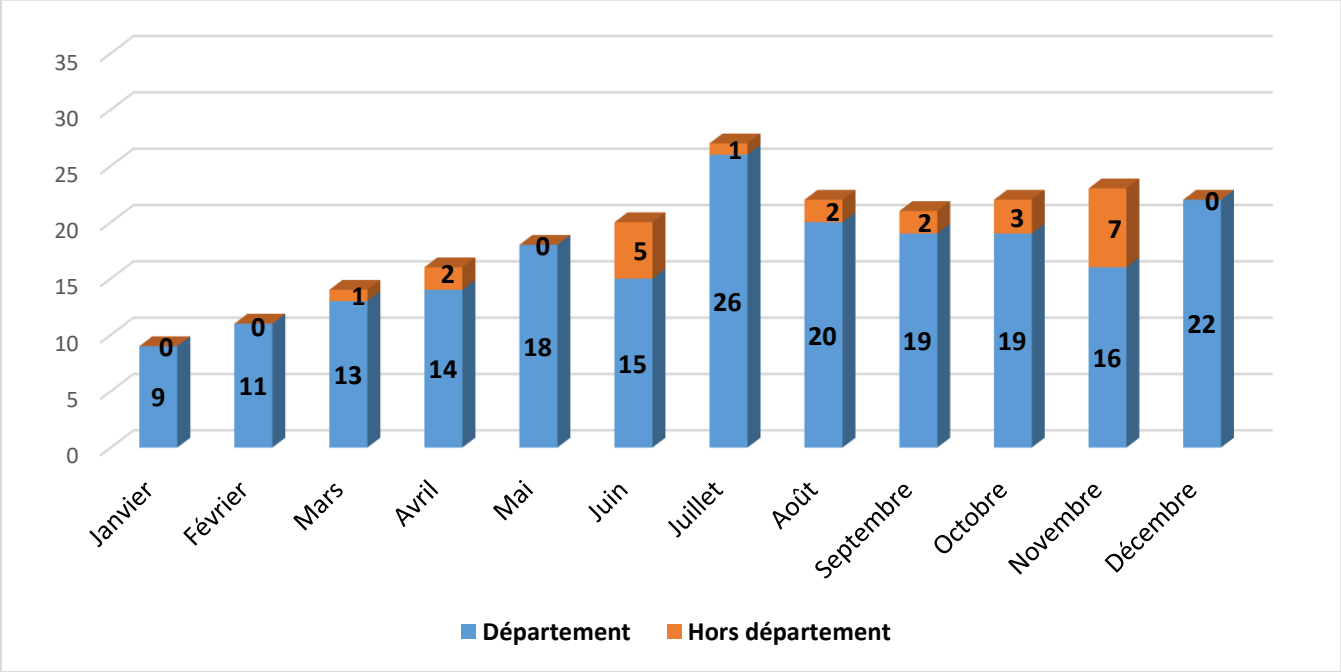
REPARTITION DES NOUVELLES DEMANDES PAR COMMISSION



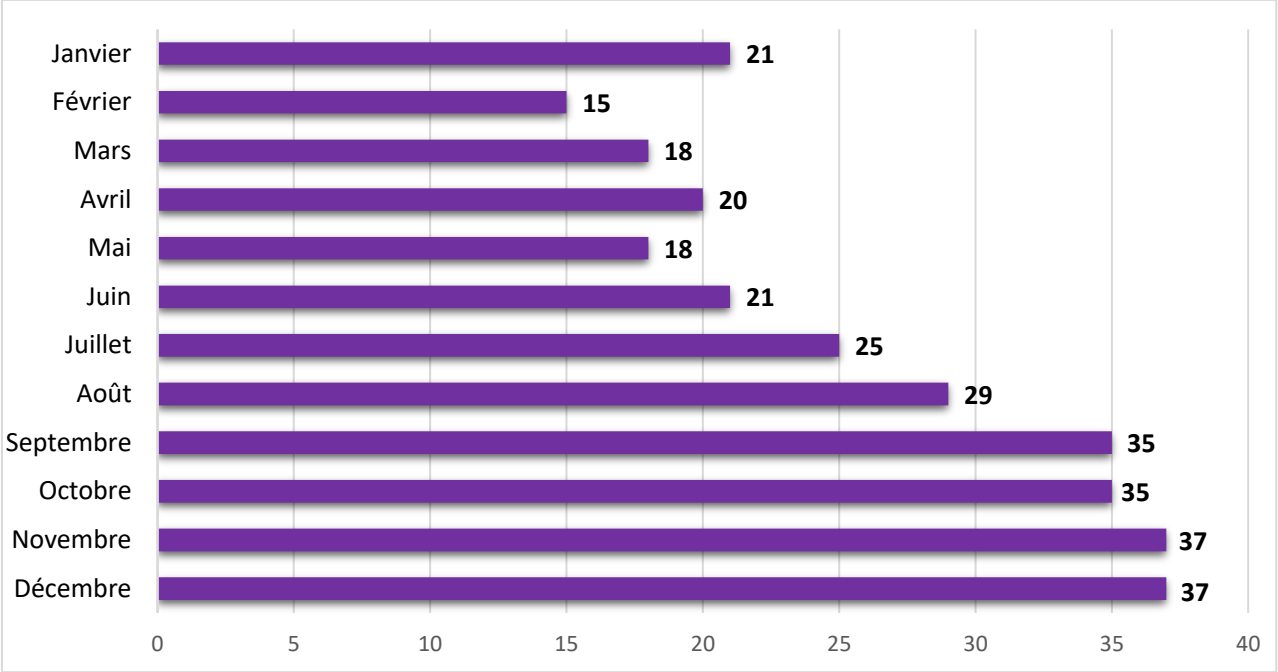
En moyenne le SIAO reçoit 19 nouveaux dossiers à étudier chaque mois.

DEMANDES PROVENANT DU DEPARTEMENT / HORS DEPARTEMENT

Nombre de dossiers hors département : **23**
Nombre de dossiers du département : **202**



NOMBRE DE DOSSIERS SUR LISTE D'ATTENTE PAR COMMISSION *(jusqu'à l'entrée effective dans un dispositif)*

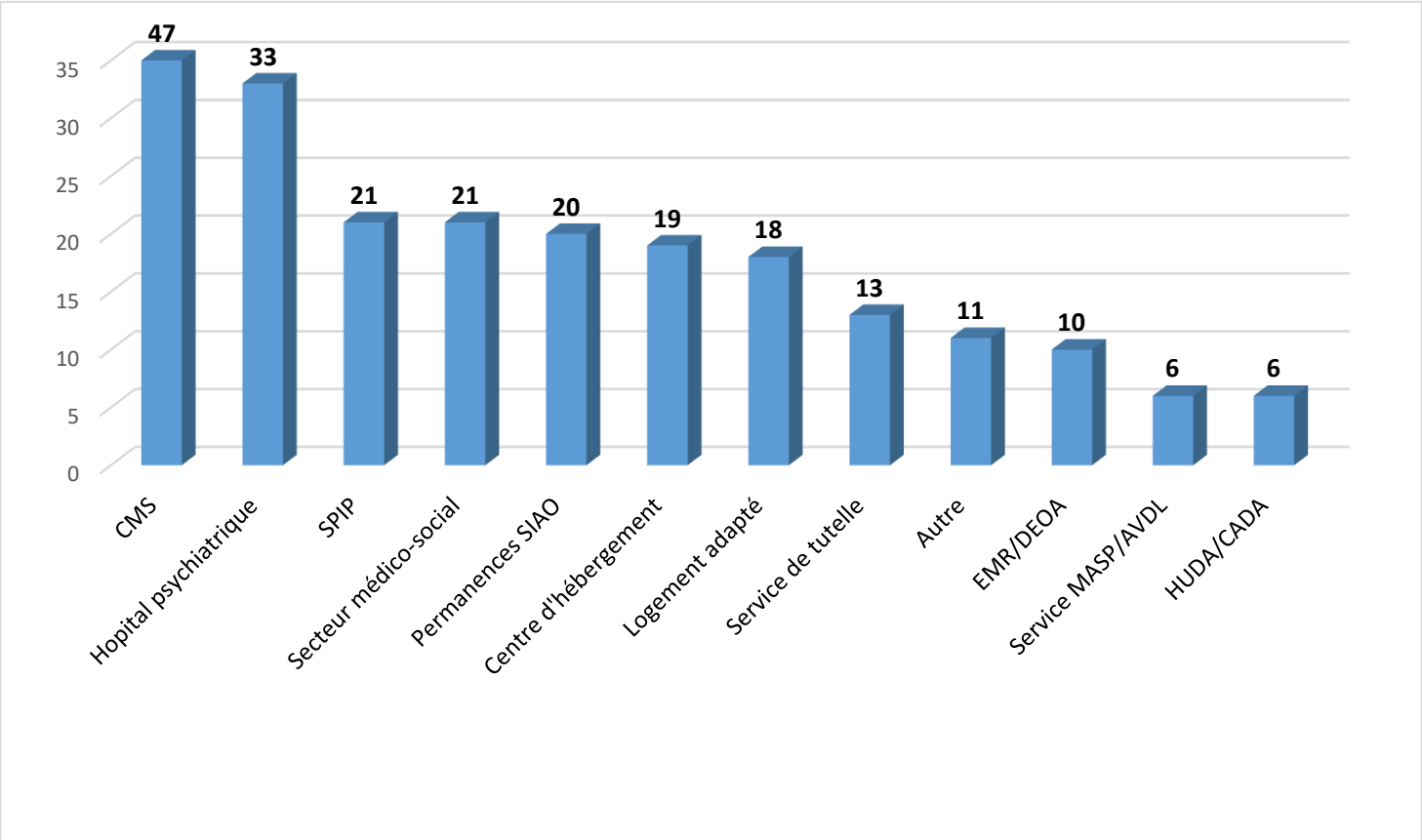


NOMBRE DE LOGEMENTS DISPONIBLES EN COMMISSION EN 2017 PAR DISPOSITIF

Dispositifs	Villes	Nombre logements disponibles	TOTAL PAR DISPOSITIF
Pension de Famille	Narbonne	32	**115**
	Carcassonne	4	
	Limoux	70	
	Castelnaudary	9	
Résidence sociale	Narbonne	5	**5**
IML Justice	Carcassonne / Narbonne	17	**17**
IML Expulsion	Carcassonne / Narbonne	13	**13**
IML Classique	Carcassonne	15	**51**
	Narbonne	25	
	Preixan	2	
	Limoux	9	
IML Rue	Carcassonne / Narbonne	9	**9**
IML Psy	Narbonne/Lézignan-Corbières	38	**38**
ALT1 CCAS	Narbonne	13	**13**
ALT1 Intermède	Limoux / Castelnaudary	2	**2**
ALT1 Justice	Carcassonne / Narbonne / Sigean	51	**51**
ALT1 AIDeA11	Carcassonne	3	**3**
TOTAL LOGEMENTS DISPONIBLES			**317**

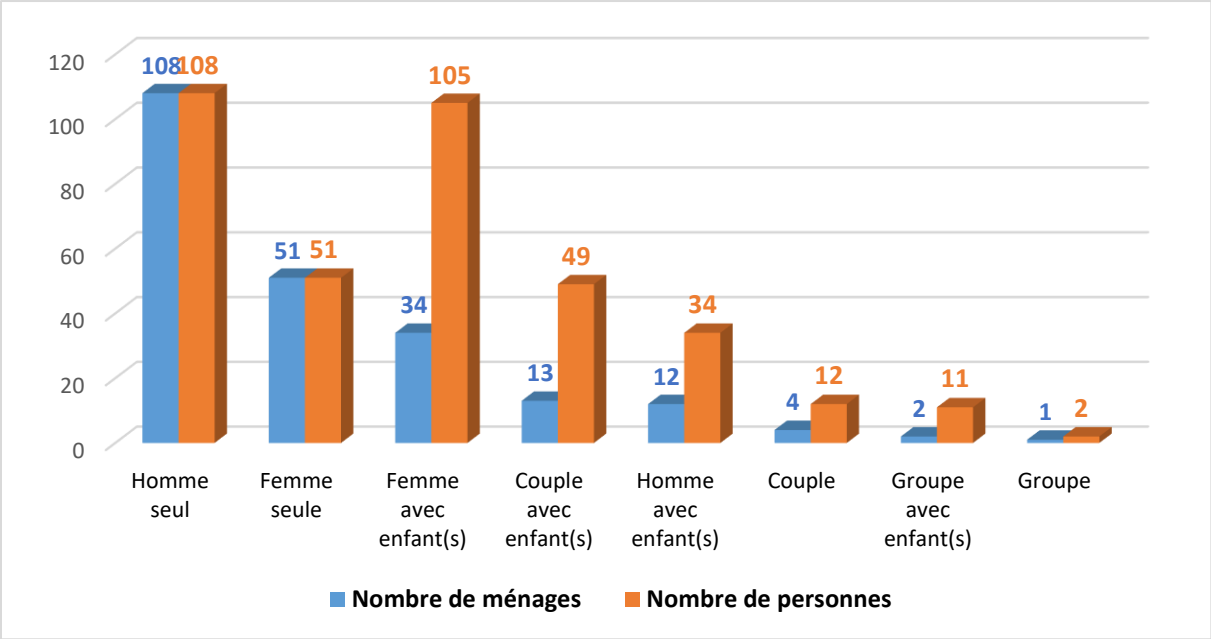
NB : Des disponibilités importantes peuvent être remarquées sur ces données comme, par exemple pour l'IML Psy. Ceci peut s'expliquer par le fait que le dispositif a débuté courant d'année 2017, et le temps que les demandes soient instruites et que le dispositif soit connu des partenaires, un temps de vacance des logements est normal.

SERVICES ORIENTEURS DE LA DEMANDE



Caractéristiques du public en demande SIAO logement adapté

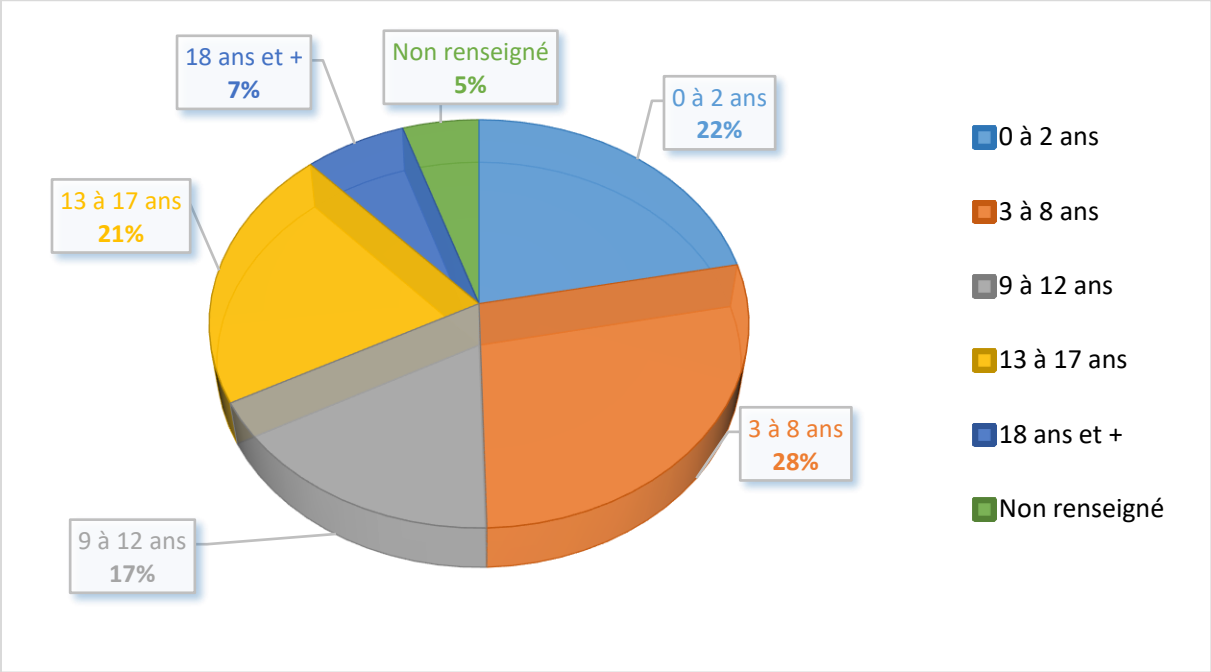
TYPOLOGIE DES MENAGES (*en cumulé*)



A noter que 25 ménages faisaient leur demande SIAO avec au moins un animal de compagnie soit 11% des demandeurs (17 chats/15 chiens/3 « autres animaux »).

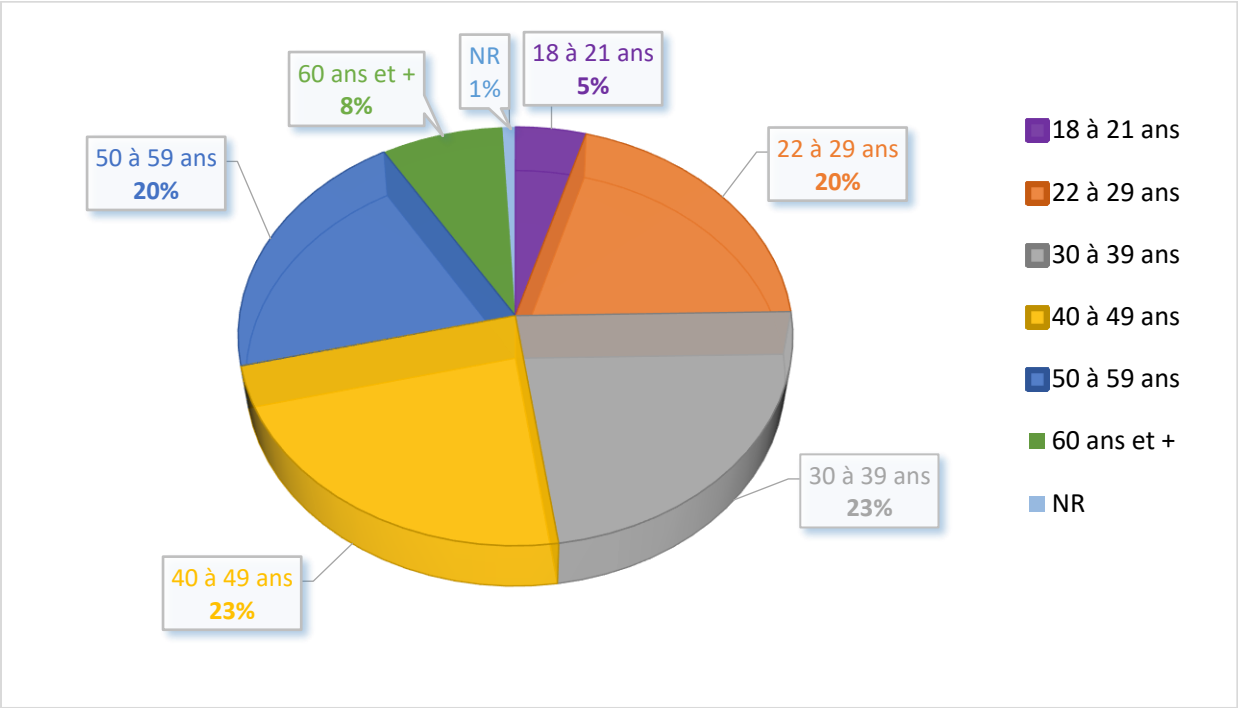
ÂGES DES ENFANTS *(en %)*

Nombre total d'enfants : **119**

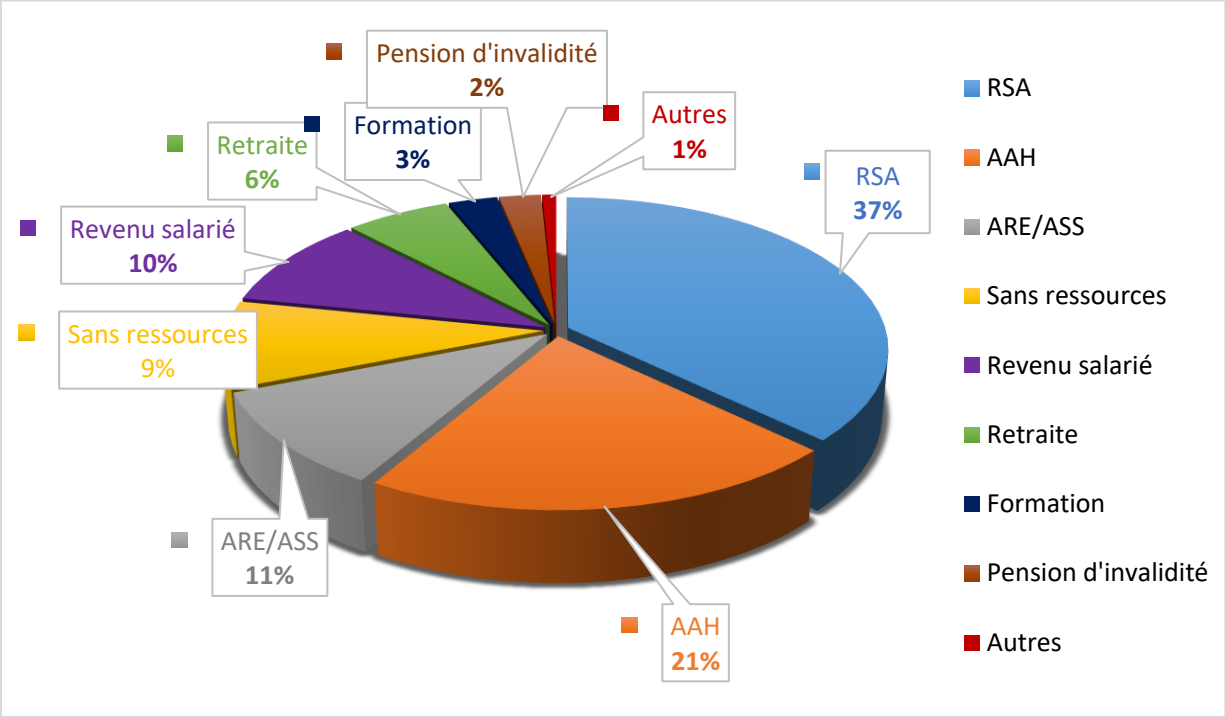


ÂGE DES ADULTES *(en %)*

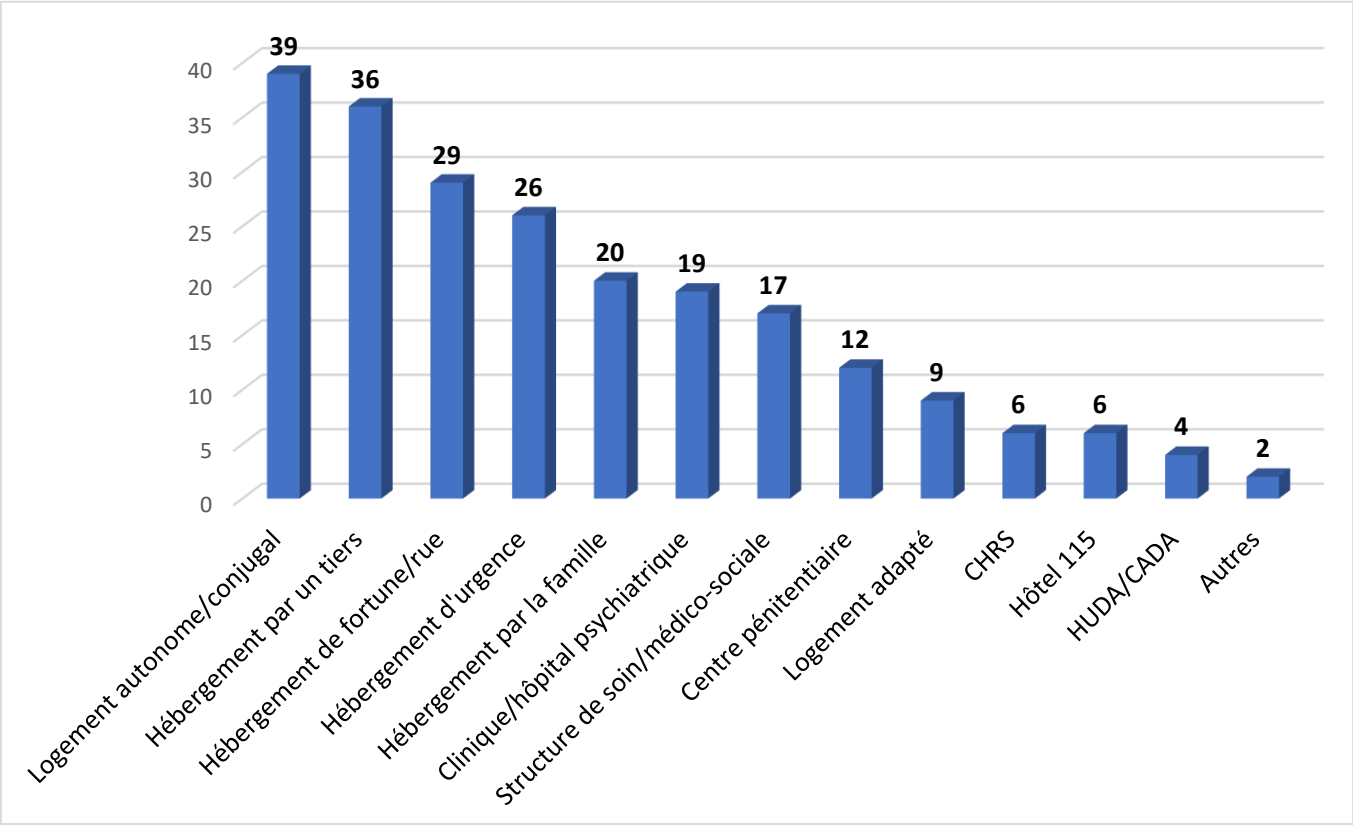
Nombre total d'adultes : **253**



RESSOURCES *(en nombre de personnes adultes)*

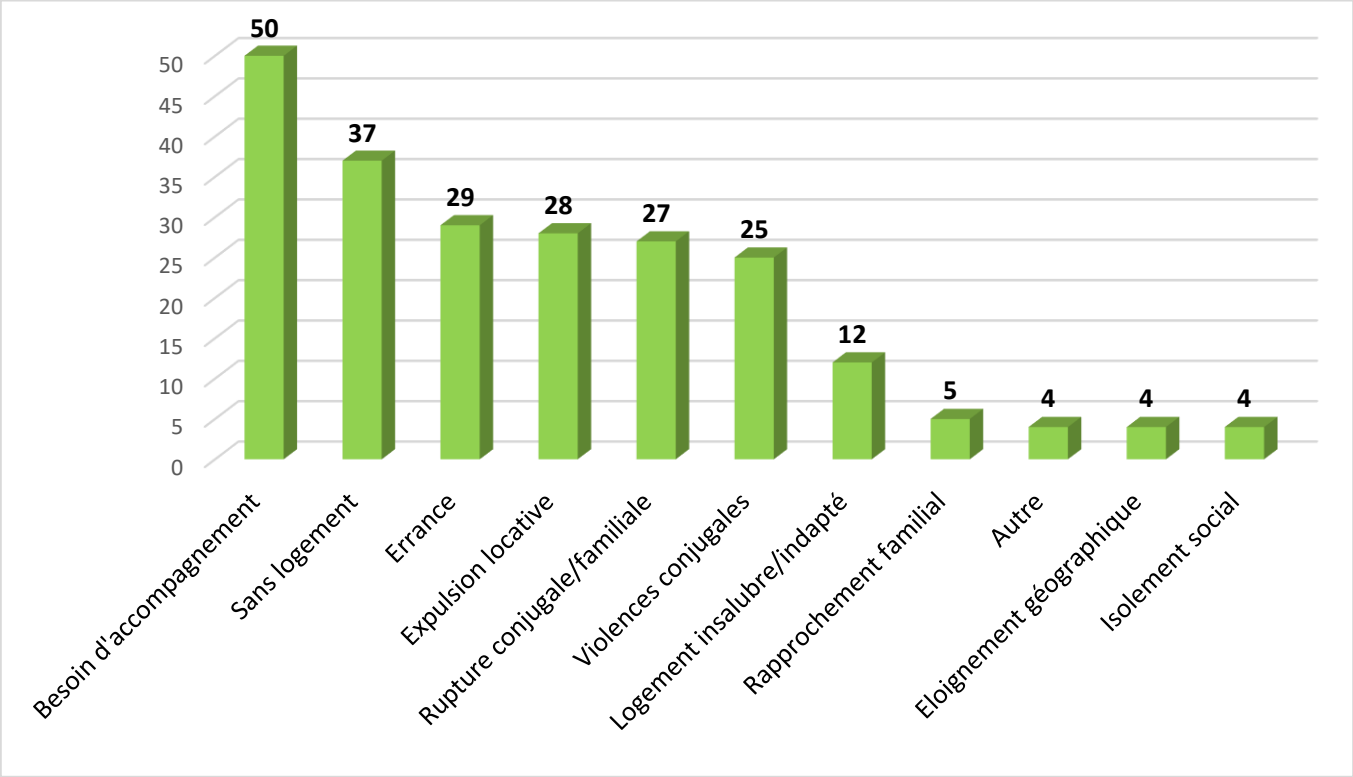


SITUATION RESIDENTIELLE DU MENAGE *(au moment de la demande)*



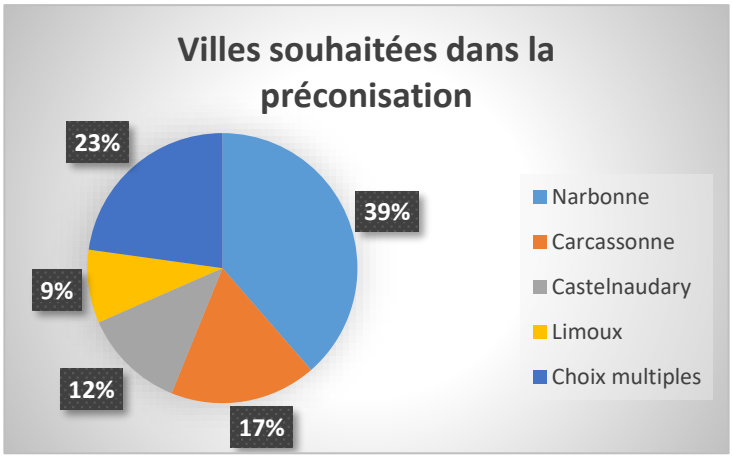
55 ménages ont fait appel au 115 au moins 1 fois avant d'effectuer leur demande au SIAO. Cet élément montre une certaine forme d'urgence en lien avec la situation résidentielle pour au moins 24% des demandeurs (n'excluant pas pour autant les autres pouvant également être en situation d'urgence mais ne souhaitant et/ou ne connaissant pas le 115).

RAISON PRINCIPALE DE LA DEMANDE AU SIAO

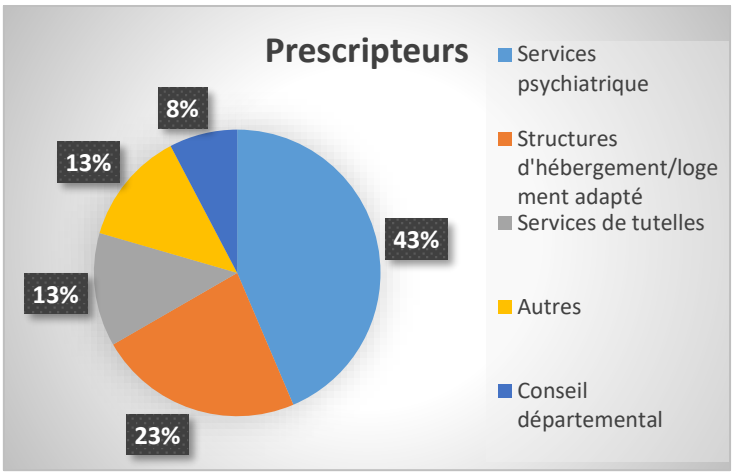


PENSION DE FAMILLE

Préconisation des partenaires orienteurs : 57 dossiers ont préconisé la pension de famille en 2017 *(dont 13 demandes couplées à un ou plusieurs autres dispositifs : résidence sociale, IML, …)*

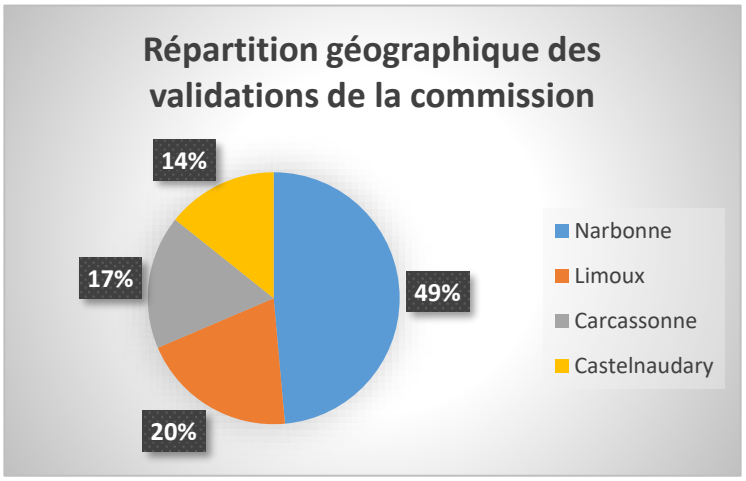


23% des demandes recensées dans le cadre des commission SIAO logement adapté étaient uniquement à destination des pensions de famille et en majorité pour la ville de Narbonne.



L'IDE SIAO a été sollicité pour des compléments d'évaluation santé pour 44% des demandes.

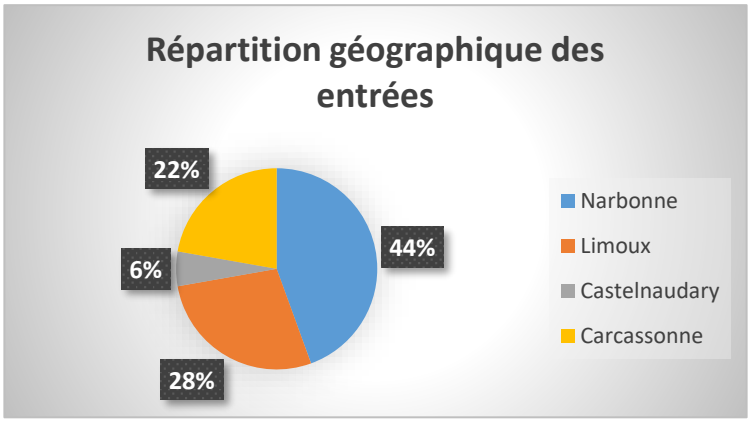
Nombre de demandes validées comme « admissible » pour de la pension de famille : 35 demandes



61% des demandes enregistrées en préconisation « pension de famille » ont été validées lors de la commission comme admissibles.

Certaines orientations ont été prononcés sur la ville de Limoux « par défaut » puisque cette ville n'était pas le choix premier des personnes, mais proposée, des places étant disponibles.

Nombre de validations ayant entrainé une entrée effective en pension de famille : 17 ménages + 4 entrées de demandes datant de l'année 2016

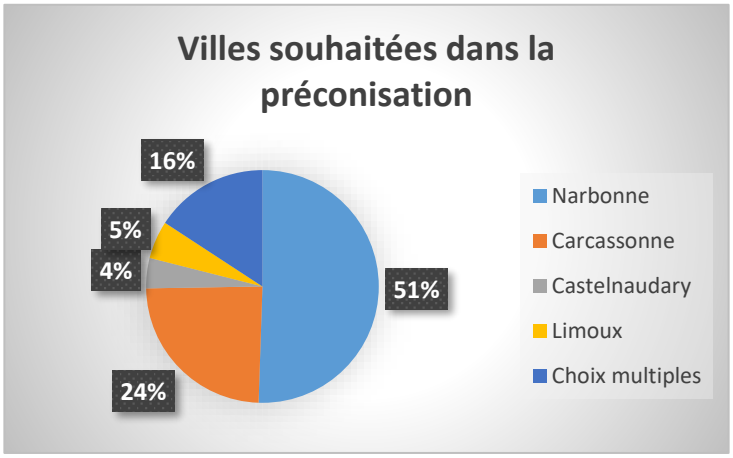


49% des demandes validées en 2017 ont vu l'entrée des personnes en pension de famille.

A noter que 10 demandes étaient toujours positionnées sur liste d'attente « pension de famille » au 31 décembre 2017.

IML Classique / Rue

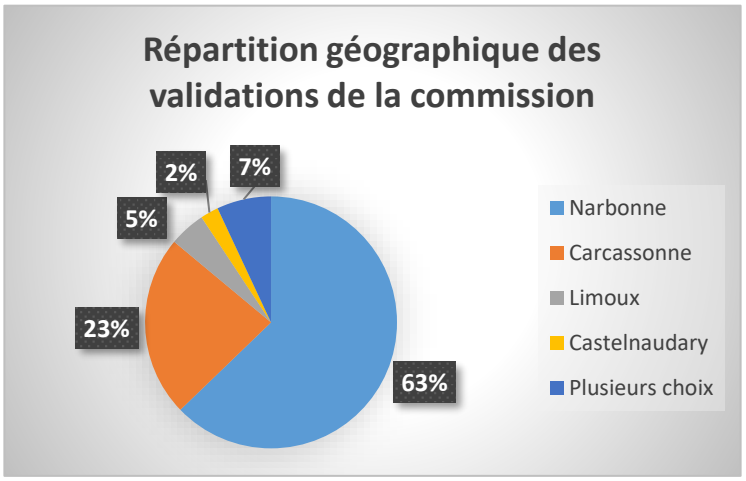
Préconisation des partenaires orienteurs : 95 dossiers préconisés pour de l'IML Classique en 2017 *(dont 17 demandes couplées à un ou plusieurs autres dispositifs : résidence sociale, IML, …)*



34.5% des demandes recensées dans le cadre des commission SIAO logement adapté étaient uniquement à destination du dispositif IML Classique et en majorité pour la ville de Narbonne.

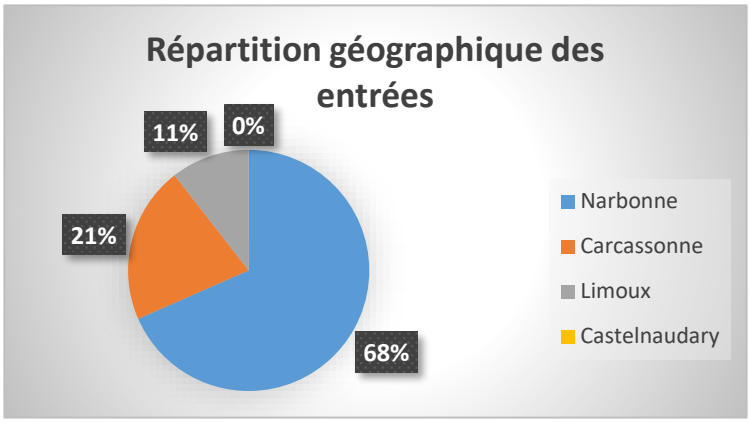
26% des prescripteurs étaient des Centres Médico-Sociaux du département.

Nombre de demandes validées comme « admissible » pour de l'IML Classique : 43 demandes



45% des demandes enregistrées en préconisation « IML Classique » ont été validées lors de la commission comme « admissibles ».

Nombre de validations ayant entrainées une entrée effective en IML Classique : 17 ménages dont 3 entrées de demandes datant de l'année 2016

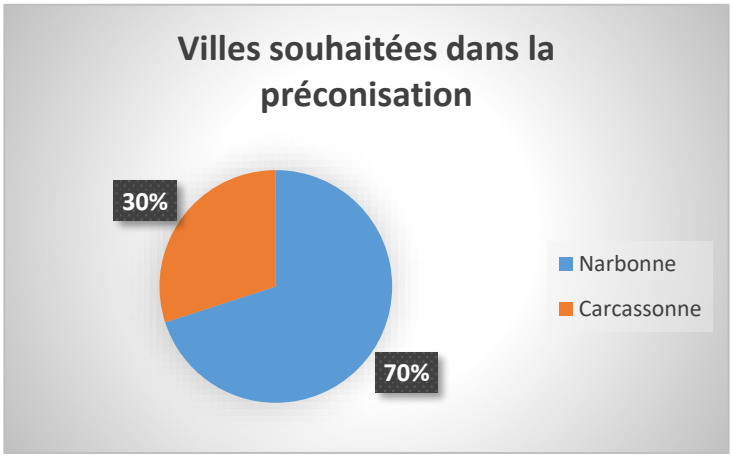


42% des demandes validées en 2017 sont entrées en IML Classique ; 6 entrées ont été prononcées sur l'IML ADAFF, 13 entrée sur l'IML SOLIHA.

A noter que 12 demandes étaient toujours positionnées sur liste d'attente « IML Classique » au 31 décembre 2017.

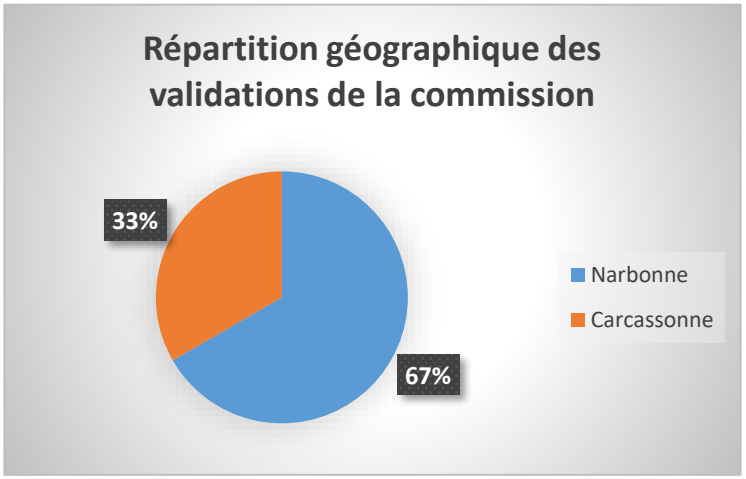
IML Justice

Préconisation des partenaires orienteur : 11 dossiers préconisés pour de l'IML Justice en 2017, tous les dossiers avaient en orientation une seule préconisation.



54% de dossiers étaient directement instruits par la référente de l'IML Justice, et 36% par les SPIP.

Nombre de demandes validées comme « admissibles » pour de l'IML Justice : 6 demandes



54% des demandes enregistrées en préconisation « IML Justice » ont été validées lors de la commission comme « admissibles ».

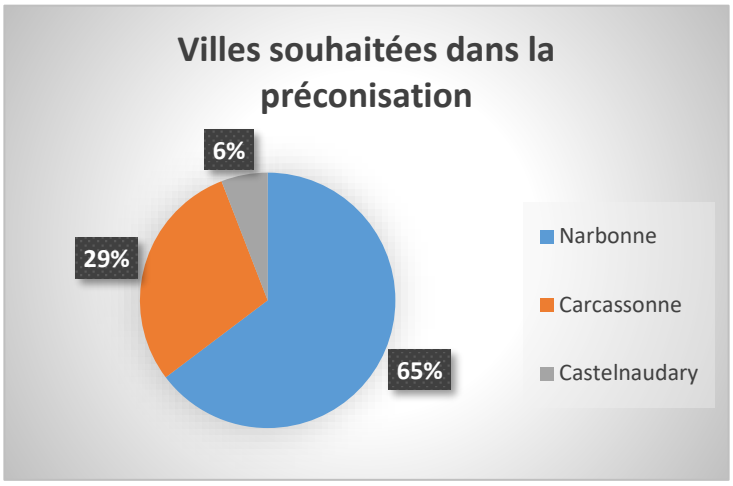
Nombre de validations ayant entrainé une entrée effective en IML Justice : 2 ménages dont 1 entrée de demande datant de l'année 2016

33% des demandes validées en 2017 ont permis l'entrée en IML Justice.

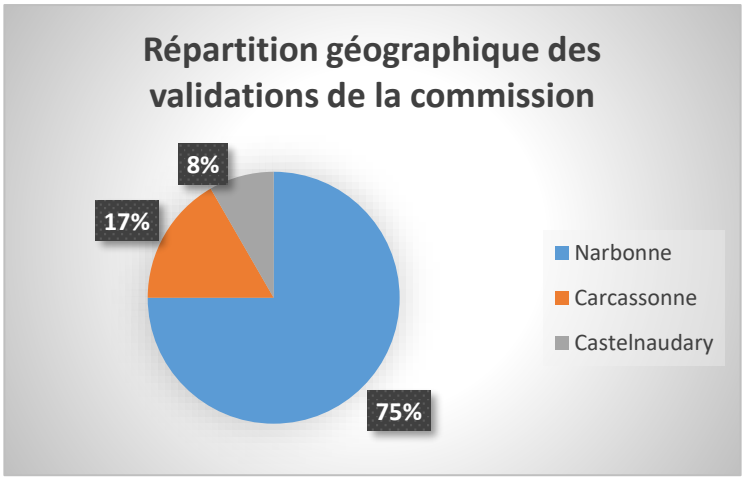
Une demande était toujours positionnée sur liste d'attente « IML Justice » au 31 décembre 2017.

IML Expulsion

Préconisation des partenaires orienteurs : 16 dossiers préconisés pour de l'IML Expulsion en 2017, *(dont 1 demande couplée à un ou plusieurs autres dispositifs : résidence sociale, IML, …)*



Nombre de demandes validées comme « admissibles » pour de l'IML Expulsion : 12 demandes



75% des demandes enregistrées en préconisation « IML Expulsion » ont été validées lors de la commission comme « admissibles ».

La majorité des demandes concerne Narbonne.

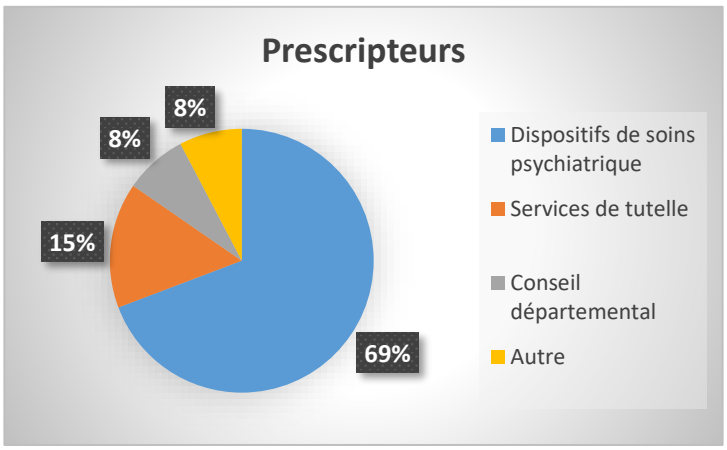
Nombre de validations ayant entrainé une entrée effective en IML Expulsion : 3 ménages

25% des demandes validées en 2017 sont entrées en IML Expulsion.

3 demandes étaient toujours positionnées sur liste d'attente « IML Expulsion » au 31 décembre 2017.

IML Psy

Préconisation des partenaires orienteurs : 13 dossiers préconisés pour de l'IML Psy en 2017, *(dont 2 demandes couplées à un ou plusieurs autres dispositifs : résidence sociale, IML, …)*



Au vu des problématiques santé des demandeurs, l'infirmier SIAO est intervenu pour 100% des situations en amont de la commission afin d'évaluer les capacités des personnes avant l'entrée en logement IML.

Nombre de demandes validées comme « admissibles » pour de l'IML Psy : 9 demandes

69% des demandes enregistrées en préconisation « IML Psy » ont été validées lors de la commission comme « admissibles ».

La totalité des demandes concerne un logement sur Narbonne.

Nombre de validations ayant entrainé une entrée effective en IML Psy : 5 ménages

56% des demandes validées en 2017 sont entrées en IML Psy.

1 demande était toujours positionnée sur liste d'attente « IML Psy » au 31 décembre 2017.

RESIDENCE SOCIALE

Préconisation des partenaires orienteurs : 19 dossiers préconisés pour de la résidence sociale en 2017 *(dont 11 demandes couplées à un ou plusieurs autres dispositifs : résidence sociale, IML, …)*

Toutes les demandes concernaient la ville de Narbonne, seul lieu bénéficiant de ce dispositif.

4% des demandes recensées dans le cadre des commission SIAO logement adapté s'adressaient uniquement à la résidence sociale.

Nombre de demandes validées comme admissibles pour de la résidence sociale : 5 demandes

26% des demandes enregistrées en préconisation « résidence sociale » ont été validées lors de la commission comme admissibles.

Nombre de validations ayant entrainé une entrée effective en résidence sociale : 3 ménages

60% des demandes validées en 2017 sont entrées en résidence sociale.

ALT 1 CCAS Narbonne

Préconisation des partenaires orienteurs : 15 dossiers préconisés pour de l'ALT1 sur Narbonne en 2017 *(dont 5 demandes couplées à un ou plusieurs autres dispositifs : résidence sociale, IML, …)*

Toutes les demandes concernaient la ville de Narbonne, seul lieu bénéficiant de ce dispositif.

4% des demandes recensées dans le cadre des commission SIAO logement adapté étaient uniquement à destination de l'ALT1.

Nombre de demandes validées comme admissibles pour l'ALT1 CCAS : 5 demandes

50% des demandes enregistrées en préconisation « ALT1 CCAS » uniquement ont été validées lors de la commission comme admissibles.

Nombre de validations ayant entrainées une entrée effective en ALT1 CCAS : 3 ménages

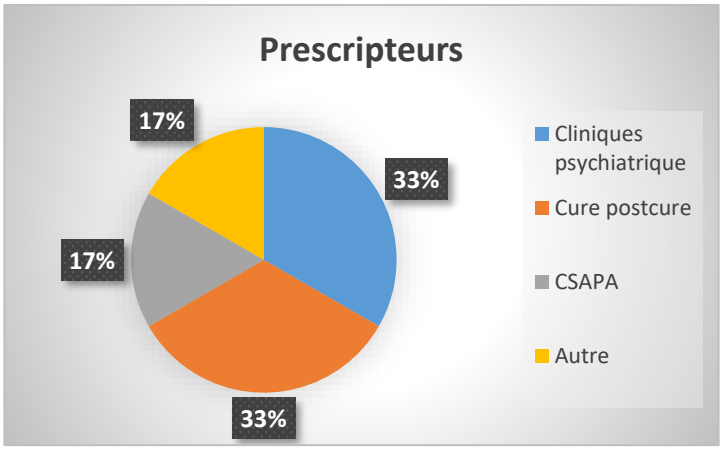
60% des demandes validées en 2017 sont entrées en ALT1 CCAS.

ALT 1 : APPARTEMENT THERAPEUTIQUE RELAIS (ATR)

Préconisation des partenaires orienteurs : 12 dossiers préconisés pour de l'appartement thérapeutique en 2017 *(dont 6 demandes couplées à un ou plusieurs autres dispositifs : pension de famille, IML, …)*

La plupart des demandes étaient sans desiderata de zone géographique dans le département.

50% des demandes recensées dans le cadre des commission SIAO logement adapté étaient uniquement à destination des appartements thérapeutiques.



Au vu des problématiques santé des demandeurs, l'infirmier SIAO est intervenu pour 92% des situations en amont de la commission afin d'évaluer les capacités des personnes avant l'entrée en logement adapté.

Nombre de demandes validées comme admissibles pour de l'appartement thérapeutique : 5 demandes

83% des demandes enregistrées en préconisation « ATR » uniquement ont été validées lors de la commission comme admissibles.

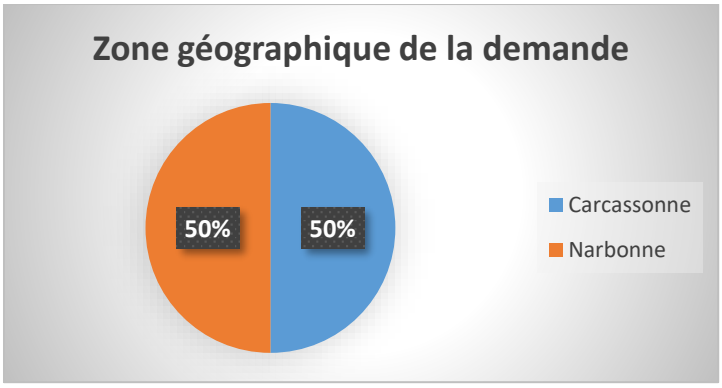
Nombre de validations ayant entrainé une entrée effective en ATR : 2 ménages

40% des demandes validées en 2017 sont entrées en ALT1.

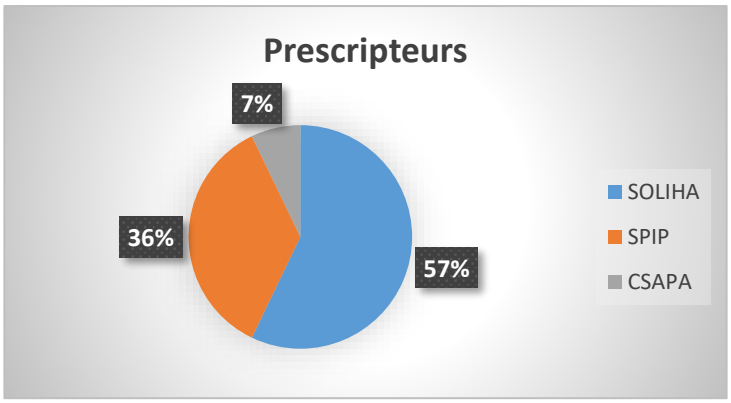
1 ménage est toujours sur liste d'attente au 31 décembre 2017.

ALT 1 : JUSTICE

Préconisation des partenaires orienteur : 14 dossiers préconisés pour de l'ALT1 Justice en 2017 *(dont 4 demandes couplées à un ou plusieurs autres dispositifs : IML Justice, IML Classique, …).*



82% des demandes recensées dans le cadre des commission SIAO logement adapté étaient uniquement à destination de l'ALT1 Justice.



Nombre de demandes validées comme admissibles pour de l'ALT1 Justice : 11 demandes

79% des demandes enregistrées en préconisation « ALT1 Justice » ont été validées lors de la commission comme admissibles.

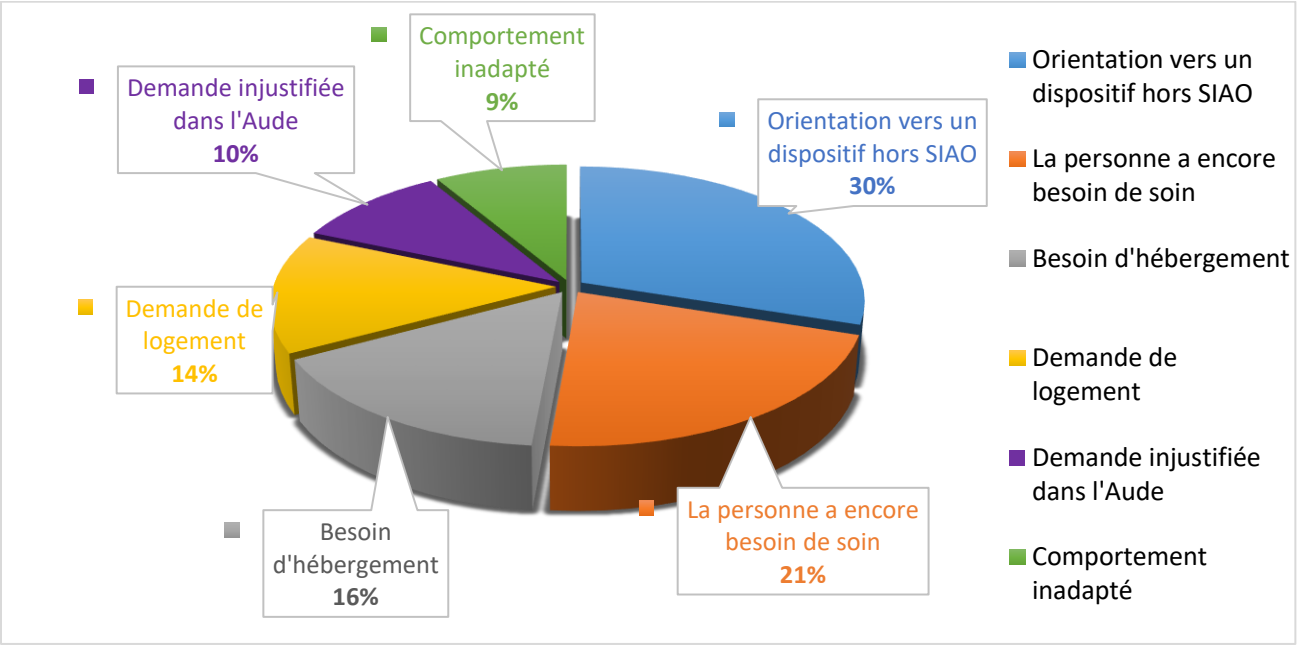
Nombre de validations ayant entrainé une entrée effective en ALT1 Justice : 5 ménages

45% des demandes validées en 2017 sont entrées en ALT1 Justice.

2 ménages sont toujours sur liste d'attente au 31 décembre 2017.

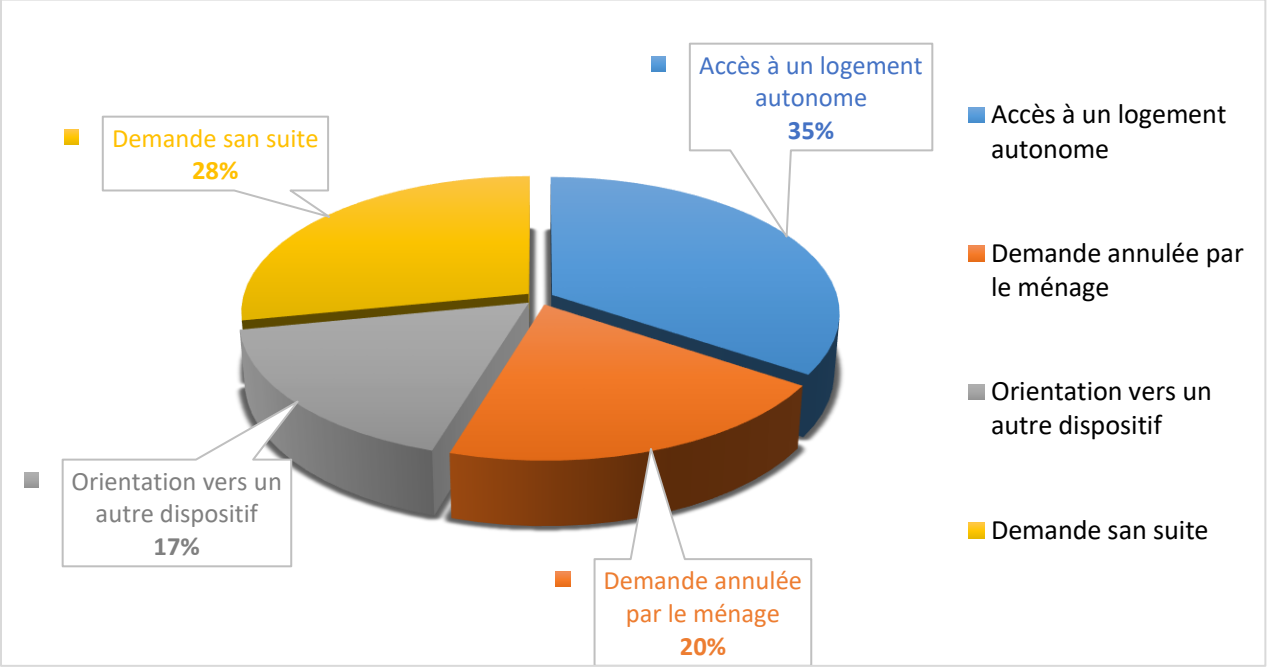
MOTIF DES REFUS SIAO *(en %)*

Nombre total de refus du SIAO : **70**



MOTIF DE L'ANNULATION DE LA DEMANDE *(en %)*

Nombre total d'annulation : **64**



Dont 6 demandes réorientées sur la commission hébergement.

Nombre de demandes toujours en cours au 31 décembre 2017 pour lesquelles aucune place n'a été attribuée en 2017 : **33**

6.4 Bilan de l'activité SIAO Logement Adapté en 2017

Le SIAO a enregistré **225** demandes en 2017, représentant **221** ménages distincts, soit **372** personnes distinctes ; cela correspond en termes de demandes à une **augmentation de 27%** par rapport à l'année précédente.

Le SIAO11 a validé 139 demandes de logement adapté, soit prêt de 62% des demandes étudiées en 2017.

En 2016, seulement 112 demandes avaient été validées comme « adaptée et cohérente » à un dispositif logement adapté, **soit une augmentation de 24% en 2017.**

- Répartition des demandes : En moyenne, le SIAO a recensé 19 nouvelles demandes par mois (contre 9 en 2015 et 15 en 2016). En moyenne 26 situations par mois ont été placées sur liste d'attente (22 l'an passé). L'augmentation du nombre de demandes enregistrées au SIAO a occasionné un temps d'attente avant l'accès à un dispositif plus important et donc un allongement de la liste d'attente (33 personnes en attente au 31 décembre 2017)

- Provenance de la demande : 90% des demandes proviennent du département, et 10% d'autres SIAO ou partenaires hors département.

- Service orienteur : 21% des demandes ont été orientées par les assistants sociaux du Département et 15% par les services sociaux des hôpitaux psychiatriques. Il faut remarquer que, par manque de connaissance des dispositifs, suite à une mauvaise orientation des partenaires ou par absence de travailleur social référent, 34% des demandes ont été instruites via les permanences SIAO. Dans le cadre des compléments d'informations sur le volet sanitaire, l'infirmier SIAO est intervenu pour 65 situations soit pour 29% des demandes traitées par la commission logement adapté.

- Zone géographique demandée par les ménages : les demandes ont porté à 51% sur la ville de Narbonne, à 18% sur Carcassonne, à 4% sur Limoux, à 6% sur Castelnaudary, 21% n'avaient pas de desiderata géographiques.

Répartition des décisions de la commission SIAO logement adapté : **26%** d'attributions avec entrées effectives, **31%** de demandes refusées, et **28%** de demandes annulées (sur ces annulations 88% avaient eu une orientation vers un dispositif d'accueil logement adapté) ; **15%** des demandes étaient toujours sur liste d'attente au 31 décembre 2017.

SIAO LOGEMENT

3. SIAO logement

L'objet de la mise en place du volet SIAO logement est d'améliorer la fluidité des parcours des personnes et de viser l'objectif du « logement d'abord ». Le SIAO logement social intervient pour faciliter l'accès au logement pérenne des ménages accueillis dans les structures d'hébergement financées par l'État ou résidant en logement adapté. Le SIAO logement a vocation de permettre :

- Le recensement de la demande de logement social émanant de publics hébergés dans des dispositifs financés par l'État
- La vérification de la réception d'un numéro d'enregistrement unique par les personnes concernées
- L'enregistrement de ces informations pour mettre en évidence le parcours des personnes vers le logement

3.1 Commission SIAO logement

La commission SIAO logement social se réunit une fois par mois.

- Membres : Sont présents la DDCSPP et le SIAO en tant que membres permanents, les bailleurs sociaux du département, ainsi que les référents sociaux des personnes accueillies dans les dispositif d'hébergement/logement adapté.

- Nombre : 12 commissions en 2017.

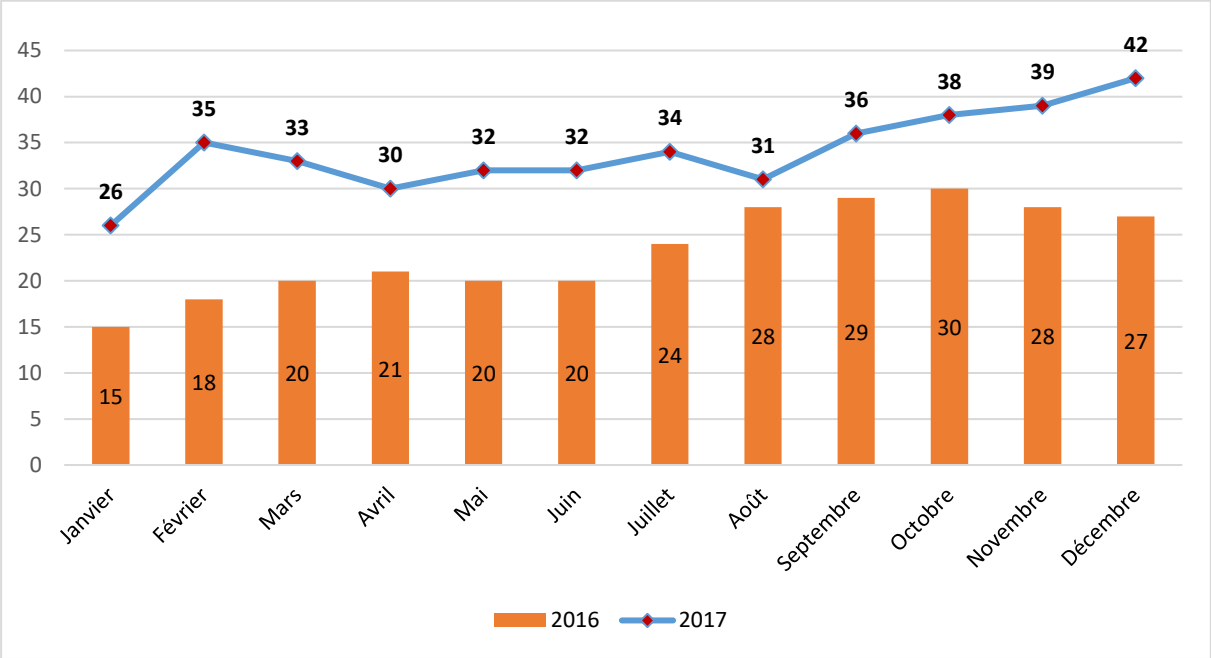
- Fonctionnement : Le SIAO centralise le recensement (effectué par les équipes de chaque établissement) des personnes prêtes à partir en logement autonome, avec un enregistrement et un numéro unique HLM.

- Mission : La mission est de recenser l'ensemble des personnes hébergées ou en logement adapté en attente d'une proposition de logement social dans l'Aude. Le SIAO expose les situations de chaque personne à la DDCSPP et aux bailleurs afin d'apporter un soutien plus particulier à ces dossiers lors des CAL (Commissions d'Attribution des Logements).

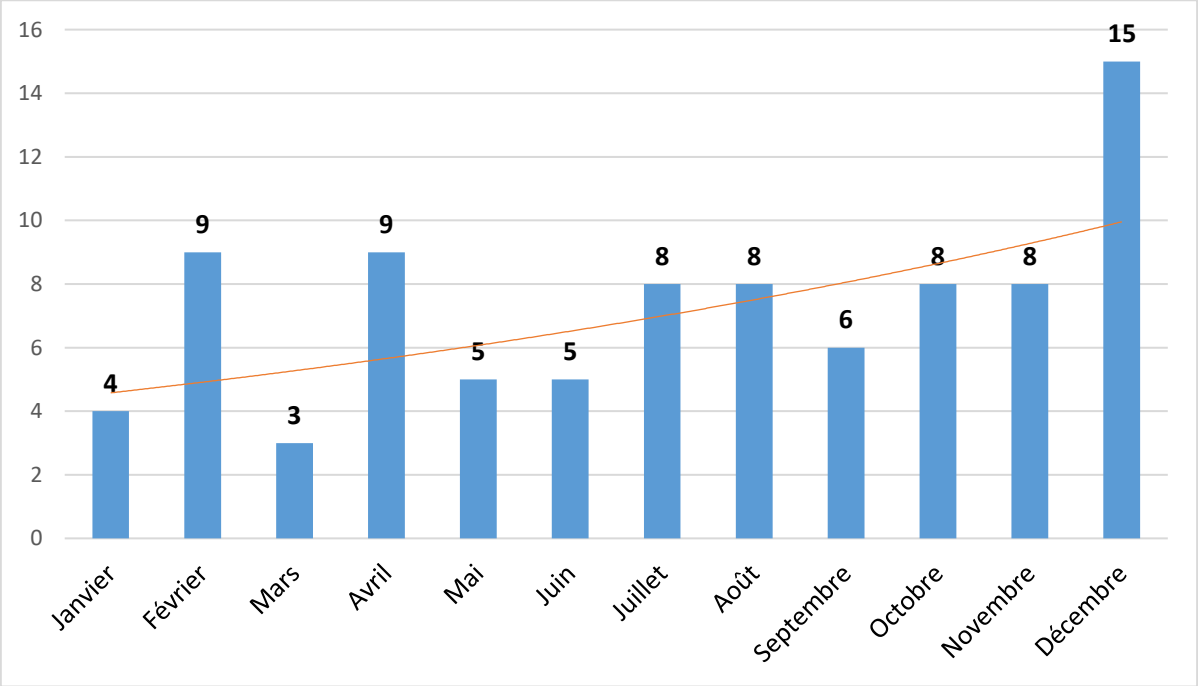
3.2 Données de l'observatoire SIAO logement

104 situations différentes ont été vues dans le cadre du SIAO logement en 2017, dont 19 déjà recensées en 2016 (soit 95 nouvelles demandes), représentant 187 personnes différentes.

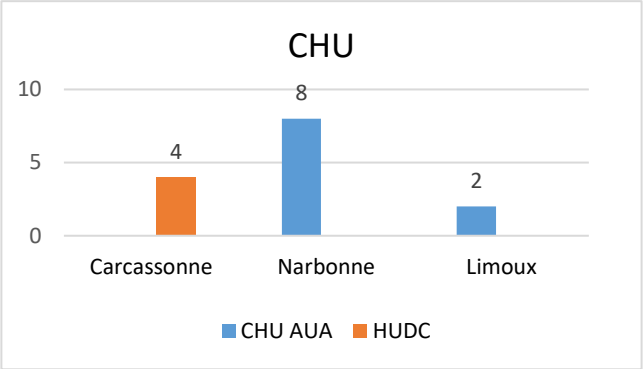
REPARTITION DES DOSSIERS ETUDIES EN COMMISSION PAR MOIS



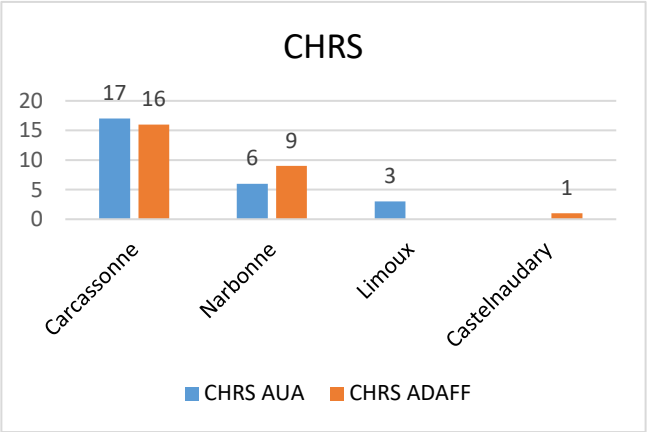
DONT NOMBRE DE NOUVEAUX DOSSIERS VU PAR MOIS



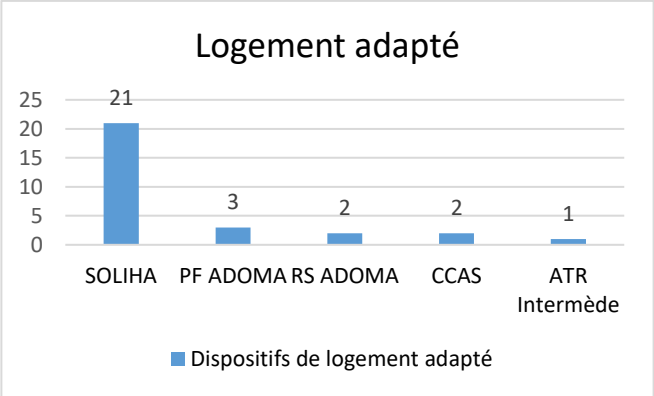
NOMBRE DE NOUVEAUX MENAGES RECENSEES PAR LE SIAO EN ATTENTE DE LOGEMENT SOCIAL PAR STRUCTURE



Environ 15% des personnes en attente de logement social recensées par le SIAO, étaient hébergées en CHU.

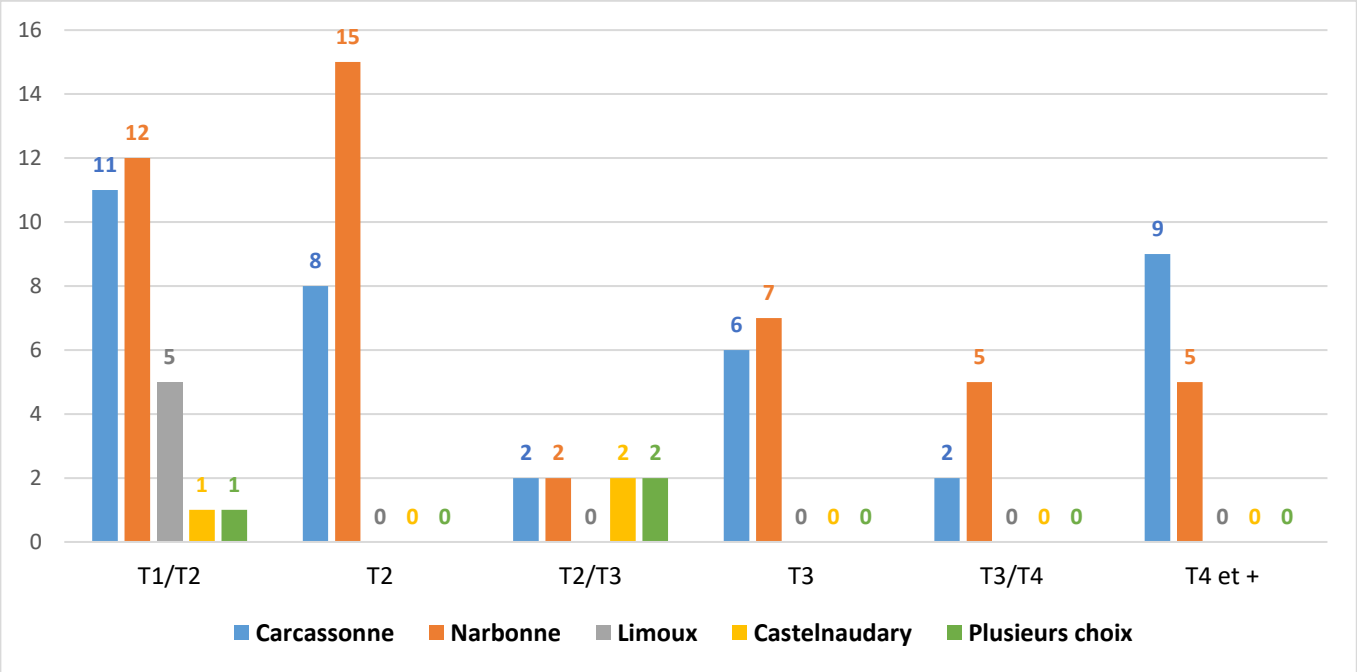


Environ 54% des personnes en attente de logement social recensées par le SIAO étaient hébergées en CHRS.

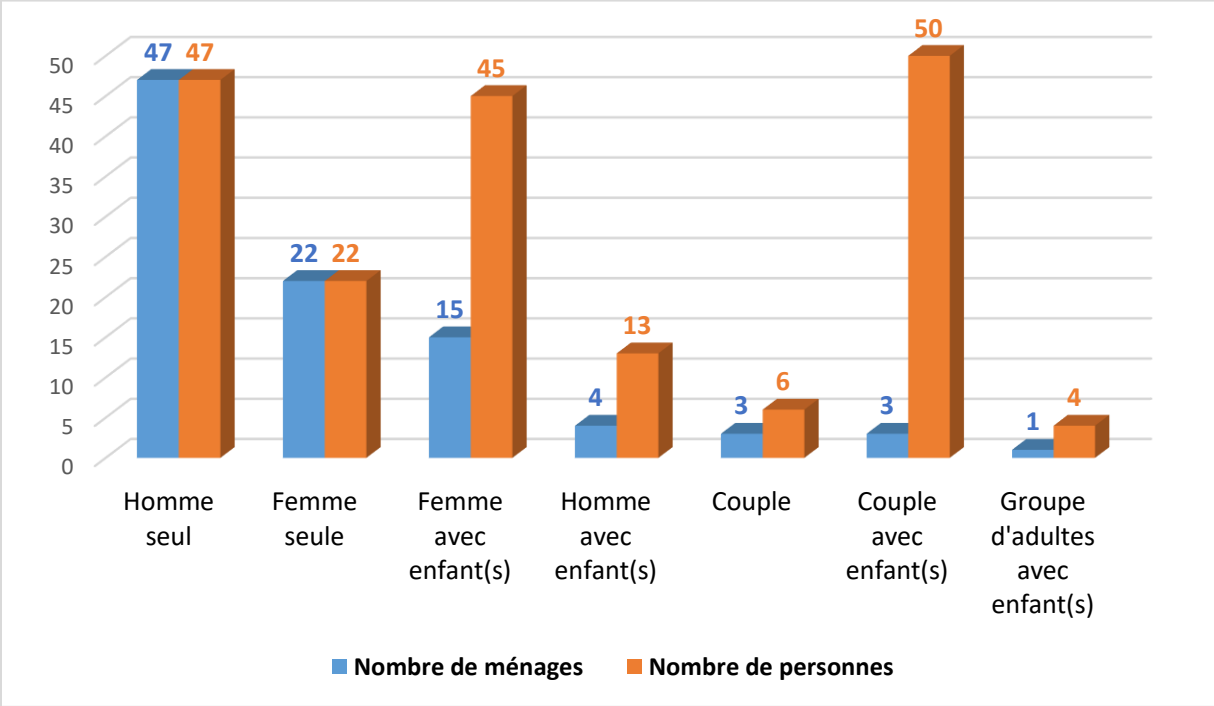


Environ 31% des personnes en attente de logement social recensées par le SIAO étaient en logement adapté.

VILLES ET TYPOLOGIES DES LOGEMENTS DEMANDES PAR LES NOUVEAUX MENAGES



TYPOLOGIE DES NOUVEAUX MENAGES



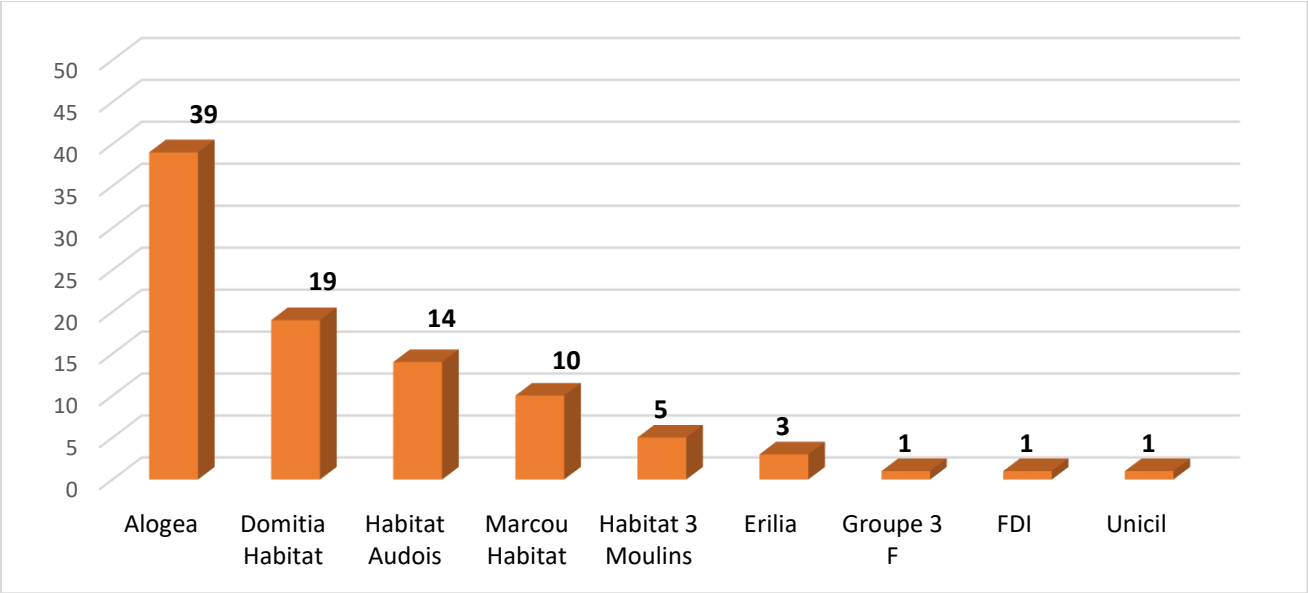
Etat de la demande

NOMBRE DES PROPOSITIONS EFFECTUEES PAR LES BAILLEURS EN 2017

Nombre de propositions : **93**

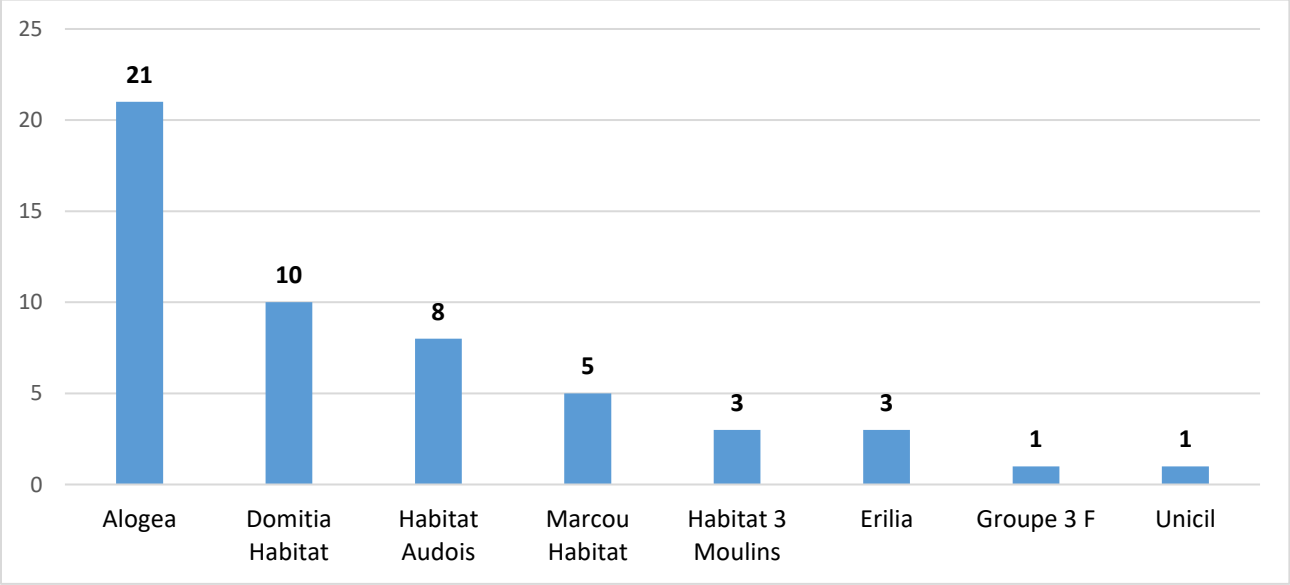
18 propositions ont été refusées par le ménage et classées en « refus abusif », 21 en « refus légitime » et 52 en « acceptation de la proposition ».

Nombre de ménages concernés : **63** (sur les 104 ménages passés en commission en 2017, 61% ont bénéficié d'au moins une proposition de logement HLM).



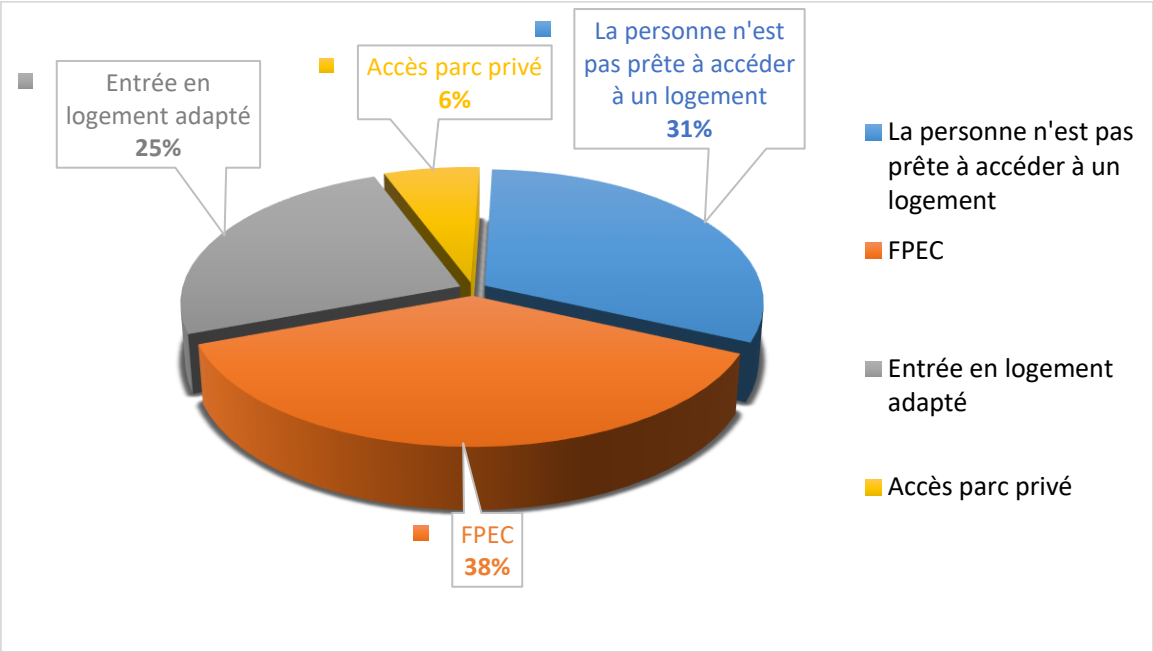
NOMBRE DE PROPOSITIONS AYANT ENTRAINE UNE ENTREE EFFECTIVE

Total : **52 entrées**



MOTIF D'ANNULATION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

Nombre de demandes annulées : **16**



7.3. Bilan de l'activité SIAO logement :

Le SIAO a recensé **95** nouveaux ménages en demande de logement social – personnes prises en charge dans le cadre d'un CHU, CHRS ou dans le logement adapté – sur l'année 2017 (52 en 2016) et 104 au total avec les personnes présentes en 2016 mais n'ayant pas eu de réponse avant l'année 2017.

Au 31 décembre 2017, 41 ménages étaient toujours en attente d'une entrée en logement HLM, soit une augmentation de 115% par rapport au 31 décembre 2016.

- Répartition des demandes : Le SIAO a recensé 34 ménages par mois en moyenne en demande de logement social (23 en 2016) dont 7 nouvelles demandes chaque mois.

- Zone géographique demandée par les ménages : 40% des ménages ont demandé en priorité Carcassonne et alentours, 48% Narbonne et alentours, 5% Limoux et alentours, 3% Castelnaudary et alentours, 3% n'avaient pas de desiderata géographique.

- Typologie des logements souhaités par les ménages : Les petits logements sont les plus demandés par ce public, en corrélation avec la composition des ménages où 73% des ménages sont des personnes isolées (proportion beaucoup plus importante qu'en 2016, puisque la part des ménages constitués de personnes seules était de 41%) ; 32% de demandes T1/T2, 24% de T2, 8% de T2/T3, 14% de T3, 7% de T3/T4, 15% de T4 et +.

Répartition des demandes de logement social : Sur **104** ménages en attente de logement social en 2017, **50%** ont bénéficié d'une attribution (acceptée par le ménage) par un organisme HLM du département, **11%** ont annulé leur recensement par le biais du SIAO, et **39%** sont toujours en attente d'un logement.

DONNEES INFIRMIERES

8.1 Activité infirmière au sein du SIAO

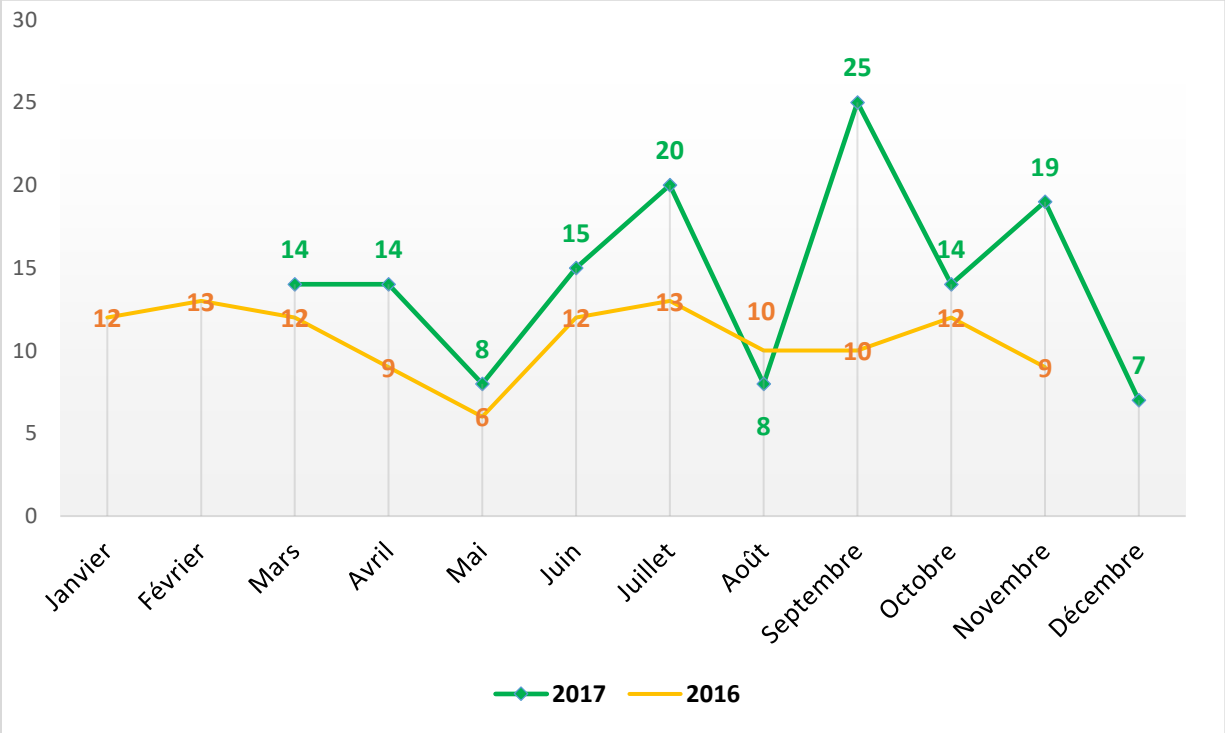
La fonction d'infirmier a débuté au sein du SIAO à partir de décembre 2015. Ce poste ayant pour vocation d'apporter un point de vue médical à l'évaluation SIAO et de rendre plus pertinente l'orientation des personnes vers les différents dispositifs (en complément du volet social effectué par les éducateurs des permanences), ainsi que d'intervenir comme pivot entre le secteur sanitaire et le secteur social en se faisant connaitre des partenaires du soin. Le poste a évolué depuis sa création car l'augmentation de l'activité évaluative, le nombre de demandes s'étant accru, a contraint à stopper les permanences telles qu'effectuées auparavant.

Les informations ci-dessous retracent en données quantitatives le travail effectué autour de ce poste (pour des raisons de personnel, l'activité sera basée uniquement sur 10 mois ; de mars à décembre).

Au cours de l'année, l'infirmier du SIAO a rencontré **172 ménages**, soit environ 17 ménages différents chaque mois (nouvelles situations et suivi d'anciennes).

NOMBRE DE NOUVEAUX MENAGES RENCONTRES *(par mois)*

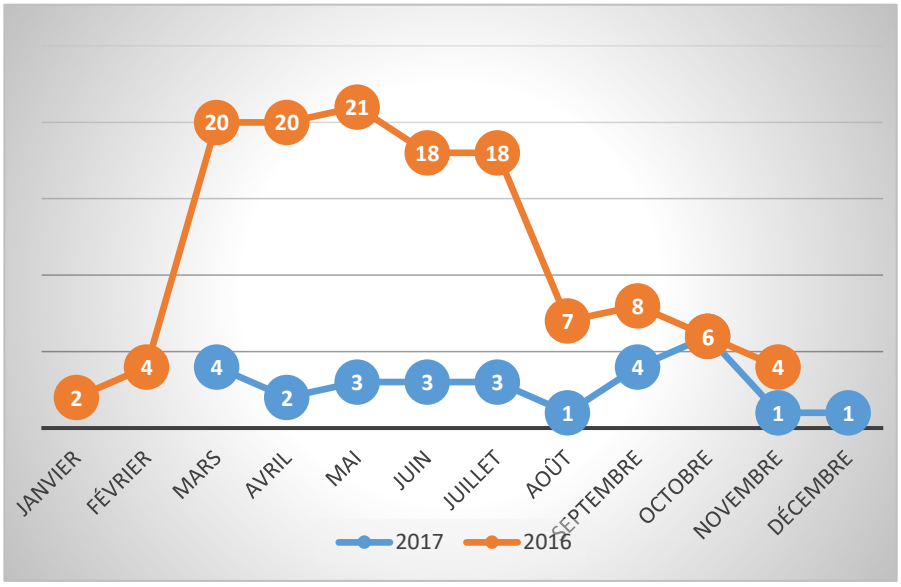
Total : **144 ménages,** soit en moyenne 14 nouveaux ménages par mois



2017 a vu un accroissement du nombre d'évaluations ayant nécessité la présence de l'infirmier :

- Moyenne de 10.7 évaluations par mois en 2016,
- Moyenne de 14.4 évaluations par mois en 2017

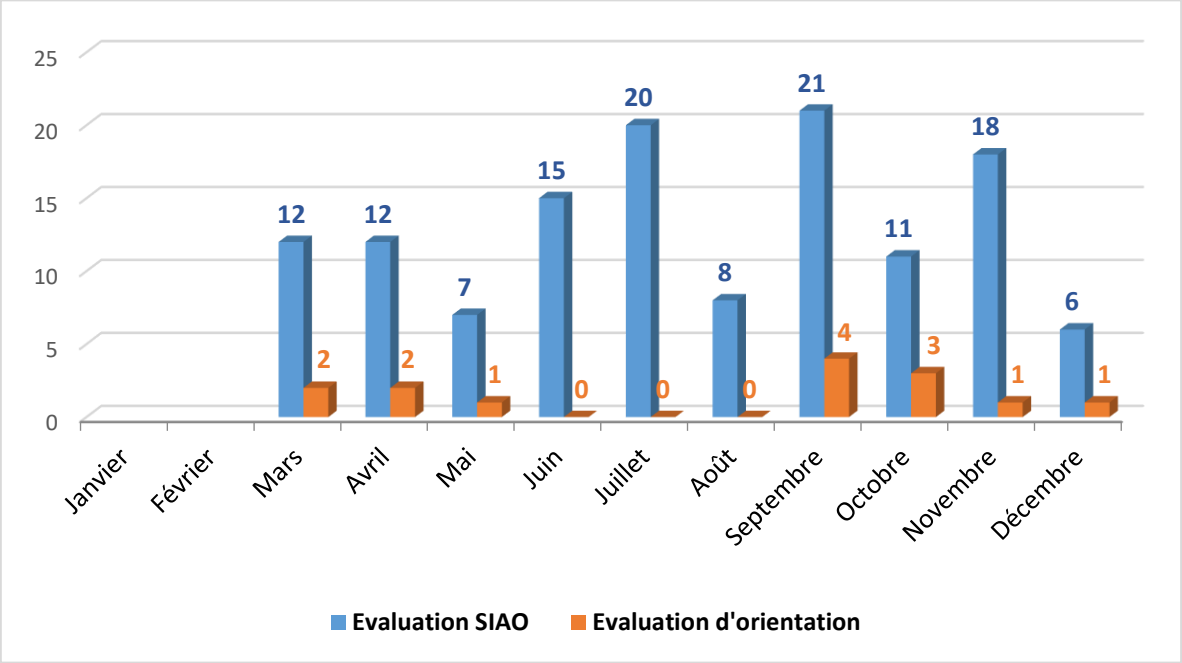
NOMBRE DE MENAGES VUS DANS LE CADRE D'UN SUIVI



*Dans le cadre de suivi de personnes (plus de 2 entretiens), l'infirmier a vu en moyenne **3 personnes** par mois.*
La baisse d'activité en termes de suivi s'explique par un nombre d'entretiens plus important que l'an passé, et donc mois de temps au bénéfice des suivis.

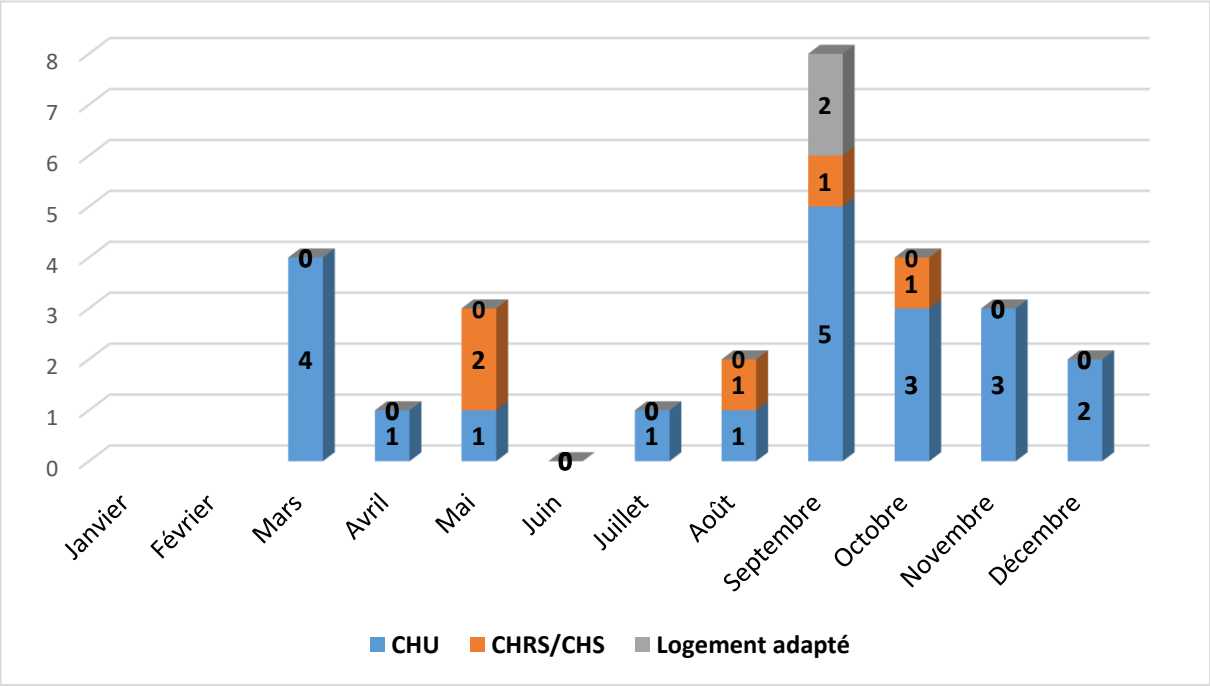
NOMBRE DE MENAGES VUS DANS LE CADRE D'UNE EVALUATION SIAO *(par mois)*

Total : **130** ménages



Il est difficile au moment de la prise de rendez-vous téléphonique de déterminer si une évaluation infirmière est nécessaire en plus du diagnostic social, d'où un chiffre peu élevé. Néanmoins, à la suite de l'évaluation sociale ou de la commission, l'infirmier peut être sollicité pour rencontrer une nouvelle fois la personne, ou contacter pour compléments d'informations les partenaires du secteur médical.

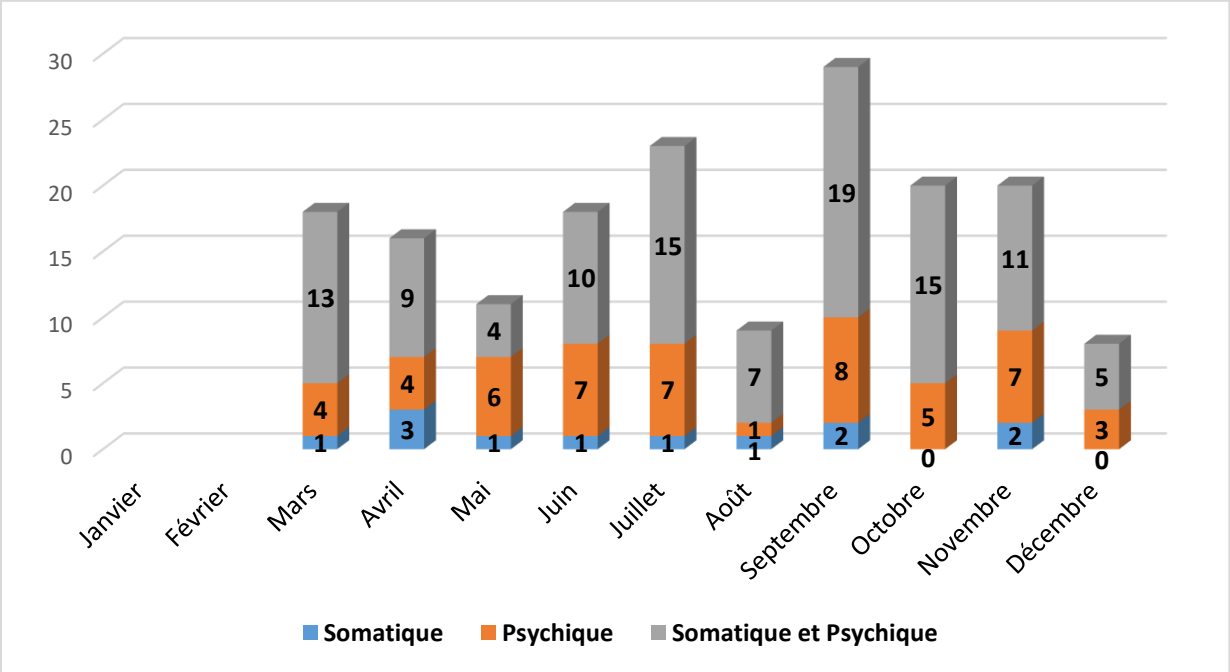
NOMBRE DE NOUVEAUX MENAGES RENCONTRES, DEJA HEBERGES DANS UN DISPOSITIF



*Au moment de cette rencontre **19%** des ménages se trouvaient déjà dans un dispositif d'hébergement/ logement adapté (dont 75% en CHU).*

*Concernant les suivis **84%** des personnes rencontrées étaient accueillies en hébergement/logement adapté (29% en CHU/ 62% en hébergement d'insertion/ 9% en logement adapté)*

PROBLÉMATIQUES DE SANTÉ RENCONTREES *(par mois)*



*Les problématiques somatiques représentent **7%** des personnes rencontrées par l'infirmier SIAO, **30%** souffrent de troubles psychiques, et **63%** de problématiques associées psychiques et somatiques.*

Nous pouvons déjà souligner la forte prévalence des profils cumulant troubles psychique et somatique, en effet ils représentent presque les deux tiers des personnes rencontrées.

Les comorbidités les plus fréquentes demeurent l'association de troubles psychiques avec les addictions, et les complications engendrées. Deux phénomènes qui se potentialisent souvent, engendrant malheureusement des complications supplémentaires (troubles hépatiques, gastriques ou pancréatiques, infections, décompensations psychiques, altération de l'état général, accès psychotique…) ainsi qu'une diminution à long terme des capacités cognitives, impactant directement les capacités d'autonomie de la personne.

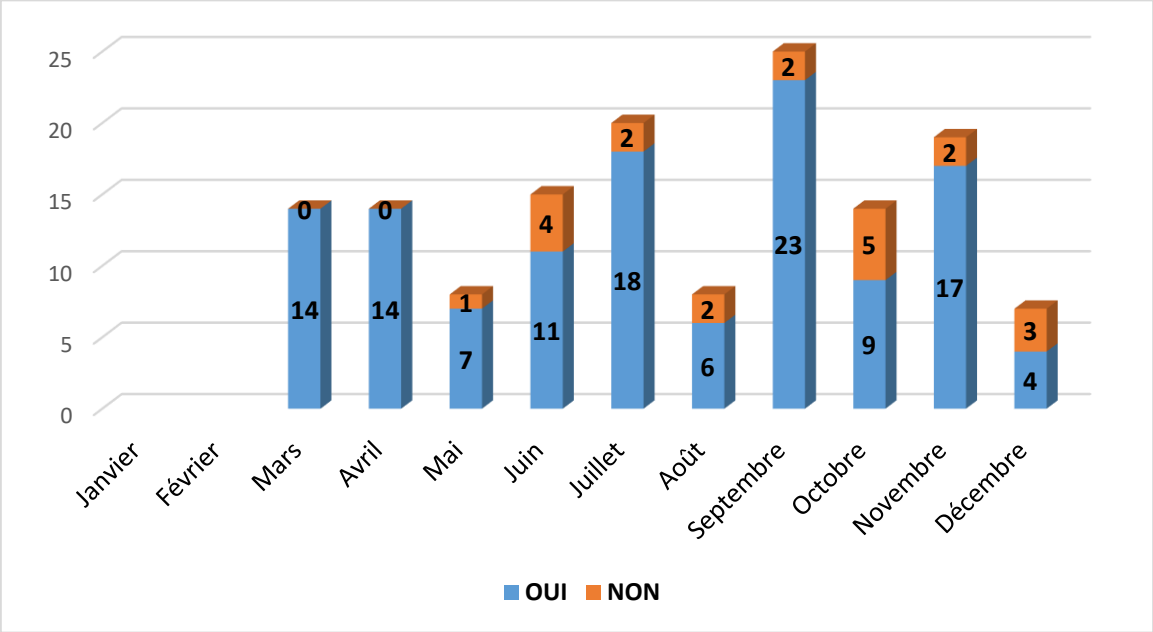
De plus, sur ces profils associant psychopathologie et addiction, la prise en soin reste encore trop souvent séquentialisée, chaque domaine étant pris en charge par des services sanitaires différents (psychiatrie et addictologie). Cela a pu engendrer des défauts de communication dans la prise en soin et certains types de profils en jouent pour diffuser la prise en soin et ainsi mettre en difficulté l'accompagnement éducatif.

Certaines comorbidités posent le problème de la sacralisation du secret médical, notamment sur les personnes cumulant psychopathologie et diabète. Sur ces situations-là, les troubles psychiques, notamment en état d'instabilité, peuvent compromettre le bon suivi du régime alimentaire requis.

De plus, l'accompagnement éducatif demeurant global, notamment en CHRS, il comprend l'autonomisation de la personne dans la gestion de son alimentation. Cela inclut des repas collectifs préparés en commun, les structures fournissent également des denrées aux hébergés (via la Banque alimentaire par exemple) et il serait peut-être pertinent qu'ils soient avisés de la présence de restrictions alimentaires, surtout si l'état psychique de la personne ne lui permet pas de la gérer ou d'en parler.

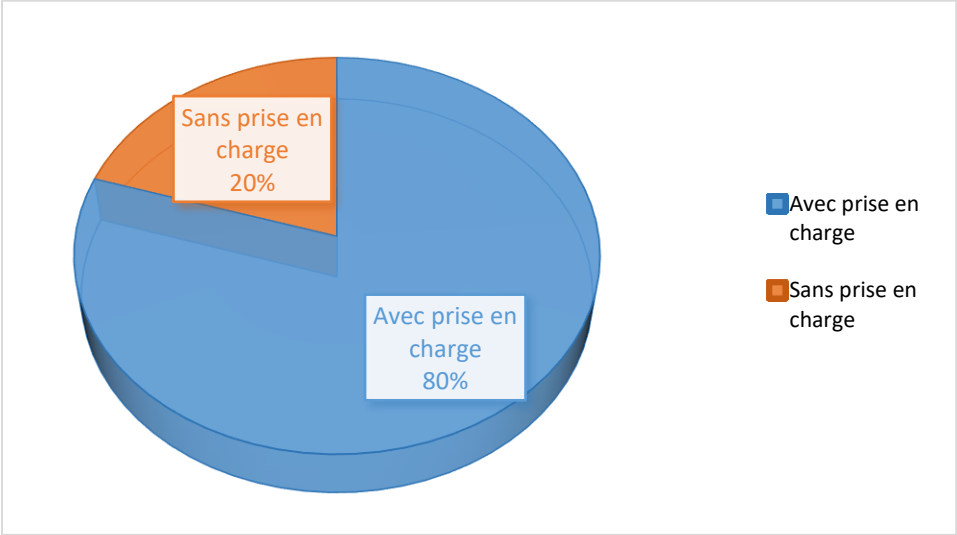
Les troubles psychiques sont très présents et multiples, les troubles les plus rencontrés restent les troubles dits de « la personnalité état limite », avec une mémoire traumatique souvent à l'œuvre. Les entretiens ont révélé le plus souvent des histoires de vie où la précarité était présente bien avant la perte d'un logement. Précarité psychique et affective sont récurrentes, l'attachement est insécure et la gestion émotionnelle difficile, souvent compensée par la prise de produits stupéfiants, par des conduites à risques, hétéro ou auto-agressives, par des errances… Les évaluations font ressortir l'aspect progressif de la précarité dans l'histoire de l'individu.

NOMBRE DE NOUVELLES PERSONNES EN DEMANDE DE SOINS *(par mois)*

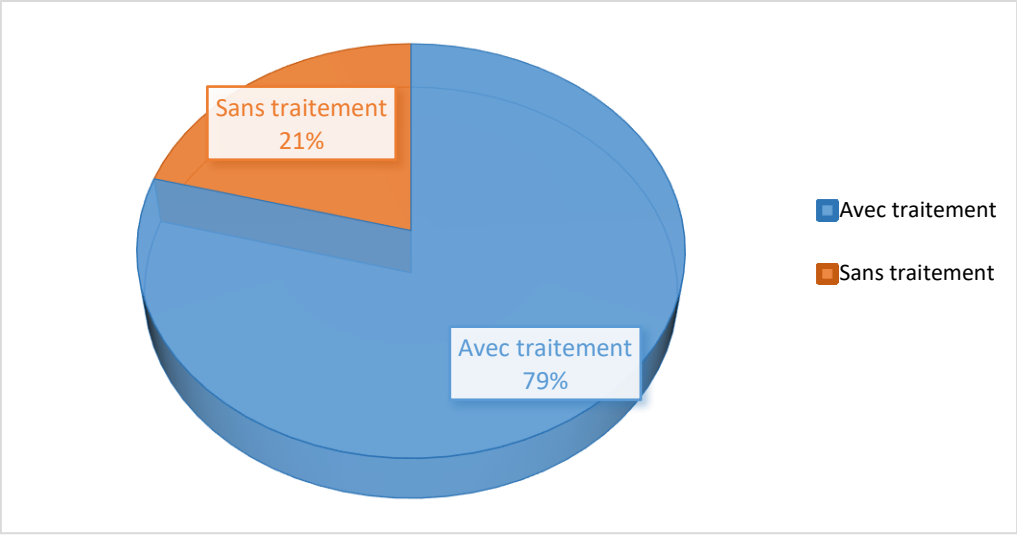


*Environ **85%** des personnes rencontrées par l'infirmier du SIAO déclaraient être en demande de soins.*

NOUVELLES SITUATIONS BENEFICIANT D'UNE PRISE EN CHARGE SANTE AU MOMENT DU CONTACT AVEC LE SIAO *(en %)*

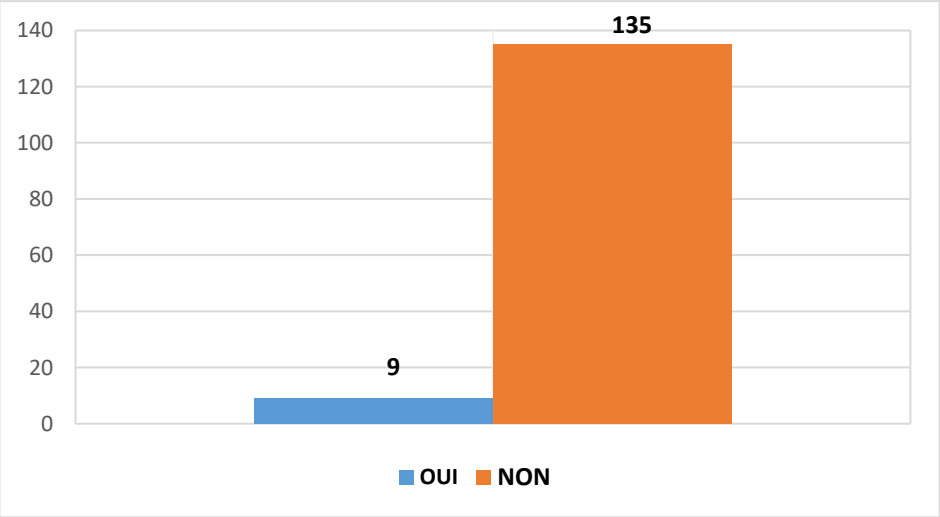


NOUVELLES SITUATIONS BENEFICIANT D'UN TRAITEMENT MEDICAL AU MOMENT DU CONTACT AVEC LE SIAO (en %)

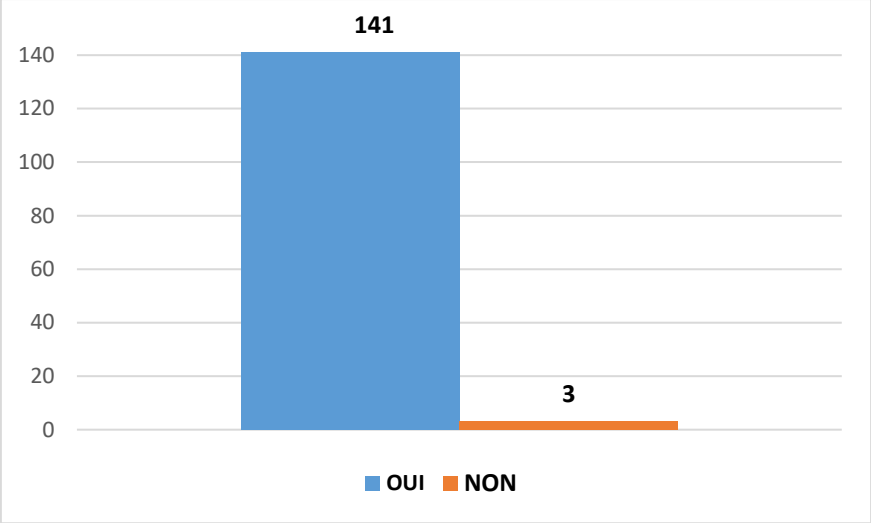


*Environ **20%** des personnes rencontrées par l'infirmier du SIAO n'avaient pas de suivi santé au moment de la prise de contact.*
*Les personnes sous traitements au moment de la rencontre avec l'infirmier du SIAO représentent **80%**.*

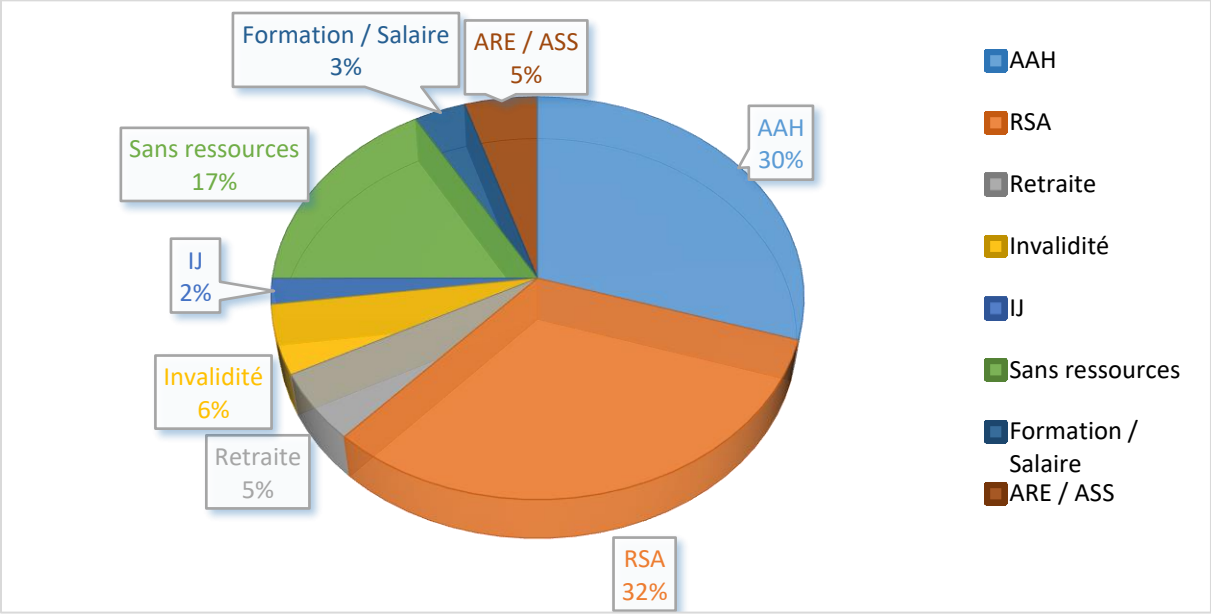
NOMBRE DE MENAGES REVUS A LA SUITE DE LA PREMIERE INTERVENTION



NOMBRE DE MENAGES RENCONTRES AYANT UNE COUVERTURE MEDICALE

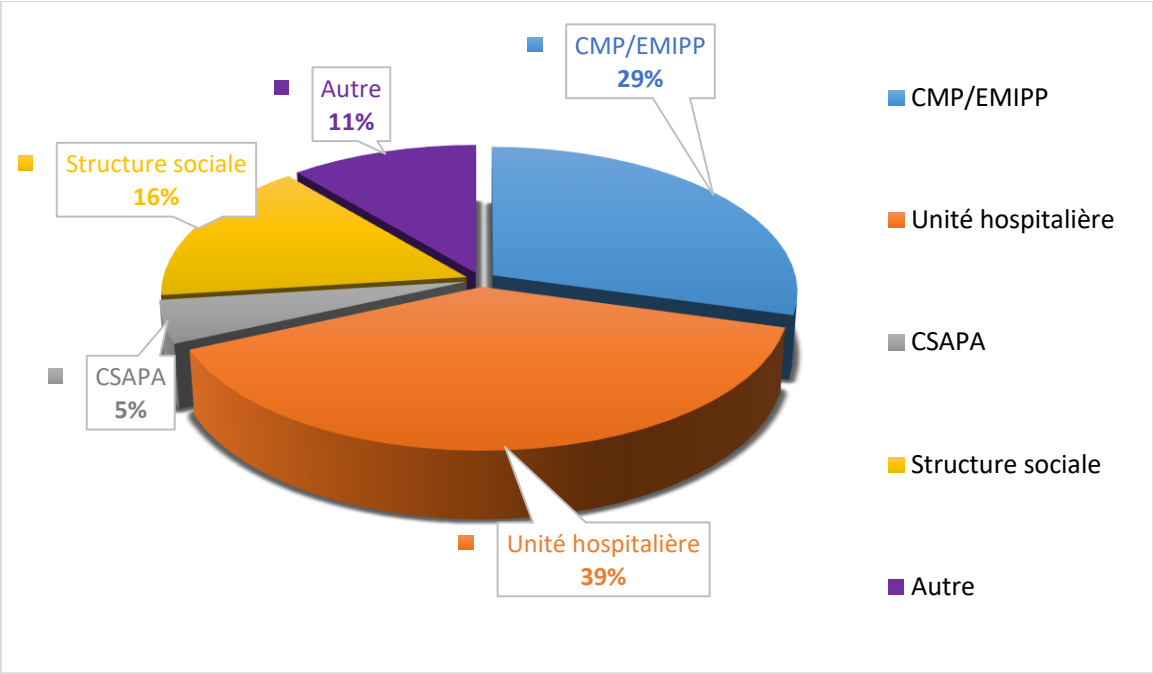


TYPE DE RESSOURCES DES MENAGES RENCONTRES (en %)



La prédominance de l''A.A.H s'explique notamment par la présence d'une problématique de santé, condition initiale à l'évaluation infirmière. Le lien entre handicap et mal logement se fonde souvent sur la diminution de l'autonomie de la personne, quel que soit le handicap.

PRINCIPAUX PARTENAIRES CONTACTES PAR L'INFIRMIER



Nous pouvons constater que les principaux partenaires de l'infirmier sont les services sanitaires tant somatiques que psychiatriques.

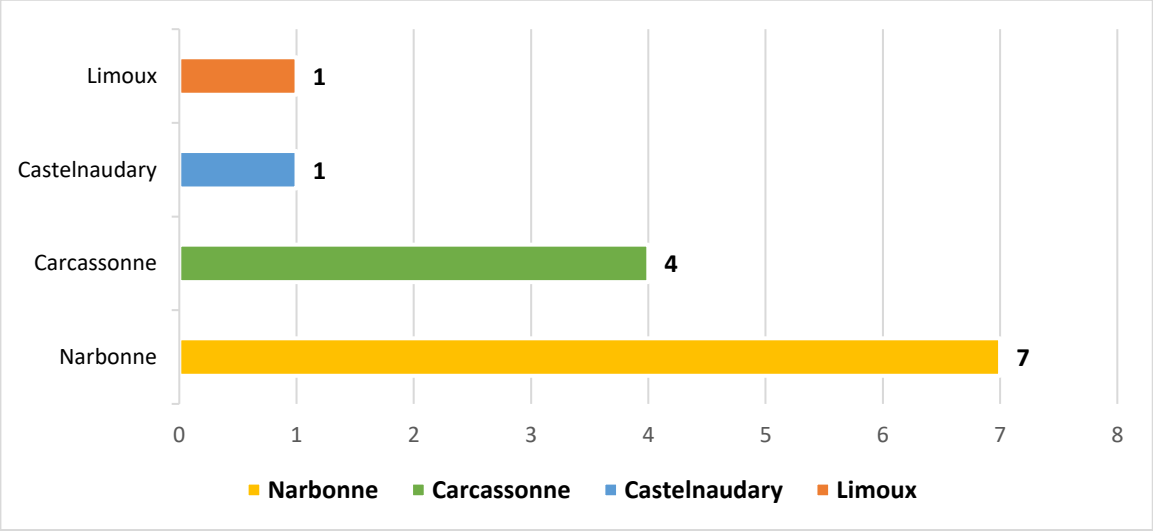
Cette prévalence des unités hospitalières demeure également la résultante de l'augmentation des « hospitalisations à caractère social », la situation la plus récurrente reste celle où le patient est sortant mais son absence de logement retarde sa sortie. Certaines structures du département, principalement les cliniques psychiatriques, se sont également bien familiarisées avec le fonctionnement du SIAO, ce qui témoigne encore une fois de l'impact des troubles psychiques sur la vie sociale de la personne.

Cette proximité avec ces services hospitaliers nous a fait prendre également conscience de certains blocages qui peuvent intervenir dans la prise en soin des personnes en mal logement. Il arrive que des personnes n'aient pas accès à certaines hospitalisations ou actes médicaux du fait de leur mal logement.

Nous avons pu constater cela surtout sur des personnes souffrant d'addictologie (alcool le plus souvent), des personnes dont le séjour, en cure ou post cure est refusé du fait de l'absence de logement à la sortie de l'hospitalisation. Cela nous a posé un dilemme dans la mesure où l'entrée en CHRS nécessite un certain niveau de stabilisation, notamment dans la consommation d'alcool et nous avons rencontré des personnes prêtes à effectuer un sevrage avant l'entrée en CHRS mais se le faire refuser par absence de logement. Ces situations peuvent alors se retrouver dans une impasse.

De même, il arrive que des personnes nécessitant certains soins médicaux, même ambulatoires, se les voient refuser en raison du mal logement. C'est le cas notamment de certains actes chirurgicaux qui nécessitent ultérieurement des soins post opératoires. Ce type de soins nécessite un environnement où ils peuvent être prodigués dans des conditions d'hygiène adaptées (risque infectieux), ce qui n'est pas le cas dans certaines situations de mal logement et les personnes sont parfois en incapacité de se déplacer jusqu'à la PASS pour y effectuer ces soins sur place.

Depuis le mois d'octobre et toujours dans le but de recenser les besoins sur le territoire Audois, une comptabilisation des personnes rencontrées par l'infirmier SIAO, pouvant correspondre à un dispositif « IML Psy » est effectué en fonction des villes :



La prévalence narbonnaise s'explique notamment par un travail plus conséquent avec les cliniques psychiatriques narbonnaises. L'IML psy représente un tremplin pour une sortie d'hospitalisation pour une personne présentant de bonnes capacités d'autonomie ainsi qu'un état de santé psychique stabilisé par l'hospitalisation.

8.2. Bilan de l'activité infirmière du SIAO

Le poste d'infirmier SIAO a donc dû évoluer depuis sa création pour s'adapter à l'activité du dispositif, l'activité évaluative s'étant accrue, nous avons dû réajuster les missions. Les permanences au sein des diverses structures, très chronophages, ont nécessité leur arrêt afin de pouvoir effectuer les évaluations requises. Les évaluations infirmières ont mis en avant des problématiques de soins récurrentes, particulièrement les comorbidités et les liens entre santé et situation sociale, le travail en binôme avec un travailleur social permet une évaluation plus globale de la personne. Les évaluations SIAO permettent en ce sens d'envisager plus pleinement des solutions prenant en compte tous ces critères de vie.

BILAN 2017

L'ensemble des volets du SIAO a centralisé **4 553 demandes** en 2017, contre 4 086 en 2016, soit une augmentation d'environ 11% (rappelons qu'entre 2015 et 2016 l'activité du SIAO avait déjà connu une augmentation de 21%) ; la capacité d'accueil à l'année est désormais de **442 places** pérennes.

Il n'est pas possible à ce jour de donner des informations exactes concernant le nombre de ménages distincts présents sur le volet urgence/hébergement d'insertion et logement adapté. Mais nous pouvons quand même dégager quelques chiffres concernant le volet Insertion puisque :

- Le SIAO Insertion a centralisé en tout en 2017 **713** demandes (donnée quasiment identique à 2016). En Occitanie, en 2016, 10 785 demandes avaient été enregistrées. Or il est à noter la forte augmentation des demandes validées comme « admissibles », qui a entrainé un surcroit important de travail en terme de gestion et suivi des demandes pour le SIAO avec **32% de hausse pour l'HI et 24% pour le logement adapté**.

- Les demandes concernent **640 ménages** différents (34 ménages ayant fait une demande d'hébergement d'insertion mais aussi de logement adapté) ; soit une **augmentation de 11%** des ménages en demande SIAO Insertion. L'augmentation du nombre de ménages et non des demandes s'explique par la baisse des doubles demandes Hébergement d'insertion/logement adapté.

- Soit **974 personnes** distinctes.

  ⇨ Pour conclure, le SIAO11 s'inscrit pleinement dans ses missions de centralisation des demandes et des places d'hébergement/logement adapté sur le département. Au vu des politiques actuelles, une orientation vers d'autres types de réponses et de prises en charge des personnes sans abri ou mal-logées devraient s'opérer dans les années à venir.

En effet, le plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme 2018-2022 repense en partie les offres d'accueil tant en termes d'hébergement que d'accompagnement social et médical, à travers un accès direct en logement pour les plus précaires.

Le plan remet en question l'approche du « parcours en escalier », et vise à orienter rapidement les personnes sans-domicile de l'hébergement au logement durable grâce à un accompagnement adapté, modulable et pluridisciplinaire. Le logement adapté insiste sur la priorité donnée au logement comme condition première à l'insertion.

En septembre 2017 ont été annoncés 3 grands projets « logement d'abord » :

- Porter l'objectif de production de 40 000 logements très sociaux par an dès 2018 ;

- L'ouverture sur 5 ans de 10 000 places de pensions de famille pour les personnes isolées en situation d'exclusion
- La création sur 5 ans de 40 000 places supplémentaires, principalement dans le parc privé, via les dispositifs d'intermédiation locative.

Ces modifications de réponses auront obligatoirement un impact et une influence sur les SIAO dans le traitement des demandes et les réponses, mais il est à noter que les retours d'expériences sur le « logement adapté » paraissent plutôt encourageants.