

SIAO de l'Aude
28 Impasse du Chant du Coq
11000 CARCASSONNE
siao11@outlook.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

SIAO 11

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

SOMMAIRE

1. Principes et missions des SIAO.....	p.3
2. Le SIAO de l'Aude	p.4
2.1 Les locaux.....	p.4
2.2 Le personnel SIAO	p.4
3. Les dispositifs SIAO d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement adapté dans l'Aude ..	p.5
3.1 Dispositifs d'hébergement d'urgence	p.5
3.2 Dispositifs d'hébergement d'insertion.....	p.6
3.3 Dispositifs logement adapté	p.7
4. SIAO urgence-115	p.9
4.1 Traitement d'une demande SIAO urgence-115	p.9
4.2 Commission SIAO plan hiver-115.....	p.10
4.3 Données de l'observatoire SIAO urgence 115.....	p.11
4.3.1. Réponses SIAO	p.15
4.3.1.1. Analyses des réponses positives du SIAO urgence-115	p.16
4.3.1.2. Analyses des réponses négatives du SIAO urgence-115	p.16
4.4 Bilan de l'activité du SIAO urgence-115	p.18
4.4.1. Commission OFII.....	p.19
5. SIAO hébergement.....	p.21
5.1 Traitement d'une demande SIAO hébergement.....	p.21
5.2 Commission SIAO hébergement.....	p.23
5.3 Données de l'observatoire SIAO hébergement.....	p.24
5.4 Bilan de l'activité du SIAO hébergement	p.35
6. SIAO logement adapté.....	p.38
6.1 Traitement d'une demande SIAO logement adapté.....	p.38
6.2 Commission SIAO logement adapté.....	p.39
6.3 Données de l'observatoire SIAO logement adapté.....	p.40
6.4 Bilan de l'activité SIAO logement adapté	p.55
7. SIAO logement	p.57
7.1 Commission logement des publics prioritaires du PDALHPD (CL3P).....	p.57
7.2 Données de l'observatoire SIAO logement	p.58
7.3 Bilan de l'activité SIAO logement.....	p.64
8. Activité infirmière au sein du SIAO	p.66
8.1 Bilan de l'activité infirmière du SIAO.....	p.71
Bilan SIAO 2019.....	p.73

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. À 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 adaptés mentionnés 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 ;
- À ce titre, il alimente le vivier des demandeurs prioritaires via l'outil 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 depuis le mois de novembre 2018, 28 impasse du Chant du Coq - 11000 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 adjointe de coordination assure les missions de gestion de l'ensemble des logiciels (SI SIAO, SYPLO, SNE), ainsi que la formation à ces outils ; aide administrative et informatique. Appui sur le pôle veille sociale, préparation de la commission CL3P et suivi des dossiers HLM.

- Une agente administrative assure la gestion administrative, la préparation des commissions hébergement d'insertion, logement adapté, urgence, du SIAO ; l'instruction des demandes HLM et contingent préfectoral.

- Un personnel infirmier diplômé d'État, pivot entre le secteur social et médical, participe aux évaluations SIAO, effectue des permanences au sein des structures de l'AHJ, et permet 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.

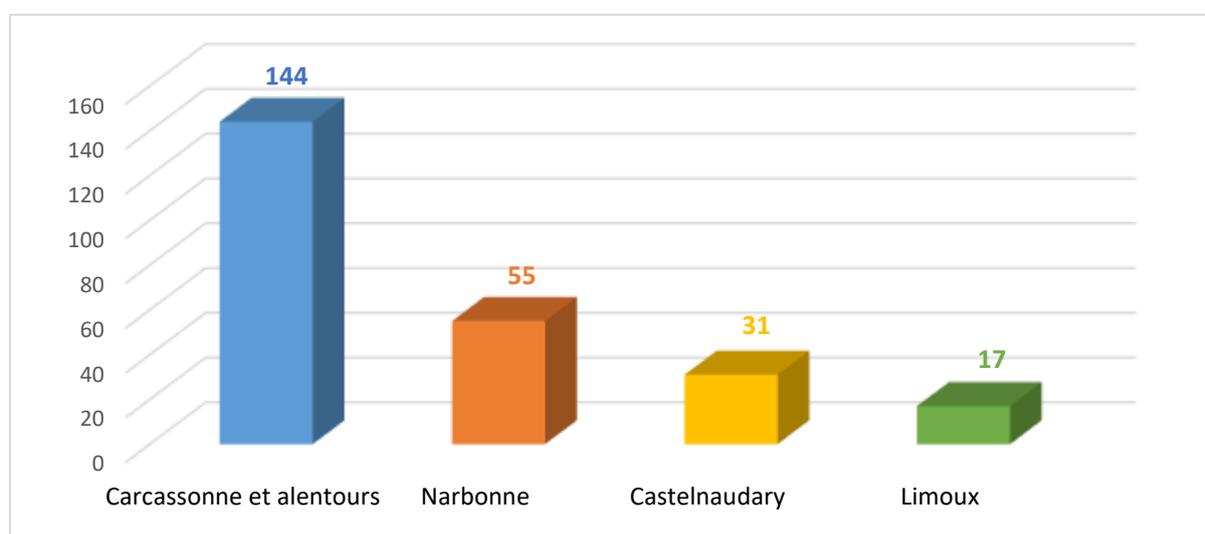
3. Les dispositifs SIAO d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement adapté

3.1 Dispositifs d'hébergement d'urgence au 31/12/2019

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	4
	Limoux	1
	Castelnaudary	1
HUDC _ FAOL Ligue de l'Enseignement	Carcassonne et alentours	90
HUF _ Aude Urgence Accueil	Carcassonne	15
	Narbonne	15
	Limoux	5
Appartements CHU _ Aude Urgence Accueil	Carcassonne	18
	Narbonne	13
Appartements CHU _ SOLIHA	Carcassonne	10
	Narbonne	10
Appartements CHU _ Groupe SOS Solidarités	Castelnaudary	30
Nuitées d'hôtel	Département	Mobilisables
Total :		257

REPARTITION DES PLACES D'HÉBERGEMENT D'URGENCE PAR VILLE



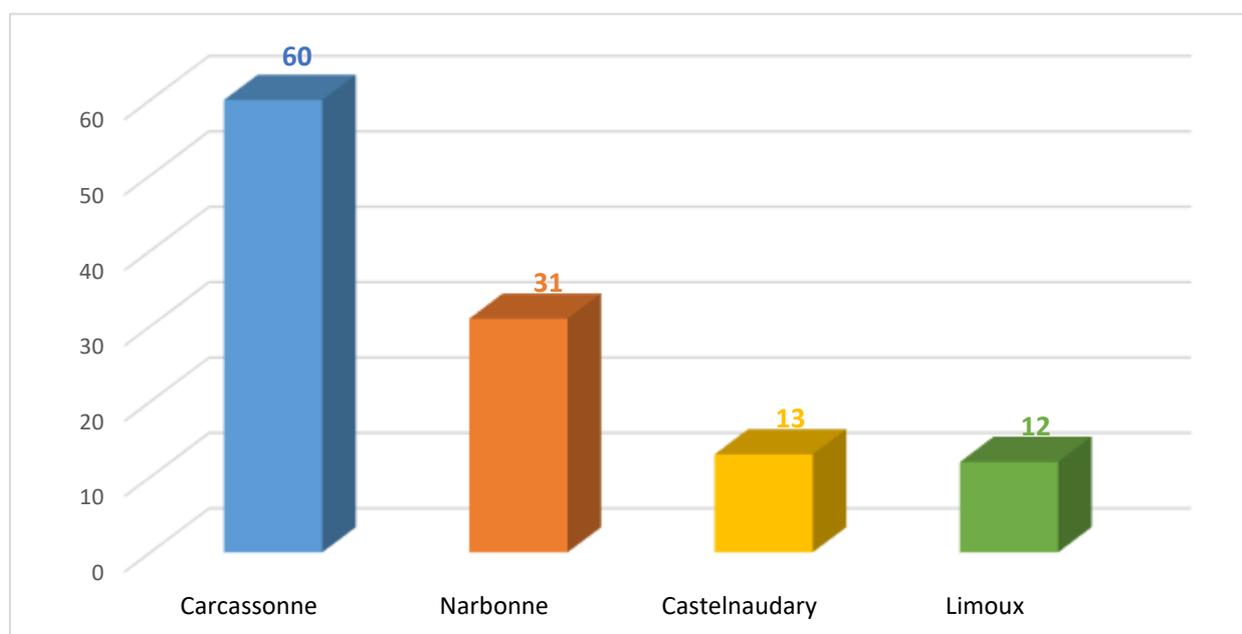
3.2 Dispositifs d'hébergement d'insertion au 31/12/2019

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 hébergement d'insertion CHRS/CHS.

REPARTITION DES PLACES D'HEBERGEMENT D'INSERTION PAR VILLE

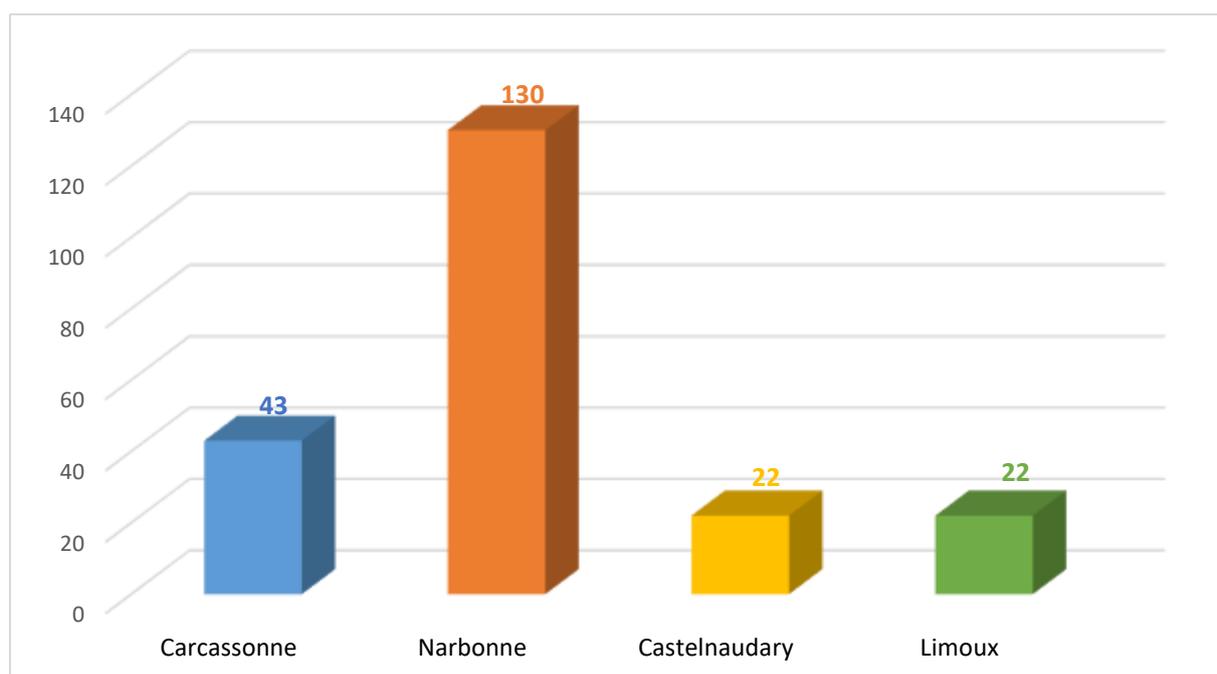


3.3 Dispositifs logement adapté au 31/12/2019

Structures	Dispositifs	Villes	Places disponibles
ADAFF	Pension de famille	Carcassonne	20
		Narbonne	20
		Limoux	20
		Castelnaudary	20
		IML Rue	Narbonne
ADOMA	Pension de famille	Narbonne	42
SOLIHA	IML Classique / Justice/ Expulsion/ Psy / Réfugié	Carcassonne	21
		Narbonne et alentours	64
		Limoux	2
CCAS	ALT1	Narbonne	6
AIDeA11	ALT1 appartements thérapeutiques relais	Carcassonne	2
Intermède	ALT1 appartements thérapeutiques relais	Castelnaudary	2
Total :			209

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

RÉPARTITION DES PLACES DE LOGEMENT ADAPTÉ PAR VILLE



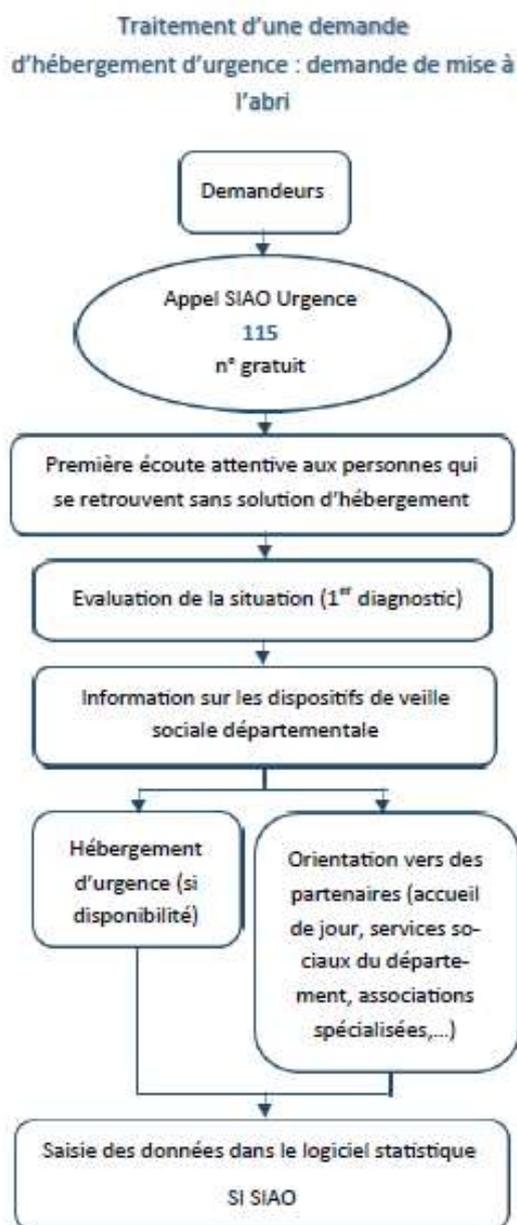
SIAO URGENCE-115

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 plan hiver-115

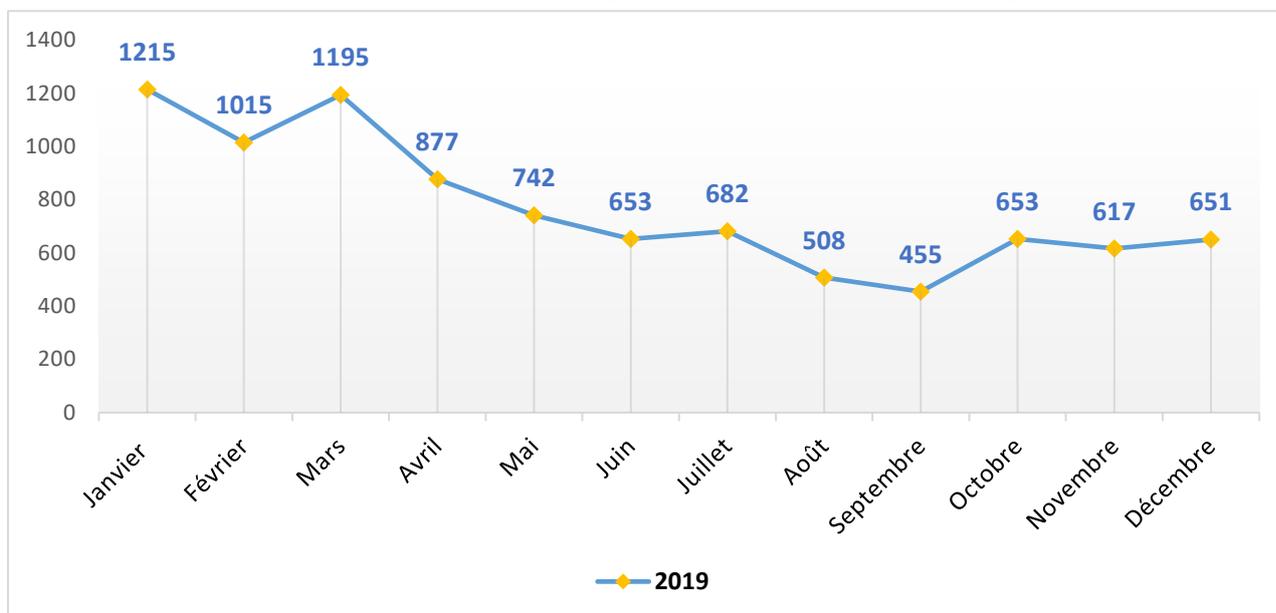
Une commission SIAO Urgence mensuelle est mise en place depuis le mois de septembre 2015.

- Membres : Cette commission réunit l'ensemble des représentants des structures de l'hébergement d'urgence du département (Aude Urgence Accueil, FAOL, Soliha, Groupe SOS...), la DDCSPP, le SIAO, mais également tout acteur souhaitant présenter une situation particulière relevant d'une mise à l'abri (CMS, CADA, ...).
- Nombre : 12 commissions Urgence en 2019 et 11 commissions hôtel.
- Missions : La commission SIAO Urgence 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. La commission hôtel porte sur le même principe hormis que toutes les situations des personnes présentes à l'hôtel sont étudiées chaque semaine, sans durée minimum de présence en hébergement. Le but est de trouver au plus vite et au plus juste l'orientation la plus adaptée à chaque situation.
- 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 paraît pas justifiée. Chaque hébergé est informé de cette procédure, qui est dûment 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.

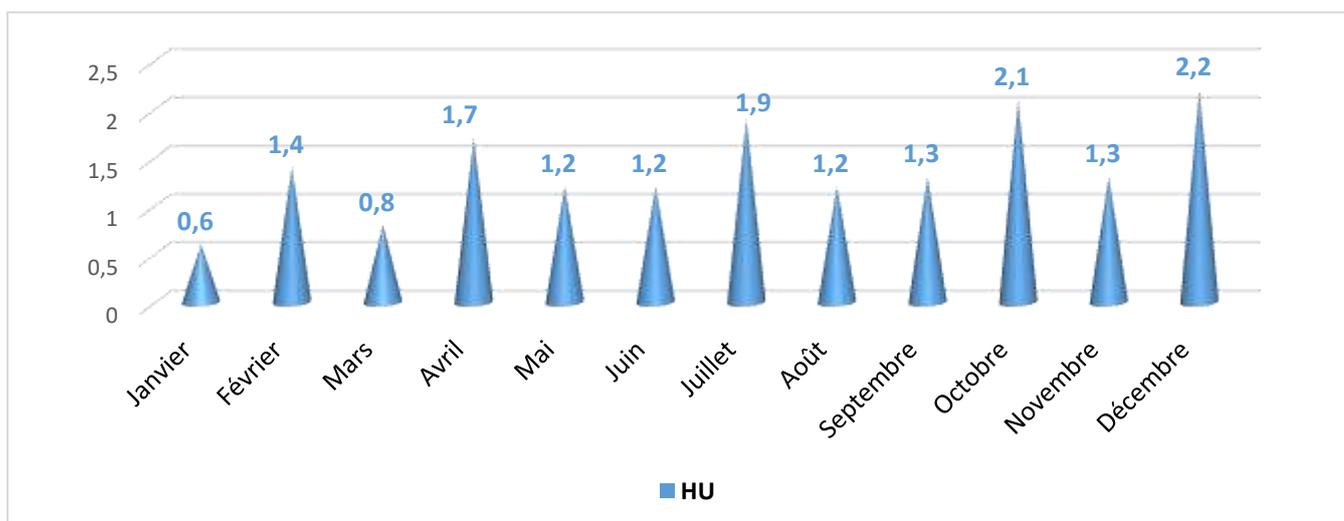
4.3. Données de l'observatoire SIAO urgence-115

Le SIAO Urgence a recensé **9 263 demandes d'hébergement**, soit **2037 personnes distinctes**, représentant **1468 ménages distincts**.

RÉPARTITION DES DEMANDES D'HÉBERGEMENTS PAR MOIS

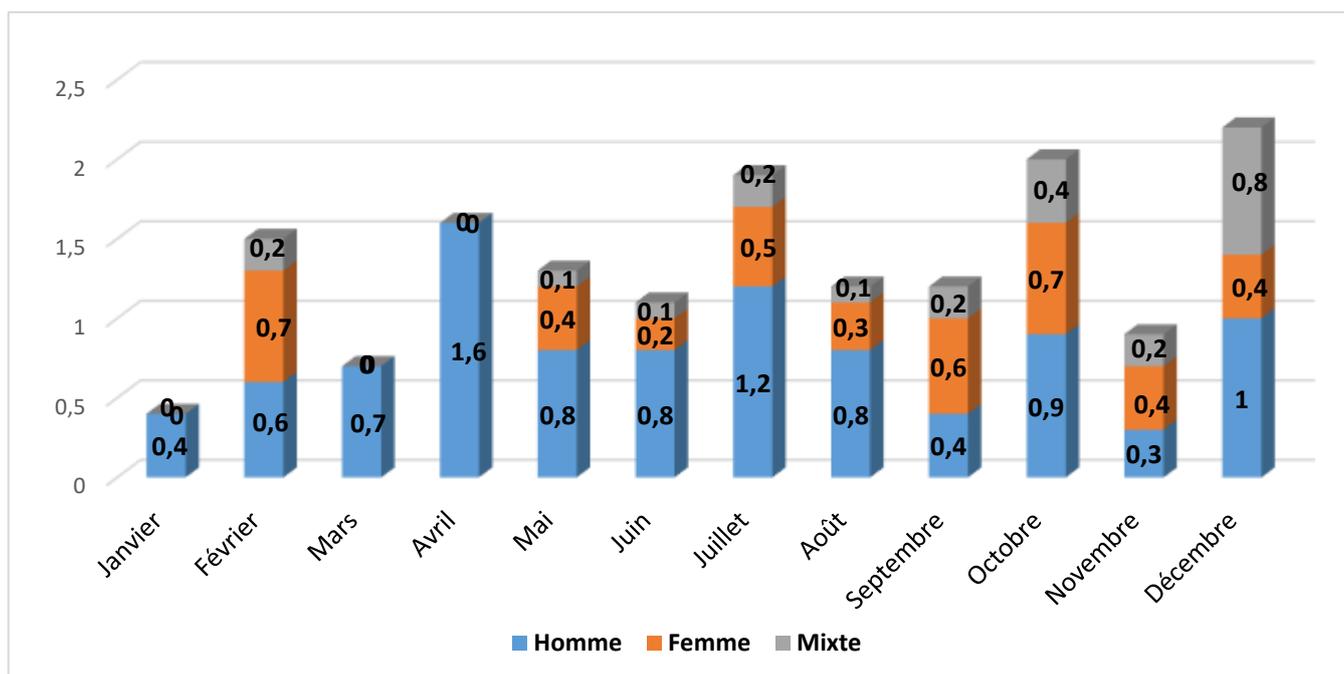


MOYENNE JOURNALIÈRE DU NOMBRE DE PLACES VACANTES MISES À DISPOSITION DU 115 PAR MOIS

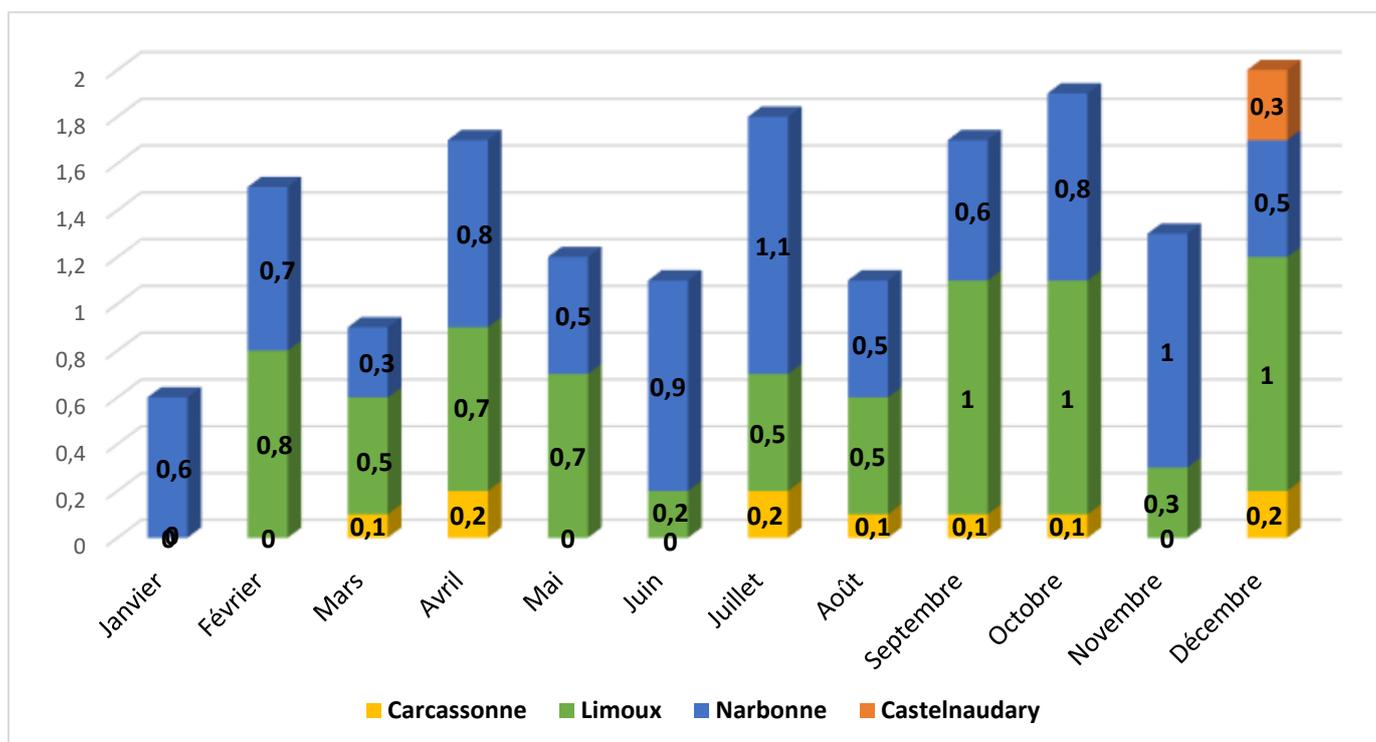


Les places hors « HU collectif » ont été extraites de ce tableau car peu d'orientations s'opèrent en direct « 115/structure ». Les admissions s'effectuent en général via la commission SIAO urgence/hôtel ou grâce à une procédure d'entrée interne (évaluation, liste d'attente, ...). Depuis le mois de décembre les places en RHJ Urgence s'opèrent via le 115 ce qui a donné lieu à 5 orientations via le 115.

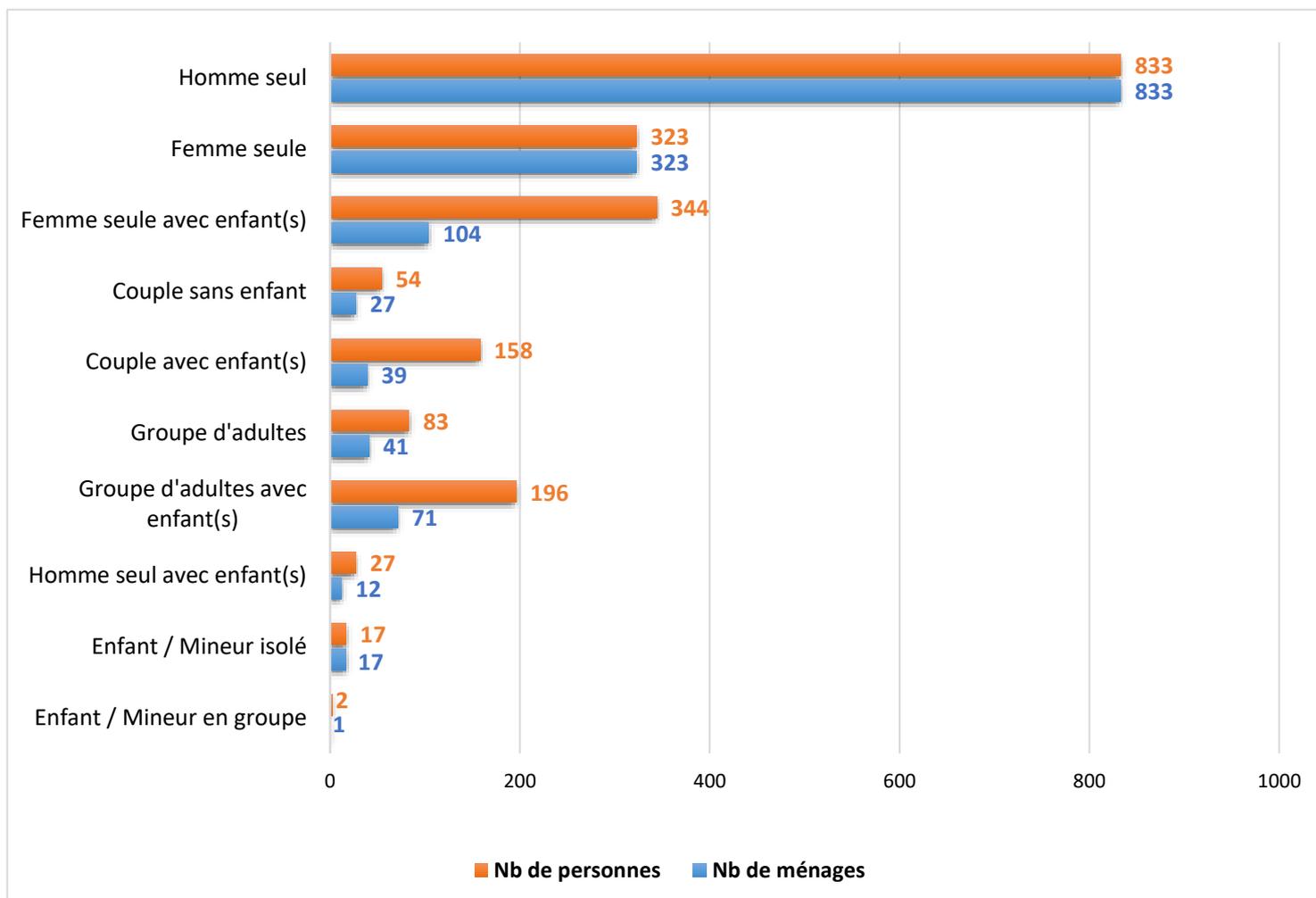
MOYENNE JOURNALIÈRE DU NOMBRE DE PLACES VACANTES MISE À DISPOSITION DU 115 PAR SEXE ET PAR MOIS



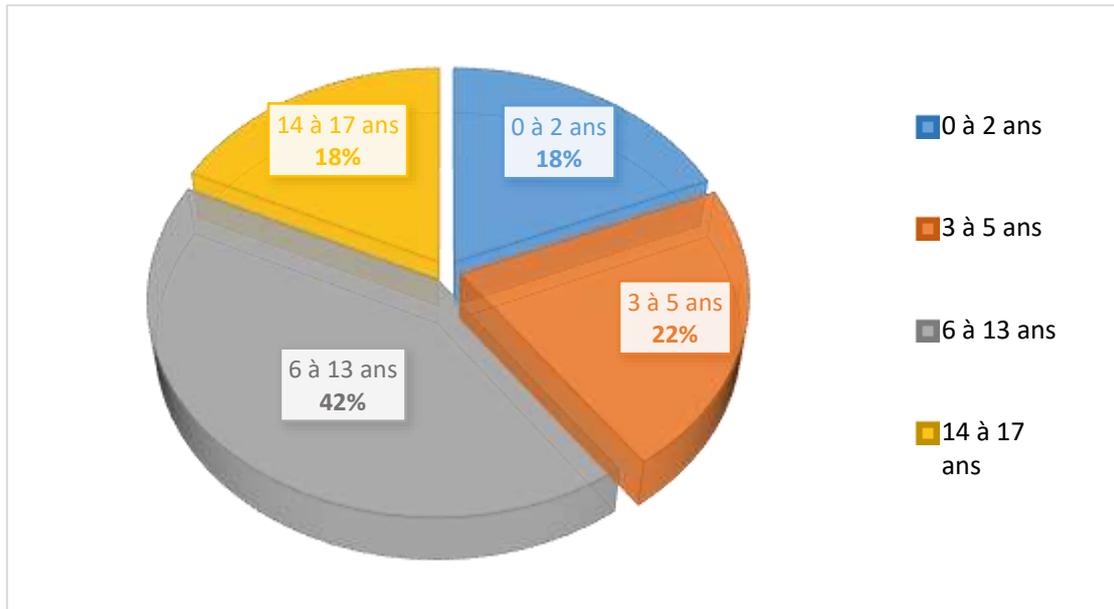
MOYENNE JOURNALIÈRE DU NOMBRE DE PLACES VACANTES PAR VILLE ET PAR MOIS



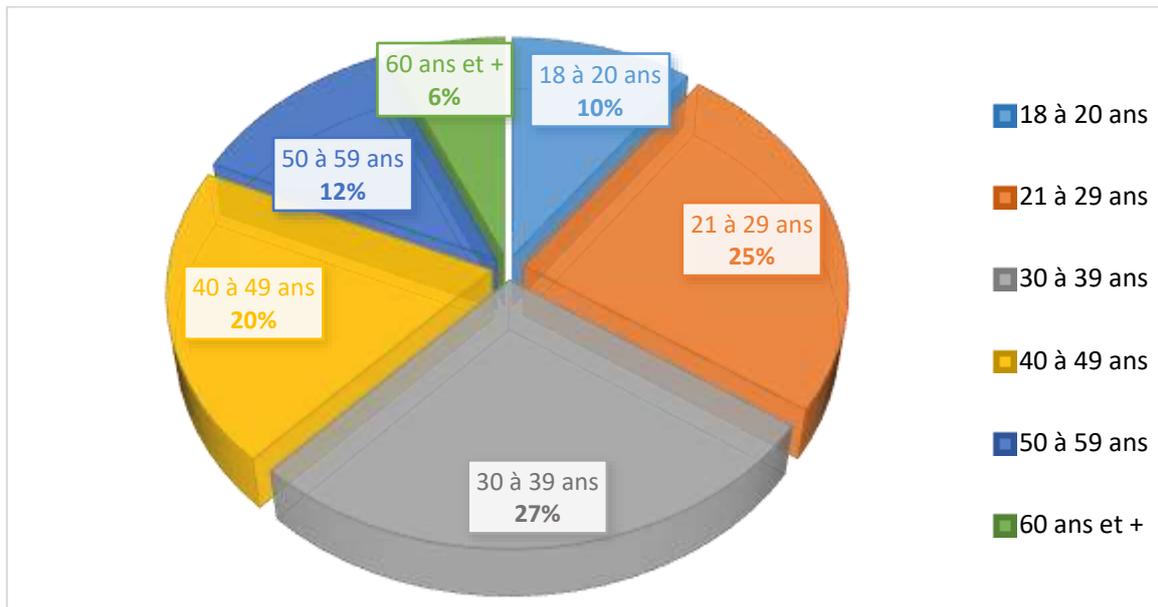
TYPOLOGIE DES MÉNAGES



ÂGE DES ENFANTS (en %)



ÂGE DES ADULTES (en %)



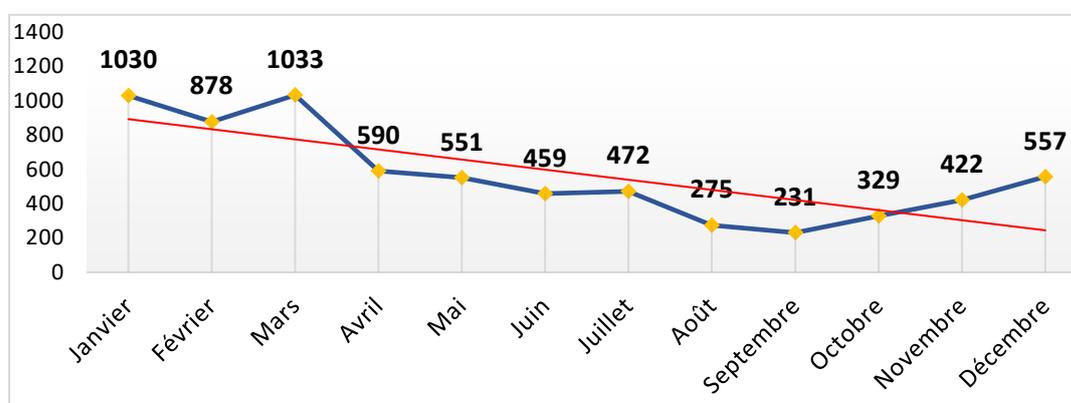
4.3.1 Réponses SIAO

Soit environ **74% de réponses positives**, et **26% de réponses négatives** aux demandes d'hébergement traitées par le 115.

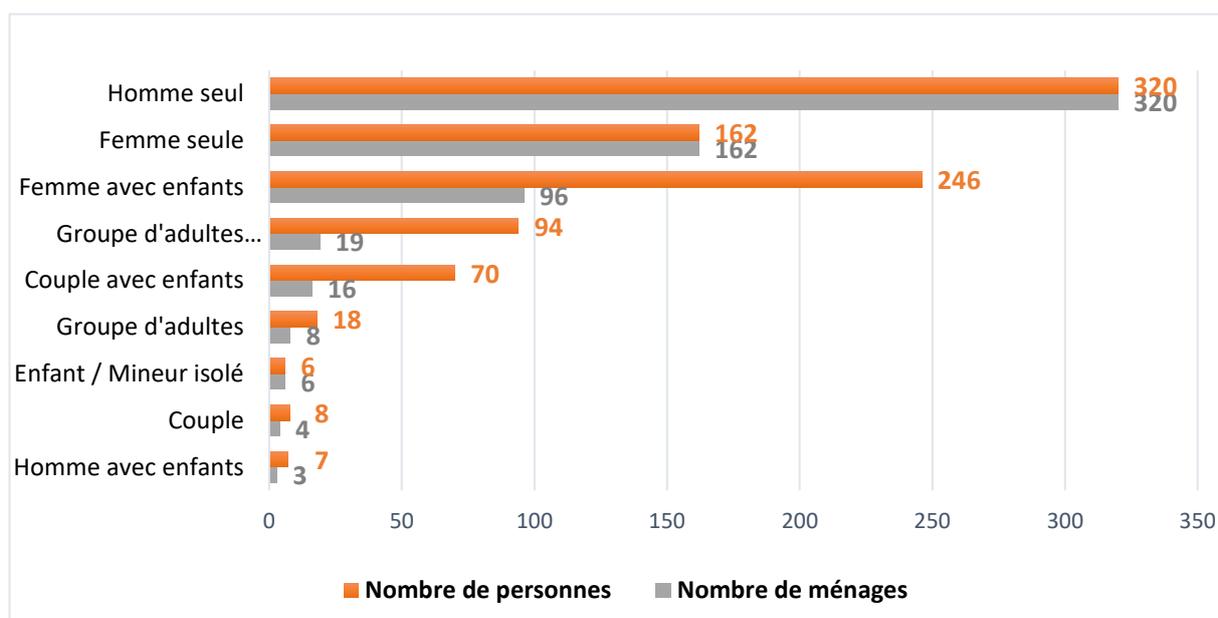
4.3.1.1 Analyse des réponses positives SIAO urgence-115

Nombre de réponses positives du 115 ayant entraîné une orientation vers une structure d'hébergement d'urgence : **6827** soit du **634 ménages** distincts, représentant **931 personnes** distinctes.

RÉPARTITION DES RÉPONSES POSITIVES DU 115 PAR MOIS



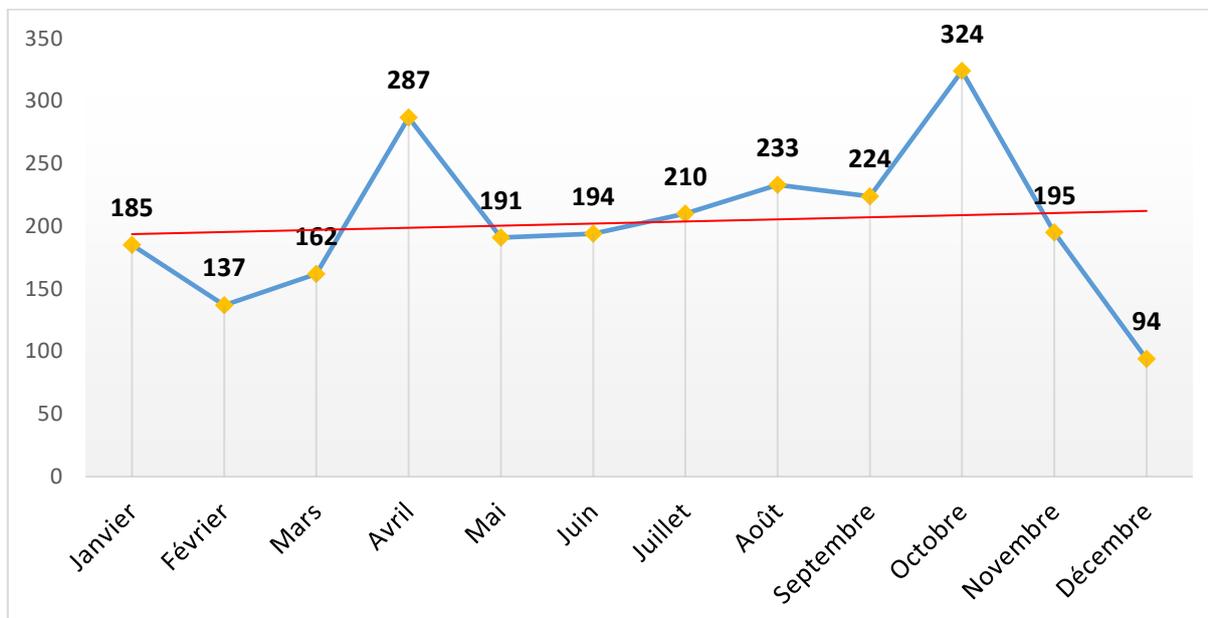
TYPOLOGIE DES MÉNAGES AYANT RECU UNE RÉPONSE POSITIVE



4.3.1.2 Analyse des réponses négatives SIAO urgence-115

Nombre de réponses négatives : 2436, soit 834 ménages distincts, représentant 1106 personnes distinctes (dont 29 personnes distinctes ayant une demande sans traitement).

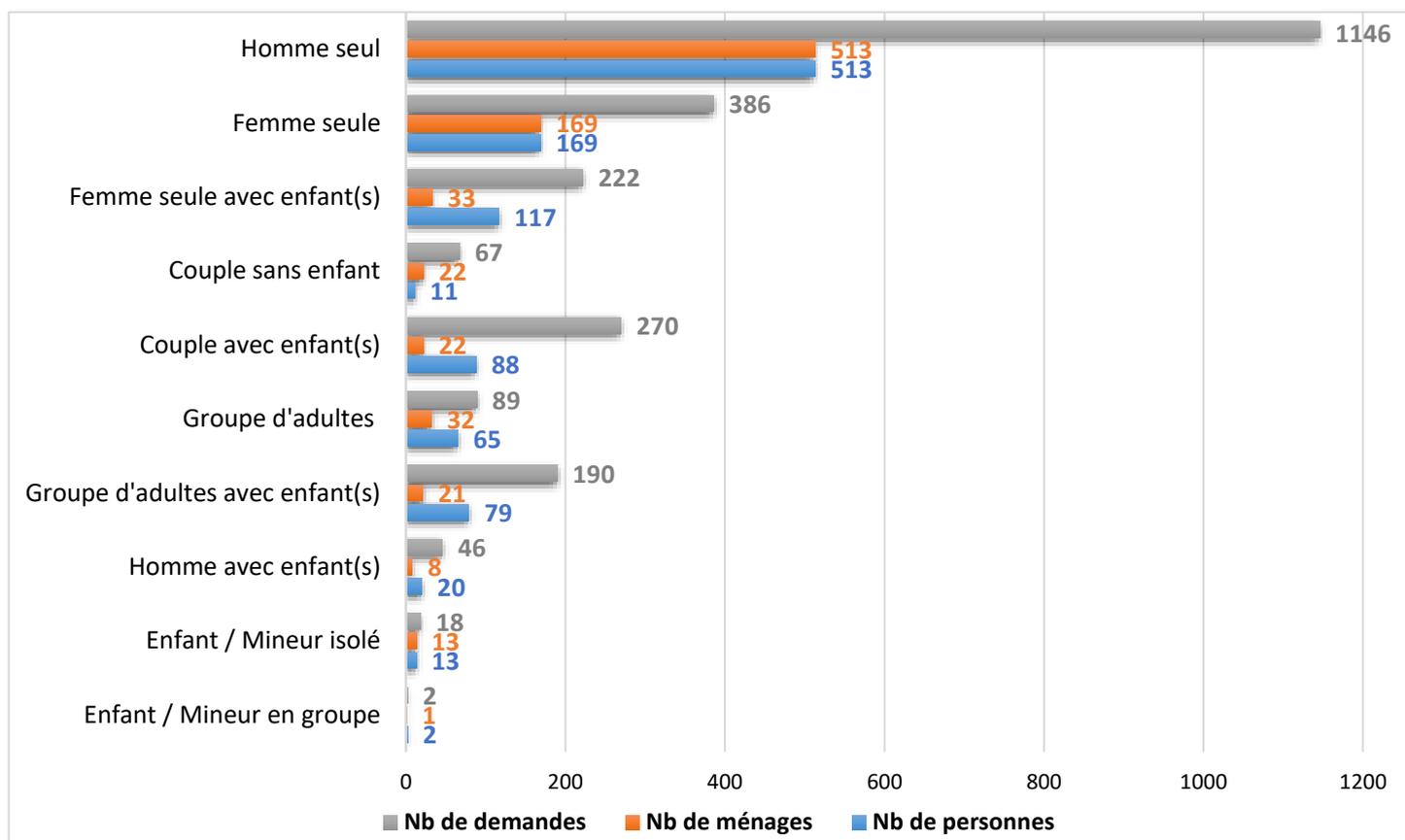
RÉPARTITION DES RÉPONSES NÉGATIVES DU 115 PAR MOIS



MOTIFS DES RÉPONSES NÉGATIVES (en %)

Absence de places disponibles	57%
Personne ne relevant pas du 115	7%
Absence de place compatible avec la composition familiale	6%
La personne ne s'est pas présentée	6%
La personne s'est maintenue dans le l'hébergement	4%
Refus de la proposition par l'utilisateur	4%
La personne a trouvé une autre solution	4%
Absence de moyen de transport	3%
Autre motif	2%
Fin de prise en charge 115	1%
Information non renseignée	1%
La personne n'a pas rappelé le 115	1%
Refus du 115 lié au comportement	1%
Refus de la structure d'accueillir la personne	1%
Renvoi de la personne vers son réseau	1%
Refus du 115 lié à la problématique du demandeur	1%

TYPOLOGIE DES MÉNAGES AYANT RECU UNE RÉPONSE NÉGATIVE



4.4 Bilan de l'activité SIAO urgence-115 en 2019

En 2019, le SIAO a centralisé **9 263 demandes** d'hébergement d'urgence, représentant 1468 ménages distincts, soit **2 037 personnes** différentes

Le nombre de demandes se stabilise entre 2018 et 2019.

- Répartition des demandes par mois : il y a en moyenne 772 demandes par mois.
- Places vacantes urgence : en moyenne, sur l'année 2019, il y a un peu plus de 1 place disponible par jour mises à disposition du 115.
- Typologie des ménages : les personnes isolées représentent 79% des ménages distincts ayant fait appel au 115.
- Réponses SIAO urgence-115 : la répartition des réponses est pour 74% d'attribution et 26% de refus.

NB : Concernant les données SIAO-115, l'ensemble de ces chiffres est extrait via SI-SIAO 115. 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 Commission OFII

Suite à l'instruction interministérielle n°DGCS/SD1A/DGEF/2019/143 du 4 juillet 2019 relative à la coopération entre les SIAO et l'OFII pour la prise en charge des demandeurs d'asile et des bénéficiaires d'une protection internationale.

Le SIAO11, avec l'appui de la DDCSPP et de la préfecture de l'Aude, a appliqué cette circulaire, via :

- la transmission des recensements des personnes demandeurs d'asile éligibles aux conditions matérielles d'accueil, ainsi que la liste des personnes réfugiées intégrées dans les dispositifs AHI de l'Aude ;
- la tenue d'une commission mensuelle d'étude des situations effectuée en visioconférence.

4 commissions se sont déroulées en 2019. Seules sont étudiées les situations des demandeurs d'asile éligibles aux CMA, dans le cadre de la fluidité des parcours du BOP177 vers le DNA.

En moyenne 11 situations ont été étudiées par mois et représentent 14 ménages différents : 3 situations ont abouti à une orientation dans le DNA, dont 2 effectives (1 refus de la proposition par l'utilisateur).

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 via SI SIAO ou par mail, grâce au formulaire de demande unique.

5.1 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 (9, 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 informatiquement (jusqu'au 31 mai 2018 sur le logiciel ProGDis puis ensuite sur SI 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 constatée 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.

5.2. Commission SIAO hébergement

La commission SIAO hébergement se réunit une fois par semaine

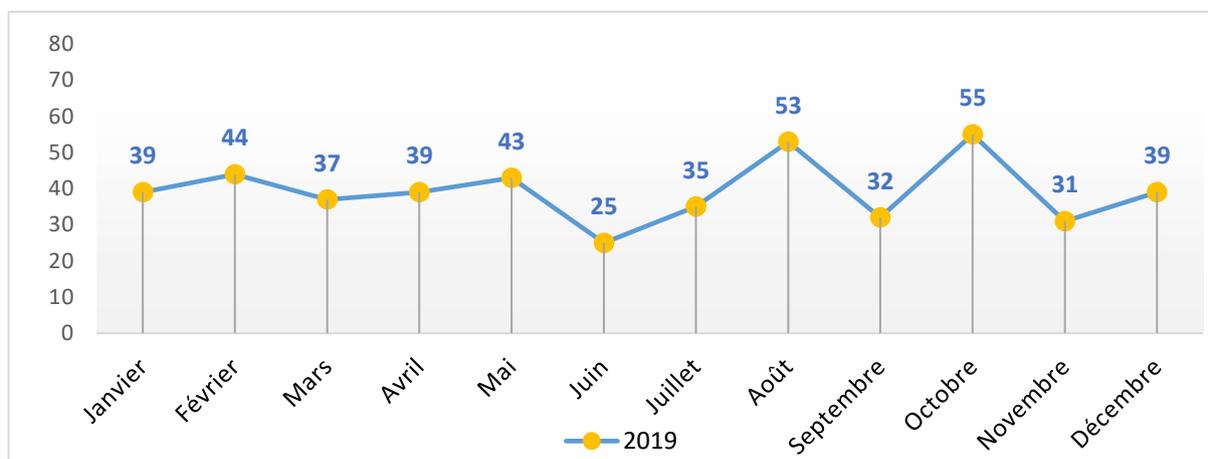
- **Membres** : Sont présents l'ensemble des représentants des dispositifs de l'hébergement (CHRS et CHS) ainsi que la DDCSPP et le SIAO. Lors de situations particulières, peuvent être invités les référents sociaux des personnes en demande, afin d'échanger plus en détail.
- **Nombres** : 52 commissions en 2019.
- **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 un mois).
- **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 régulièrement pour en connaître la décision et maintenir la demande. Après un mois écoulé 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.

5.3. Données de l'observatoire SIAO hébergement

Le SIAO a reçu **472 demandes**, représentant **425 ménages** différents, soit **678 personnes** distinctes.

RÉPARTITION DES NOUVELLES DEMANDES INSTRUITES (par mois)

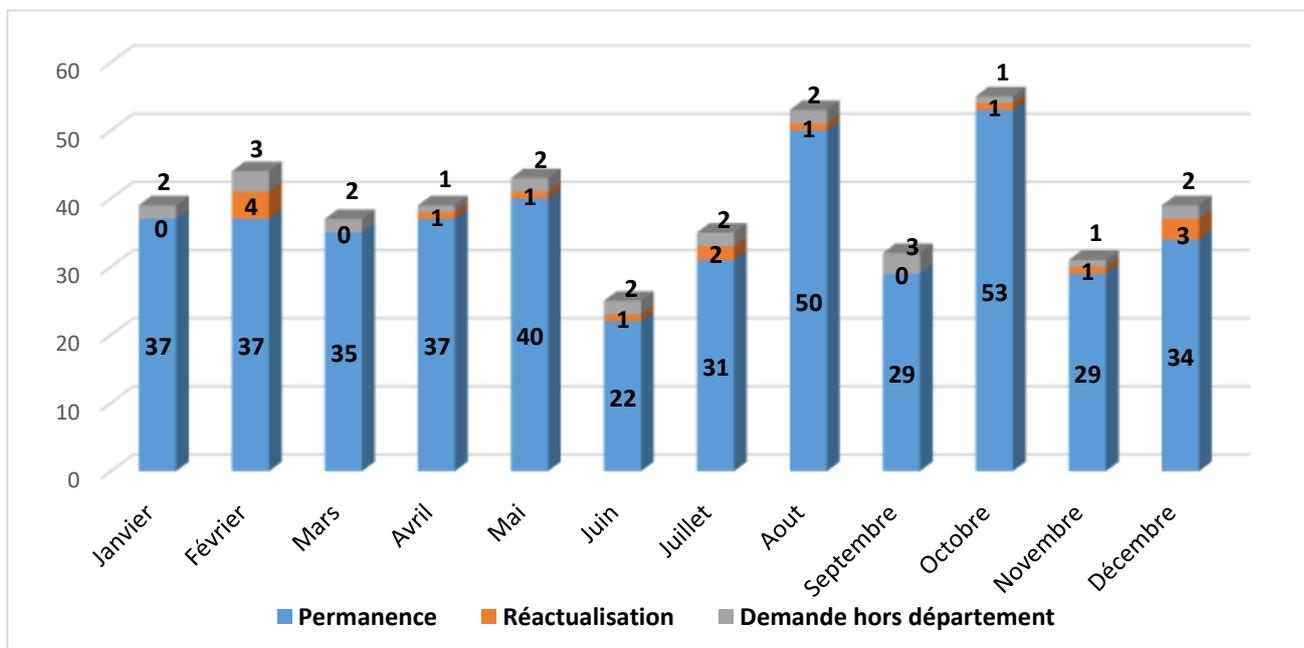


PROVENANCE DE LA DEMANDE

Permanence/ hors permanence

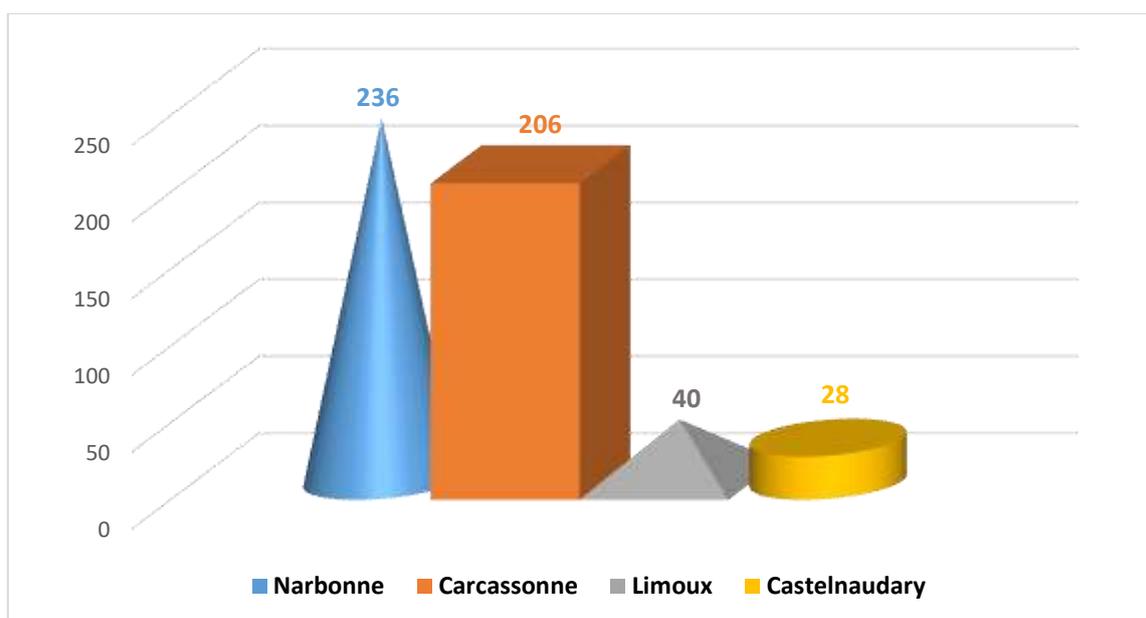
Total des demandes enregistrées via les permanences SIAO : **434**

Total des demandes enregistrées hors permanences (réactualisation, hors département, ...) : **38**



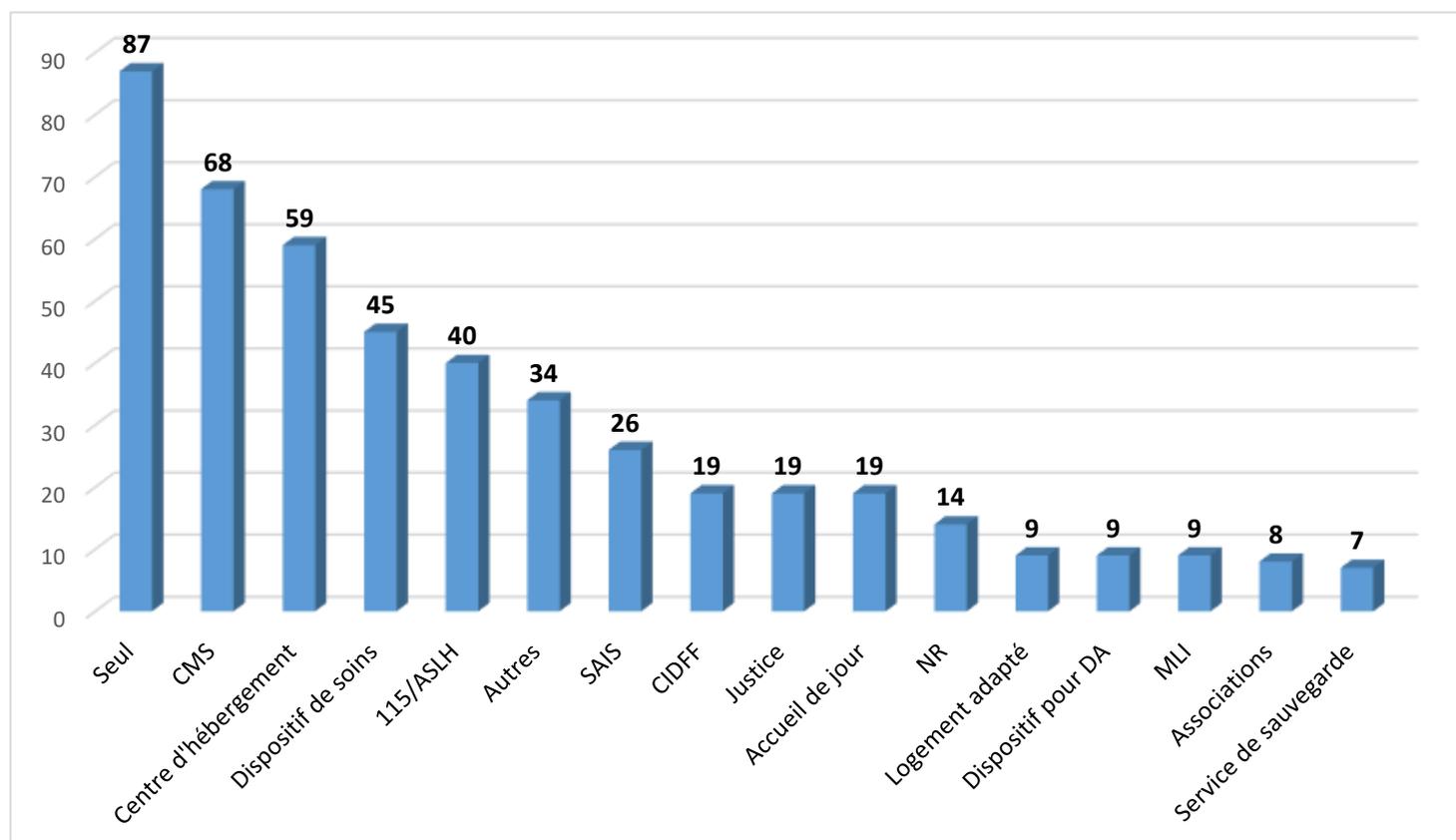
RÉPARTITION DES PERMANENCES SIAO PAR VILLES

Total de permanences programmées : 510

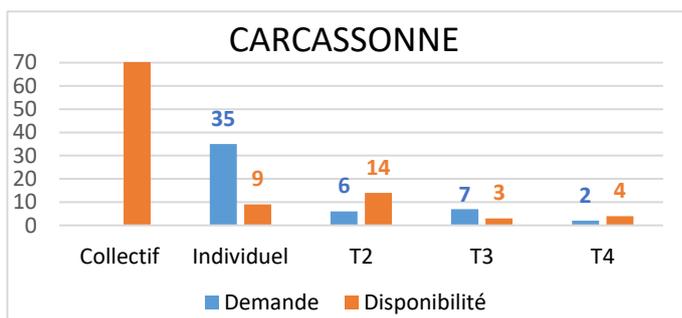


Une demande peut être inscrite sur plusieurs permanences SIAO (report d'entretien, nécessité de compléments d'informations donc nouvel entretien, ...).

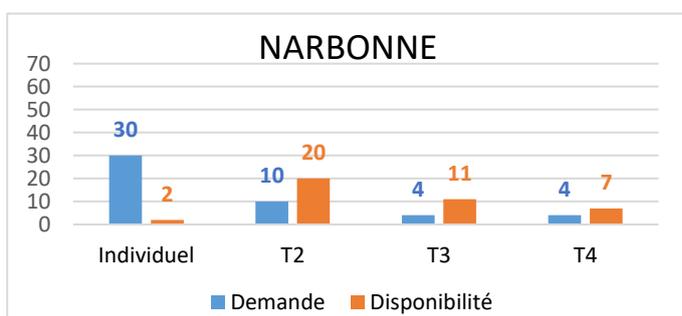
SERVICES ORIENTEUR DE LA DEMANDE AU SIAO (en nombre de demandes)



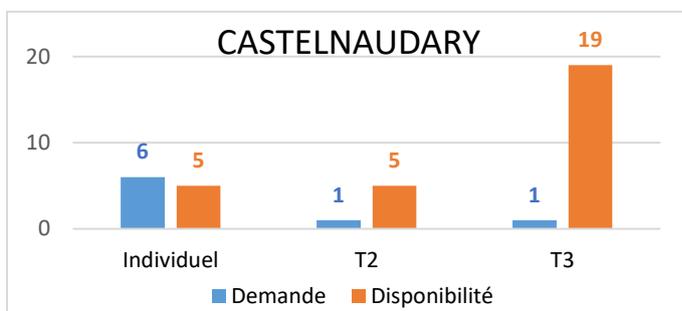
DEMANDES VALIDÉES PAR VILLE ET TYPOLOGIE / PLACES DISPONIBLES LORS DE LA COMMISSION



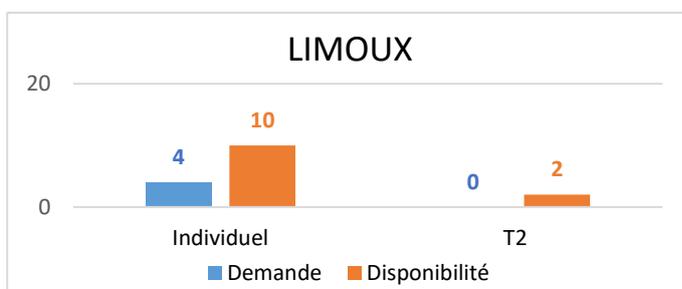
50 demandes portaient uniquement sur la ville de Carcassonne pour 30 hébergements disponibles + 84 hébergements collectifs. 13 places nécessitaient une prise en charge en CHRS « regroupé », et seulement 6 places en « regroupé » ont été mises à disposition des commissions SIAO hébergement.



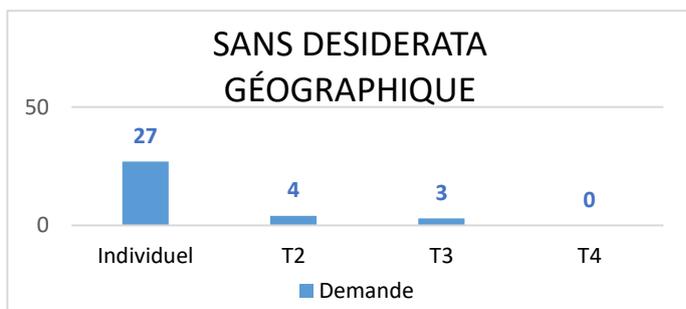
48 demandes portaient uniquement sur la ville de Narbonne pour 40 hébergements disponibles. 11 places nécessitaient une prise en charge en CHRS « regroupé », et seulement 4 places en « regroupé » ont été mises à disposition des commissions SIAO hébergement.



8 demandes portaient uniquement sur la ville de Castelnaudary pour 29 hébergements disponibles. 4 places nécessitaient une prise en charge en CHRS « regroupé », et 11 places en « regroupé » ont été mises à disposition des commissions SIAO hébergement.



4 demandes portaient uniquement sur la ville de Limoux pour 12 hébergements disponibles. 4 places nécessitaient une prise en charge en CHRS « regroupé », et 8 places en « regroupé » ont été mises à disposition des commissions SIAO hébergement.

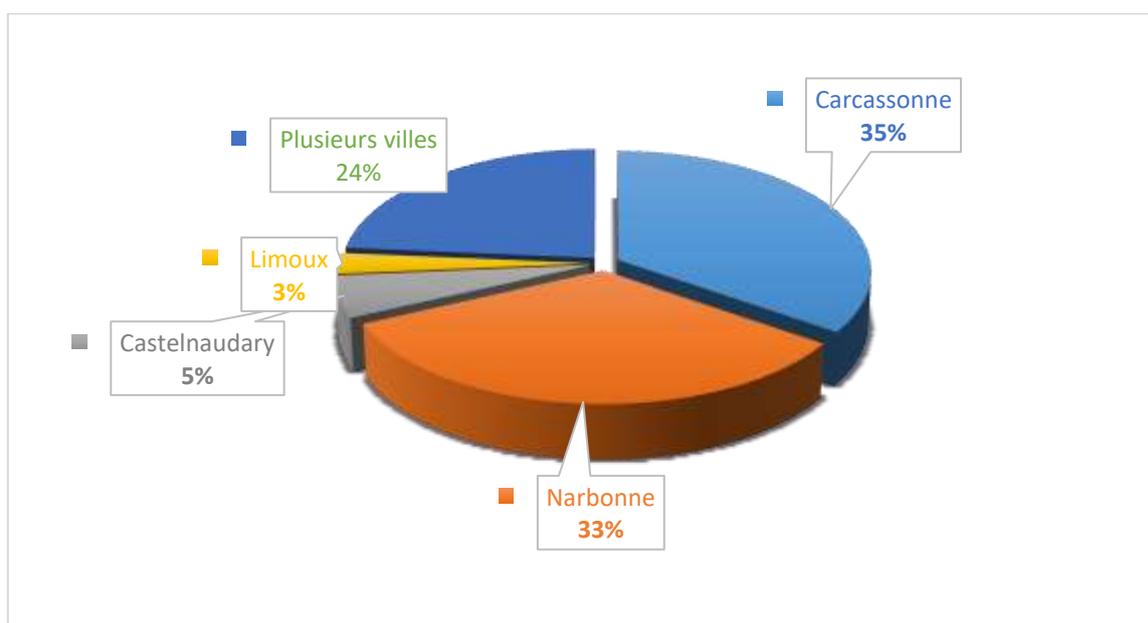


31 demandeurs n'avaient pas de desiderata géographique ou en tout cas acceptaient plusieurs villes, pour ces situations 9 nécessitaient une prise en charge en regroupé.

En 2019, le SIAO a centralisé **144 demandes** validées pour de l'hébergement d'insertion par la commission, et a recensé 111 hébergements disponibles (plus 84 places en Collectif).

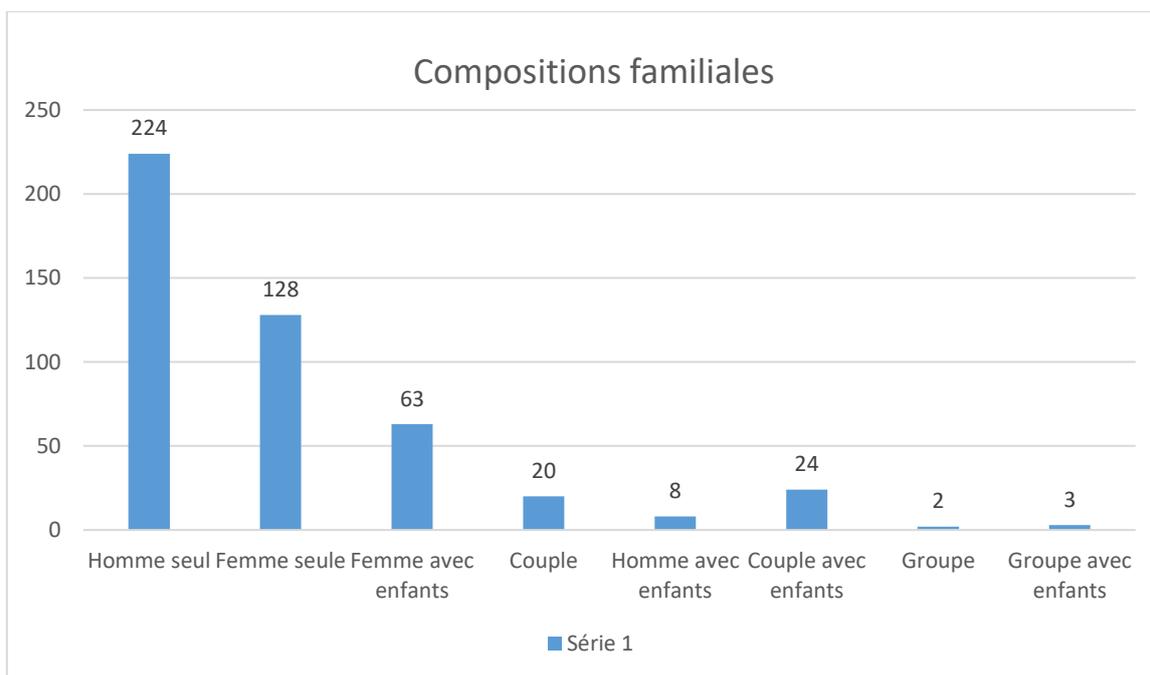
L'équilibre entre les demandes et les places disponibles reste précaire encore cette année avec une inadéquation du parc avec la composition des ménages en demande. Les petits logements pour personnes seules manquent et les T2/T3 restent vacants plusieurs commissions (d'où un nombre de logements disponibles important). De plus, la commission HI a depuis cette année limité les orientations exclusives en regroupé du fait du manque de places adaptées disponibles, toujours pour des petits logements notamment.

ZONE GÉOGRAPHIQUE DEMANDÉE PAR LE MÉNAGE



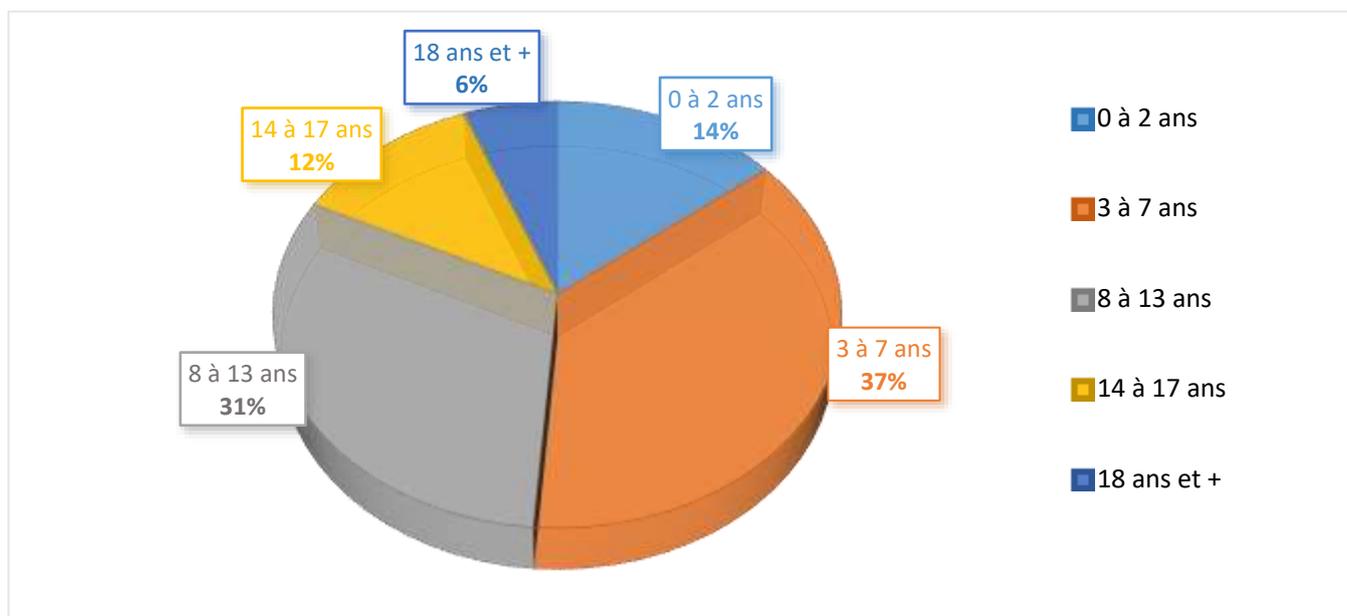
Pourcentages comptabilisés sur le nombre de demandes enregistrées et validées comme pouvant relever d'un dispositif d'hébergement d'insertion (les demandes refusées car ne correspondant pas au dispositif, réorientées, et les personnes qui ne se sont pas présentées à l'entretien ne sont pas intégrées à ces données). Calcul basé sur 144 demandes.

TYPOLOGIE DES MÉNAGES EN DEMANDE



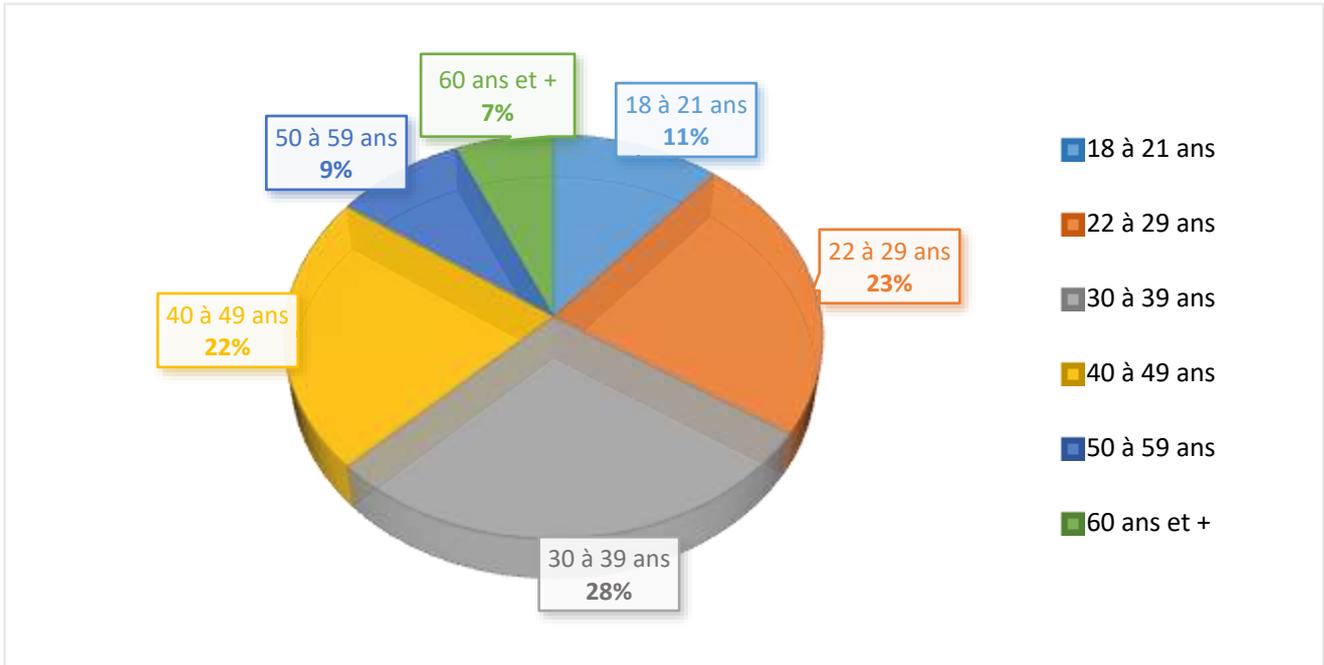
ÂGE DES ENFANTS (en %)

Total des enfants : 203

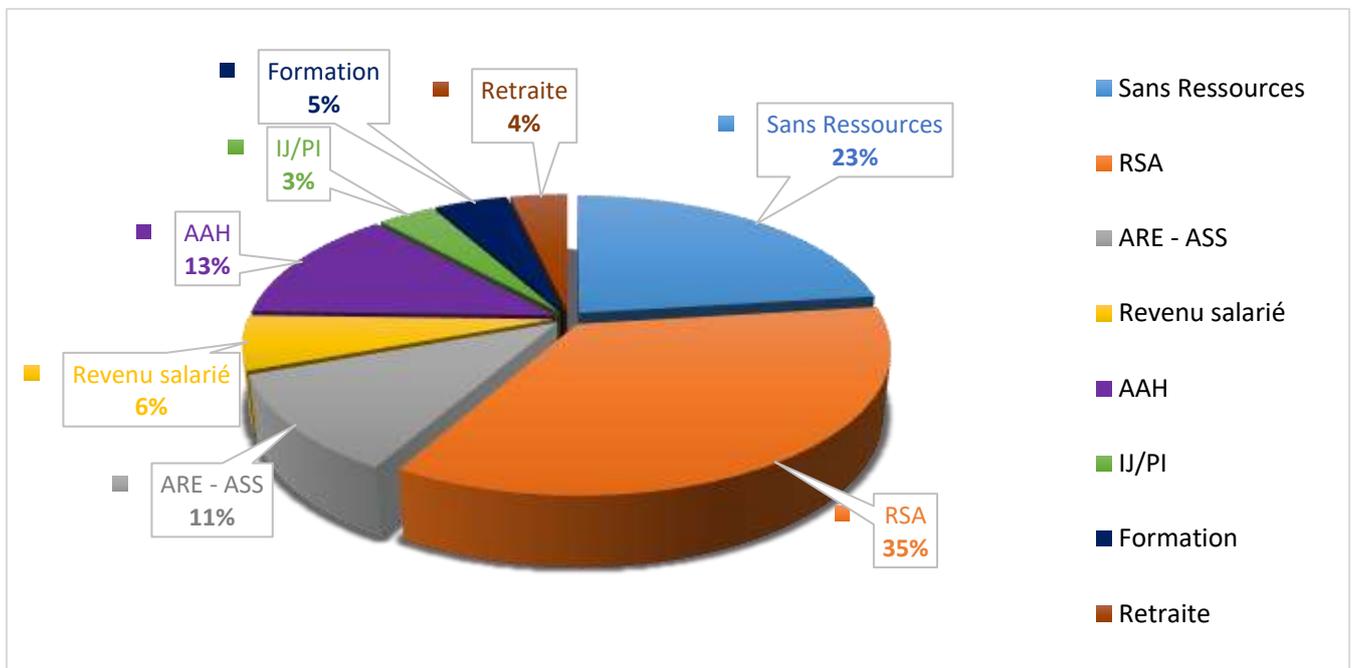


ÂGE DES ADULTES (en %)

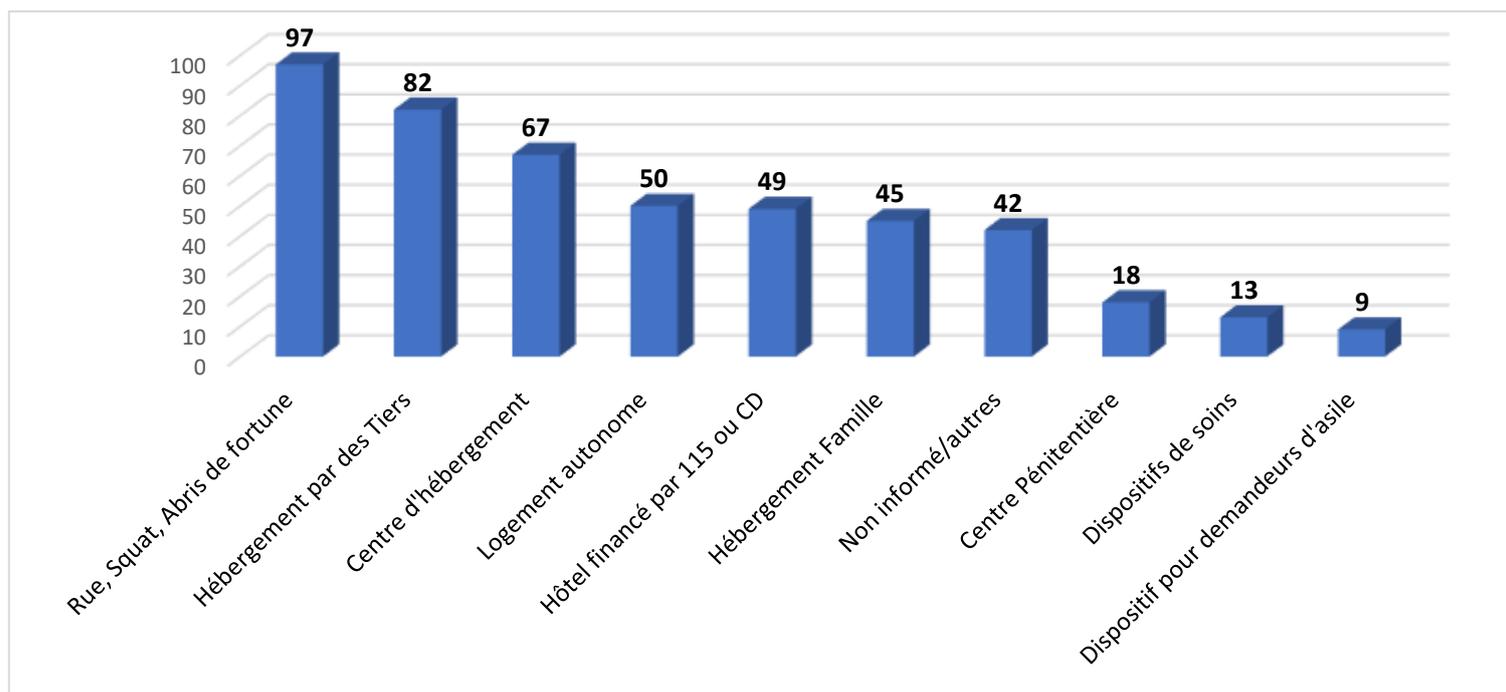
Total des adultes : 475



RESSOURCES (au moment de la demande et d'après les informations obtenues)

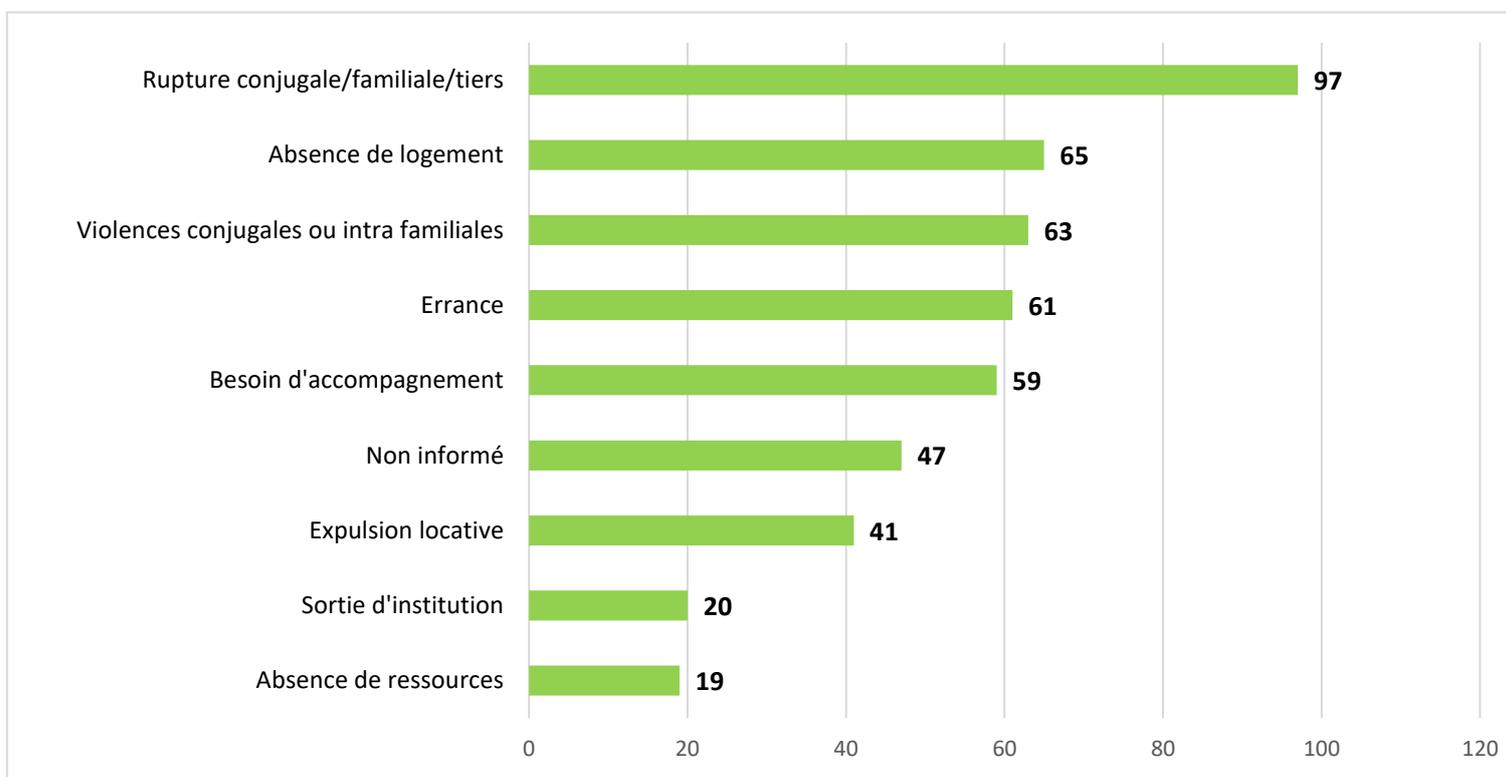


SITUATION RÉSIDENTIELLE À L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE



À noter que quasiment la moitié des ménages a 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 49% 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



État 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 2019 : **29**

45 ménages ont saisi le SIAO Insertion 2 fois et 2 ménages 3 fois au cours de l'année.

La demande la plus ancienne attendait une orientation au 31/12/19 depuis **173** jours.

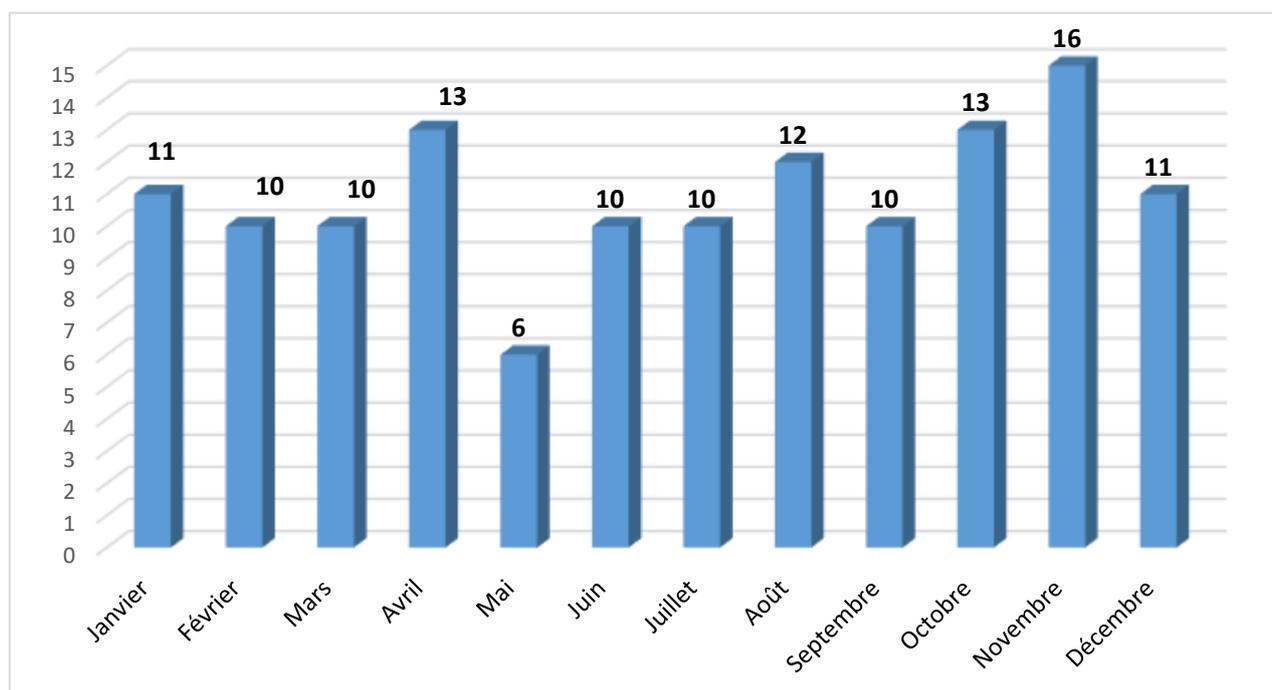
La demande la plus récente attendait une orientation au 31/12/19 depuis **5** jours.

Et moyenne les dossiers sur liste d'attente au 31/12/19 y étaient placés depuis **55** jours.

30 demandes ont été étudiées datant de l'année 2018.

DURÉE MOYENNE ENTRE L'APPEL ET L'ENTRETIEN D'ÉVALUATION SIAO (en jour)

Durée moyenne d'attente entre l'appel et l'entretien SIAO : **11 jours**

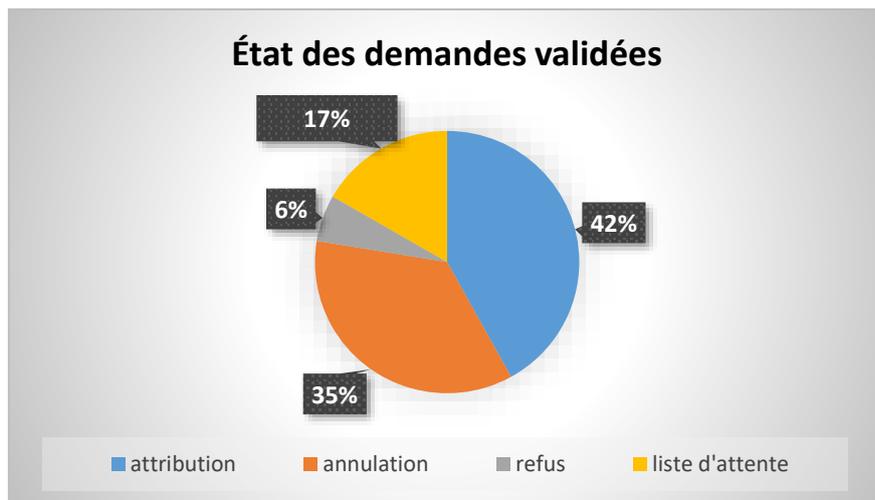


Demandes validées ; total : 144 (dont 29 sur liste d'attente au 31/12/19)

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES

Le SIAO11 a validé 144 demandes d'hébergement d'insertion, soit environ **31%** des demandes étudiées en 2019 + **30 demandes validées datant de l'année 2018**.

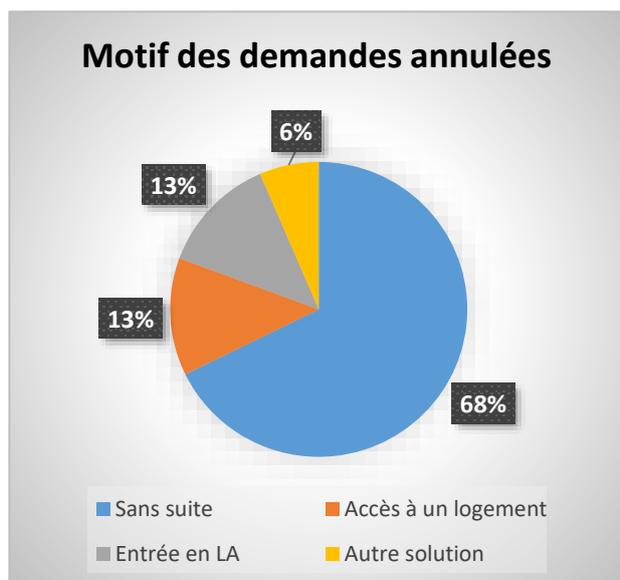
Il est à noter qu'en 2018, 29% des demandes avaient été validées comme « adaptée et cohérente » à un dispositif d'hébergement d'insertion, et 44% en 2017.



71 demandes étudiées en 2019 ont débouché sur une prise en charge CHRS.

29 demandes sont encore sur liste d'attente ou en attente de décision de la commission.

Concernant les demandes validées puis annulées :



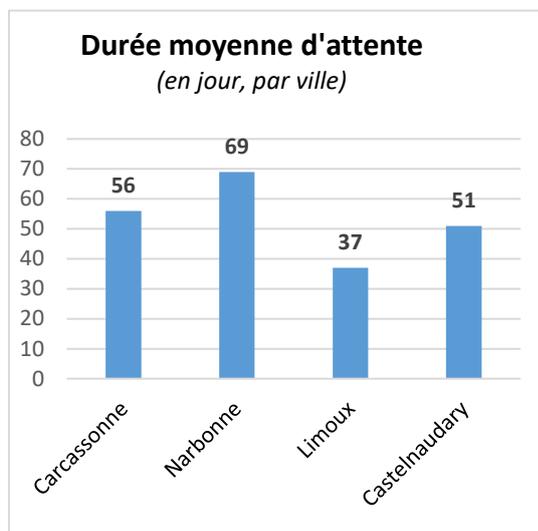
62 demandes ont été annulées (36% des demandes validées) dont 42 du fait que la personne n'ait pas donné de nouvelles dans le mois suivant son entretien ou son dernier appel. Et cela correspond à 24% des demandes étudiées et validées (37% en 2018).

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 2019.

DURÉE MOYENNE D'UNE DEMANDE ENTRE L'APPEL ET LA DÉCISION D'ATTRIBUTION

(en jours)

Durée moyenne d'attente entre l'appel et la décision d'attribution : **53 jours** (80 jours en 2018)

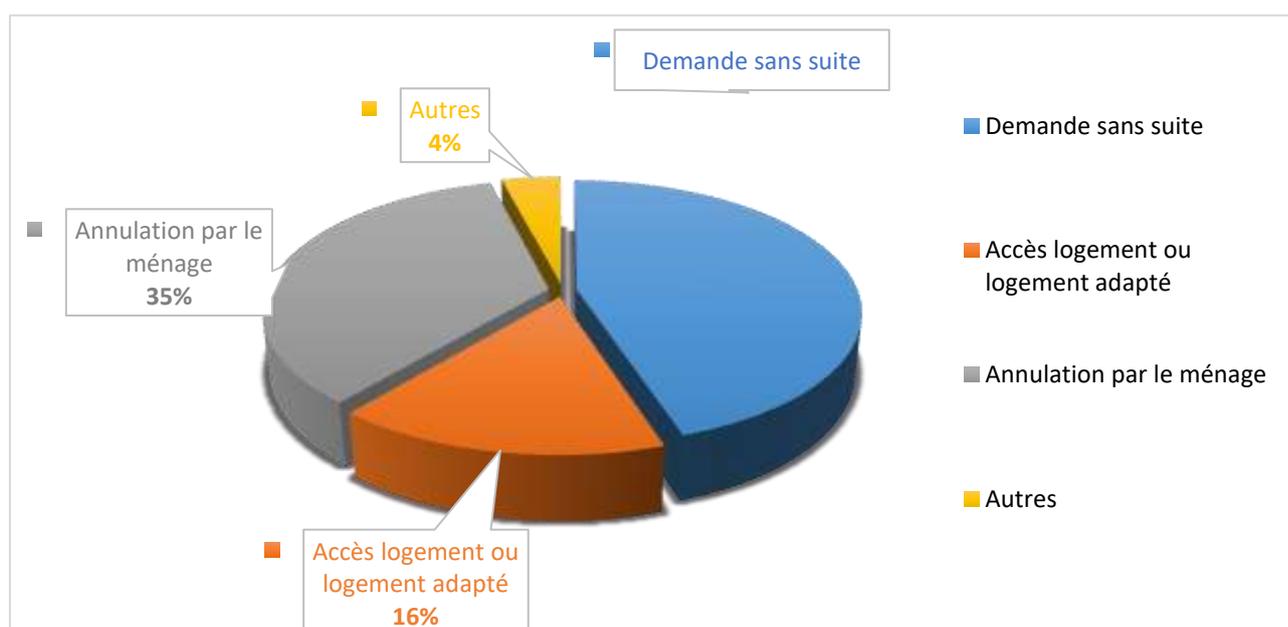


Ces informations sont à préciser : il est important de rappeler que 29 dossiers étaient toujours en attente d'une attribution le 31/12/19, et pour la plus ancienne en attente depuis le mois de juillet 2019. Il faut également souligner le nombre de demandes validées puis classées sans suite cela pourrait supposer en partie 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. La présence d'un collectif aussi sur Carcassonne fait considérablement diminuer sa moyenne.

L'attente la plus longue pour Narbonne avant une attribution a été de 224 jours, 313 jours pour Carcassonne, 74 jours pour Limoux, 69 jours pour Castelnaudary.

Demande annulée ; total : **100** (dont 62 déjà comptabilisées dans les attributions et 14 datant de 2018)

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



Demande refusée ; total : **121** (dont 10 déjà comptabilisées dans les attributions et 3 datant de 2018)

MOTIF DES RÉPONSES NÉGATIVES (en %)

Orientation vers un autre dispositif	19%
Demande de logement autonome	24%
La demande dans l'Aude n'est pas justifiée	9%
Situation administrative	16%
Refus du principe CHRS : règlement, accompagnement	17%
Besoin de stabilisation (soins, ...)	15%

Nous pouvons noter que pour les demandes ré orientées vers un autre dispositif, étaient essentiellement pour des centres parentaux, ACT ou RHJ.

Demande téléphonique non instruite, car la personne n'est pas venue à l'entretien SIAO :
total : **152**

Demande orientée vers la commission logement adapté : total : **28**

Pour ces 28 demandes, est comptabilisé l'ensemble des demandes orientées vers la commission logement adapté, passées par la commission hébergement d'insertion. Le nombre est moins important qu'en 2018 car 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.

5.4 Bilan de l'activité SIAO hébergement d'insertion en 2019

Le SIAO a enregistré **472** demandes en 2019, représentant **425** ménages distincts, soit **678** personnes distinctes.

En comparaison à 2018, le SIAO hébergement cette année a recensé une **baisse de 12%** des demandes enregistrées.

- Répartition des demandes : En moyenne, il est étudié en commission SIAO hébergement **9** nouveaux dossiers par semaine, soit environ **39** dossiers par mois (*45 en 2018*), avec une moyenne de 23 dossiers sur liste d'attente chaque semaine (soit une baisse de 34% par rapport à 2018).
- Permanences SIAO : Le SIAO a programmé **510** entretiens au cours de l'année (553 en 2018), 46% se trouvaient sur la ville de Carcassonne, 41% à Narbonne, 8% à Limoux et 5% à Castelnaudary.
Sur l'ensemble des demandes 92% sont enregistrées grâce aux permanences SIAO, contre 8% 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 42% des ménages concernés (26% en 2017 et 38% en 2018).
- Service orienteur : Le nombre de personnes contactant seules le dispositif est encore cette année en augmentation et représente 18% des demandes, et est la tranche la plus importante de cette donnée. 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. Les Centre Médico-sociaux et les centres d'hébergement sont les autres principaux orienteurs.
- Typologie des ménages en demande : **la majorité des demandeurs SIAO hébergement (81%) sont des personnes isolées.** Les familles monoparentales sont la 2^{ème} catégorie la plus représentée (19%). Données identiques à l'an passé.
En 2019, 49 ménages étaient en demande d'hébergement avec leur animal de compagnie : ont été recensés 33 chiens, 12 chats et 4 animaux divers.
- Ressources : 48% des demandeurs percevaient les minimas sociaux (RSA, AAH) au moment de leur demande, la 2^{ème} tranche la plus représentée concerne les personnes sans ressources (23%). 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 rencontrant de lourds problèmes administratifs.
- Situation résidentielle : Les personnes résidant en hôtel financé 115/CD représentent 20% des situations étudiées en commission SIAO Hébergement, 15% étaient hébergées par des tiers et 14% se trouvaient à la rue ou en hébergement de fortune.

- **Motif de la demande** : Les ruptures d'hébergement suite à une problématique avec un proche (famille/tiers) correspondent au premier motif justifiant la demande d'hébergement (21%), 13% des personnes sont en demande suite à des violences conjugales ou familiales.
- **État de la demande** : La durée en moyenne entre l'appel et l'entretien d'évaluation est d'environ 11 jours (10 jours en 2018).
 - **Attribution** : Au total en 2018, il y a eu **71** attributions. Les demandes aboutissent à hauteur de 15% vers une entrée en centre d'hébergement et d'insertion. La durée moyenne d'attente entre l'appel et la décision d'attribution est d'environ **8 semaines** (contre 12 l'an passé). Pour rappel il y a 4 ans, la durée moyenne était de 3 semaines.
 - **Demande annulée** : Au total en 2018, il y a eu **100** demandes annulées.
 - **Demande refusée** : Au total en 2018, il y a eu **121** demandes refusées.
 - **Demande non instruite car la personne ne s'est pas présentée à l'entretien** : Au total en 2018, il y a eu **152** demandes non instruites.

Répartition des décisions de la commission SIAO hébergement : 15% d'attributions (12% en 2018), 21% d'annulations, 26% de refus, 32% de personnes non venues à l'entretien SIAO, 6% de réorientations vers la commission logement adapté, et 5% de demandes en cours ou non traitées au 31 décembre 2019.

Sur l'année 2019, 3 dossiers ont été requalifiés par la commission DALO en DAHO. Sur ces 3, 1 dossier n'a jamais été instruit, une demande a été orientée en CHRS, et une autre en HUF.

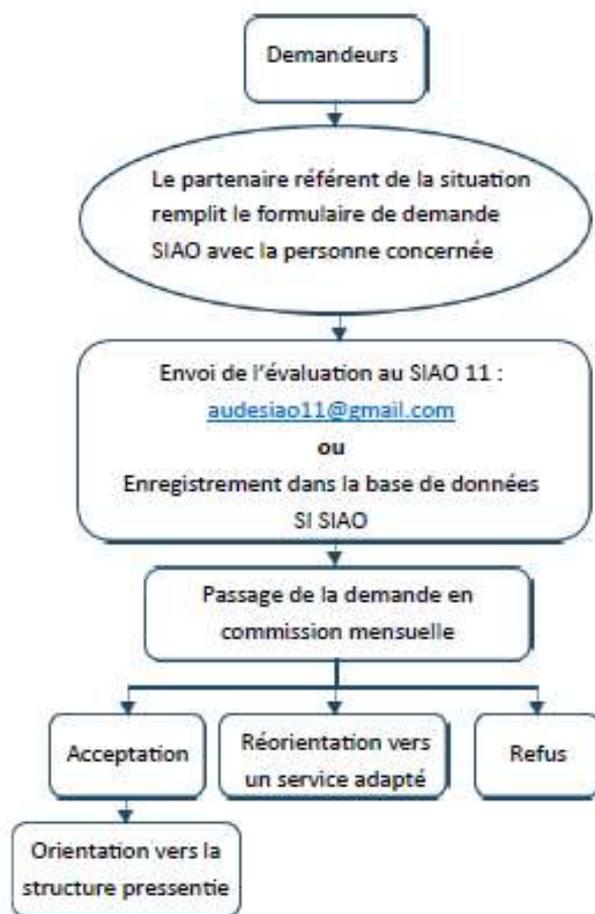
SIAO LOGEMENT ADAPTÉ

6. SIAO logement adapté

Mise en place depuis le 1^{er} 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

Traitement d'une demande en logement adapté :
Pension de Famille, Résidence Sociale, InterMédiation Locative, Appartement thérapeutique relais



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

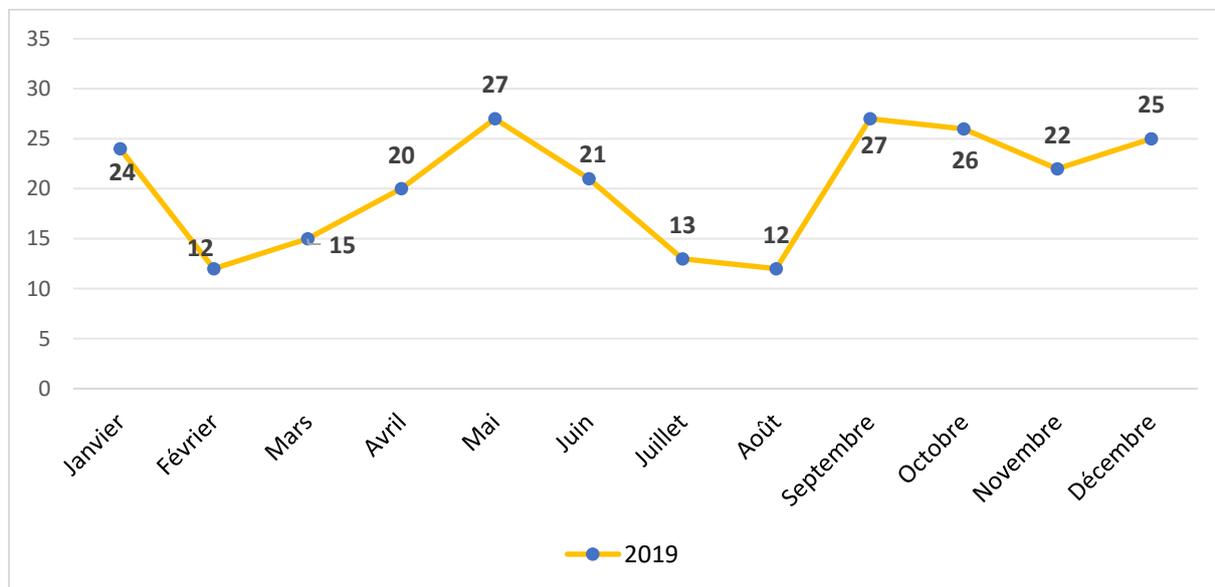
6.2 Commission SIAO logement adapté

- **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 (jusqu'à la fermeture le 1^{er} décembre), ALT CCAS Narbonne, AIDeA11 et Intermède, ainsi que les représentants des services de protection des majeurs.
- **Nombre** : 12 commissions en 2019.
- **Missions** : Une commission est organisée depuis le mois de septembre 2015 tous les 2^{èmes} 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, mais aussi lorsque nécessaire l'évaluation IDE SIAO, en corrélation avec les dispositifs existants. 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.

6.3 Données de l'observatoire SIAO logement adapté

Le SIAO a reçu **244** demandes, représentant **238** ménages différents, soit **367** personnes distinctes.

RÉPARTITION DES NOUVELLES DEMANDES PAR COMMISSION

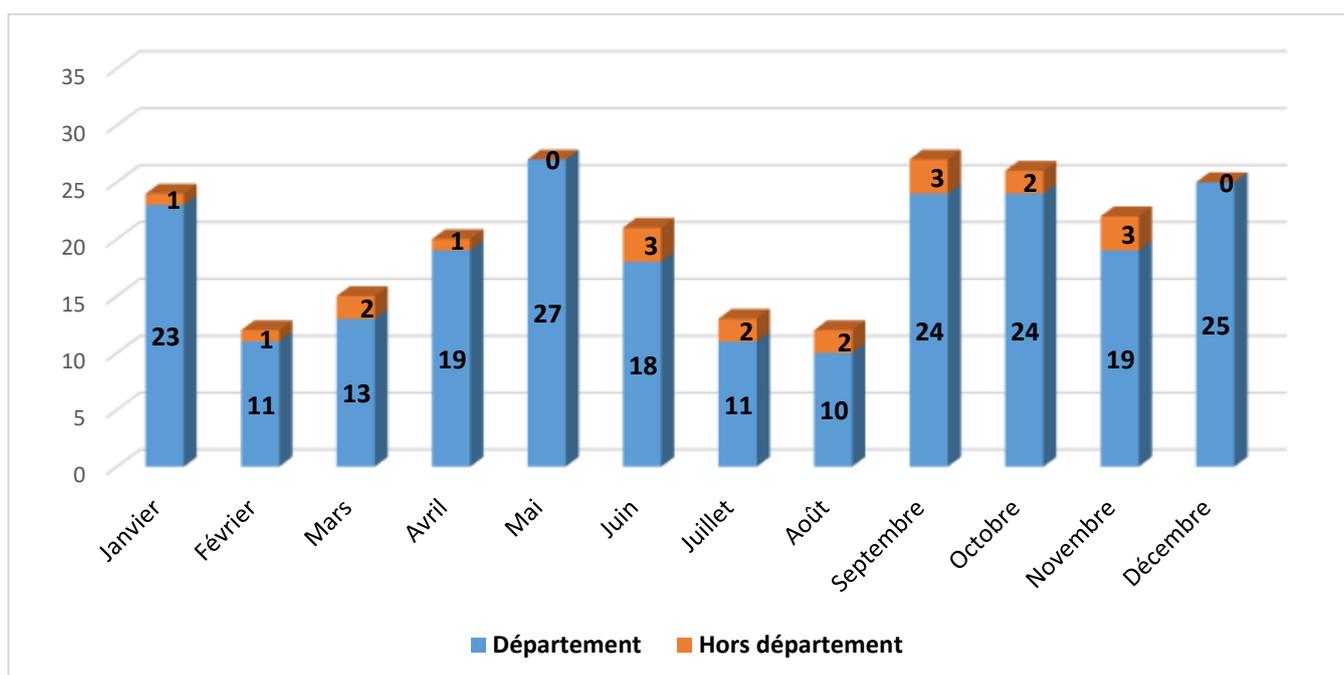


En moyenne le SIAO reçoit **20 nouveaux dossiers** à étudier chaque mois.

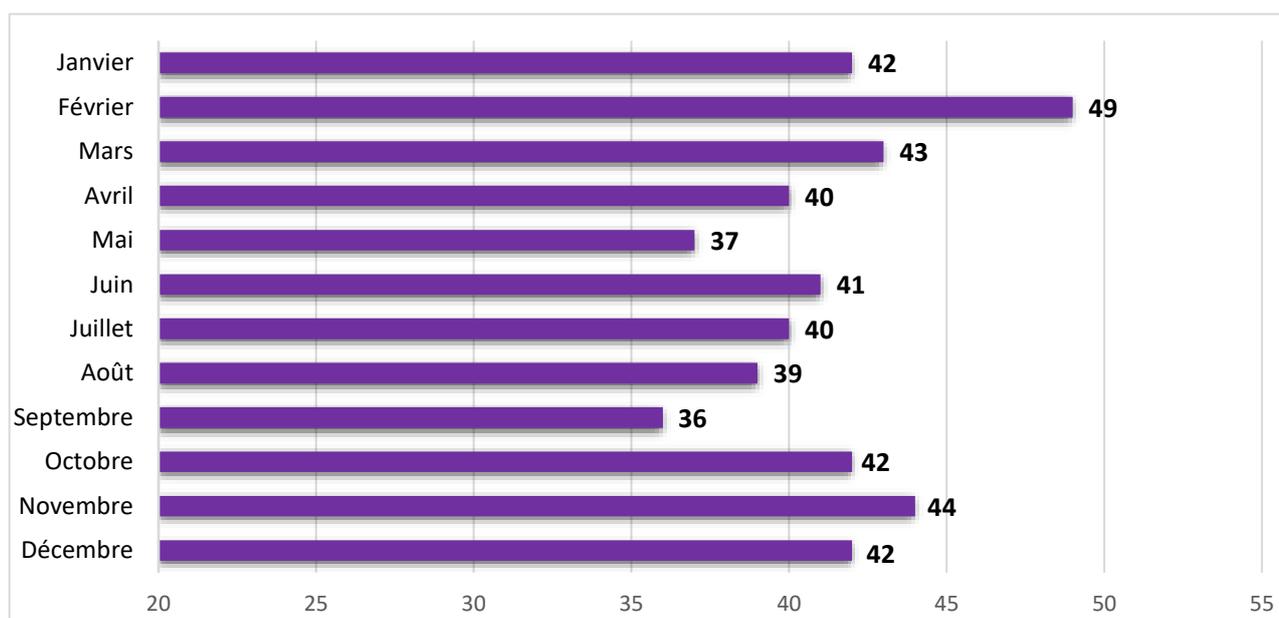
DEMANDES PROVENANT DU DÉPARTEMENT / HORS DÉPARTEMENT

Nombre de dossiers hors département : **224**

Nombre de dossiers du département : **20**



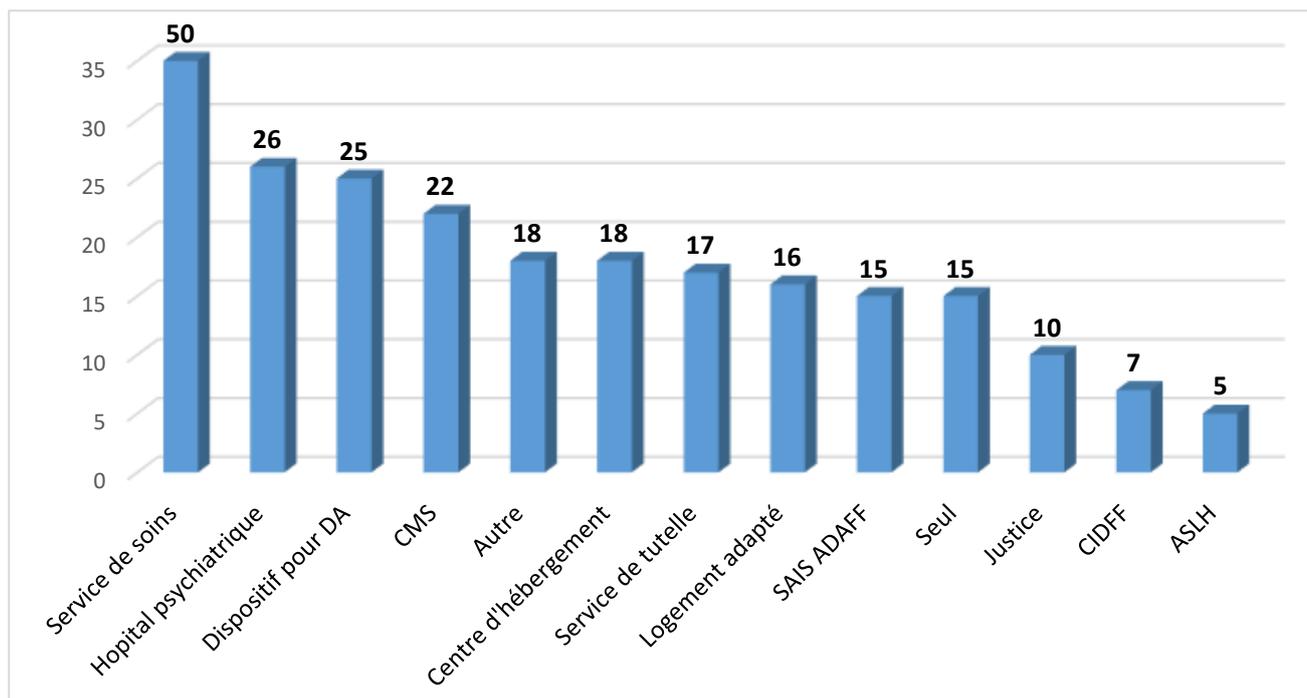
NOMBRE DE DOSSIERS SUR LISTE D'ATTENTE PAR COMMISSION *(jusqu'à l'entrée effective dans un dispositif)*



NOMBRE DE LOGEMENTS DISPONIBLES EN COMMISSION EN 2019

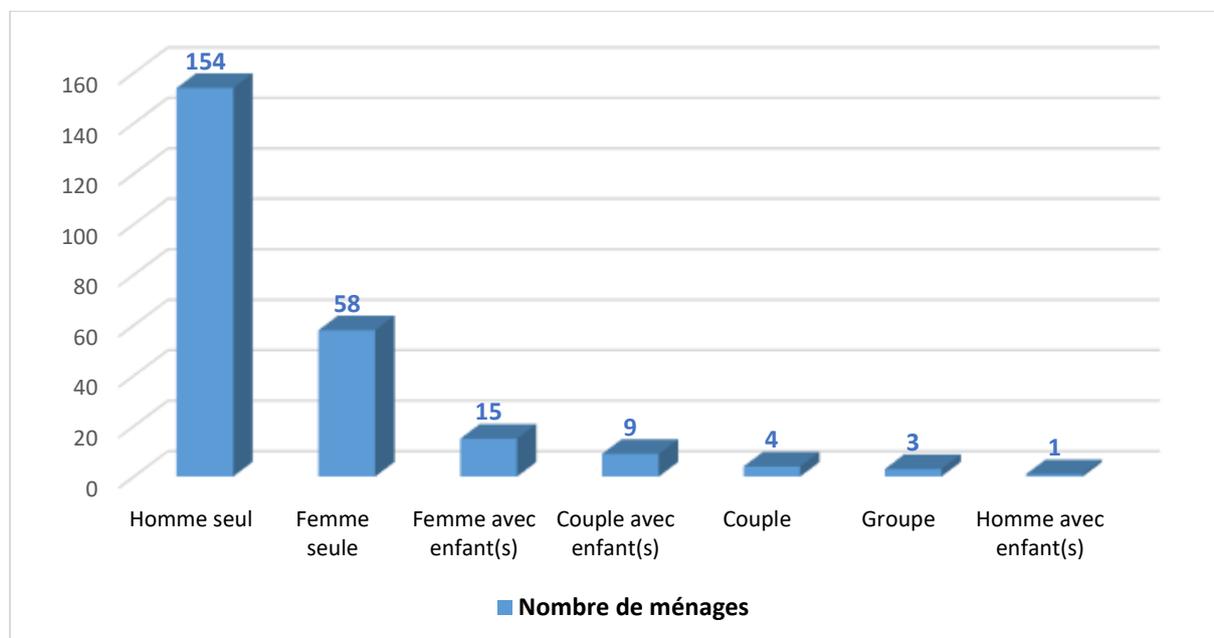
Dispositifs	Villes	Nombre logements disponibles	TOTAL PAR DISPOSITIF
Pension de Famille	Narbonne	29	79
	Carcassonne	26	
	Limoux	5	
	Castelnaudary	19	
Résidence sociale	Narbonne	6	6
IML Justice	Carcassonne / Narbonne	9	9
IML Expulsion	Carcassonne / Narbonne	11	11
IML Classique	Plusieurs villes	15	15
IML Rue	Narbonne	1	1
IML Réfugié	Carcassonne/Narbonne	12	12
IML Psy	Narbonne/Lézignan-Corbières	11	11
ALT1 CCAS	Narbonne	8	8
ALT1 ATR	Carcassonne / Castelnaudary	5	5
TOTAL LOGEMENTS DISPONIBLES			157

SERVICES ORIENTEURS DE LA DEMANDE



Caractéristiques du public en demande SIAO logement adapté

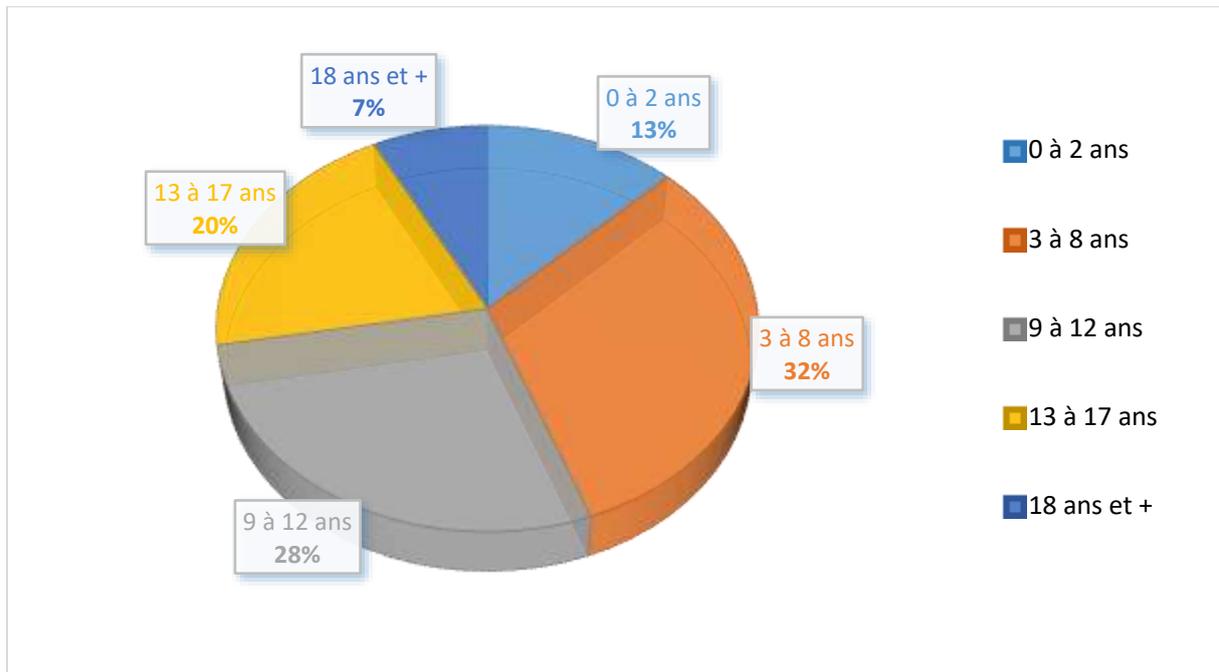
TYPOLOGIE DES MÉNAGES (en cumulé)



À noter que 36 ménages font leur demande SIAO avec au moins un animal de compagnie soit 15% des demandeurs (11 chats/33 chiens/11 « autres animaux »).

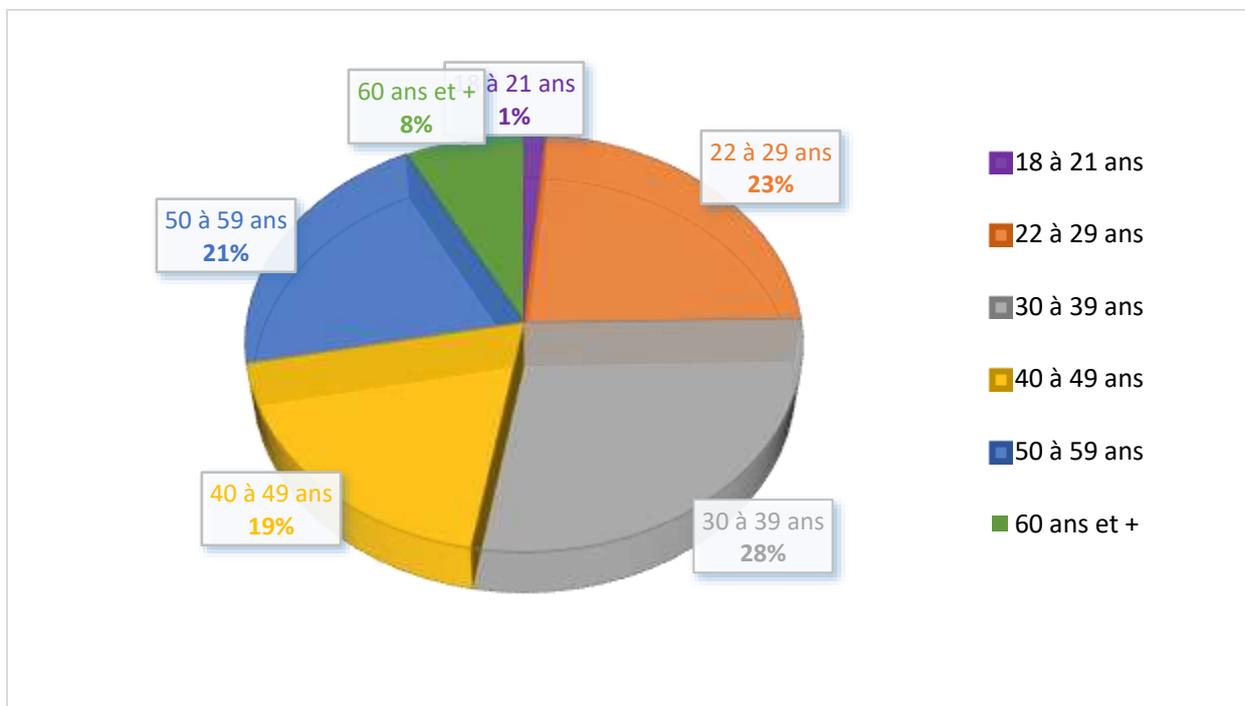
ÂGES DES ENFANTS (en %)

Nombre total d'enfants : **79**

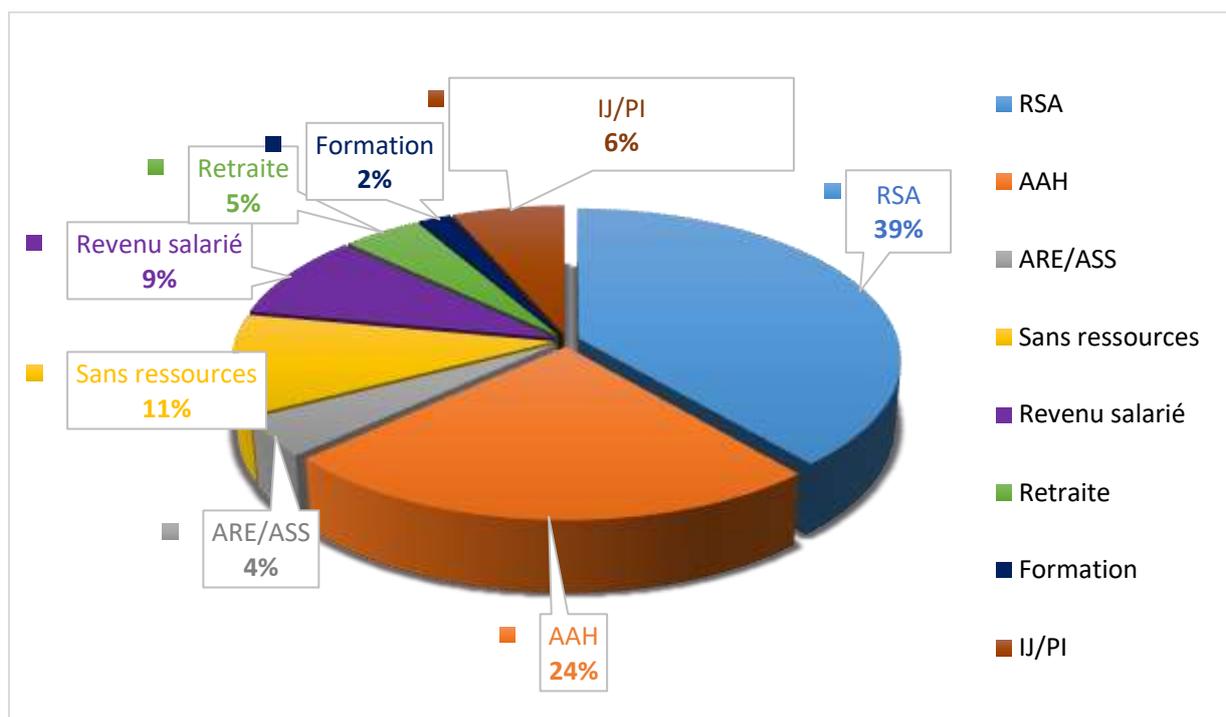


ÂGE DES ADULTES (en %)

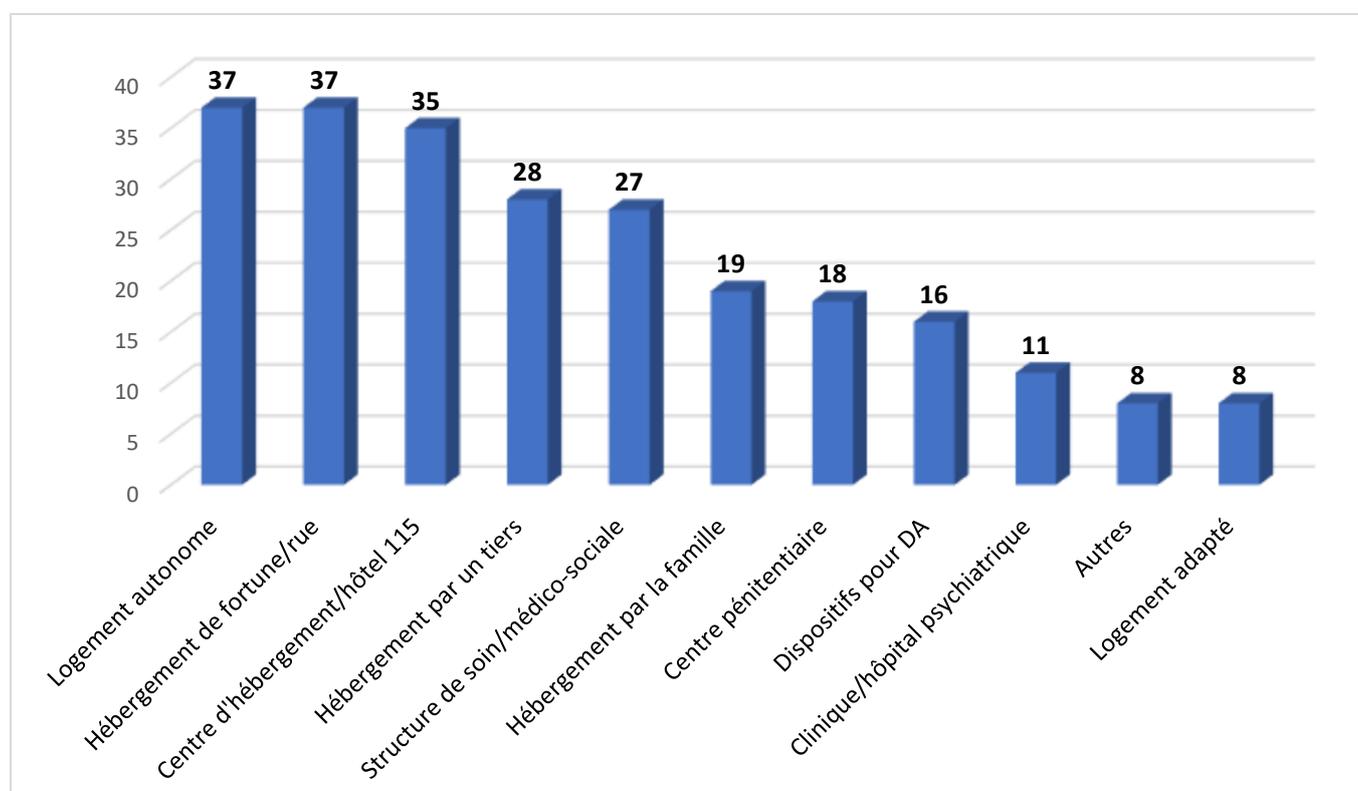
Nombre total d'adultes : **288**



RESSOURCES PRINCIPALES DU MÉNAGE

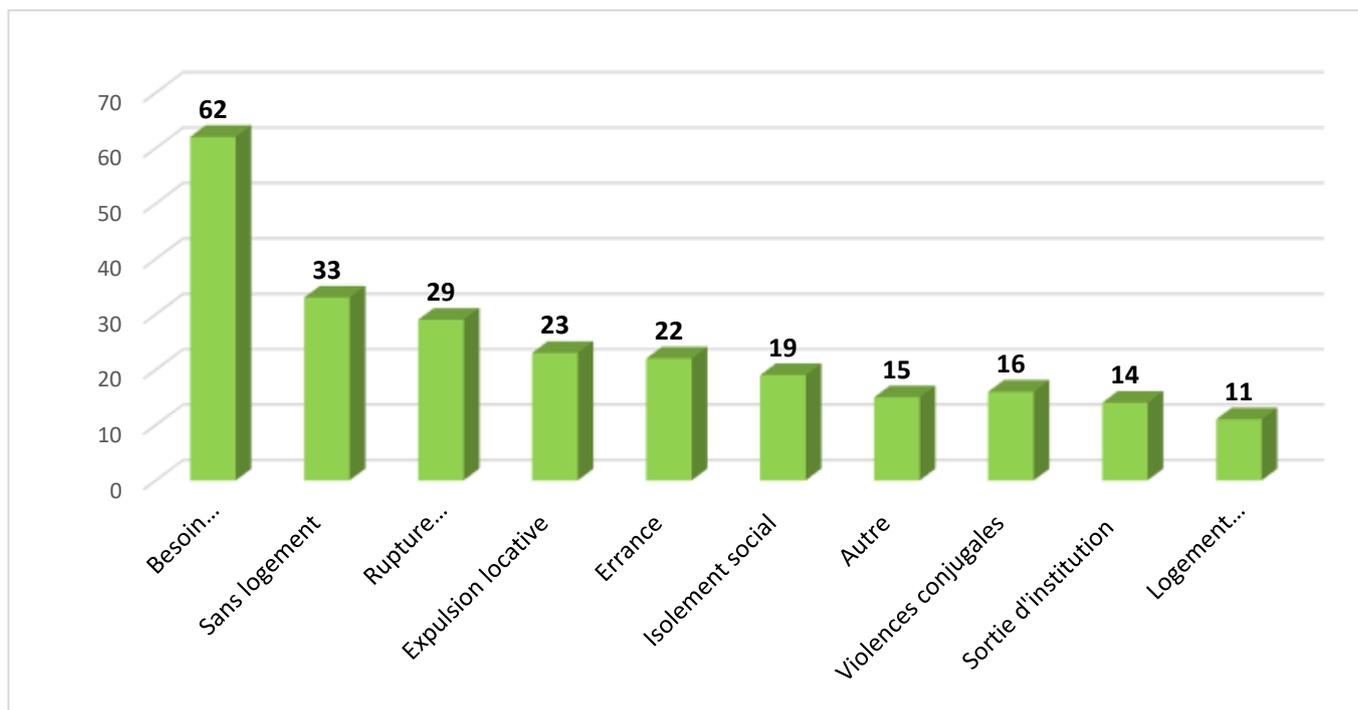


SITUATION RÉSIDENTIELLE DU MÉNAGE (au moment de la demande)



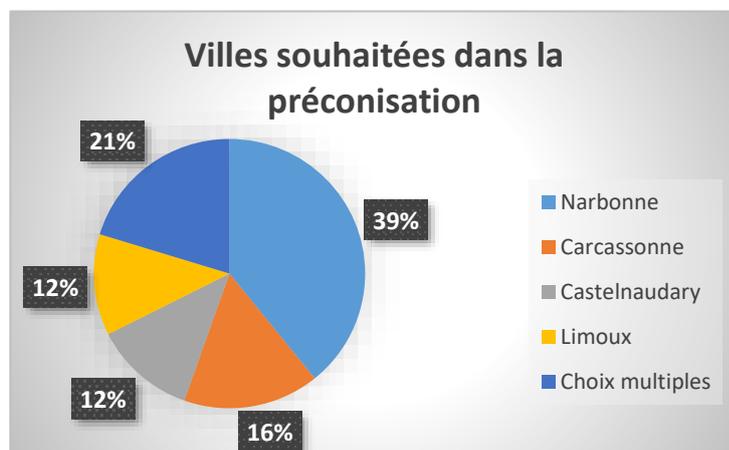
71 ménages ont fait appel au 115 au moins 1 fois avant d'effectuer leur demande au SIAO. Cet élément montre une certaine forme d'urgence en lien avec la situation résidentielle pour au moins 29% des demandeurs (n'excluant pas pour autant les autres pouvant également être en situation d'urgence mais ne souhaitant et/ou ne connaissant pas le 115).

MOTIF PRINCIPAL DE LA DEMANDE AU SIAO



PENSION DE FAMILLE

Préconisation des partenaires orienteurs : 74 dossiers ont préconisé la pension de famille en 2019 (dont 10 demandes couplées à un ou plusieurs autres dispositifs : résidence sociale, IML, ...)



26% des demandes recensées dans le cadre des commission SIAO logement adapté étaient uniquement à destination des pensions de famille (30% en choix d'orientation multiple) et en majorité pour la ville de Narbonne.

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

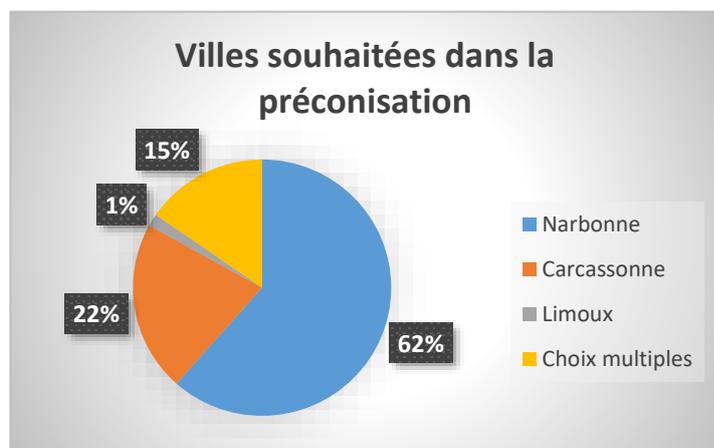
- Nombre de demandes validées comme « **admissibles** » pour de la pension de famille : **44 demandes, soit 60% des orientations.**
- Nombre de validations ayant entraîné une **entrée effective** en pension de famille : **24 demandes + 1 entrée de ménage enregistrée en demande en 2018**

54% des demandes validées en 2019 ont débouché vers une entrée des personnes en pension de famille cette même année.

À noter que 11 demandes étaient toujours positionnées sur liste d'attente « pension de famille » au 31 décembre 2019.

IML Classique / Rue

Préconisation des partenaires orienteurs : 65 dossiers préconisés pour de l'IML Classique en 2019 (dont 8 demandes couplées à un ou plusieurs autres dispositifs : résidence sociale, pension de famille, ...)



23% 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.

Nombre de demandes validées comme « admissibles » pour de l'IML Classique : 44 demandes

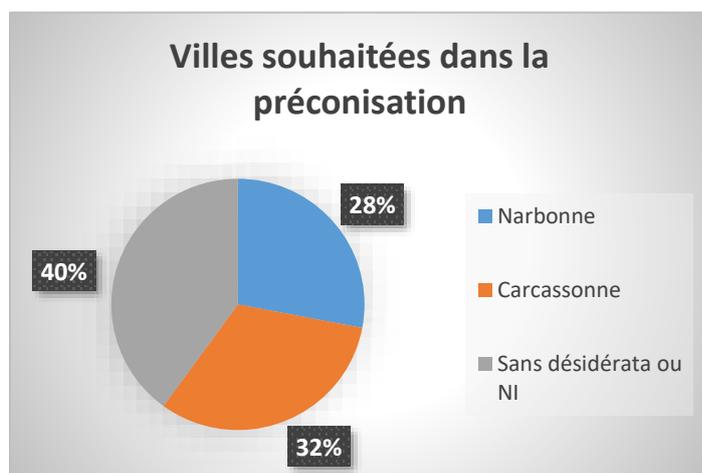
68% des demandes enregistrées avec une préconisation « IML Classique » ont été validées lors de la commission comme « admissibles ».

Nombre de validations ayant entraîné une entrée effective en IML Classique : 8 ménages
18% des demandes validées en 2019 sont entrées en IML Classique.

À noter que 9 demandes étaient toujours positionnées sur liste d'attente « IML Classique » au 31 décembre 2019.

IML Justice

Préconisation des partenaires orienteurs : 25 dossiers préconisés pour de l'IML Justice en 2019 (dont 1 demande couplée à un ou plusieurs autres dispositifs : résidence sociale, pension de famille, ...)



Tous les dossiers sont instruits par les services pénitentiaires ou par la référente justice de SOLIHA.

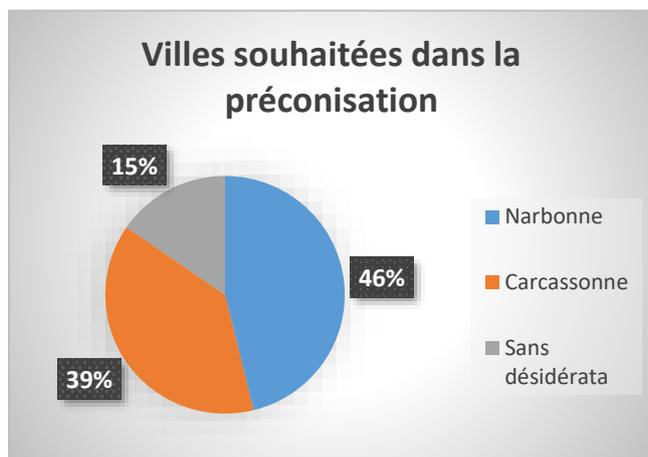
Nombre de demandes validées comme « admissibles » pour de l'IML Justice : 8 demandes
32% des demandes enregistrées en préconisation « IML Justice » ont été validées lors de la commission comme « admissibles ».

Nombre de validations ayant entraîné une entrée effective en IML Justice : 2 ménages

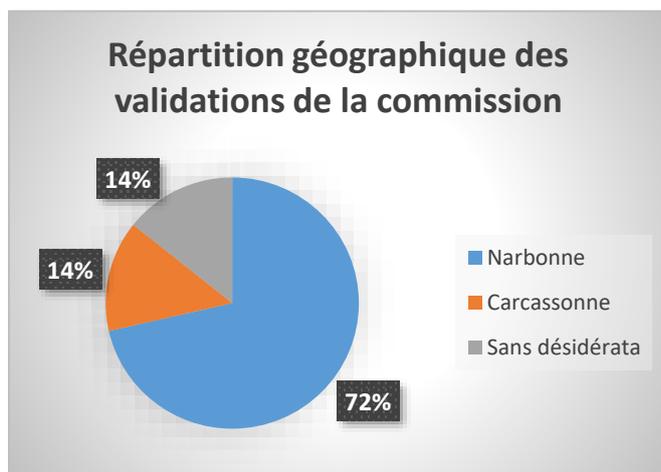
2 demandes étaient toujours positionnées sur liste d'attente « IML Justice » au 31 décembre 2019.

IML Expulsion

Préconisation des partenaires orienteurs : 13 dossiers préconisés pour de l'IML Expulsion en 2019.



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



69% 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 entraîné une entrée effective en IML Expulsion : 3 ménages

En 2019, 33% des demandes validées sont entrées en IML Expulsion.

IML Psy

Préconisation des partenaires orienteurs : 12 dossiers préconisés pour de l'IML Psy en 2019, *(dont 3 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 : 4 demandes

33% des demandes enregistrées en préconisation « IML Psy » ont été validées lors de la commission comme « admissibles ».

Nombre de validations ayant entraîné une entrée effective en IML Psy : 2 ménages

En 2019, 50% des demandes validées sont entrées en IML Psy.

RÉSIDENCE SOCIALE (restructuration en pension de famille au 1^{er} décembre 2019)

Préconisation des partenaires orienteurs : 15 dossiers préconisés pour de la résidence sociale en 2019 (dont 9 demandes couplées à un ou plusieurs autres dispositifs : résidence sociale, IML, ...)

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

40% 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

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

Nombre de validations ayant entraîné une entrée effective en résidence sociale : 5 ménages.

En 2019, 100% des demandes validées sont entrées en résidence sociale.

ALT 1 CCAS Narbonne

Le dispositif de l'ALT1 du CCAS de Narbonne, s'organise autour d'une orientation particulière par rapport aux autres dispositifs logement adapté. En effet, et pour rappel, il est possible d'accéder à cet accueil sous couvert de 2 critères :

- Avoir résidé sur l'agglomération de Narbonne, ou en cas de nécessité d'éloignement d'une autre ville du département, et être sans hébergement adapté immédiat ;
- Être sur liste d'attente d'un autre dispositif du SIAO Insertion (hébergement ou logement adapté)

Ces dispositions entraînent des aménagements au niveau des orientations, à savoir pour ce dispositif comme pour le SIAO de pouvoir faire des orientations hors commission pour répondre au mieux aux situations les plus urgentes.

À ce titre **8 ménages** ont demandé une orientation en ALT1 en plus d'un autre dispositif et 2 ont pu prétendre en 2019 à une entrée effective vers les appartements ALT1 du CCAS de Narbonne

ALT 1 : APPARTEMENT THÉRAPEUTIQUE RELAIS (ATR)

Préconisation des partenaires orienteurs : 16 dossiers préconisés pour de l'appartement thérapeutique en 2019 (*dont 3 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.

81% des demandes recensées dans le cadre des commission SIAO logement adapté étaient uniquement à destination des appartements thérapeutiques.

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

46% des demandes enregistrées en préconisation « ATR » uniquement ont été validées lors de la commission comme admissibles.

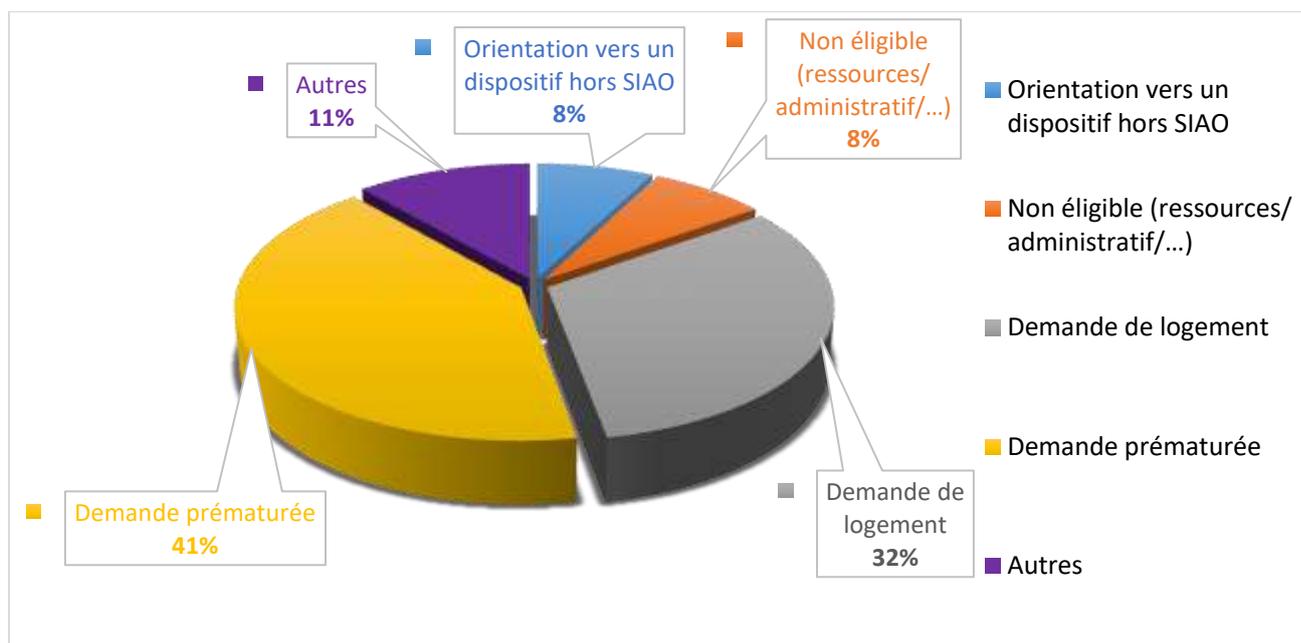
Nombre de validations ayant entraîné une entrée effective en ATR : 4 ménages

En 2019, 66% des demandes validées sont entrées en ALT1.

Aucun ménage sur liste d'attente au 31 décembre 2019.

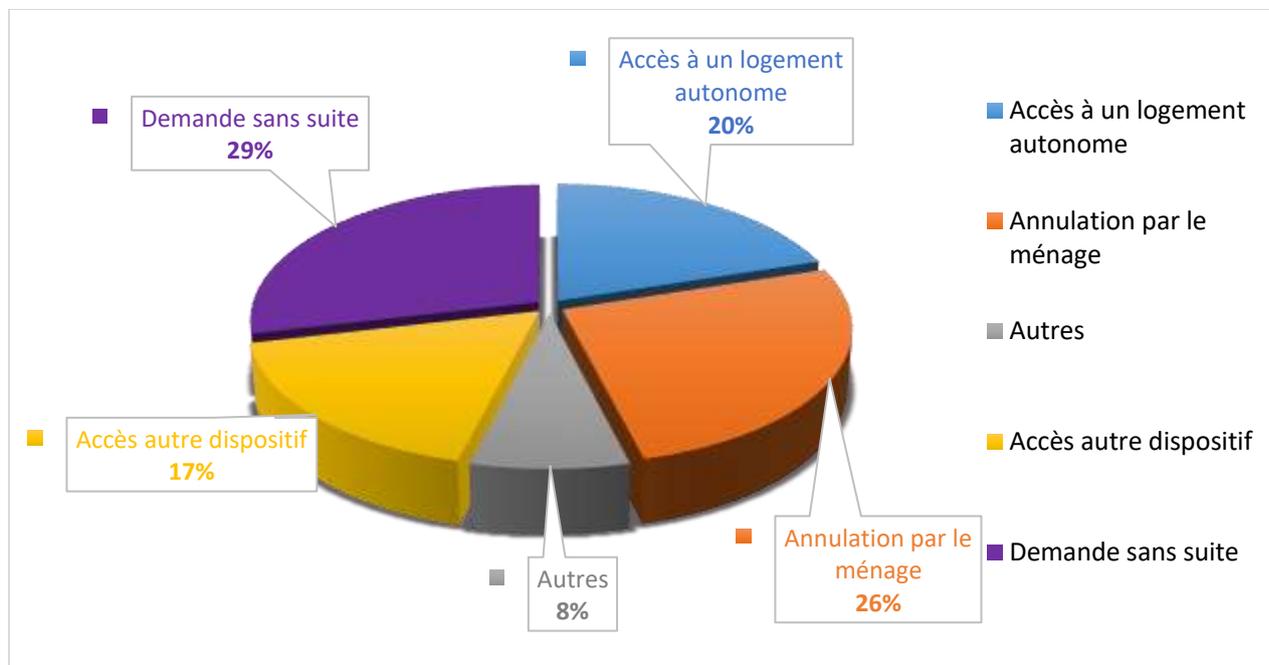
MOTIF DES REFUS SIAO (en %)

Nombre total de refus du SIAO : 53



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

Nombre total d'annulation : 115



Nombre de demandes toujours en cours au 31 décembre 2019 : 32

6.4 Bilan de l'activité SIAO Logement Adapté en 2019

Le SIAO a enregistré **244** demandes en 2019 (233 en 2018), représentant **238** ménages distincts, soit **367** personnes distinctes. Le nombre de demandes enregistrées entre 2017 et 2018 est quasiment identique.

- Répartition des demandes : En moyenne, le SIAO a recensé 20 nouvelles demandes par mois. En moyenne 41 situations, étaient placées sur liste d'attente (31 l'an passé). L'augmentation du nombre de demandes enregistrées au SIAO depuis 2 ans a occasionné un temps d'attente avant l'accès à un dispositif plus important et donc un allongement de la liste d'attente.
- Composition des ménages : Les personnes seules représentent 89% des ménages en demande.
- Service orienteur : 31% des demandes proviennent d'un service médical psychiatrique ou somatique. L'IDE SIAO est intervenue dans le cadre d'évaluation complémentaire pour 41% des demandes.

SIAO LOGEMENT

7. SIAO logement

L'objet de la mise en place du volet SIAO logement est d'améliorer la fluidité des parcours des personnes de la rue au logement autonome avec ou sans accompagnement social. Le SIAO 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 à effectuer :

- 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.

7.1. Commission Logement des Publics Prioritaires du PDALHPD (CL3P)

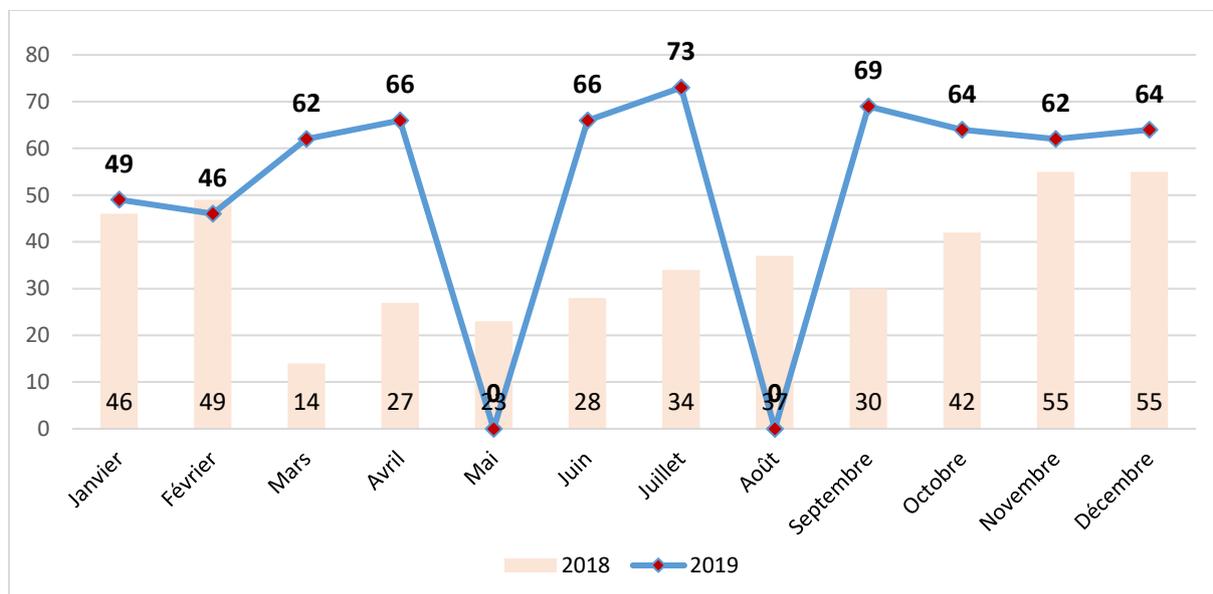
La CL3P se réunit une fois par mois.

- Membres : Sont présents la DDCSPP, le Conseil départemental, le SIAO, les bailleurs sociaux du département, les responsables des mesures d'accompagnement logement, ...
- Nombre : 12 CL3P
- Fonctionnement : Le SIAO, la DDCSPP et le Conseil départemental centralisent le recensement (effectué par les équipes de chaque établissements ou dispositifs d'accompagnement) des personnes prêtes à partir en logement autonome, avec un numéro unique HLM et une inscription sur l'entité réservataire du contingent préfectoral.
- Mission : Pour le SIAO, la mission est de recenser l'ensemble des personnes hébergées ou en logement adapté en demande de logement social dans l'Aude. Le SIAO expose les situations de chaque personne en commission afin d'apporter un appui plus particulier à ces dossiers lors des CAL (Commissions d'Attribution des Logements), mais aussi afin de s'assurer de la complétude des demandes, travailler les freins pressentis par les bailleurs, proposer des mesures d'accompagnement adaptées...

7.2. Données de l'observatoire SIAO logement

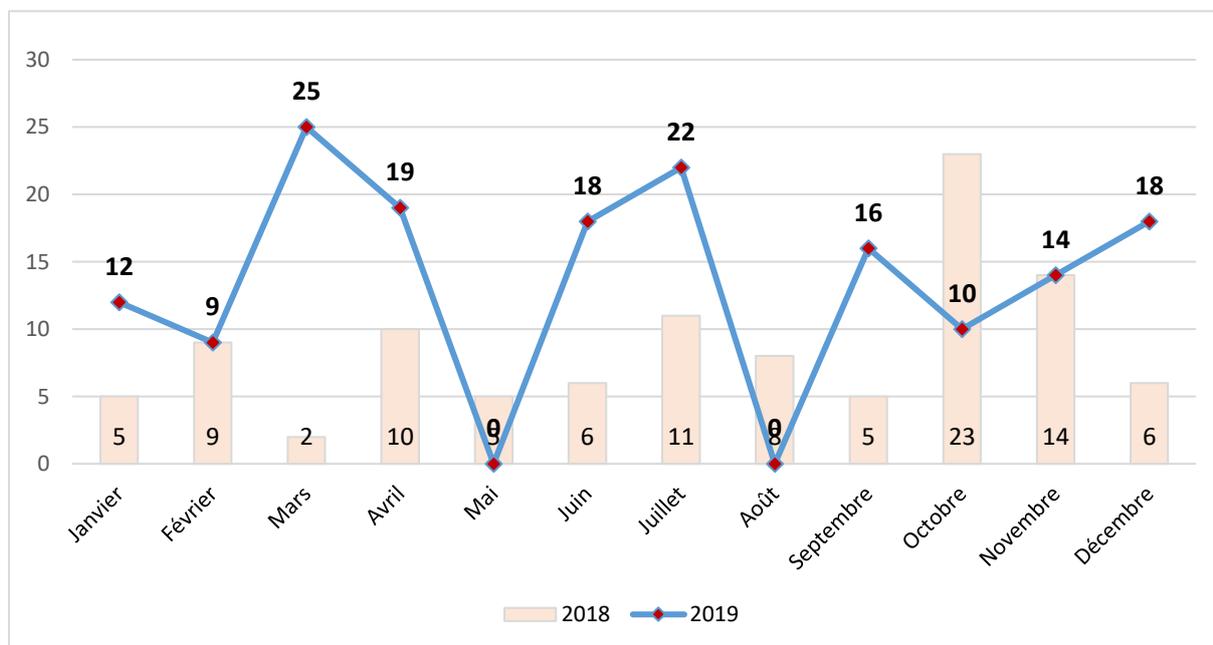
203 situations ont été vues dans le cadre du SIAO logement en 2019, dont 40 déjà recensées en 2018 (soit 163 nouvelles demandes, représentant 316 personnes différentes).

RÉPARTITION DES DOSSIERS ÉTUDIÉS EN COMMISSION PAR MOIS

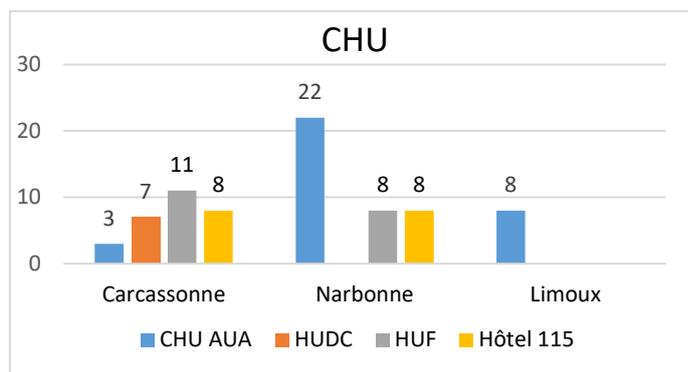


Le chiffre est égal à 0 pour les mois de mai et d'août car pas de commission ces mois-ci.

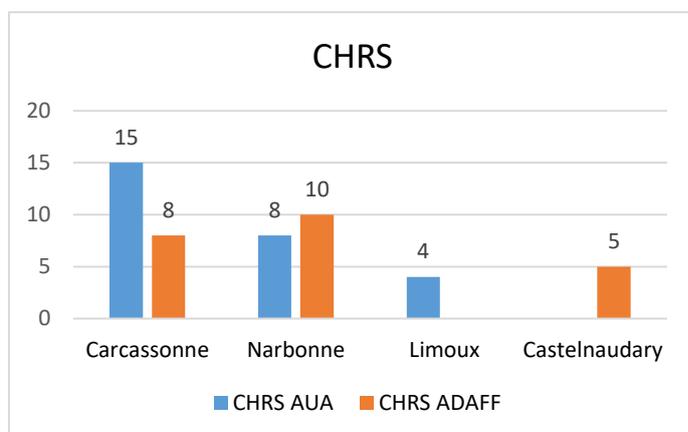
DONT NOMBRE DE NOUVEAUX DOSSIERS VU PAR MOIS



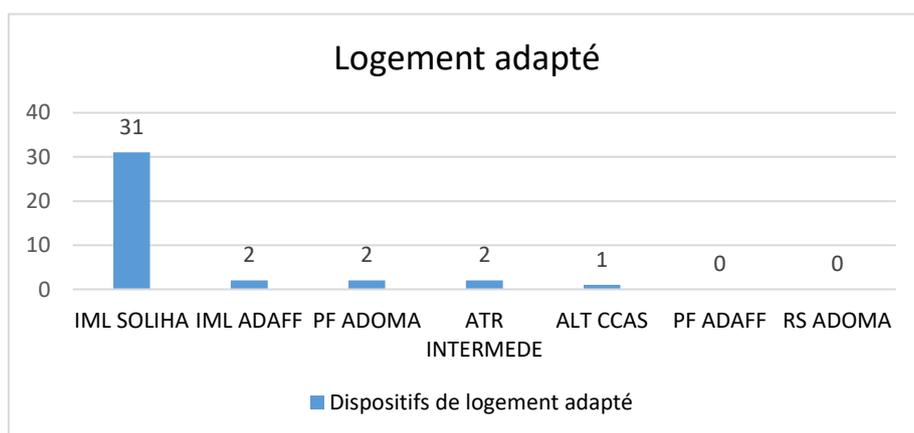
NOMBRE DE MÉNAGES RECENSÉS PAR LE SIAO EN ATTENTE DE LOGEMENT SOCIAL PAR STRUCTURE



Environ 46 % des ménages en attente de logement social recensés par le SIAO, étaient hébergés en CHU au moment de la demande.

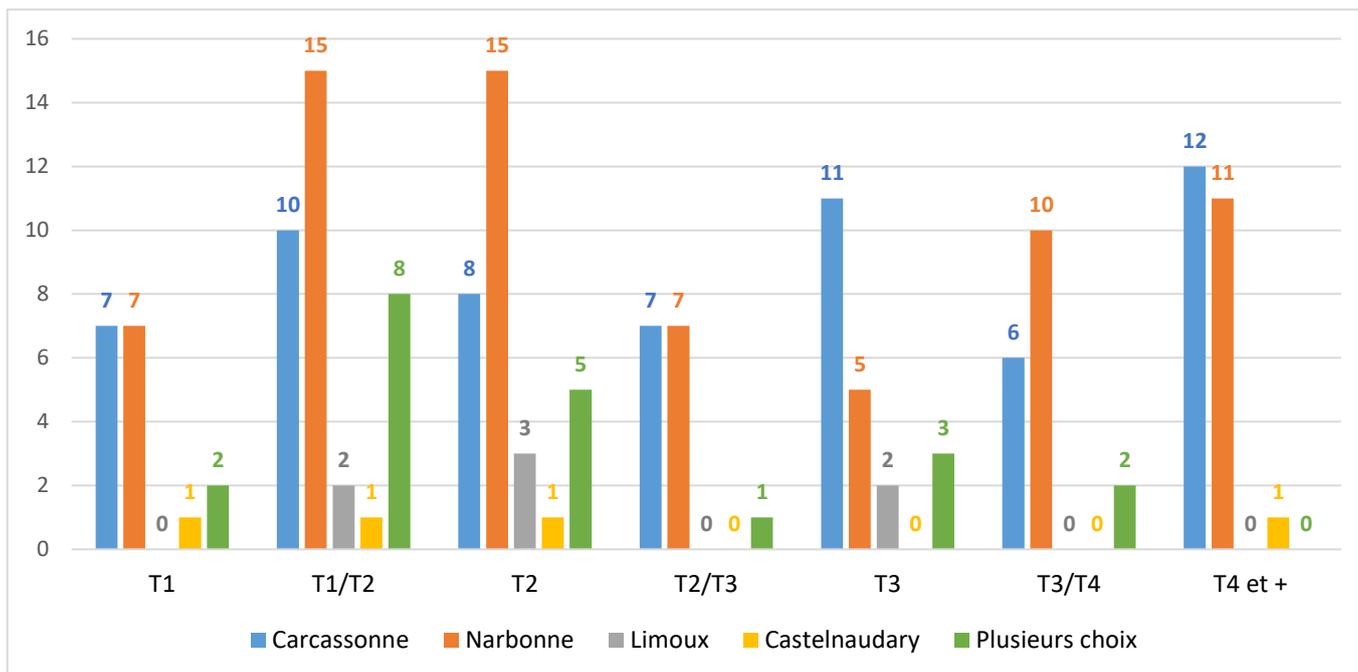


Environ 31 % des ménages en attente de logement social recensés par le SIAO étaient hébergés en CHRS au moment de la demande.

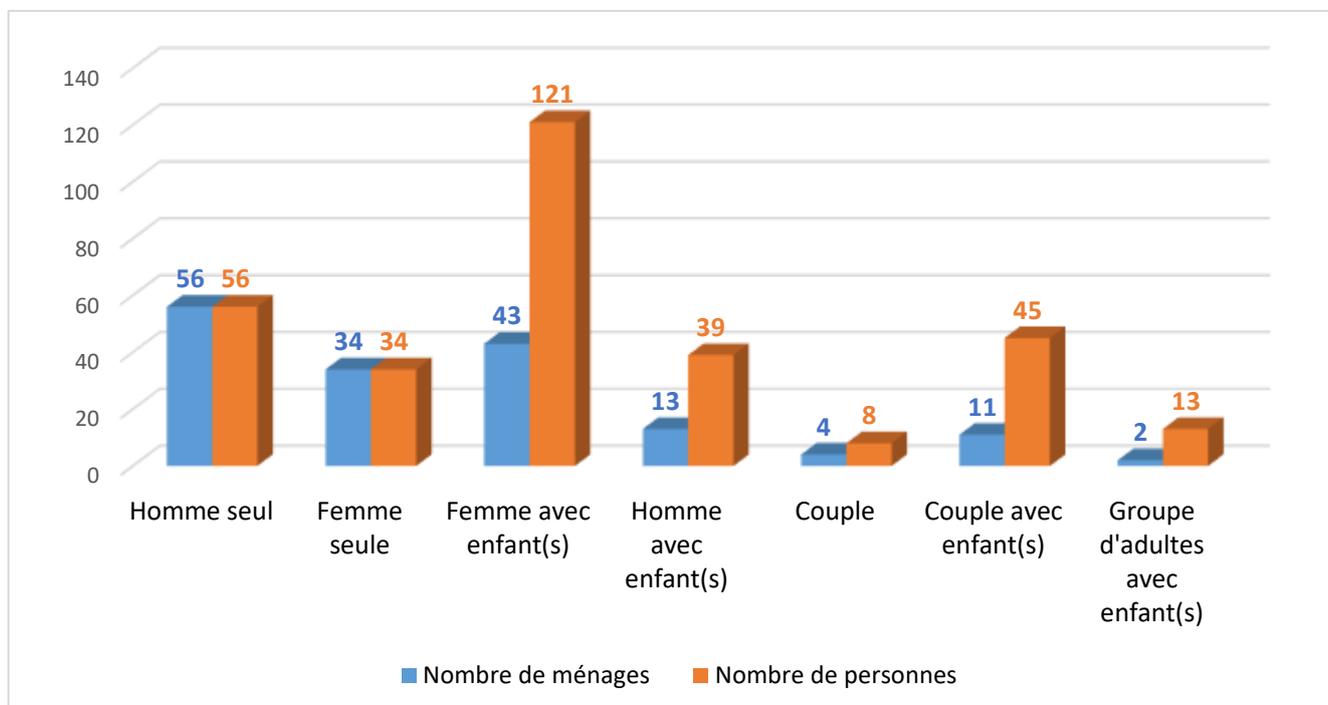


Environ 23 % des ménages en attente de logement social recensés par le SIAO étaient en logement adapté au moment de la demande.

VILLES ET TYPOLOGIES DES LOGEMENTS DEMANDÉS PAR LES NOUVEAUX MÉNAGES



TYPLOGIE DES NOUVEAUX MÉNAGES



État de la demande

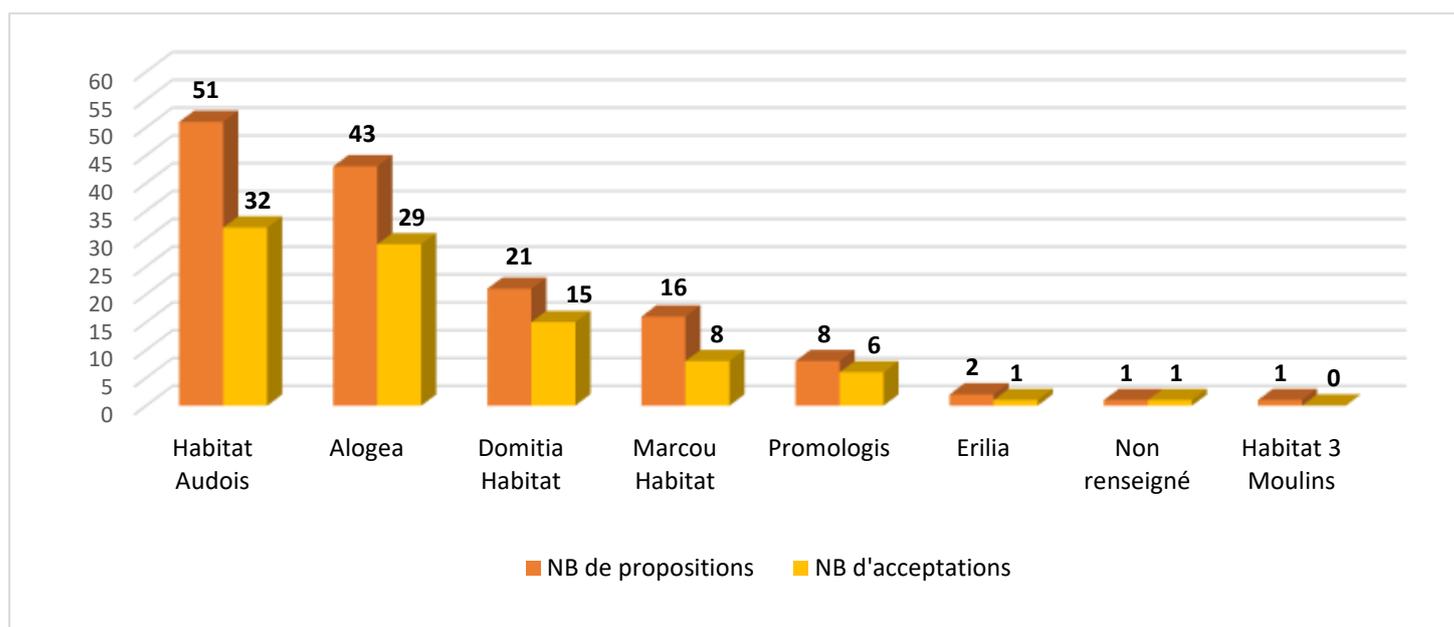
NOMBRE DES PROPOSITIONS EFFECTUÉES PAR LES BAILLEURS EN 2019/ NOMBRE D'ACCEPTATIONS

Nombre de propositions : **143**

Nombre d'acceptations : **92**

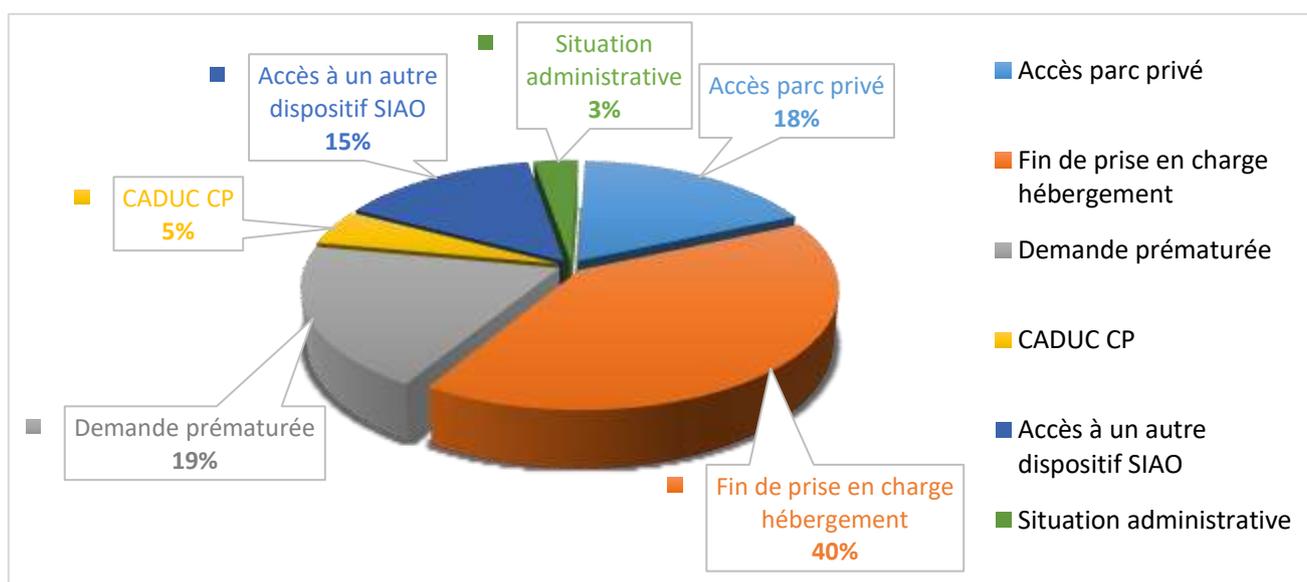
29 propositions ont été refusées par le ménage et classées en « refus abusif », 15 en « refus légitime », 4 refus non traité, 3 propositions en attente de réponse du demandeur.

Nombre de ménages concernés par les propositions : **115** (sur les 203 ménages passés en commission en 2019, 57% ont bénéficié d'au moins une proposition de logement HLM).

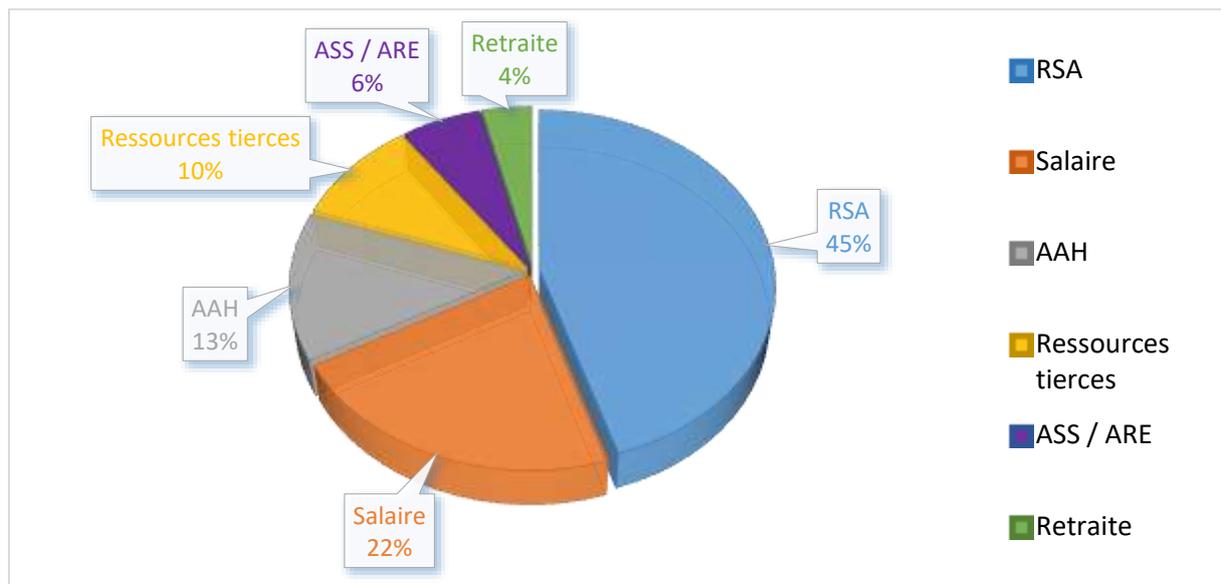


MOTIF D'ANNULATION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL

Nombre de demandes annulées : **62**

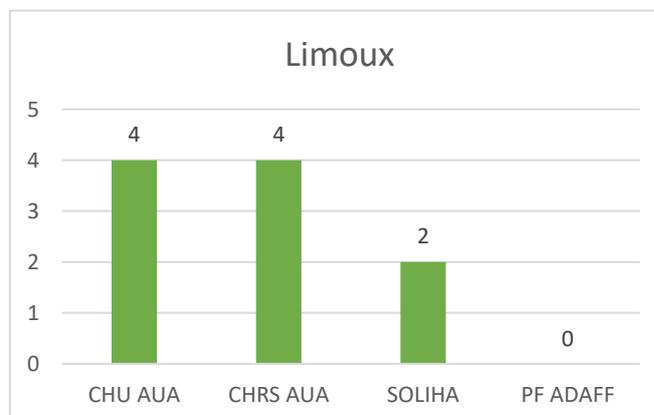
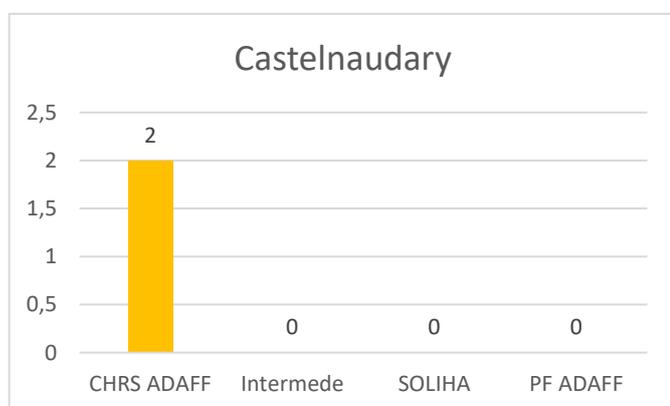
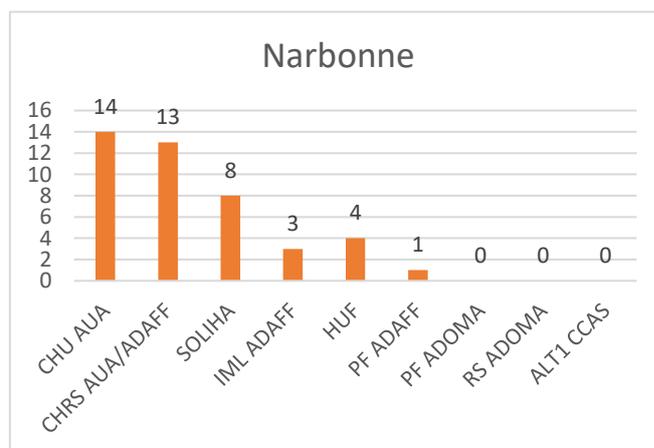
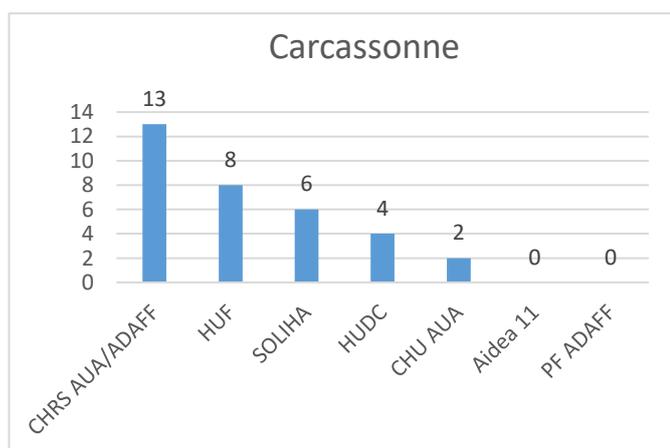


TYPE DE RESSOURCES (en %)



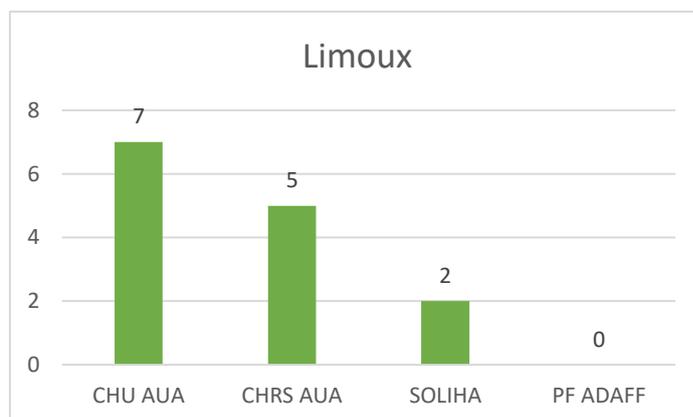
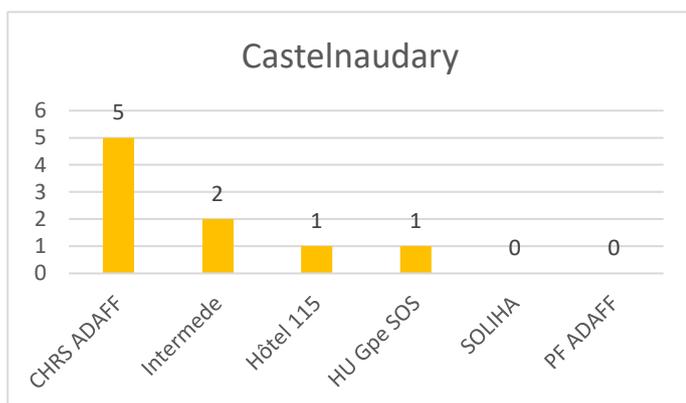
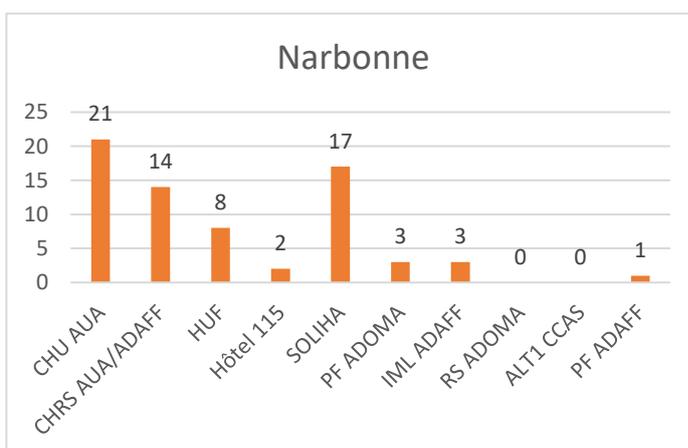
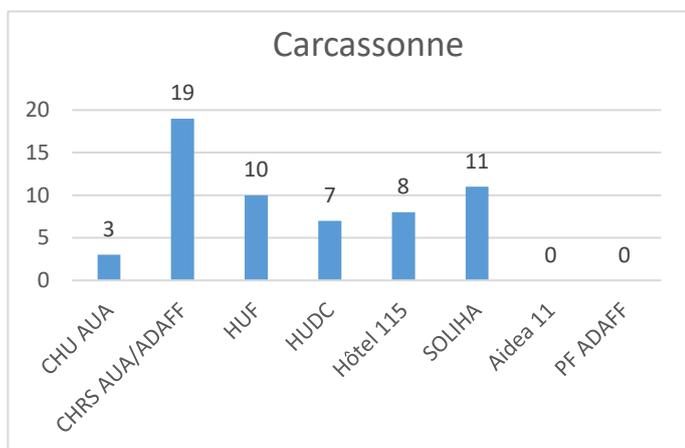
NOMBRE DE DEMANDES HLM INSTRUITES PAR LE SIAO PAR VILLE ET PAR STRUCTURE

Nombre de demandes HLM instruites en 2019 : **88**



NOMBRE DE DEMANDES DE LABELLISATION AU TITRE DU CONTINGENT PRÉFECTORAL INSTRUITES PAR LE SIAO PAR VILLE ET PAR STRUCTURE

NB de demandes de labellisation au titre du contingent préfectoral en 2019 : **150**



7.3. Bilan de l'activité SIAO logement

Le SIAO a recensé **163** 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 2019 (104 en 2018) et 203 au total avec les personnes présentes en 2018 mais n'ayant pas eu de réponse avant l'année 2019.

Au 31 décembre 2019, 55 ménages étaient toujours en attente d'une entrée en logement HLM, soit une augmentation de 48% par rapport à 2018.

- **Répartition des demandes** : Le SIAO a recensé 52 ménages par mois en moyenne en demande de logement social (37 en 2018) dont environ 14 nouvelles demandes chaque mois.
- **Zone géographique demandée par les ménages** : 37% des ménages ont demandé en priorité Carcassonne et alentours, 44% Narbonne et alentours, 4% Limoux et alentours, 2% Castelnaudary et alentours, 13% 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 90% des ménages sont des personnes isolées (proportion plus importante qu'en 2018, puisque la part des ménages constitués de personnes seules était de 86%) ; 10% de demandes T1, 22% de T1/T2, 20% de T2, 9% de T2/T3, 13% de T3, 11% de T3/T4, 15% de T4 et +.
- **Guichet enregistreur SIAO** : Le SIAO a enregistré 88 demandes HLM sur l'année 2019 soit une augmentation de 780% par rapport à 2018.
- **Labellisation au titre du contingent préfectoral réservataire SIAO** : Sur 163 nouvelles demandes passées en commission CL3P, 150 ont été labellisés par le SIAO soit 92%, représentant une augmentation de 383% par rapport à 2018. Le reste des demandes, soit 8%, étaient déjà labellisées sous un autre contingent (DDCSPP et/ou Conseil Départemental). Nous pouvons constater que la majorité des demandes a été réalisée par l'hébergement d'insertion 55% (CHRS : 29% et Logement adapté 26%), contre 45% par l'hébergement d'urgence.

Répartition des demandes de logement social : Sur **203** ménages en attente de logement social en 2019, **42%** ont bénéficié d'une attribution (acceptée par le ménage) par un organisme HLM du département, **31%** ont annulé leur demande par le biais du SIAO, et **27%** sont toujours en attente d'un logement.

DONNÉES INFIRMIÈRES

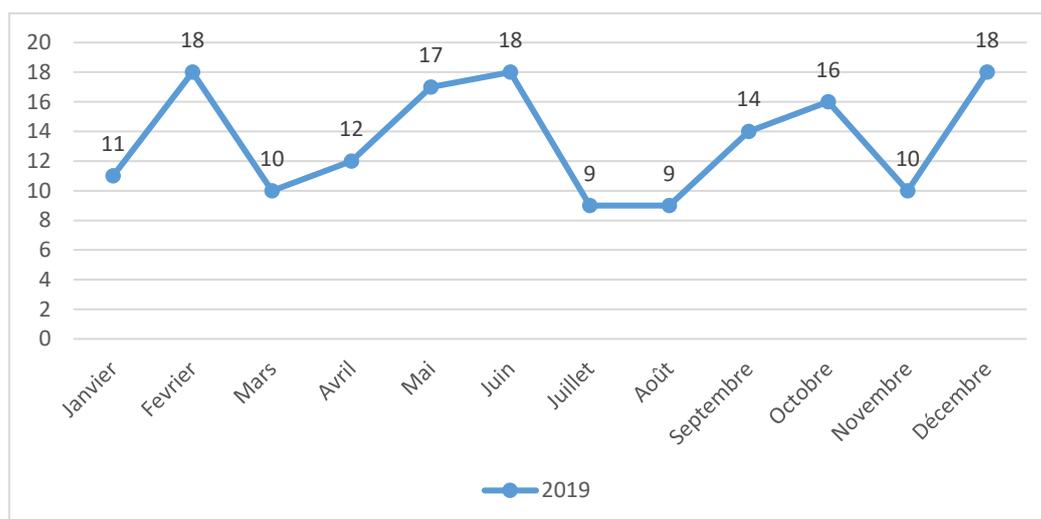
8. Activité infirmière au sein du SIAO

La fonction d'infirmier a débuté au sein du SIAO à compter 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 connaître 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.

Au cours de l'année 2019, l'infirmier du SIAO a rencontré 162 ménages, soit environ 14 ménages différents chaque mois (nouvelles situations et suivi d'anciennes).

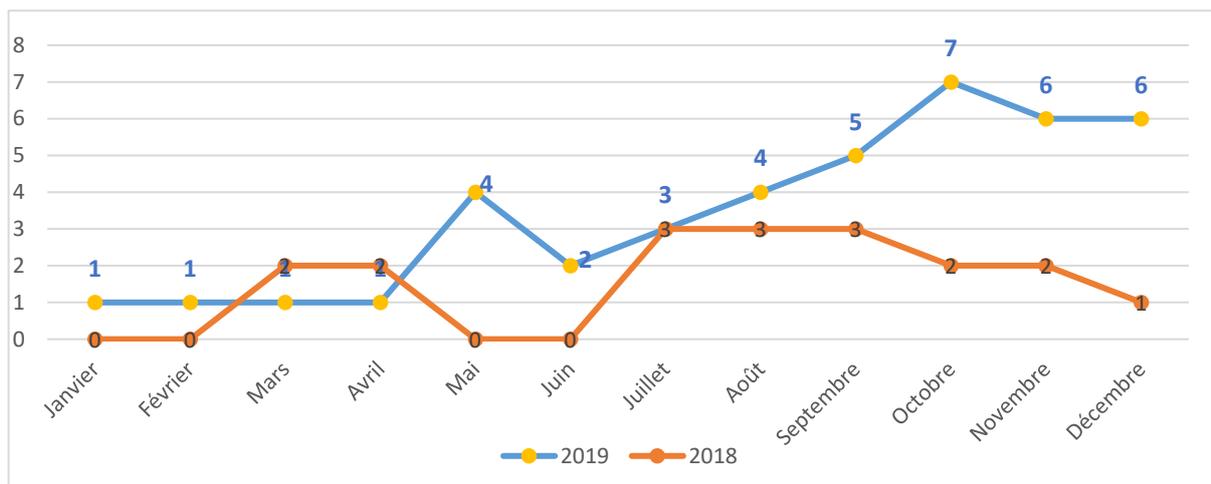
NOMBRE DE NOUVEAUX MÉNAGES RENCONTRÉS (par mois)

Total : **162 ménages**, soit en moyenne 14 nouveaux ménages par mois



*Le nombre de nouveaux ménages a diminué en 2019, il était en moyenne de 17 nouveaux ménages par mois en 2018, en 2019 il est en moyenne de 14 **nouveaux ménages** par mois. Cette diminution est consécutive à plusieurs facteurs, une diminution des demandes vis-à-vis de l'infirmier en logement adapté, notamment sur le dernier trimestre 2019. Cela est également dû à une diminution en termes de demandes en C.H.R.S.*

NOMBRE DE MÉNAGES VUS DANS LE CADRE D'UN SUIVI

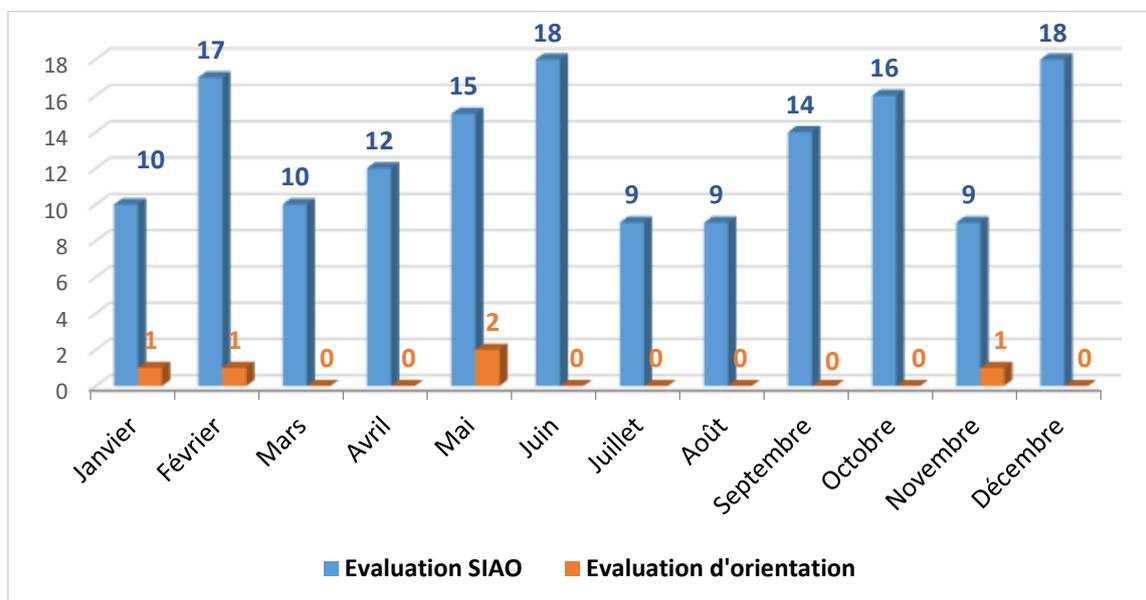


Dans le cadre de suivi de personnes (plus de 2 entretiens), l'infirmier a vu en moyenne **un peu plus de trois personnes par mois**. Ce graphique est peu révélateur d'augmentation car, au-delà du nombre de personnes prises en charge, le nombre de séances a beaucoup augmenté, notamment grâce à une sévère diminution de l'absentéisme des demandeurs.

Cette hausse d'activité est principalement consécutive à l'adaptation du SIAO 11 vis-à-vis de la demande, notamment en termes de soins non médicamenteux (mise en place de thérapies brèves).

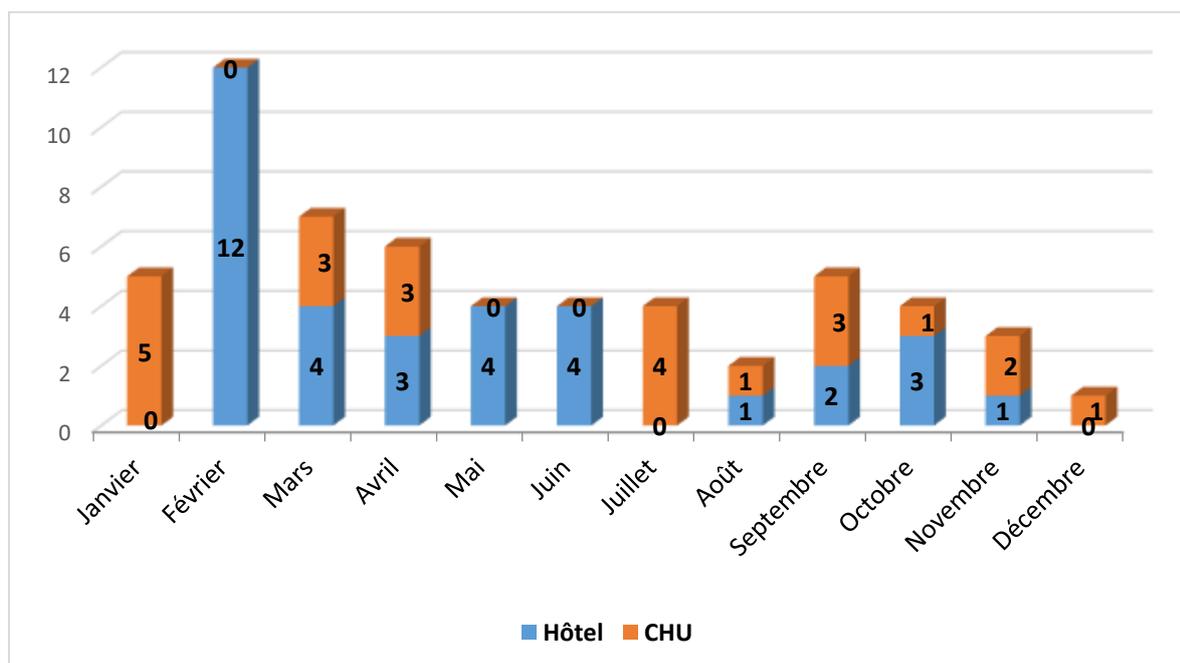
NOMBRE DE MENAGES VUS DANS LE CADRE D'UNE EVALUATION SIAO (par mois)

Total : 157 ménages

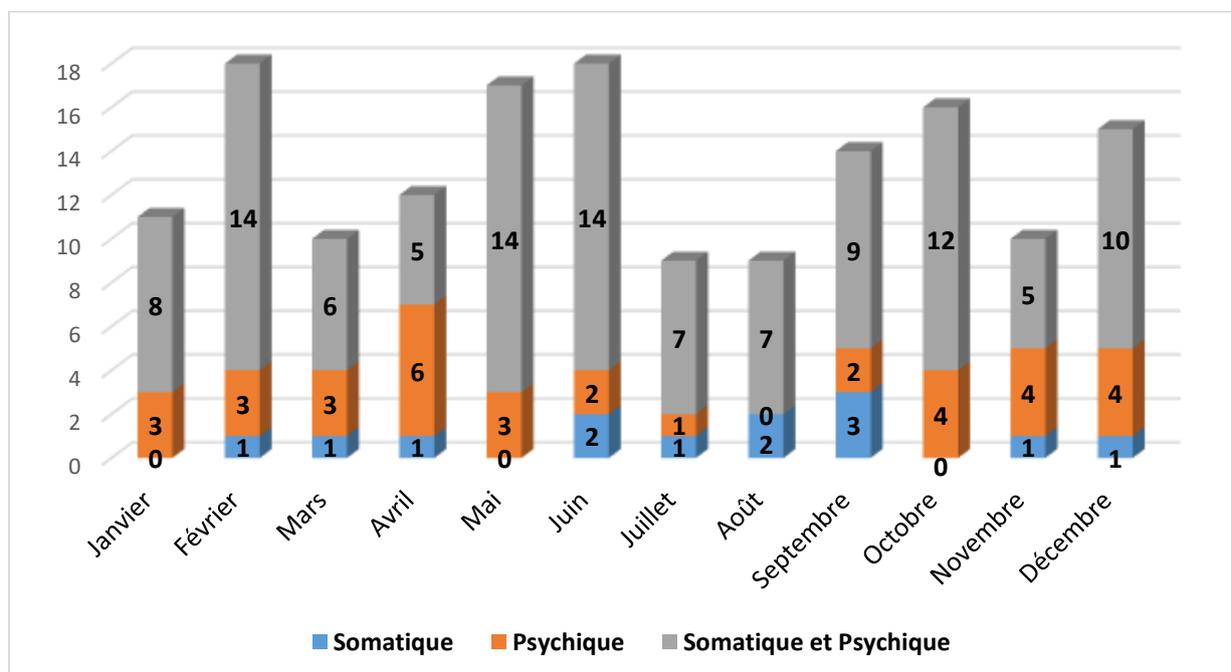


Il est difficile au moment de la prise de rendez-vous téléphonique de déterminer si une évaluation infirmière est nécessaire en plus du diagnostic social, d'où un chiffre peu élevé. Néanmoins, à la suite de l'évaluation sociale ou de la commission, l'infirmier peut être sollicité pour rencontrer une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

NOMBRE DE NOUVEAUX MÉNAGES RENCONTRÉS, DÉJÀ HEBERGÉS DANS UN DISPOSITIF D'URGENCE

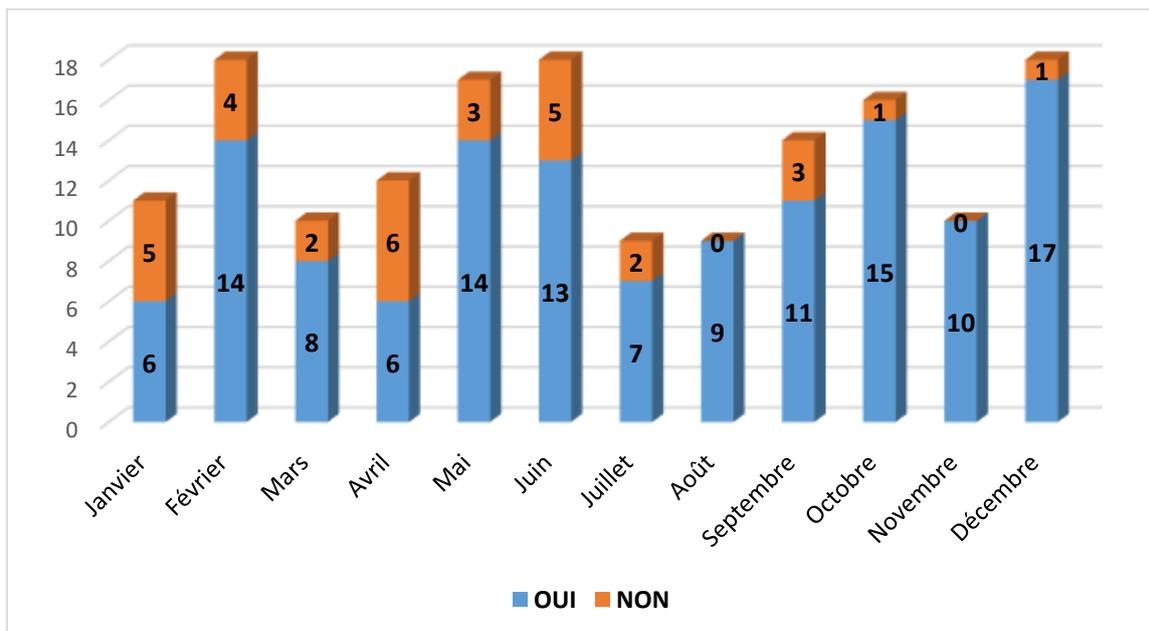


PROBLÉMATIQUES DE SANTÉ RENCONTRÉES



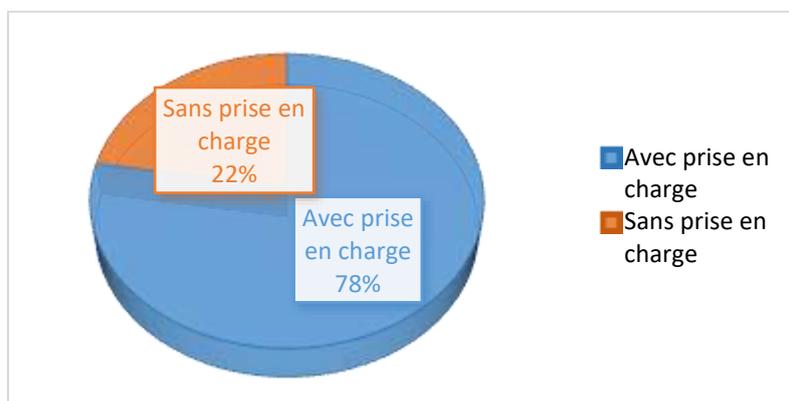
Les comorbidités sont surreprésentées encore une fois, nous retrouvons malheureusement une dynamique qui s'apparente à l'année précédente, une association entre un trouble psychique et une addiction, avec toutes les complications conséquentes, notamment au niveau somatique. Au-delà des comorbidités, les phénomènes de somatisation sont de plus en plus évidents.

NOMBRE DE NOUVELLES PERSONNES EN DEMANDE DE SOINS

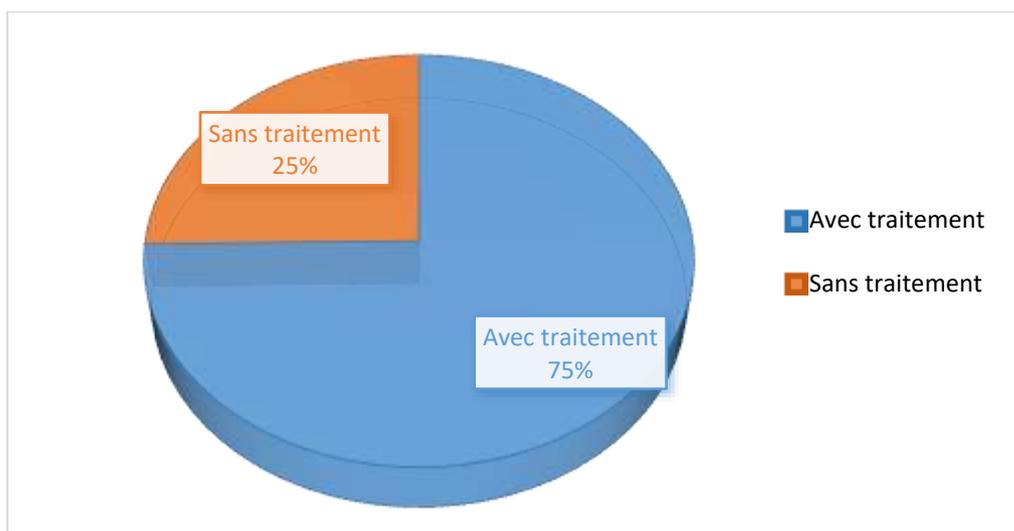


Environ **80%** des personnes rencontrées par l'infirmier du SIAO déclaraient être en demande de soins.

NOUVELLES SITUATIONS BÉNÉFICIAIRES D'UNE PRISE EN CHARGE SANTÉ AU MOMENT DU CONTACT AVEC LE SIAO

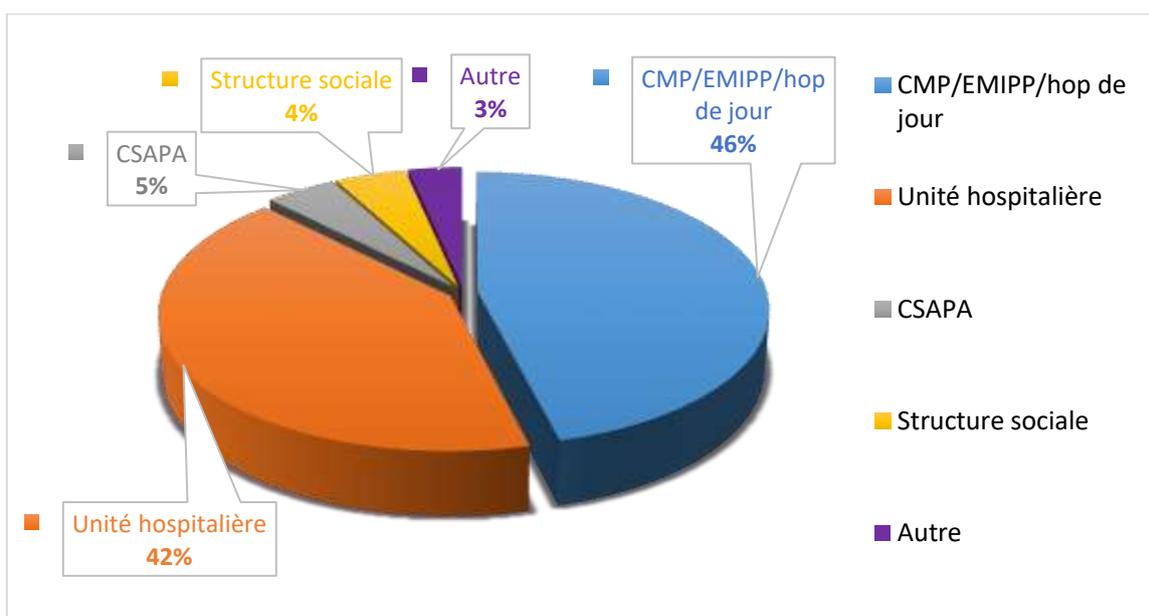


NOUVELLES SITUATIONS BÉNÉFICIAIRES D'UN TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX AU MOMENT DU CONTACT AVEC LE SIAO



Nous avons pu voir sur le graphique précédent que les personnes bénéficiant d'une prise en charge représentaient 78% des personnes rencontrées. Sur ce graphique, nous pouvons voir que 75% des personnes rencontrées ont un traitement médicamenteux, ce qui souligne encore une fois l'omniprésence et la priorisation médicamenteuse dans les prises en charge de ces personnes. Parallèlement à cela, depuis l'augmentation des accompagnements en thérapie brève, nous avons pu remarquer une augmentation des troubles consécutifs aux effets indésirables des traitements médicamenteux, notamment sur le plan cognitif avec les traitements psychotropes.

PRINCIPAUX PARTENAIRES CONTACTÉS PAR L'INFIRMIER



8.1. Bilan de l'activité infirmière du SIAO

Le poste d'infirmier SIAO poursuit son évolution en fonction des nécessités du SIAO 11, l'année 2019 a été marquée par les formations, en hypnose et en soins énergétiques, pour répondre à la demande générale qui a émergé de l'année 2018. Ces accompagnements en thérapie brève ont réellement commencé au dernier trimestre de l'année. Ils ont vu s'accroître le nombre de séances proposées d'une part, et ont bénéficié d'une nette diminution de l'absentéisme d'autre part.

Du point de vue infirmier, l'année 2019 aura été une année de formation :

Certificat de **Praticien en hypnose éricksonienne**

Certificat de **Maître praticien en soins énergétiques**

L'acquisition de ces nouvelles compétences a permis d'étoffer davantage l'offre de soin au niveau des accompagnements, notamment afin de répondre à la demande des usagers en termes de prises en soins non médicamenteuses. Depuis, la demande en termes d'accompagnement infirmier a augmenté.

Auparavant, l'accompagnement proposé était uniquement psychologique et nous proposons également désormais des séances de thérapie brève. Ces accompagnements semblent avoir suscité l'intérêt des hébergés compte tenu du taux d'absentéisme qui est à ce jour quasiment nul. Il est important de rappeler que l'absentéisme était jusqu'alors le problème majeur de ces accompagnements. Dorénavant, chaque indisponibilité est signalée à l'avance par les usagers, ce qui représente un réel progrès en comparaison avec le passé.

L'infirmier a pu constater également qu'au-delà des informations transmises par les différents acteurs des secteurs sanitaires ou sociaux, le « bouche à oreille » entre hébergés est un outil fondamental qui a donné une certaine crédibilité à ces accompagnements.

Néanmoins, l'hypnose montre des limites dans sa mise en œuvre, notamment en fonction de l'état psychique et émotionnel de la personne. Par exemple, l'induction de transe s'est révélée délicate, voire trop difficile pour certaines personnes, notamment quand l'état d'hypervigilance est très présent.

Les soins énergétiques, de leur côté, présentent l'avantage de ne rien nécessiter de la personne, elle n'a qu'à prendre place et se laisser aller à la séance. Ceux-ci montrent une efficacité à la fois sur le moment par la relaxation qu'ils instaurent (nettoyage et rechargement énergétique...), et également à moyen terme sur certains soins (travail sur les organes, relance de la circulation énergétique...).

L'association des deux disciplines se révèle plus pertinente encore, sur certaines situations, notamment quand la personne est encore en état de choc émotionnel intense, des soins énergétiques permettent d'apaiser la tension inhérente à sa souffrance et permettre un début d'apaisement

Le travail énergétique sur l'ancrage permet de favoriser le retour de la personne dans le présent ce qui favorise l'accompagnement, qu'il soit éducatif ou autre. Ce type d'approche se révèle réellement complémentaire à la thérapie brève et la potentialise grandement.

Ces accompagnements sont du point de vue de l'infirmier importants et donnent un ancrage réel au SIAO 11, ils sont même désormais parmi les seuls ancrages du SIAO auprès de cette population et cela dans un monde qui progressivement se virtualise toujours davantage. Ils permettent de conserver une crédibilité auprès des demandeurs qui savent ainsi que nous connaissons leurs problématiques. Auprès des partenaires du monde sanitaire avec qui les échanges sont plus constructifs et plus rapides. Le bouche à oreille montre également que les usagers ressentent progressivement un meilleur sentiment de compétence auprès du SIAO 11.

De plus, ces accompagnements peuvent alimenter de façon pertinente le rôle d'observatoire départemental relatif au SIAO. La précarité est un phénomène qui dépasse largement la seule sphère sociale et nécessite par conséquent une interdisciplinarité ne serait-ce que pour la comprendre et l'envisager plus globalement. La précarité se présente comme un phénomène dynamique qui évolue et qui devient progressivement plus lourd, notre système social présente actuellement toute une diversité de critères d'exclusion et paradoxalement, les critères d'inclusion diminuent d'années en années, laissant présager un accroissement de celle-ci.

BILAN 2019

L'ensemble des quatre volets du SIAO a centralisé **10 142 demandes en 2019**, contre 10 486 en 2018, soit une baisse de 344 demandes au total (rappelons qu'entre 2017 et 2018 l'activité du SIAO avait connu une augmentation de 126%) : la capacité d'accueil à l'année au 31 décembre 2019 est désormais de **771 places** pérennes (augmentation essentiellement sur le volet Urgence et IML).

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 2019 : **472** demandes, soit une baisse de 12% par rapport à 2018. Les demandes concernent **425 ménages** différents.

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, cette année, le SIAO s'est engagé pleinement et diversifié dans sa mission d'orienter et accompagner les ménages les plus précaires jusqu'à l'accès à un logement autonome, adapté et accompagné si besoin, grâce au développement de ses missions en lien : guichet enregistreur logement social, instructeur SYPLO, suivi des situations de relogement des publics prioritaires du PDALHPD.