

SIAO Du Cantal

Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

Rapport d'activité 2023

SOMMAIRE

GLOSSAIRE DES SIGLES UTILISEES

Page 04

PREAMBULE

Page 05

I. PRESENTATION DU SIAO

Page 05 à 10

- 1.1. Modalités organisationnelles du SIAO
- 1.2. Modalités d'organisation du partenariat
- 1.3. Circuit d'une demande sous forme de logigramme
- 1.4. L'accueil du public

II. LES PRINCIPALES DONNEES

Page 10 à 13

- 2.1. Offre de places d'hébergement, de logement, de dispositifs d'accompagnement
- 2.2. Besoins non couverts existants sur le département
- 2.3. Utilisation des systèmes d'information SI-SIAO et fichier partagé de la demande de logement social dans le Cantal

III. LE FONCTIONNEMENT DU SIAO ET DU BALH

Page 13 à 20

- 3.1. Réception des demandes
- 3.2. Les entretiens au service
- 3.3. Le traitement des demandes en commission d'évaluation
- 3.4. Procédure concernant l'orientation vers les structures d'hébergement
- 3.5. Procédure pour le circuit de la demande en maison relais
- 3.6. Domiciliation
- 3.7. La fonction SIAO 115

IV. L'ACTIVITE DU SIAO POUR L'ANNEE 2023

Page 20 à 52

4.1. Demandes d'hébergement

- 4.1.1. Situation des personnes au moment de la demande
- 4.1.2. Composition familiale des situations
- 4.1.3. Les ressources des demandeurs de logement
- 4.1.4. La répartition des situations par activité professionnelle
- 4.1.5. Les motifs prioritaires de la demande d'hébergement
- 4.1.6. Les orientations des demandes d'hébergement
- 4.1.7. Délai du traitement et orientation de la demande

4.2. Demandes de logement

- 4.2.1. Situation des personnes au moment de la demande de logement
- 4.2.2. Composition familiale des situations
- 4.2.3. Les ressources des demandeurs de logement
- 4.2.4. La répartition des situations par activité professionnelle
- 4.2.5. Les motifs prioritaires de la demande de logement
- 4.2.6. Les orientations des demandes de logement
- 4.2.7. Délai du traitement et orientation de la demande de logement

4.3. Focus sur la commission mensuelle du BALH

- 4.3.1. Situation des personnes au moment de la demande
- 4.3.2. Composition familiale des situations
- 4.3.3. Les ressources des demandeurs
- 4.3.4. La répartition des situations par activité professionnelle
- 4.3.5. Les motifs prioritaires de la demande
- 4.3.6. Dispositifs retenus par la commission BALH mensuelle
- 4.3.7. Les orientations/sorties du dispositif
- 4.3.8. Délai du traitement et orientation de la demande

4.4. Demandes en maison relais / résidence accueil

V. ETUDES DES PUBLICS SPECIFIQUES

Page 52 à 57

- 5.1. Jeunes 18-25 ans
- 5.2. Femmes victimes de violence
- 5.3. Public repéré avec la mise en œuvre de l'aller vers – secteur Mauriac

VI. LA VIE DU SERVICE

Page 57

- 6.1. Formation et analyse de pratiques professionnelles
- 6.2. Horizon 2024

VII. ANNEXES

Page 57 à 65

- 7.1. Formulaire unique de demande
- 7.2. Flyer du service SIAO

Glossaire des sigles utilisés

AAH : Allocation Adulte Handicapé
ACT : Appartements de Coordination Thérapeutique
AGIR : Accompagnement Global et Individualisé des Réfugiés
ALT : Allocation Logement Temporaire
ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement
AVDL : Accompagnement Vers et Dans le Logement
BALH : Bureau d'Accès au Logement et à l'Hébergement
CADA : Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile
CEJ : Contrat Engagement Jeune
CLAJ : Comité pour le Logement Autonome des Jeunes
CCAPEX : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
CD : Conseil Départemental
CDAD : Conseil Départemental d'Accès aux Droits
CHAL : Commission Hébergement et Accès au Logement
CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CIDFF : Centre d'Information des Droits de Femmes et de Familles
CPH : Centre Provisoire d'Hébergement pour des bénéficiaires d'une protection internationale
CSAPA : Les Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
DALO : Droit Au Logement Opposable
DDETSPP : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations
DIHAL : Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement
DNA : Dispositif National d'Accueil
DREETS : Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
DRP : Droit Réservataire Préfectoral
EMSP-I : Équipe Mobile Santé Précarité - Incurie
ESAT : Établissement et service d'aide par le travail
FJT : Foyer des Jeunes Travailleurs
HJC : Habitat Jeunes Cantal
IML : Intermédiation Locative
LHSS : Lits Halte Soins Santé
MOUS : Maîtrise d'Œuvre Urbaine et sociale
NPNRU : Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain
OFII : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
PDALHDP : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
RSA : Revenu de Solidarité Active
RQTH : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé
SIAO : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
SNE : Système informatique National d'Enregistrement des demandes de logement locatif
SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
SYPLO : Système Priorité Logement

PREAMBULE

Le SIAO du Cantal a participé aux travaux relatifs à l'élaboration de nouveau Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD). Le dernier COPIL SIAO a eu lieu en juillet 2023.

Le logiciel SI-SIAO est soumis à des évolutions régulières. Le SIAO participe régulièrement à des ateliers formatifs organisés par la DIHAL pour l'utilisation de cet outil et son amélioration.

I. PRESENTATION DU SIAO

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

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

Le déploiement des SIAO poursuit **quatre objectifs**¹ :

Simplifier les démarches d'accès à l'hébergement et au logement.

Traiter avec équité les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante et orienter la personne en fonction de ses besoins et non seulement en fonction de la disponibilité de telle ou telle place, afin de construire des parcours individualisés d'insertion.

Coordonner les différents acteurs de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité entre hébergement et logement.

Participer à la constitution d'**observatoires locaux**, afin de mieux évaluer les besoins et réponses apportées.

Les objectifs fixés par le dernier PDALHPD ont permis de rationaliser les circuits d'accès au logement et à l'hébergement à travers le Bureau d'Accès au Logement et à l'Hébergement (BALH). Ce dernier est animé par le SIAO, désigné comme l'opérateur agréé depuis octobre 2016.

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

Dans le cadre du dernier PDALHPD, les objectifs consistent à adapter les circuits d'accès au logement, et l'offre, aux besoins des publics du plan :

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

En 2023, le SIAO a poursuivi le travail dans le cadre des fiches action du PDALHPD. Le travail partenarial sur l'amélioration du formulaire unique de demande qui a débuté fin 2022 a pu être finalisé en début d'année 2023.

Le travail sur les deux outils simplifiés du circuit de la demande auprès du SIAO, l'un à destination des prescripteurs, l'autre à destination des usagers a également pu être finalisé. Le SIAO a poursuivi la diffusion d'un « flash infos » chaque semestre.

Au moment de la rédaction de ce rapport d'activité, nous sommes dans l'attente de la publication du PDALHPD 2024 – 2029.

1.1. Modalités organisationnelles du SIAO

La subvention annuelle attribuée pour le fonctionnement du SIAO est de 143 792 euros pour 2,26 ETP affectés en 2023. L'activité du 115 repose sur l'équipe du CHRS de l'ANEF Cantal qui fonctionne 24/24 heures et 365/365 jours. La subvention de 45 000 euros relative au fonctionnement du 115 et à l'affectation de 0,87 ETP est portée en produit sur le CHRS. Les articulations et la coordination entre le CHRS et le SIAO sont constantes et facilitées par le fait que l'encadrement de ces services est assuré par la directrice adjointe du pôle AHI de l'ANEF Cantal.

1.2. Modalités d'organisation du partenariat

Le travail partenarial est une dimension forte du SIAO. Depuis l'automne 2016, une charte de fonctionnement a été signée par l'ensemble des partenaires tant institutionnels qu'associatifs en lien avec le SIAO, ainsi le partenariat est formalisé. L'extension de cette charte aux acteurs du Dispositif National d'Asile (DNA) du territoire a été faite en 2023 : désormais Forum Réfugiés, France Terre d'Asile et Aurore y sont intégrés.

Toutes les demandes d'hébergement et/ou de logement du département pour les situations dites complexes transitent par le SIAO via le formulaire unique de demande de logement / d'hébergement / d'accompagnement / de maison relais et en résidence d'accueil.

Pour le traitement des demandes en cours, le SIAO réunit des partenaires lors des commissions hebdomadaires du BALH les jeudis matin. Cinq partenaires se sont retrouvés régulièrement à ces commissions en 2023 : le SIAO, la DDETS-PP, le Conseil départemental, le service AVDL et SOLIHA. Depuis septembre 2023, l'association Aurore y participe.

Après évaluation de cette première commission hebdomadaire, les situations qui sollicitent un logement et qui sont considérées comme complexes sont traitées lors de la commission mensuelle du BALH. En complément des partenaires de la commission du BALH hebdomadaire, d'autres partenaires participent à ces commissions : le CCAS, les bailleurs sociaux Polygone et Cantal Habitat, AT 15, l'UDAF du Cantal, l'ADAPEI et depuis septembre 2023, les nouveaux signataires de la charte de fonctionnement, Forum Réfugiés, France Terre d'Asile, Aurore.

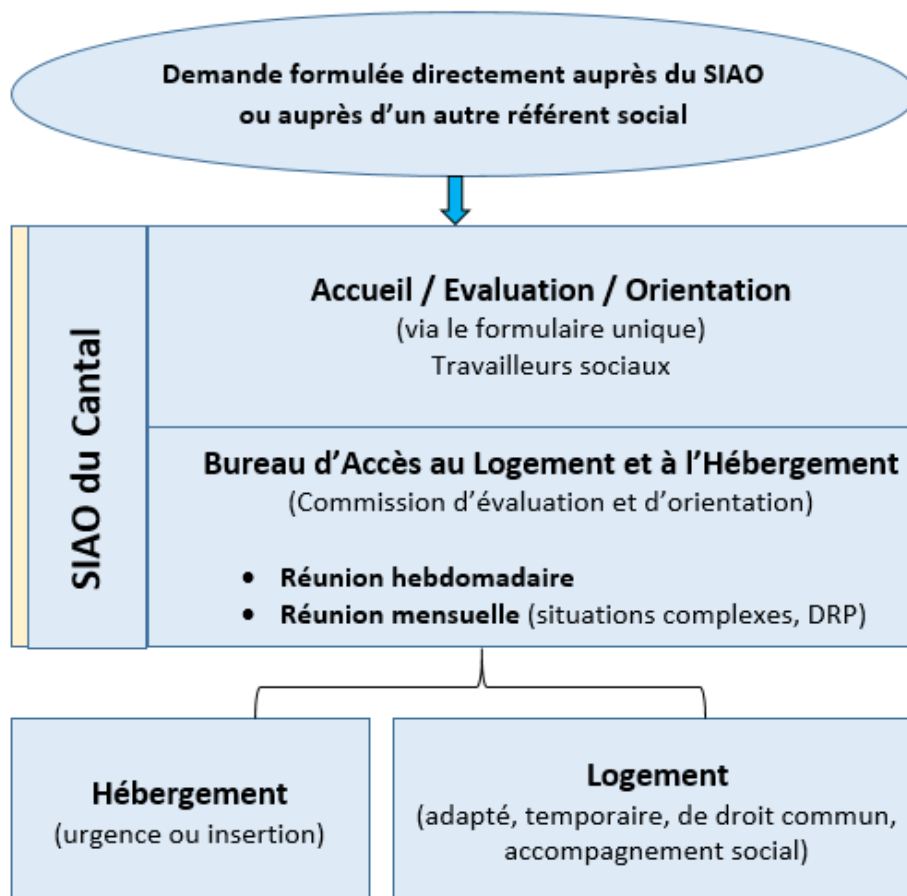
Dans le cadre de la coopération entre le SIAO et les plateformes d'accueil des demandeurs d'asile, le SIAO participe aux réunions mensuelles qui réunissent le bureau des migrations et de l'intégration de la Préfecture du Cantal, la DDETS-PP, l'OFII, France Terre d'Asile et Forum Réfugiés. Lors de ces réunions, les situations des demandeurs d'asile et des déboutés présentant des critères de vulnérabilité sont étudiées afin de déterminer l'opportunité d'une mise à l'abri lors de la sortie d'un CADA.

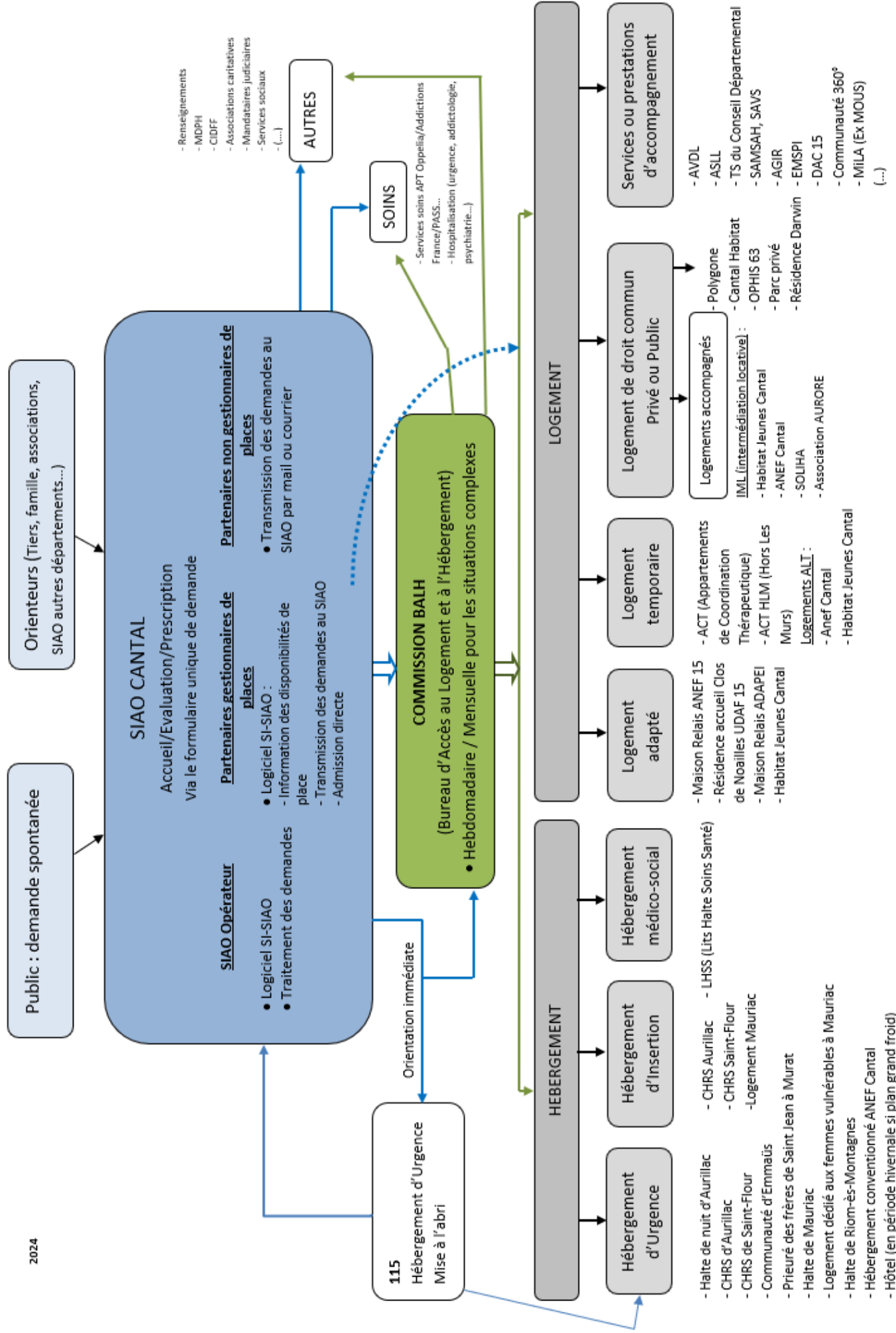
Au-delà de l'animation et du secrétariat du BALH, le SIAO a, de manière non exhaustive, été amené à interagir avec les partenaires institutionnels ou associatifs :

- COPIL SIAO organisé en juillet 2023.
- COPIL suivi des migrants organisé sur un rythme mensuel.
- Échanges téléphoniques et en présentiel avec les partenaires qui utilisent le logiciel SI-SIAO : maison relais ANEF Cantal, maison relais ADAPEI, CHRS Aurillac, CHRS Saint-Flour, halte de nuit d'Aurillac, résidence d'accueil du Clos de Noailles.
- Le SIAO participe régulièrement à des formations SI-SIAO et aux webinaires SI-SIAO organisés par la DIHAL (RGPD, le référent, la refonte du SI...).
- Participation aux travaux d'amélioration et mise en place des procédures RGPD.
- Dans le cadre du projet AML addictions, des rencontres ont été organisées en janvier, mars et septembre 2023.
- Rencontre avec l'UDAF du Cantal en janvier 2023.
- Participation au diagnostic du programme AGIR en janvier 2023 puis à sa présentation à l'été 2023.
- Rencontre avec le CADA d'Aurillac pour présenter le SIAO en avril 2023.
- Rencontre avec SOLIHA en mai 2023.
- Quatre CHAL organisés en mars, juin, octobre et novembre 2023.
- Rencontre avec l'équipe habitat indigne de la DDT et présentation de l'EMSP-I.
- Participation à la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) le 10 novembre 2023.
- Rencontre SIAO AURA à Lyon en Visio mars 2023 et en présentiel au mois de juin 2023 à Clermont- Ferrand.
- Participation aux deux journées réseau SIAO organisées par la DIHAL à Paris.
- Réunions veille sociale en juin et septembre 2023.
- Participation aux Vendredis de l'Insertion organisés par le Conseil Départemental.
- Rencontre avec la Communauté 360° en septembre 2023.
- Rencontre avec l'association AURORE en septembre 2023.
- Rencontre avec le CSAPA APT OPPELIA en novembre 2023.
- Travail sur la charte de fonctionnement du SIAO avec la DDETS-PP en septembre 2023.
- Accueil de stagiaires pour présenter le dispositif SIAO, une du conseil départemental et une de la maison relais de l'ANEF Cantal.
- Visioconférence régionale AURA organisée par la DREETS à l'occasion de la Journée Habitat Jeunes en juin 2023.

- Groupe de travail partenarial sur les outils simplifiés en présentiel en mai 2023 et par échange mail sur l'été 2023 avec validation des documents en septembre 2023.

1.3. Circuit d'une demande sous forme de logigramme





1.4. L'accueil du public

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

Depuis la mise en œuvre du formulaire unique de demande, le SIAO ne reçoit plus systématiquement toutes les personnes. Cette disposition permet à un travailleur social extérieur d'instruire une demande pour laquelle il a déjà effectué une évaluation sociale. Il la transmet ensuite directement à l'opérateur agréé, en l'espèce le SIAO.

Le SIAO est situé au 9 cité de Clairvivre à Aurillac. Il est implanté sur le même site que l'Accueil de Jour, la domiciliation et les services AVDL (Accompagnement vers et dans le logement) et IML (Intermédiation locative), ce qui permet d'animer une réelle dynamique en faveur du logement d'abord.

Afin d'accéder à une équité de traitement des demandes dans l'ensemble du département, les demandes d'hébergement et de logement adapté ou accompagné, via le formulaire unique de demande, sont instruites par le travailleur social qui connaît le mieux la situation du demandeur. Elles sont ensuite envoyées au SIAO afin d'être traitées en commissions hebdomadaires du BALH.

II. LES PRINCIPALES DONNEES DEPARTEMENTALES ET L'OFFRE D'HEBERGEMENT / DE LOGEMENT

Population du Cantal en 2023 : 143 600 (Source : INSEE)

Taux de pauvreté dans le Cantal en 2023 : 13,2 % (Source : INSEE)

	2020	2021	2022	2023
Taux de chômage	4,8 %	4,3 %	4,1%	4,1%

Source : <https://auvergne-rhone-alpes.dreets.gouv.fr/>

SIAO	2020	2021	2022	2023
Demandes d'hébergement d'insertion	82	78	80	97
Demandes de logement situation complexe	85	82	95	142
Demandes de logement en maison relais / résidence accueil	23	33	35	23
Total demandes	190	193	210	262

Les données des demandes d'hébergement en insertion correspondent à toutes les demandes qui ont transité par le SIAO. Toutefois, le CHRS Aurillac et Saint-Flour accueillent en urgence des ménages avec des critères de vulnérabilités bien particuliers qui peuvent intégrer leur dispositif insertion en admission directe sans un passage en commission du SIAO/BALH.

Pour plus d'information sur le volume de ces situations veuillez consulter le rapport d'activité du CHRS.

2.1. Offre de places d'hébergement, de logement, de dispositifs d'accompagnement

Type de places hébergement et logements adaptés	Places / Mesures / Logements	Commentaires
Hébergement d'urgence	2 2 2 1 14 2 logements, l'un sur Mauriac, l'autre sur Saint-Flour, sont dédiés aux femmes vulnérables avec ou sans enfants(s)	Emmaüs Aurillac Mauriac Riom-es-Montagne Murat Places réparties sur Aurillac, Saint-Flour et Mauriac et portées par l'ANEF Cantal
Hébergement d'insertion	48	Aurillac et Saint-Flour Places CHRS portées par l'ANEF Cantal
Hébergement Conventionné	23	Places à Aurillac portées par l'ANEF Cantal pour des personnes qui n'ont pas leurs droits totalement ouverts sur le territoire français ; orientation DDETS-PP.
Pensions de famille	20 logements 6 logements	Maisons Relais portées par l'ANEF Et l'ADAPEI
Résidence d'accueil du Clos de Noailles	12 logements permettant d'accueillir 15 habitants (3 logements prévus pour des couples) et 6 logements en diffus.	Portée par l'UDAF
Logements adaptés	65 logements sur le collectif à Aurillac 65 logements en diffus, dont 45 à Aurillac et 20 à Saint-Flour	Habitat Jeunes Cantal
IML	6 mesures en sous-location SOLIHA 30 mesures en mandat de gestion SOLIHA 9 mesures <30 ans Habitat Jeunes Cantal 7 mesures tout public ANEF Cantal 18 mesures, dont 10 renforcées AURORE	Cantal
AVDL	70 mesures sur l'année sur l'ensemble du département	Portées par l'ANEF Cantal

Les lieux d'hébergement d'urgence dans le Cantal :

- À Aurillac : au Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale ANEF Cantal situé au 91 avenue de la République : hébergement d'urgence si présence d'un mineur au sein du ménage, femmes victimes de violences conjugales ou personnes vulnérables.
- À Aurillac : à la Halte de Nuit gérée par l'association ANEF Cantal située au 46 rue du Cayla (accueil pouvant être prolongé autant que de besoin selon le projet de la personne et les démarches engagées avec le SIAO ou un partenaire).
- À Saint-Flour : à la Halte de Nuit gérée par l'association ANEF Cantal située au 3 avenue du 11 Novembre (accueil pouvant être prolongé selon le projet de la personne et les démarches engagées avec le SIAO ou un partenaire).
- À Saint-Flour : un appartement pour l'hébergement d'urgence des femmes vulnérables géré par l'association ANEF Cantal (accueil pouvant être prolongé autant que de besoin selon le projet de la personne et les démarches engagées avec le SIAO ou un partenaire).
- À Mauriac : un appartement pour l'hébergement d'urgence des femmes vulnérables géré par l'association ANEF Cantal (accueil pouvant être prolongé autant que de besoin selon le projet de la personne et les démarches engagées avec le SIAO ou un partenaire).
- A Mauriac et Riom-es-Montagne, les besoins sont couverts par des bénévoles, mais sur le secteur de Maurs (Sud Cantal) et Allanche il n'y a aucune solution d'hébergement en urgence.

Toutes les places d'hébergement et de logements adaptés du département sont identifiés par le SIAO du Cantal, pour autant le SIAO n'oriente pas sur l'intégralité de ces places. Ce travail d'uniformisation reste complexe, certains opérateurs fonctionnent en admissions directes.

2.2. Besoins non couverts existants sur le département

Lors des commissions mensuelles du BALH les partenaires échangent sur les besoins identifiés comme non couverts par le département du Cantal. Aussi, le démarrage, à l'automne 2023, de l'Equipe Mobile Santé Précarité Incurie nourrit beaucoup d'espoir d'une offre d'accompagnement médico-psycho-social adaptée à des personnes avec des troubles psychiques.

Les partenaires nomment également le manque de solutions d'hébergement et de logement adaptées pour le public atteint de troubles psychologiques ou de pathologies psychiatriques. Dans le cadre du BALH mensuel, les partenaires ont pu faire état de la nécessité de travailler à des solutions de type « logement d'abord » pour les grands exclus éventuellement accompagnés d'animaux.

Les partenaires soulignent le besoin de terrains familiaux dans le Cantal qui permettraient de proposer des produits adaptés aux gens du voyage.

Enfin, de manière récurrente, nous constatons le manque de petits logements dans le parc social.

Comme en 2022, cette année encore, dans le cadre des commissions mensuelles, les bailleurs sociaux ont fait part des difficultés pour proposer un logement :

- Peu de vacance de logement.
- Manque de logements adaptés pour les Personnes à Mobilité Réduite.
- Manque de logements de petites tailles.

- Priorité de relogement : QPV (Quartier Prioritaire de la politique de la Ville) ; NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain : opération de renouvellement urbain du quartier d'Aurillac « Réinventons Marmiers »).
- Les bailleurs sociaux ont l'obligation de garantir une vie paisible aux locataires et doivent en tenir compte. Ainsi, ils font attention à la localisation des profils des ménages pour ne pas créer un déséquilibre dans la vie des immeubles et des quartiers.

2.3. Utilisation des systèmes d'information SI-SIAO et du fichier partagé de la demande de logement social dans le Cantal

Le SNE (Système National d'Enregistrement) n'est pas utilisé sur le département pour les demandes de logement social ; les bailleurs sociaux instruisent les demandes sur une plateforme locale. Ainsi, l'association du fichier partagé des bailleurs sociaux d'Auvergne est chargée de la gestion du dispositif départemental d'enregistrement de la demande en logement social.

L'accès à ce fichier partagé est utile dans le traitement de toute demande de logement dans le parc social. L'accès permet de savoir si les dossiers de demandes de logement auprès des bailleurs sociaux sont complets (s'il ne manque pas de documents importants qui bloqueraient la proposition d'un logement) afin de les labelliser DRP. La participation de la DDETS-PP aux commissions hebdomadaires du BALH est une plus-value, ayant accès à ce fichier pouvant ainsi indiquer directement aux partenaires de la commission si la demande de logement existe, est à compléter ou autre.

Le SIAO utilise le logiciel SI-SIAO depuis sa mise en place. Les partenaires gestionnaires de places d'hébergement et de logements adaptés sont formés à l'utilisation du logiciel SI-SIAO. Le SIAO propose ses services aux partenaires pour les aider dans leur mise en route et a pu intervenir auprès de certains encore cette année à leur demande. Ce logiciel SI-SIAO, mis en place par l'État, a connu de nettes améliorations quant à sa fonctionnalité mais sa refonte en septembre 2020, qui a regroupé le SI-SIAO et le SI 115, a rendu plus complexe et moins fiable l'extraction des données.

Le SIAO a fait le lien régulièrement avec les partenaires pour tenter de les aider et faire en sorte que les données soient au minimum enregistrées dans le système informatique. Il est permis de constater toutefois, en faisant des extractions de données, que les informations ne correspondent pas précisément à la réalité.

Aussi, le SIAO du Cantal continue à tenir en parallèle à l'instruction du logiciel ses propres bases de données afin d'être capable de répondre aux nombreuses sollicitations de reporting. L'intérêt de continuer à tenir des données sur une base Excel nous semble justifié mais cela reste du travail supplémentaire pour le service.

Ainsi, les chiffres présentés dans ce rapport d'activité sont extraits du tableau Excel que nous utilisons dans le cadre du service comme doublon de données. L'outil continue d'évoluer pour être efficient.

Le SI ne permet toujours pas d'acter une orientation vers certains services (la Permanence d'Accès aux Soins de Santé : PASS, les assistantes sociales du Conseil Départemental...). Il ne permet pas non plus d'orienter vers les logements de droit commun privés ou publics, l'hôpital et d'autres solutions d'accueil physique des personnes car les données ne sont pas encore instruites dans le logiciel.

Ainsi, dans ces cas de figure, le service doit annuler toutes les demandes sur le SI-SIAO. Toutefois, avec les améliorations apportées, les demandes annulées sont maintenant « motivées » et cela doit permettre à terme de percevoir les orientations effectuées de ces demandes annulées (logement privé, logement public, contingent préfectoral, hébergé chez un tiers, perte de contact avec le demandeur...).

III. LE FONCTIONNEMENT DU SIAO ET DU BALH

3.1. Réception des demandes

Toutes les demandes sont traitées par le SIAO en lien direct avec le prescripteur.

Le SIAO reçoit les demandes d'hébergement et de logement de trois façons différentes :

- Le demandeur vient directement au SIAO en entretien d'évaluation et d'orientation et la demande est instruite sur le formulaire unique de demande.
- Les demandes sont transmises via le SI-SIAO par les partenaires gestionnaires de l'hébergement/logement du Cantal et également par les autres SIAO du territoire national.
- Les demandes sont transmises par courrier / mail par les autres partenaires prescripteurs du Cantal ou hors département via le formulaire unique de demande.

Toutes les demandes sont enregistrées dans le logiciel SI-SIAO.

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

Ces demandes ne sont pas systématiquement traitées en commission hebdomadaire du BALH quand il s'agit de situations transmises à l'ensemble des départements. Les demandes qui proviennent du département sont prioritaires ainsi que les personnes qui ont un lien avec le Cantal.

3.2. Les entretiens au service

La majorité des entretiens « SIAO » est faite suite à une prise de rendez-vous. Les demandeurs sont essentiellement orientés par les haltes de nuit, le 115 ou l'Accueil de Jour.

Depuis la mise en place du BALH, tout travailleur social (essentiellement des Centres Hospitaliers, des CSAPA, du SPIP, du Conseil Départemental) peut faire une demande d'hébergement ou de logement auprès du SIAO en transmettant au service le formulaire unique de demande complété avec le demandeur. Ainsi, le demandeur déjà en lien avec un travailleur social, n'a plus besoin de venir au service pour un entretien d'évaluation. Ainsi, moins de demandes sont traitées en rendez-vous en direct au service avec le demandeur.

Pour rappel, les personnes accueillies sur les places d'urgence d'Aurillac ne sollicitent pas systématiquement le SIAO. En effet, certaines sollicitent un hébergement d'urgence le temps d'honorer des rendez-vous médicaux, de mettre à jour leurs situations administratives.

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

Depuis l'ouverture de l'Accueil de jour à Aurillac au cours de l'été 2018, les demandes sont différentes et les personnes qui sollicitent le SIAO ont souvent pris le temps de réfléchir à leur projet à Aurillac ou plus largement dans le Cantal. Cet Accueil de jour est un lieu qui permet de maintenir le lien, et participe au cheminement nécessaire à l'élaboration de projet de réinsertion pour certaines personnes. Il s'agit d'un partenaire essentiel et complémentaire au SIAO.

Le rapprochement physique du SIAO de l'Accueil de jour permet une plus grande proximité d'échanges entre travailleurs sociaux au bénéfice des publics accueillis. Il en a été de même avec les travailleurs sociaux qui ont accueilli le public de la halte de nuit d'Aurillac pendant la période hivernale voyant ses heures d'ouverture élargies. Ils ont permis aux personnes accueillies de les guider vers le SIAO et de partager les observations et informations nécessaires avec le service. Il est permis de constater une très grande précarité des situations.

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

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

3.3. Le traitement des demandes en commission d'évaluation

Toutes les demandes sont exposées en commissions SIAO/BALH qui se déclinent sous deux formes :

– **Les commissions hebdomadaires** qui se déroulent dans les locaux du SIAO les jeudis matin.

Chaque demande est soumise aux membres de la commission d'évaluation et d'orientation BALH hebdomadaire. La DDETS-PP, SOLIHA, le Conseil Départemental, le service AVDL, la responsable du pôle Accueil Hébergement Insertion de l'ANEF Cantal, le SIAO, ainsi que l'association AURORE depuis fin septembre 2023 siègent à la commission d'Aurillac. En fonction des situations examinées, le SIAO peut inviter d'autres partenaires à cette instance.

La commission d'évaluation SIAO/BALH hebdomadaire a pour objectif :

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

Les membres de cette commission SIAO/BALH hebdomadaire préconisent une orientation en fonction des besoins de la personne et des possibilités sur le territoire.

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

Suite à cette commission, le SIAO transmet aux prescripteurs et/ou demandeurs la décision de la commission d'évaluation (en direct par téléphone ou par écrit via mail et courrier) ainsi que les démarches à suivre. Si le prescripteur de la demande est un travailleur social du Conseil Départemental, la personne présente à la commission fait le lien directement avec elle.

La structure pressentie est informée par le SIAO suite à la commission qui lui transmet le dossier de la demande.

Systématiquement, quand les demandes ne sont pas retenues sur le dispositif, les personnes et/ou les prescripteurs sont informés par téléphone / entretien / courriel. Toutefois, pour les situations exceptionnelles et quand une orientation particulière est formulée, le demandeur est informé par courrier et une copie est transmise au prescripteur par le SIAO. Le motif et/ou des préconisations sont précisés dans le courrier.

Depuis septembre 2018, toutes les demandes en maison relais / résidence accueil sont transmises au SIAO. Une visite de la structure est faite en amont de la demande. Les demandes passent en commission d'évaluation hebdomadaire qui valide la demande si le profil de la personne relève du PDALHPD, dans le cas contraire une préconisation est faite au demandeur.

Les demandes d'aménagement de peine de type Placement Extérieur sur le CHRS d'Aurillac ou de Saint-Flour suivent une autre procédure et ne transitent pas par le SIAO.

L'admission directe en CHRS insertion peut également être envisagée pour les personnes vulnérables accueillies dans le cadre d'une mise à l'abri immédiate dans la structure ou

les auteurs de violences. L'équipe, qui évalue la situation au fil de cet accueil d'urgence, peut envisager un passage sur le dispositif d'hébergement en insertion sans pour autant passer par le SIAO.

- **Les commissions mensuelles**, qui se déroulent dans différents locaux chez les partenaires.

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

Les participants à cette commission sont les signataires de la charte de fonctionnement du SIAO, avec la DDETS-PP et le pôle de la solidarité départementale.

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

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

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

- le Droit Réservataire Préfectoral (DRP),
- le dispositif MOUS.

Pour rappel, depuis février 2018, un diagnostic MOUS peut être proposé lors des commissions hebdomadaires. A partir de 2024, ce dispositif est remplacé par le diagnostic MiLA : Mission Logement Accompagnement.

Des dossiers peuvent être labellisés DRP hors de cette commission du BALH mensuel par la CCAPEX et directement par les bailleurs sociaux en accord avec la DDETS-PP.

Avant chaque commission, un ordre du jour est envoyé par le SIAO aux participants ainsi qu'aux prescripteurs des demandes étudiées sous forme de tableau qui présente toutes les situations.

Après chaque commission, ce tableau est remis à jour par le SIAO et sert de compte rendu qui est également retransmis aux participants et aux prescripteurs des demandes étudiées par le SIAO.

Les participants à cette instance représentent l'ensemble des services et structures susceptibles d'être prescripteurs au niveau du département, aussi, un retour est également fait en interne par chacun. Le SIAO prend contact uniquement avec les prescripteurs qui ne seraient pas inscrits dans ce dispositif BALH ou si lors de la commission cette décision a été prise.

Un dossier sort du dispositif lors de deux refus illégitimes des propositions de logements sociaux qui correspondent à la demande du ménage.

Les demandes qui ne sont pas retenues sur le dispositif sont notifiées au prescripteur par le SIAO. Le motif et / ou des préconisations sont précisés dans le retour.

3.4. Procédure concernant l'orientation vers les structures d'hébergement

- Une fois la décision de la commission hebdomadaire notifiée, le SIAO contacte la structure pressentie, lui transmet le dossier et fait le transfert de la demande via le SI-SIAO. Le SIAO communique aux prescripteurs toutes les modalités nécessaires en fonction de l'orientation prévue.
- La demande passe en commission d'attribution interne à la structure (chaque structure restant maître de ses attributions).
- La structure d'accueil informe le SIAO des suites données à l'orientation :

Si la demande est retenue, la structure met à jour leur effectif sur le logiciel SI-SIAO dès l'accueil de la personne.	En cas de refus de la structure, si besoin, la demande repasse en commission d'évaluation. La structure doit motiver son refus auprès du SIAO et sur le SI-SIAO.
--	--

3.5. Procédure pour le circuit de la demande en maison relais et résidence accueil

- Une visite de la structure est faite par le demandeur en amont de la demande.
- La demande est établie par le prescripteur sur le formulaire de demande unique qui est ensuite transmise au SIAO.
- La demande est examinée en commission hebdomadaire du BALH qui valide la demande si le profil de la personne relève du PDALHPD, dans le cas contraire une préconisation est faite au demandeur.
- Si toutes les conditions sont réunies (visite de l'établissement et validation de la demande par la commission), le SIAO transmet le dossier à la structure pressentie et fait le transfert de la demande via le SI-SIAO.
- La demande passe en commission d'attribution interne à la structure pressentie (chaque structure restant maître de ses attributions).
- La structure informe le SIAO de la réponse apportée lors de leur commission d'attribution.

Si la demande est retenue, la structure met à jour l'effectif sur le logiciel SI-SIAO dès l'accueil de la personne.	En cas de refus de la structure, si besoin, la demande repasse en commission d'évaluation. La structure doit motiver son refus auprès du SIAO et sur le SI-SIAO.
---	--

3.6. Domiciliation

Parmi ses missions, le SIAO organise la domiciliation des publics.

Depuis janvier 2023, l'enregistrement des données des élections de domicile se fait sur le logiciel Domifa.

En amont, la secrétaire du SIAO a été formée à ce nouvel outil, qui a ensuite formé l'équipe SIAO à son utilisation.

Sur l'année 2023, nous recensons 209 élections de domicile :

- 194 sur Aurillac dont 131 de première demande, 63 renouvellements.
- 15 sur Saint-Flour dont 14 de première demande et 1 renouvellement.

Au 31 décembre 2023, 178 élections de domicile sont actives, 165 sur Aurillac dont les ayant droits et 13 sur Saint-Flour.

3.7. La fonction SIAO 115

Le SIAO assure la gestion du numéro 115 et procède aux orientations vers les places d'hébergement d'urgence.

L'appel est pris en compte et une solution est recherchée pour chaque sollicitation. Toute demande fait l'objet d'une :

- Écoute et d'une information.
- Évaluation flash en amont de l'orientation afin que la proposition soit adaptée à chaque situation.

Dans ce contexte, un recensement quotidien des places disponibles est effectué par le SIAO qui consulte tous les jours le tableau d'occupation des places d'hébergement d'urgence.

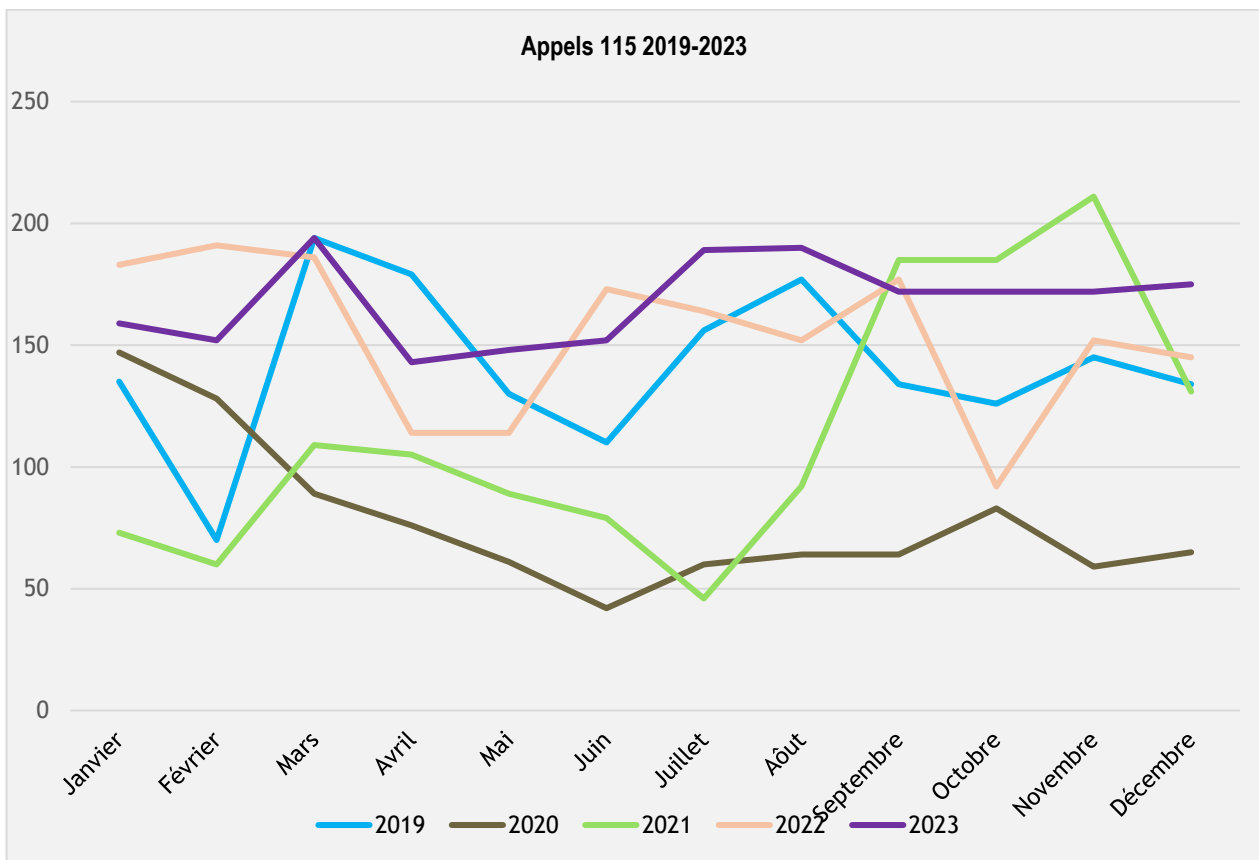
Le SIAO a également la possibilité de déclencher une action de type maraude dans le cas du signalement d'une personne en détresse.

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

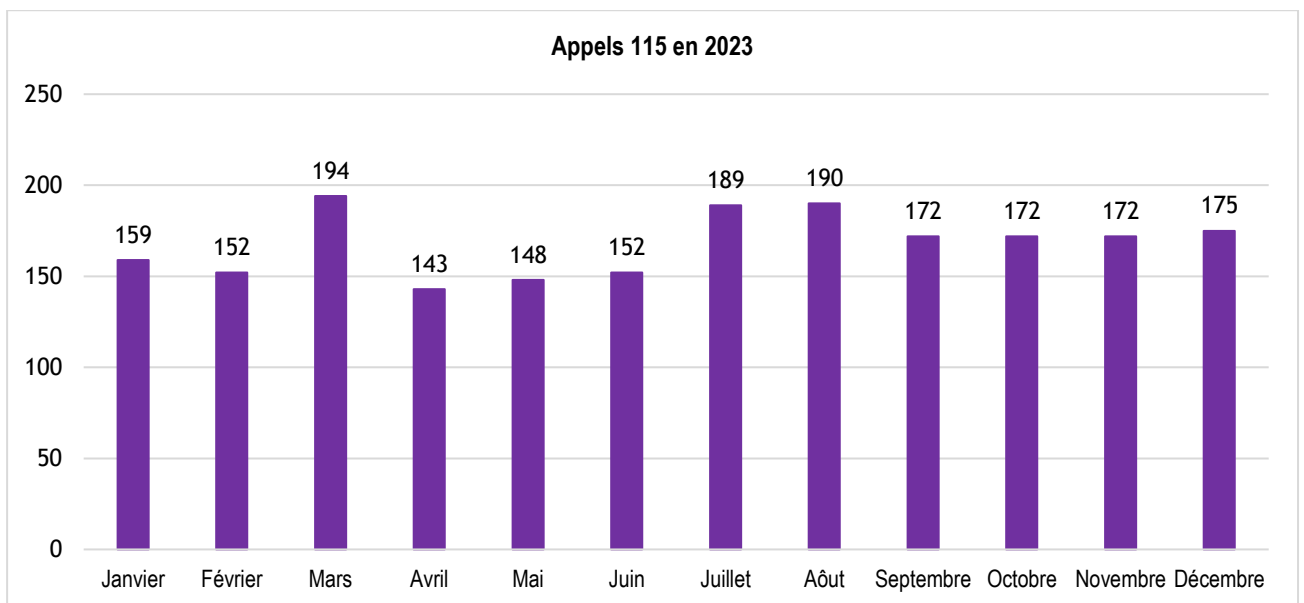
Le 115 est un des éléments constitutifs de la mission de veille sociale. À ce titre, il alimente une fonction d'alerte des pouvoirs publics dans le cadre d'une remontée statistique régulière des demandes et des besoins des populations.

En 2023, le 115 a traité **2018 appels** (contre 1921 en 2022, 1365 en 2021, 938 en 2020 et 1690 en 2019)², ce qui représente une moyenne de 5 - 6 appels par jour (5 en 2022, 3-4 en 2021, 2-3 en 2020 et 4-5 en 2019).

² Les chiffres sont des estimations obtenues par extraction des données du logiciel SI-SIAO le 28.03.2024.



L'activité est fluctuante en fonction des mois³. Comme l'année dernière, les mois d'avril et mai sont ceux avec le moins de sollicitations. Le pic a été atteint en mars 2023 avec 194 appels.



³ Les chiffres sont des estimations obtenues par extraction des données du logiciel SI-SIAO le 28.03.2024.

Hébergement d'urgence en chiffres 2023⁴ : cette année, 5127 nuitées (contre 6275 en 2022) ont été réalisées au total sur des places de CHRS urgence 46 rue du Cayla Aurillac, 91 avenue de la République Aurillac et 3 avenue du 11 Novembre Saint-Flour.

Au total, 236 chambres d'hôtel ont été financées en 2023 pour l'hébergement d'urgence.

Au cours de l'année 2023, 12 auteurs de violences conjugales et 33 victimes de violences conjugales ont été accueillis en urgence.

Pour précision, le lieu d'accueil est distinct sur ce type de problématique.

4. L'ACTIVITE DU SIAO POUR L'ANNEE 2023

Les rendez-vous au service

Le service reçoit en entretien pour une première évaluation les usagers qui n'ont pas de suivi social sur le département du Cantal. Lors de ces entretiens, les personnes peuvent formuler une demande d'insertion qui est instruite via le formulaire unique de demande ou être orientées vers des services et dispositifs adaptés à leurs situations.

- 131 rendez-vous ont été fixés en 2023, contre 102 en 2022, 164 en 2021 et 133 en 2020.
- 26 rendez-vous n'ont pas été honorés au total.

Au total, **105 rendez-vous ont été réalisés sur cette année 2023 concernant 37 personnes différentes, dont 2 couples.**

8 demandes d'hébergement et 9 demandes de logement ont été formulées dans ce contexte. Deux demandes LHSS ont été faites avec deux hommes isolés. Concernant les autres situations, des orientations vers une assistante sociale et des associations ont été faites. Certaines de ces personnes ont fait en suivant, une fois leurs droits ouverts, une demande auprès du SIAO avec un référent extérieur et d'autres n'ont pas donné suite aux entretiens avec le SIAO. Les personnes hébergées sur le dispositif d'urgence ont pu y être maintenues le temps nécessaire à leurs démarches ou leur demande auprès du SIAO.

Sur les 37 personnes que nous avons rencontrées, seules 5 sont des femmes et 32 des hommes (soit 87 %). Les personnes sont âgées de 19 à 68 ans, 4 parmi elles faisant partie du public « jeune » âgé entre 18 et 24 ans. La plupart des personnes, soit 28 étaient en hébergement d'urgence (76 %), 7 personnes étaient hébergées chez un tiers (19 %), une personne louait un chalet et une personne dormait sous tente.

Les demandes traitées par le SIAO

En 2023, le SIAO a traité **262 demandes** : 221 nouvelles demandes et 41 demandes en cours au 31 décembre 2022.

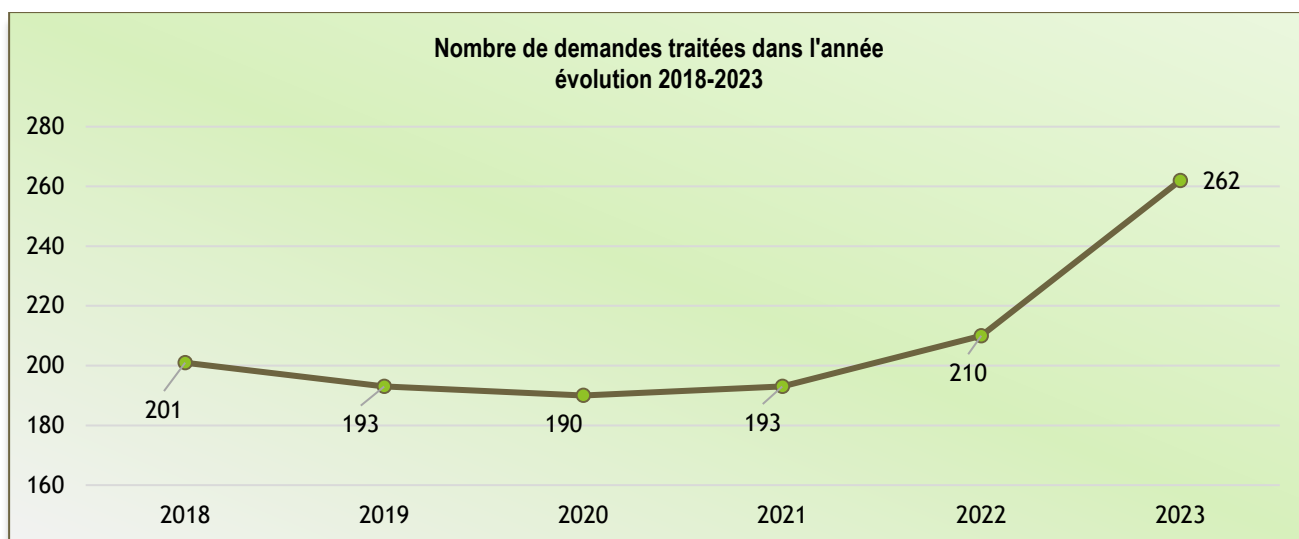
223 demandes ont été clôturées au cours de l'année et 39 restent en cours au 31 décembre 2023.

Le nombre de demandes traitées au cours de l'année avait légèrement augmenté en 2022 alors qu'il était constant depuis 2019 et a connu une nouvelle hausse plus importante en 2023 (25 % de plus de demandes traitées par le SIAO en 2023 par rapport à 2022). Cela s'explique en partie par une hausse des demandes provenant des CADA ou du CPH, ainsi que des demandes ciblées IML. En effet, de nouvelles places en IML portées par l'association Aurore, sont financées sur le territoire et les demandes transitent par le SIAO.

⁴ Une nuitée représente une place par nuit par personne.

L'augmentation du nombre de demandes chaque année s'explique aussi en partie par l'augmentation du nombre de ménages qui font une deuxième, voire une troisième demande au cours de l'année : 26 ménages en 2023, 21 en 2022 et 8 en 2021. La composition de ces ménages est aussi différente : si en 2021 nous observons seulement des personnes isolées dans cette catégorie, en 2022 et 2023 on peut identifier le public de femmes seules avec enfant qui font une deuxième demande.

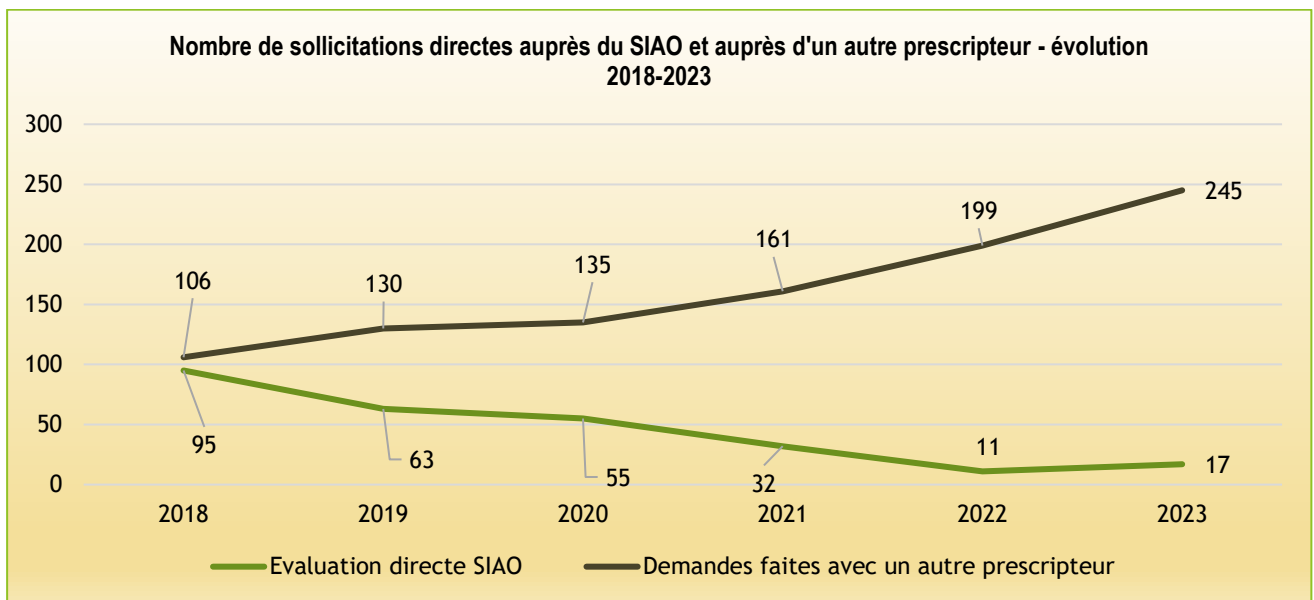
Le travail partenarial régulier que mène le SIAO lui permet d'être mieux identifié, repéré par les référents sociaux. Le travail sur le nouveau formulaire et les outils simplifiés ont permis aux prescripteurs de la demande de mieux comprendre et expliquer le fonctionnement du SIAO. Depuis 2021, le service transmet deux fois par an un flash info au réseau des partenaires.



Cette augmentation est également repérable au niveau national.

Le nombre de demandes faites directement auprès du SIAO⁵ a continué à diminuer chaque année depuis la mise en place du formulaire unique de demande. Toutefois, cette année, le SIAO enregistre 6 demandes de plus qu'en 2022.

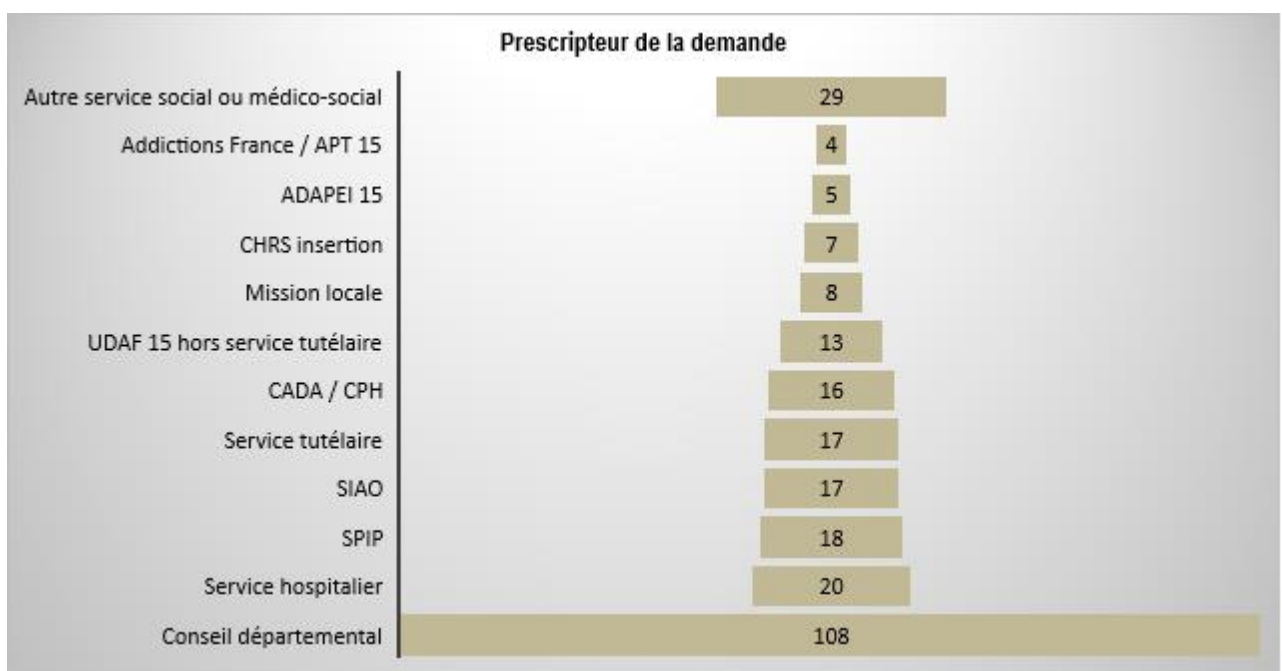
⁵ Les chiffres précisés pour les années précédentes ne correspondent pas aux anciens rapports d'activité. En effet, ils étaient recalculés pour différencier les demandes auprès du CHRS urgence Saint-Flour des demandes faites directement auprès du SIAO.



Comme les années précédentes, les travailleurs sociaux du Conseil Départemental restent les principaux prescripteurs de demandes avec 40 % des demandes orientées en 2021 et 2022 et 41 % de demandes en 2023. 8 % des demandes ont été orientées par un travailleur social de l'hôpital, 7 % par le SPIP, 6 % par le SIAO, 6% par un service tutélaire, 6 % par les acteurs du DNA et 5 % par le service social de l'UDAF (service tutélaire de cet organisme mis à part).

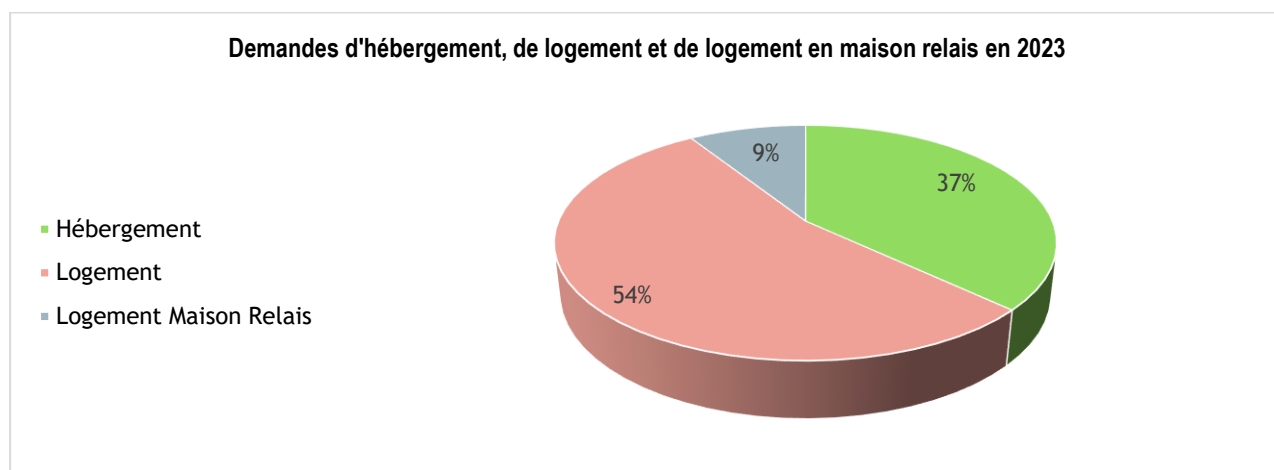
Alors que les 5 premiers prescripteurs de demandes restent les mêmes, nous notons que les acteurs du DNA (CADA et CPH) font partie en 2023 des prescripteurs principaux pour la première fois. Cette hausse des demandes des CADA / CPH s'explique par le fait qu'ils sont partenaires signataires de la charte de fonctionnement depuis cette année.

Parmi les autres prescripteurs qui ont transmis un nombre important de demandes on retrouve : la Mission locale, le CHRS, l'ADAPEI 15, les CSAPA (Addictions France et APT-OPPELIA). Concernant la catégorie « autre » nous retrouvons : l'APMN, la CIMADE, la Communauté 360, le DAC 15, Habitat Jeunes Cantal, les Maison Relais et la Résidence d'accueil, le PRIR 15, les centres hospitaliers, le service social de la SNCF, l'association Aurore, le CIDFF, le service Hébergement Conventionné, les LHSS et les ACT, l'ADSEA / ASE, le service d'AVDL et d'IML de l'ANEF Cantal, l'intervenante sociale en gendarmerie, SOLIHA.



Les 262 demandes traitées en 2023 correspondent à **97 demandes d'hébergement, 142 demandes de logement et 23 demandes d'un logement sur des structures de type maison relais / résidence accueil**. 223 dossiers ont été clôturés et 39 demandes étaient en cours au 31 décembre 2023.

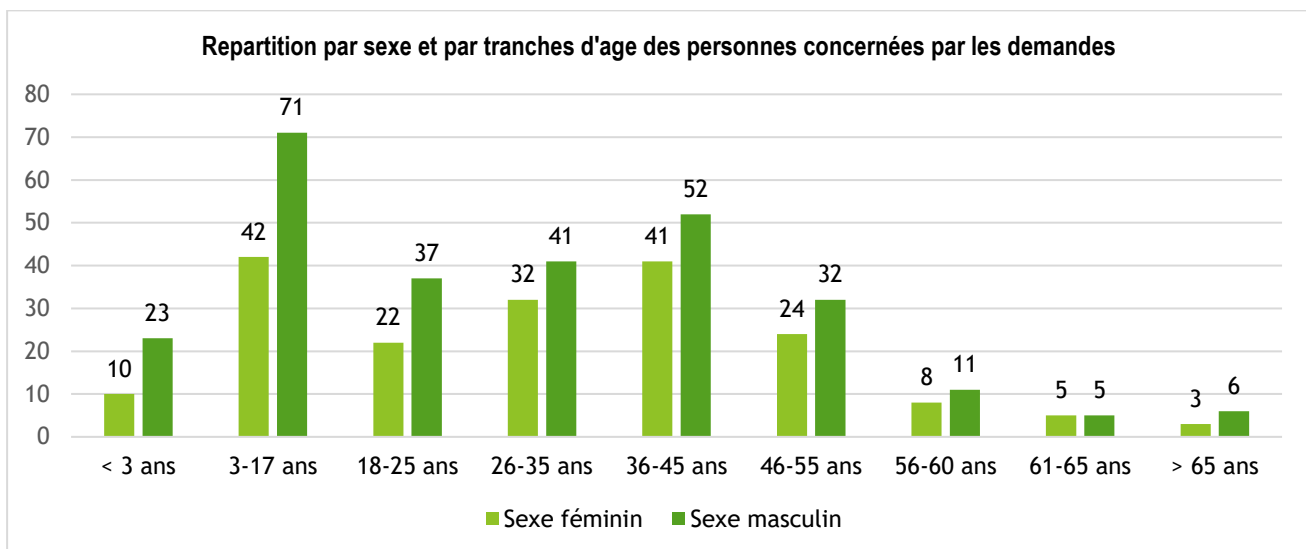
Il y a une hausse de 20 % de demandes de logement sur le total des demandes sur l'année, (en partie dû à la hausse des demandes des CADA et du CPH et de la création de nouvelles places en IML portées par l'association Aurore) de 20 % de demandes pour un hébergement en insertion, alors que le nombre de demandes pour les maisons relais / résidences accueil a diminué (23 en 2023, 35 en 2022 et 33 en 2021) probablement en lien avec la saturation des places et le moindre turn-over.



Parmi les 262 dossiers, 5 demandes ont été transmises par un autre département (4 en 2023 et 1 en 2022).

Le SIAO reçoit régulièrement des demandes via le logiciel SI-SIAO qui sont traitées en commission hebdomadaire du BALH seulement si le demandeur a des attaches relationnelles / familiales / professionnelles dans le Cantal. Les demandes transmises via le logiciel qui ne concernent pas directement le département du Cantal sont également traitées par le service et la plupart du temps sont annulées sans passer en commission du BALH car elles ne sont pas prioritaires au regard du manque de places en hébergement ou en logement adapté sur le territoire cette année. En 2023, le SIAO a reçu et traité 97 demandes transmises via le logiciel (contre 55 en 2022), dont 3 retenues pour la commission hebdomadaire du BALH.

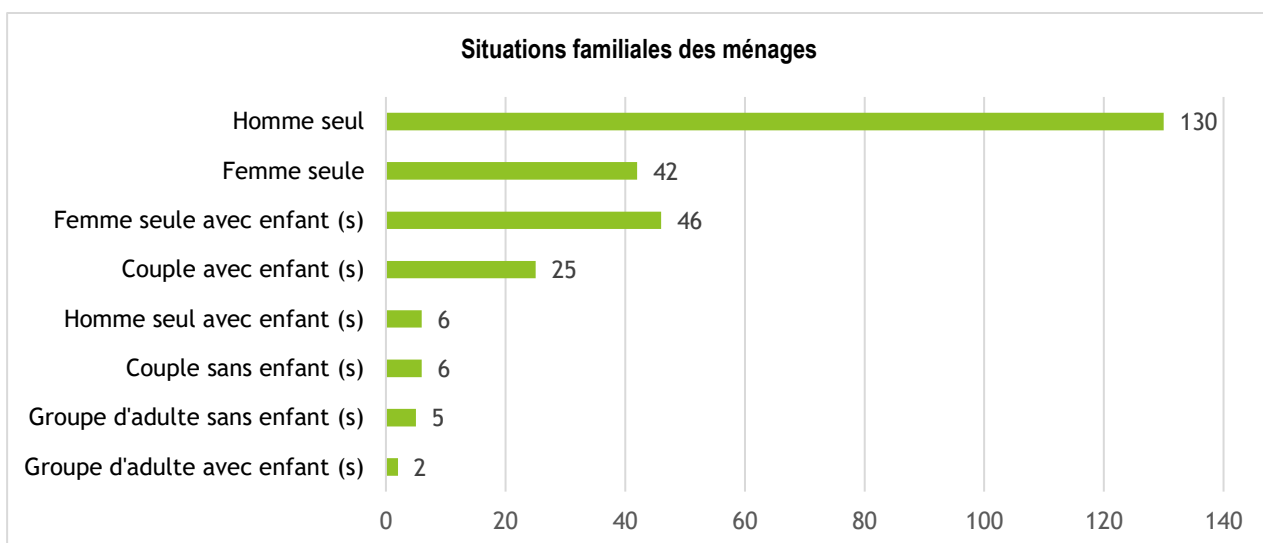
En 2023, le SIAO a reçu 12 demandes pour des orientations hors du département (dont une demande d'hébergement avec préconisation dans le Cantal également). Ces demandes ont été adressées aux SIAO des départements concernés via mail et logiciel (8 demandes d'hébergement, 2 demandes de logement et 2 demandes pour des structures maison relais / résidence accueil).



Les 262 dossiers concernent **465 personnes** : **130 femmes (soit 28 %)**, **174 hommes (soit 37 %)** et **161 enfants (soit 35 %)**.

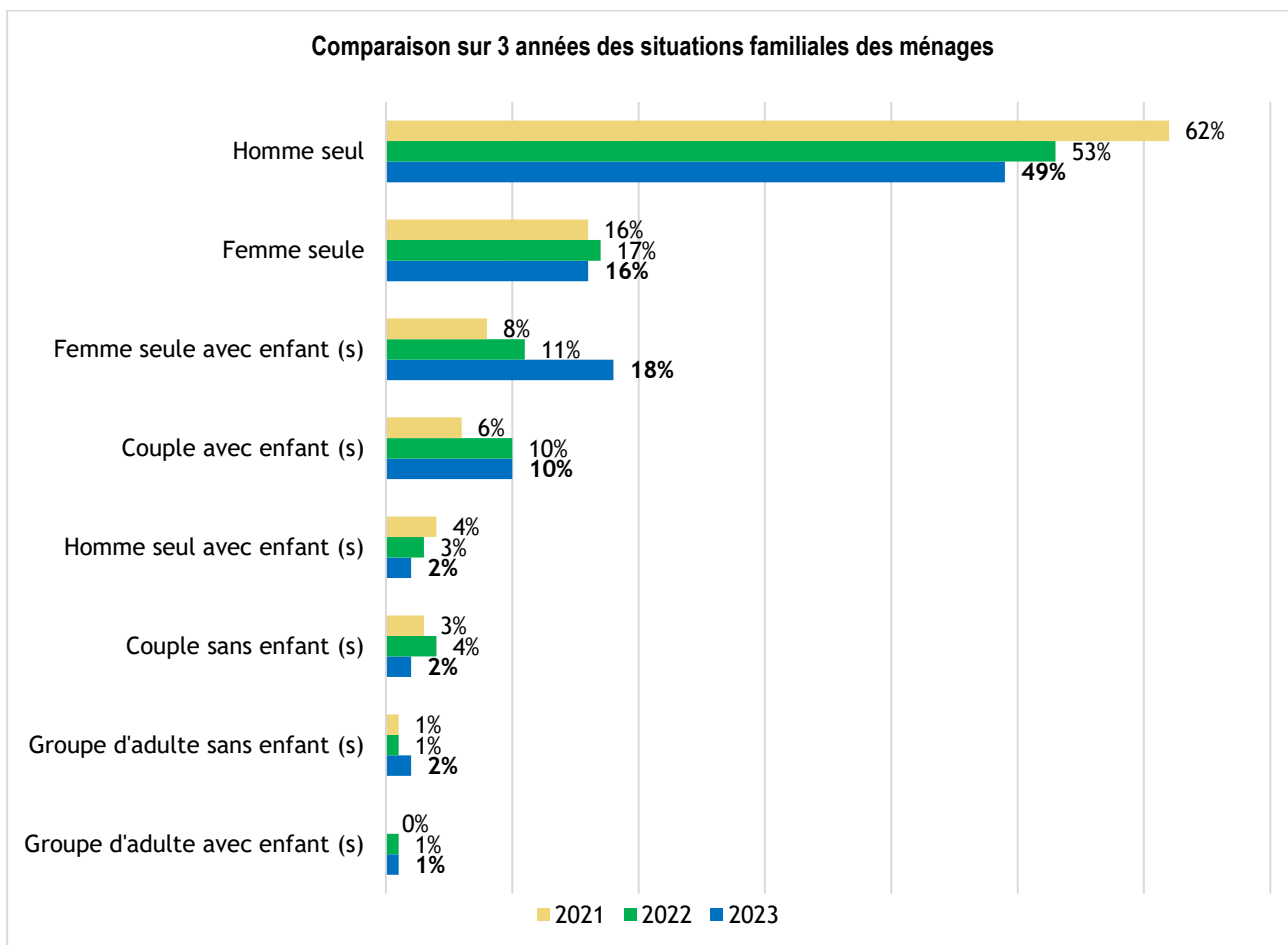
La proportion d'enfants concernés par ces demandes continue à augmenter par rapport aux dernières années (30 % en 2022, 26 % en 2021 et 15 % en 2020). Cette augmentation s'explique par les demandes des familles plus nombreuses (en 2023, 10 demandes concernent des ménages avec 4 à 8 enfants).

La proportion de femmes a connu également une augmentation importante : 23 % des personnes concernées par les demandes en 2021 contre 28 % en 2022, elle reste la même en 2023.



Les hommes isolés restent les demandeurs principaux, cette catégorie concerne 49 % de demandes en 2023. Le pourcentage a diminué, il était de 53 % en 2022 et 62 % en 2021.

Si la proportion de femmes sur la population générale reste la même qu'en 2022, on peut observer une augmentation importante du pourcentage de ménages constitués par des femmes seules avec enfants : 18 % en 2023, contre 11 % l'année précédente et 8 % en 2021.

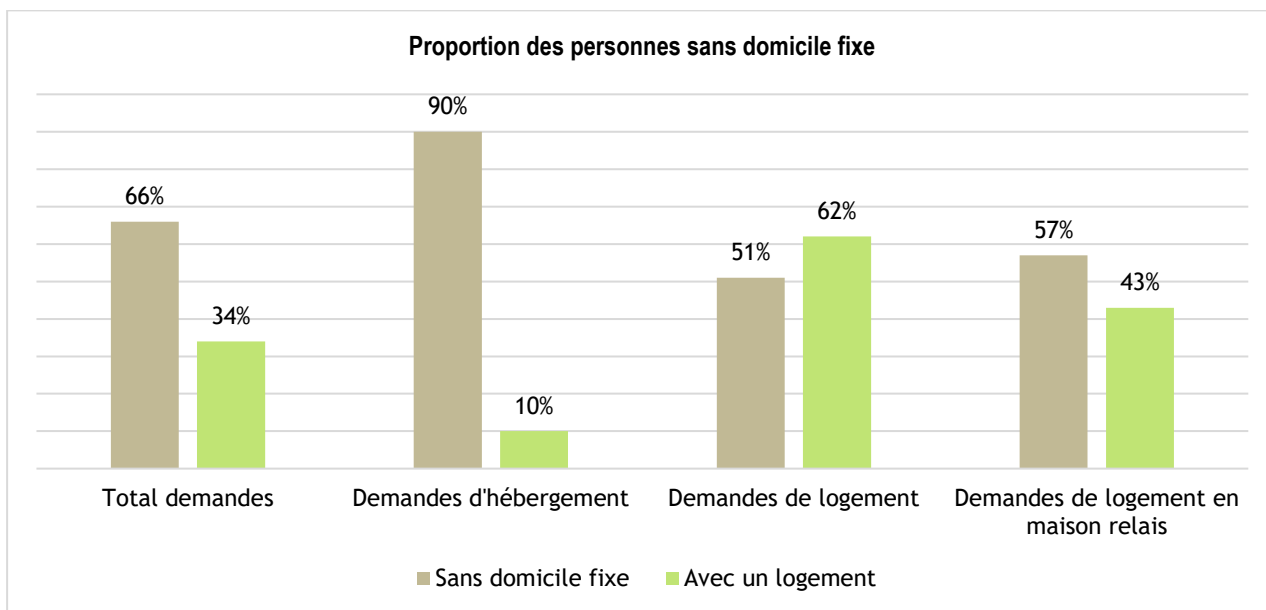


14 % des ménages ont des animaux domestiques (principalement des personnes isolées).

61 % des ménages sont bénéficiaires de la CSS (dont 77 % sans participation financière et 23 % avec). 23% ont une mutuelle et 10 % n'ont pas de couverture sociale.

Sur les 262 demandes d'insertion, il y a eu 14 femmes victimes de violences, 1 homme victime de violences et 13 hommes auteurs de violences (contre 6 en 2022).

Les demandeurs sont essentiellement des personnes qui n'ont pas de domicile fixe (66 %), surtout parmi les demandeurs d'hébergement (90 %). Le pourcentage des personnes sans domicile fixe a légèrement augmenté par rapport à 2022 (60 %). Par catégories de type de demande, la proportion de personnes sans domicile fixe a augmenté parmi les demandeurs d'hébergement (86 % en 2022) et surtout parmi les demandeurs de logement (38 % en 2022).

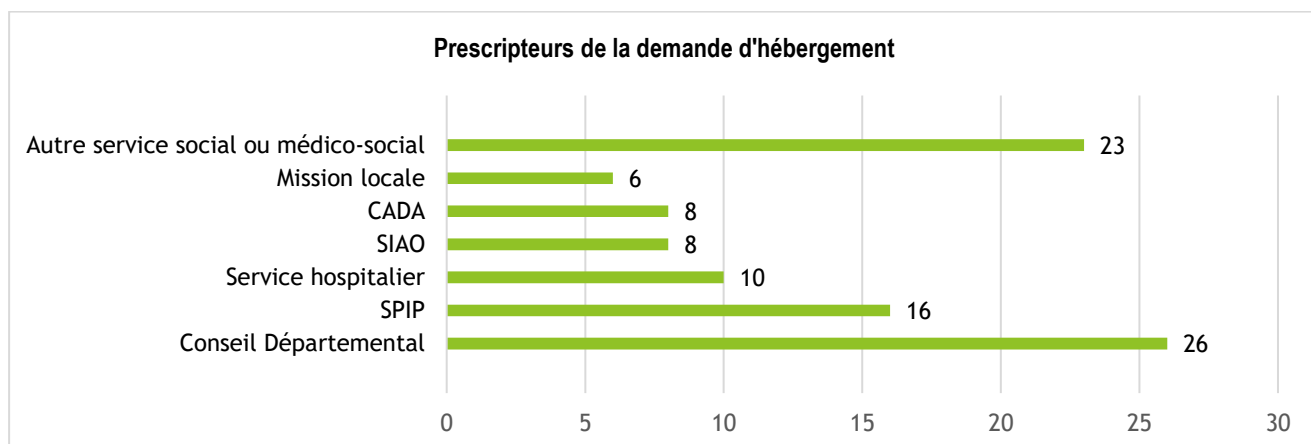


En 2023, le service a enregistré 33 % de demandes non pourvues / non abouties sur le total de demandes d'insertion (demandes d'hébergement et de logement) pour les raisons suivantes :

- Demandes annulées ou refusées par la commission SIAO/BALH (la situation ne relève pas du SIAO/BALH, la demande n'est pas en adéquation avec le profil et la situation du demandeur, le demandeur n'adhère pas aux démarches proposées, le demandeur retourne au domicile conjugal...).
- Demandes sans suite/perte de contact avec le demandeur.
- Demandes annulées par les demandeurs ou le prescripteur (la personne souhaite changer de département, la personne a trouvé une autre solution, la personne a pu se maintenir dans le logement/hébergement occupé...).
- Refus de la personne ou de la structure (la structure n'est pas adaptée aux besoins du demandeur, la situation ne correspond pas aux critères d'admission, la personne a encore besoin de soins...).

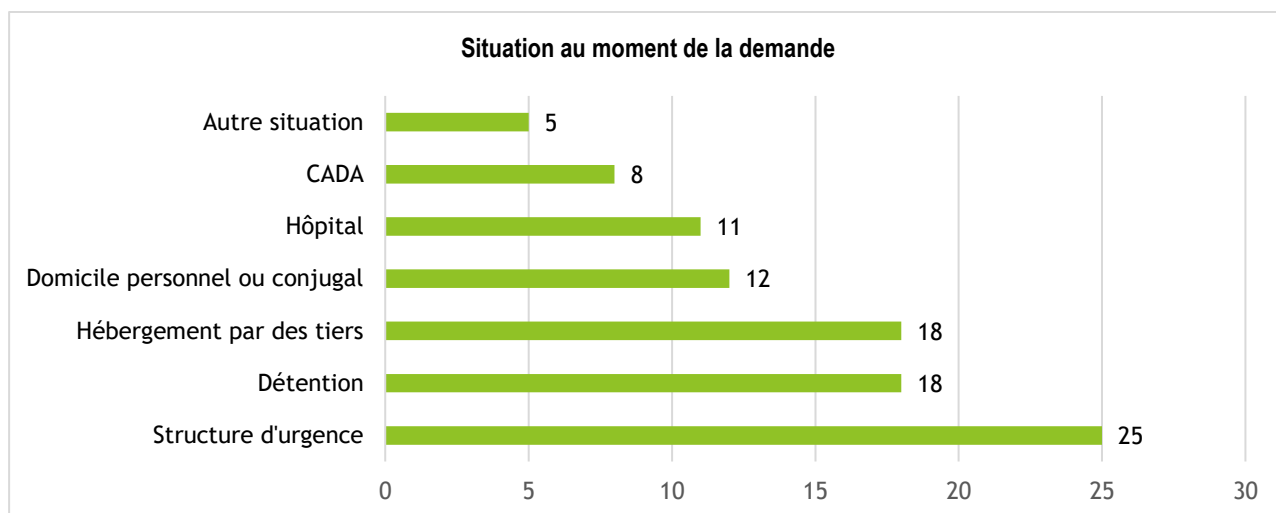
4.1 Demandes d'hébergement

Le SIAO a traité 97 demandes d'hébergement en 2023, dont 4 demandes en cours de traitement de 2022. Comme l'année dernière, 8 demandes ont été adressées au SIAO d'un autre département et 90 ont ciblé un hébergement d'insertion dans le Cantal (une des demandes s'adressait à la fois au Cantal et à d'autres départements).



27 % des demandes ont été orientées par un travailleur social du conseil départemental, 17 % par le SPIP, 10 % par le centre hospitalier, 8 % par le SIAO, 8 % par un CADA, 6 % par la Mission locale et 24 % par d'autres services (APMN, Addictions France, APT-OPPELIA, UDAF, AT15, ASE, CHRS insertion, ADAPEI, Habitat Jeunes Cantal, intervenante sociale de gendarmerie, association Aurore, la Cimade). Les quatre principaux prescripteurs restent les mêmes et les CADA et la Mission locale ont transmis plus de demandes que l'année précédente.

4.1.1. Situation des personnes au moment de la demande



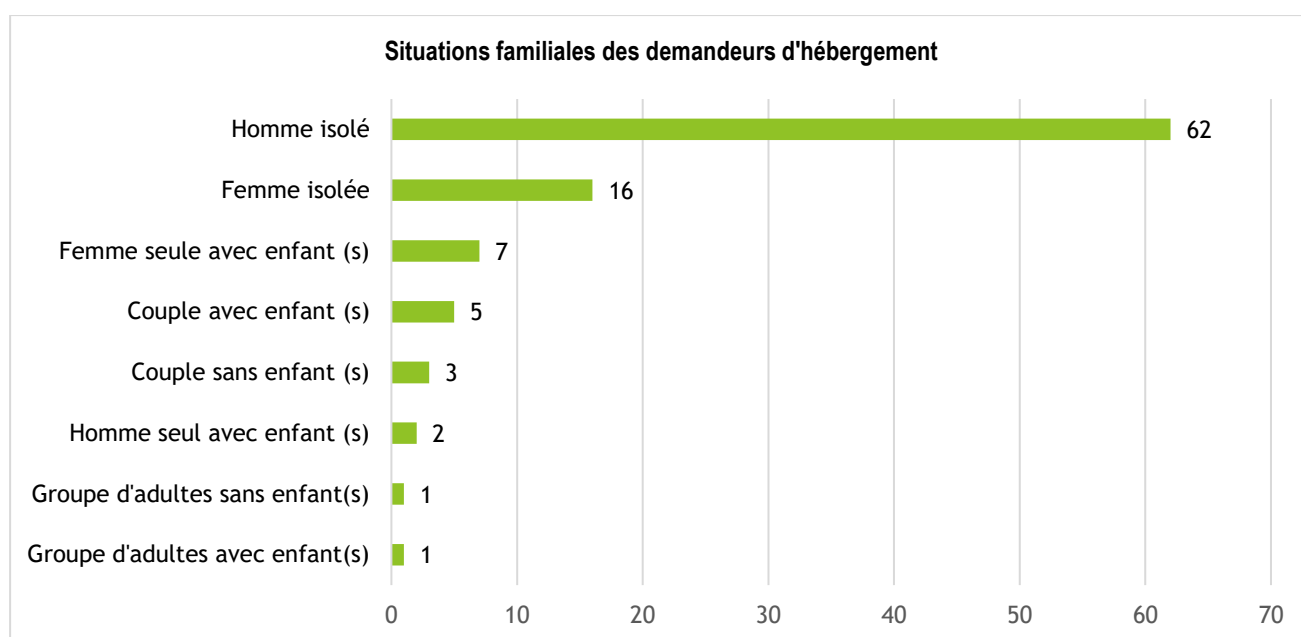
90 % des demandeurs d'un hébergement n'ont pas de domicile fixe, contre 86 % en 2022 et 94 % en 2021. Sur le total des demandes d'hébergement, au moment de leur demande 26 % des demandeurs étaient hébergés sur des places d'urgence (contre 44 % en 2022 et 31 % en 2021), 19 % étaient en détention et 19 % hébergés par un tiers. Les demandeurs qui étaient au domicile au moment de leur demande occupaient des logements autonomes, de type foyer ou des logements accompagnés. La catégorie « autre situation » concerne 2 personnes qui étaient à la rue, 2 qui dormaient à l'hôtel et 1 personne hébergée en insertion.

Sur les 97 demandes d'hébergement reçues, 8 demandes ont été faites directement auprès du service SIAO.

En fonction de leur projet, les personnes hébergées sur des places d'urgence et qui n'ont pas de suivi social sont orientées vers le SIAO par le 115 ou par l'Accueil de jour. 7 sur 8 demandeurs d'hébergement qui ont sollicité directement le SIAO étaient hébergés sur des places d'urgence ou étaient à la rue contre 20 sur 89 (soit 22 %) des demandeurs d'hébergement via un autre prescripteur.

4.1.2. Composition familiale des situations sollicitant un hébergement

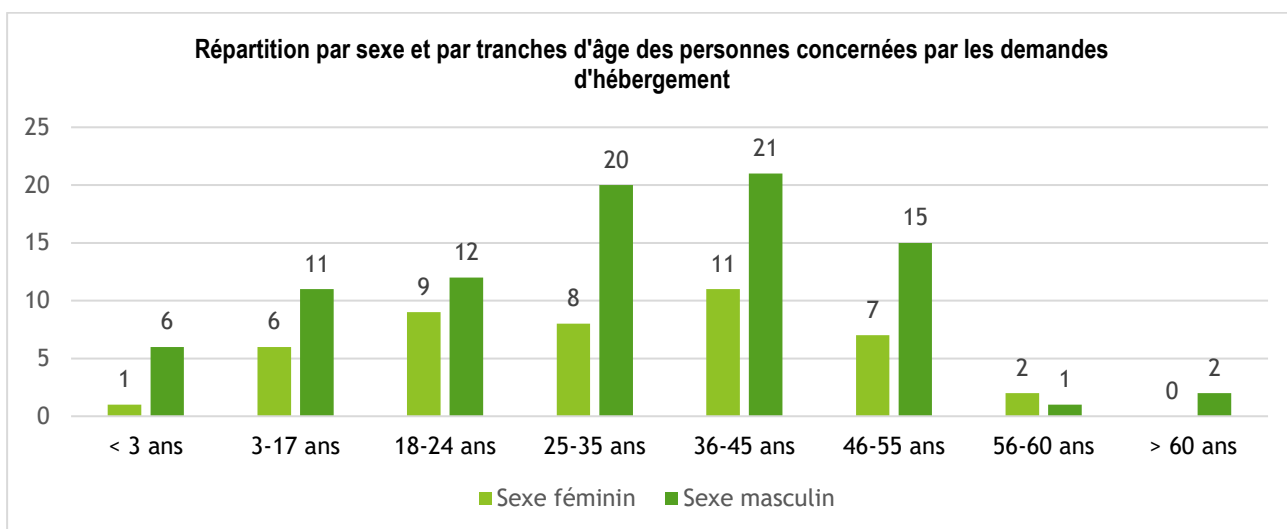
Les 97 demandes d'hébergement représentent 132 personnes : 36 femmes, 71 hommes et 25 enfants (dont un majeur entre 18 et 24 ans). 79 % des demandeurs d'un hébergement viennent du département du Cantal.



La part des personnes seules qui demandent un hébergement est majoritaire (80 %, contre 88 % en 2022 et 94 % en 2021).

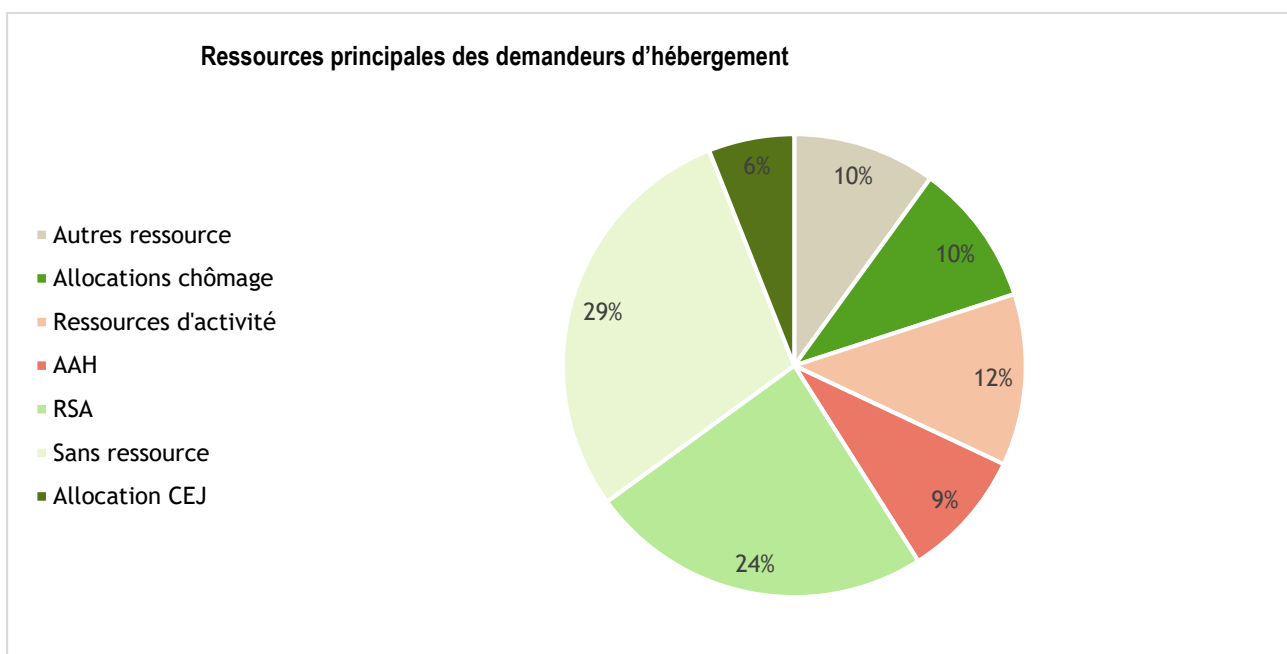
Les demandes pour les hommes seuls restent importantes et représentent 64 % des demandeurs comme l'année 2022 (87 % en 2021) et les demandes pour les femmes seules représentent 17 % (contre 23 % en 2022 et 6 % en 2021).

Les demandeurs isolés accompagnés de leur animal domestique peuvent rarement prétendre à un hébergement en CHRS insertion à Aurillac. Effectivement, le CHRS d'Aurillac ne permet pas un accueil sur le collectif avec un animal et dispose d'un nombre limité de logements en diffus de petite capacité contrairement au CHRS de Saint-Flour. Ainsi, ces demandeurs, qui souhaitent rester sur la ville d'Aurillac, sont orientés vers d'autres services d'accompagnement et notamment vers le service AVDL. Les demandeurs accueillis sur le dispositif d'hébergement d'urgence y sont maintenus en attendant de trouver un logement.



Les tranches d'âge de 25 à 35 ans représentent une proportion des demandes d'hébergement de 23%, de 24% pour les 36 à 45 ans et de 17% pour les 46 à 55 ans. Les personnes de 18 à 24 ans représentent 16 %.

4.1.3. Les ressources des demandeurs d'hébergement



Les personnes qui demandent un hébergement sont dépourvues de ressources à hauteur de 29 % d'entre elles (comme en 2022) et 24 % perçoivent le RSA (contre 31 % en 2022). Ces deux catégories restent importantes et la catégorie des personnes qui perçoit le RSA a diminué par rapport à la tendance à la hausse observée ces dernières années (31 % en 2022, 28 % en 2021, 29 % en 2020, 24 % en 2019, 21 % en 2018).

Le pourcentage des demandeurs d'hébergement qui sont bénéficiaires de l'AAH (Allocation Adultes Handicapés) a diminué cette année, il représente 10 % (contre 18 % en 2022, 17 % en 2021, 12 % en 2020 et 11 % en 2019).

On constate une augmentation parmi les bénéficiaires de l'allocation en lien avec le Contrat Engagement Jeune (CEJ) et les personnes qui perçoivent des ressources d'activité.

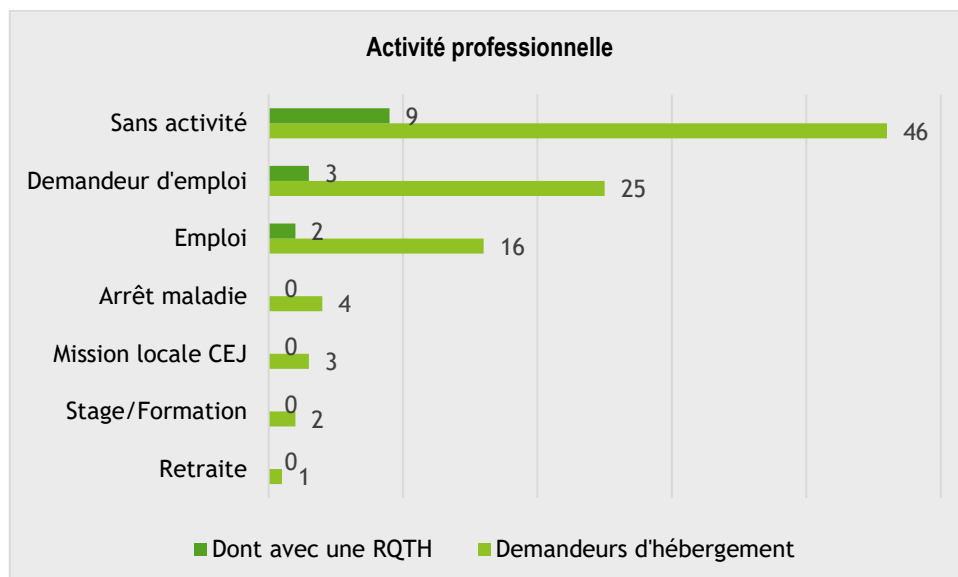
Parmi les ménages qui ont des ressources, seuls 27 % ont une deuxième source de revenus (allocations familiales, RSA, prime d'activité...).

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

Le SIAO, clé de voûte dès la création du Service public de la rue au logement, construit avec les partenaires des parcours logement étayés d'accompagnements tels que l'AVDL, l'ASLL, la MOUS, les mesures d'IML, les sous-locations.

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

4.1.4. La répartition des situations par activité professionnelle



Pour une grande majorité, les demandeurs d'hébergement se trouvent dans une situation de précarité telle qu'il leur est impossible d'envisager une quelconque insertion professionnelle : 47 % d'entre eux sont « sans activité » (contre 55 % en 2022 et 2021, 34 % en 2020).

26 % sont demandeurs d'emploi. La proportion des demandeurs d'emploi reste stable chaque année après avoir diminué en 2021 en comparaison avec les dernières années : 30 % en 2022, 27 % en 2021, 32 % en 2020, 45 % en 2019 et 42 % en 2018. La plupart des personnes ne sont pour autant pas dans une recherche active de travail ou en capacité de l'être, du fait de leur situation globale précaire. Les personnes rencontrées au SIAO expriment d'ailleurs leurs difficultés à mener une démarche d'emploi dans leur situation.

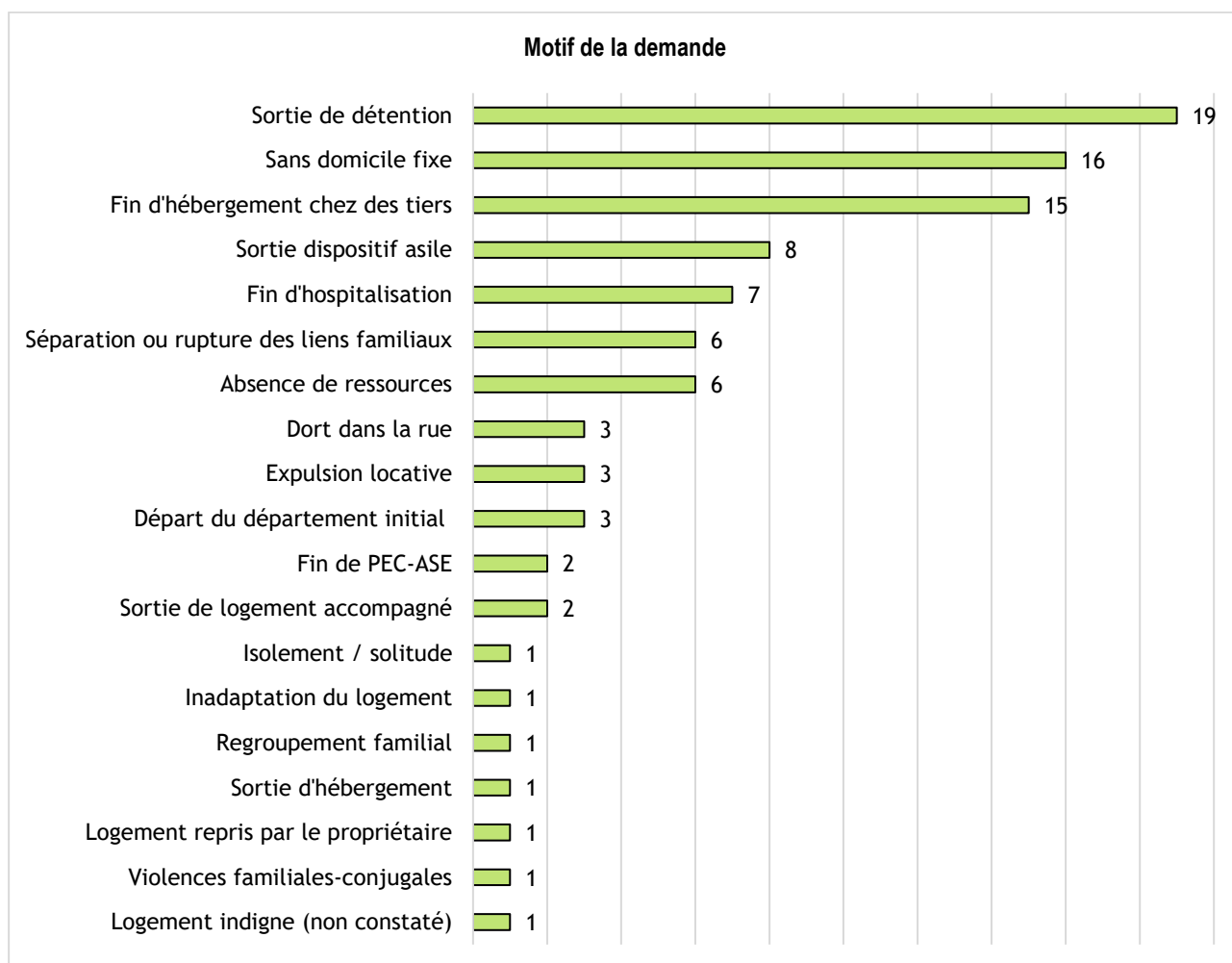
Néanmoins, on observe régulièrement que les personnes s'inscrivent à Pôle Emploi ou dans les agences d'intérim suite à un rendez-vous avec le SIAO. Cependant, depuis l'ouverture d'un accueil de jour encadré de travailleurs sociaux, il est permis de constater que les personnes font les démarches en amont d'un rendez-vous avec le service en sollicitant une domiciliation.

Cette année, 17 % des demandeurs d'hébergement était en situation d'emploi, contre 10 % en 2022.

Depuis mars 2022, le contrat d'engagement jeune (CEJ) contribue largement à l'accès à des ressources pour les jeunes de moins de 25 ans.

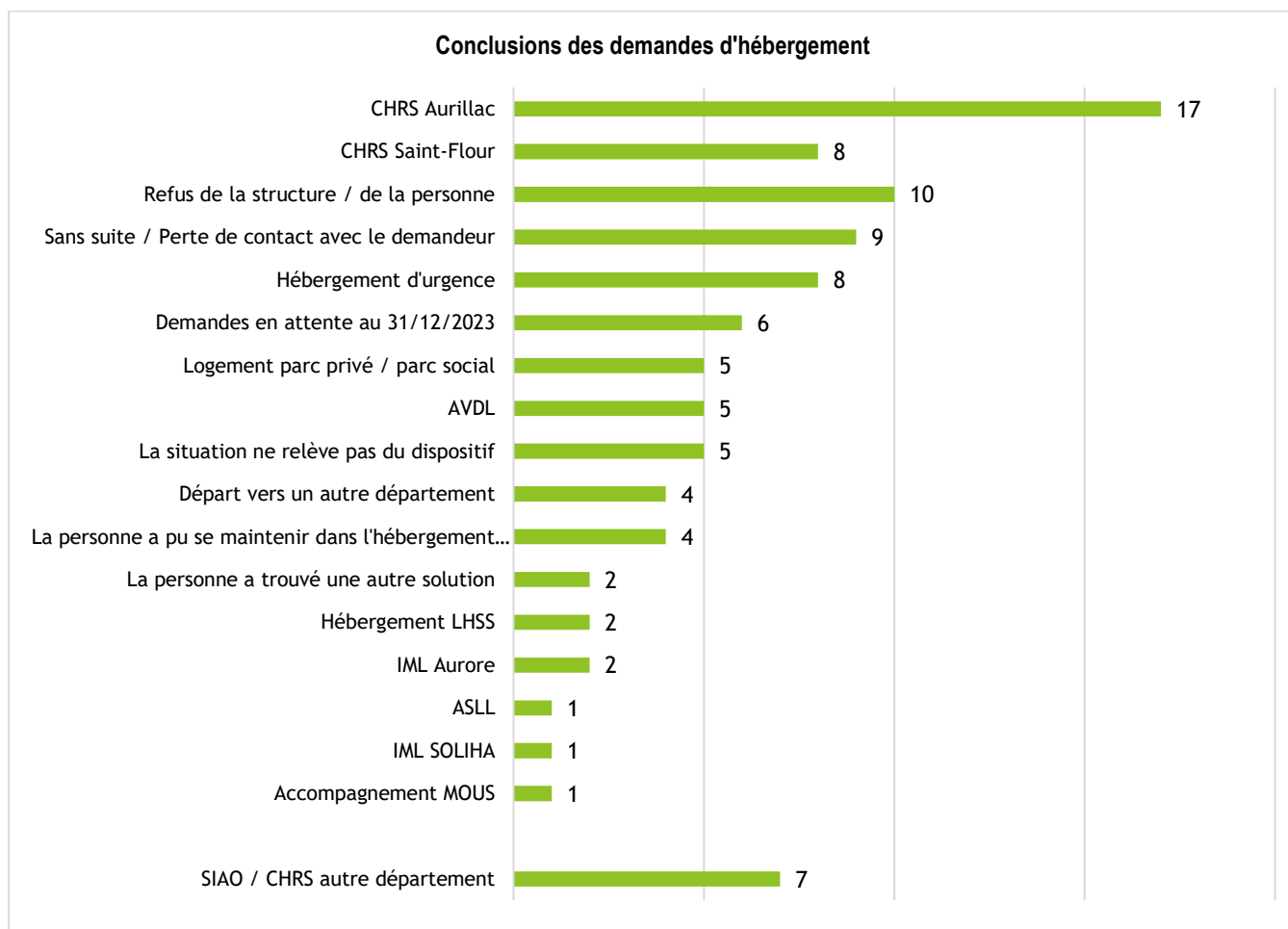
14 % des demandeurs d'hébergement ont une RQTH (9 demandeurs sur 14 étant dans la catégorie « sans activité » et ayant l'AAH).

4.1.5. Les motifs prioritaires de la demande d'hébergement



20 % des demandeurs sont des personnes sortantes de détention. Pour 17 % des demandeurs, la demande est motivée par le fait qu'ils sont sans domicile fixe. 15 % sont en fin d'hébergement chez un tiers, 8 % sont sortants du dispositif d'asile et 7 % sont en fin d'hospitalisation. 6 % demande un hébergement à la suite d'une séparation ou rupture de liens familiaux et 6 % en raison de l'absence de ressources. Parmi les ménages sans logement, 28 % (soit 24 personnes isolées) étaient hébergées en urgence au moment de la demande.

4.1.6. Les orientations des demandes d'hébergement



- 26 % ont été orientées vers l'hébergement d'insertion dans le Cantal.
- 21 % vers d'autres solutions et dispositifs adaptés (AVDL, ASLL, IML, LHSS, soins, hébergement d'urgence).
- 11 % des demandeurs ont trouvé une autre solution (hébergement chez un tiers, maintien dans le logement, logement dans le parc privé ou public...).
- 7 % des demandes concernent un autre département.

Le motif pour les demandes non retenues ou sans suite concernent des demandes prématurées, l'incarcération de la personne, la perte de contact avec le demandeur, le départ vers un autre département, le refus de la personne, le refus de la structure (profil inadapté de la personne, besoin de stabilisation des soins...).

En fonction de chaque situation, plusieurs demandes ont été réorientées vers le logement et 2 dossiers en fin d'année 2023 ont été reportés sur le dispositif du BALH mensuel en 2024.

Cette année, il y a eu moins d'orientations vers le CHRS qu'en 2022 (46 % de demandes ont été orientées vers l'hébergement en insertion en 2023).

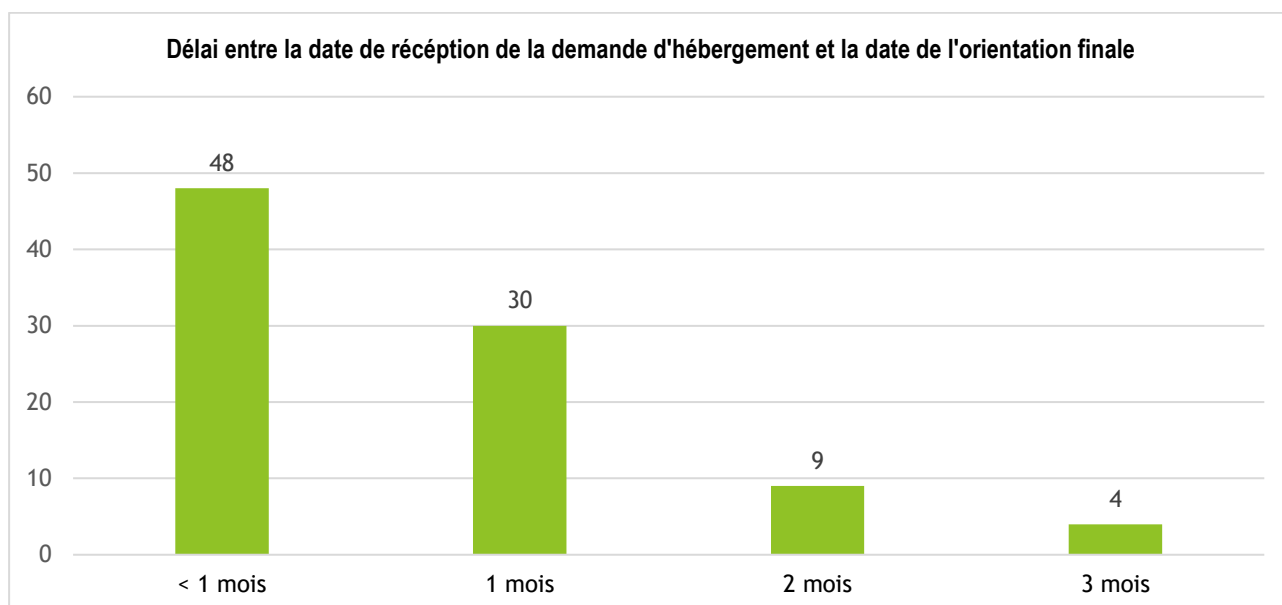
Pour les demandes sans suite, généralement des préconisations ont été faites aux demandeurs et le SIAO n'a pas eu de retour précis sur leur choix d'orientation.

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

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

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

4.1.7. Délai du traitement et orientation de la demande

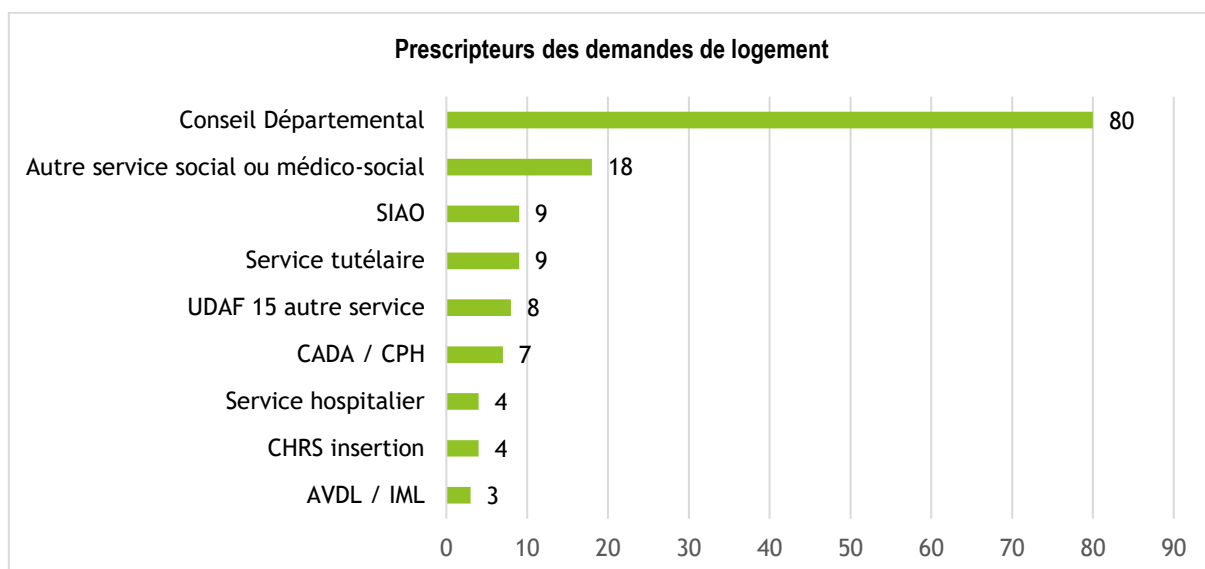


Sur les 91 demandes clôturées au 31 décembre 2023, 53 % ont été traitées en moins d'un mois. Seulement 4 dossiers (soit 4 %) ont été clôturés en plus de 2 mois : une perte de contact avec le demandeur, un refus de la personne, deux personnes ont intégré un hébergement en insertion (dont un dossier qui était inscrit sur le dispositif du BALH mensuel en parallèle).

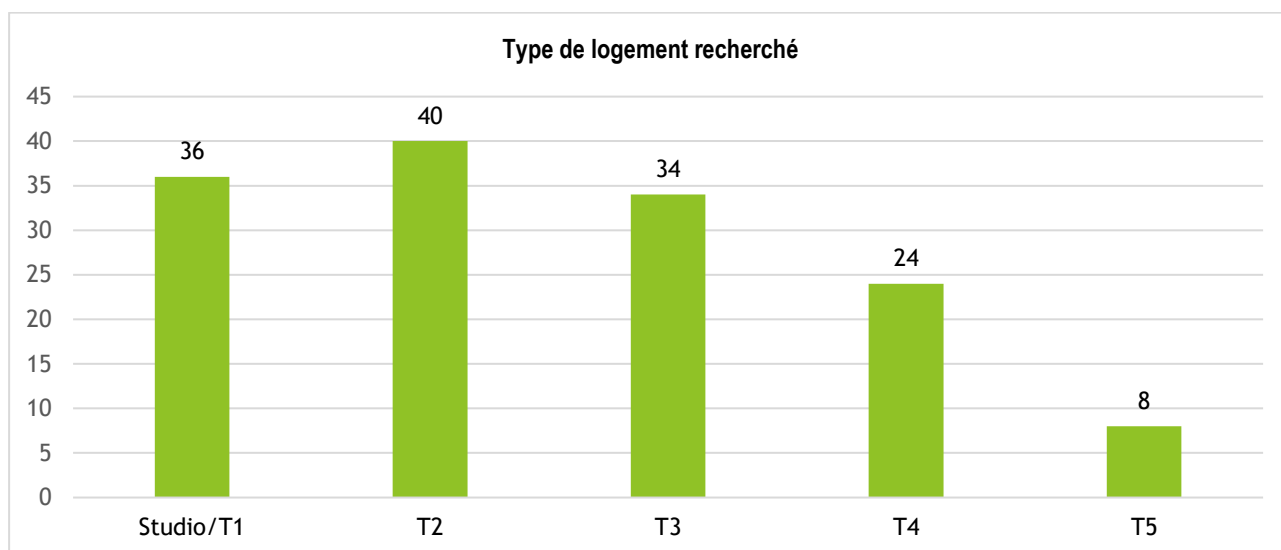
Le délai entre la date de réception de la demande, le traitement de la demande et l'orientation finale reste assez court dans le département du Cantal. Cela est facilitée par la nature hebdomadaire des commissions de traitement des demandes, ainsi que des réunions hebdomadaires dans les structures concernées par les demandes d'hébergement dans le Cantal (CHRS Aurillac et CHRS Saint-Flour).

4.2. Demandes de logement

Le SIAO a traité **142 demandes de logement** en 2023 dont 32 demandes en cours de l'année précédente ; 9 demandes ont été adressées directement auprès du SIAO et 133 ont été produites par un autre prescripteur. Une demande a été faite avec un prescripteur d'un autre département.



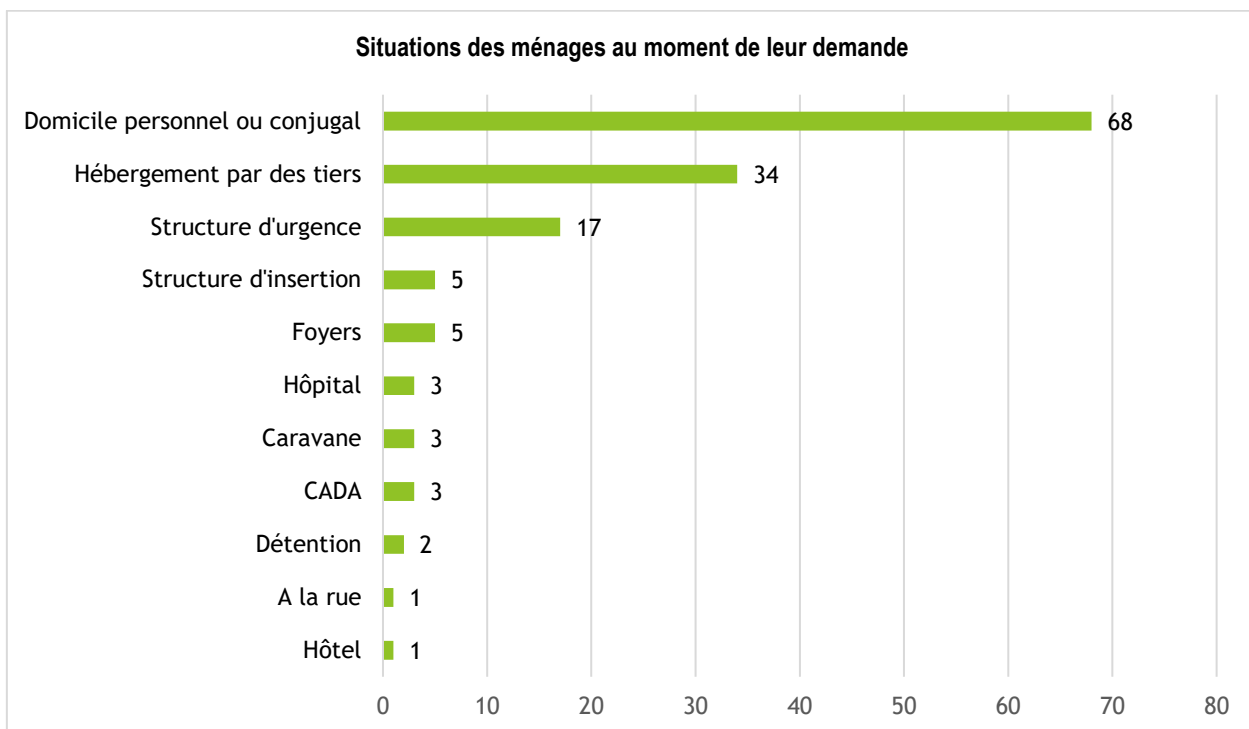
56 % des demandes de logement ont été orientées par un travailleur social du Conseil Départemental, 6 % par le SIAO et 6 % par un service tutélaire. Les autres prescripteurs des demandes de logement sont : l'UDAF15 (hors service tutélaire), les CADA, le CPH, le centre hospitalier, le CHRS, l'AVDL, l'ADAPEI 15, Addictions France, APT 15, l'ADSEA / ASE, l'association Aurore, le DAC 15, les maison relais, la résidence d'accueil, le PRIR 15, le service social de la SNCF, SOLIHA, le CIDFF, le service hébergement conventionné, la Mission locale et le SPIP.



54 % des demandeurs sont à la recherche d'un petit logement (25 % cherchent un studio ou un T1 et 28 % un T2). 41 % des ménages font une demande pour un logement plus grand de type 3 et 4 et seuls 5 % pour un T5. Rappelons que les bailleurs sociaux disposent de peu de petits logements adaptés aux besoins des demandeurs de logement.

80 % des ménages qui ont fait une demande de logement auprès du SIAO en 2023 sollicitent le secteur d'Aurillac et les alentours.

4.2.1. Situation des personnes au moment de la demande de logement

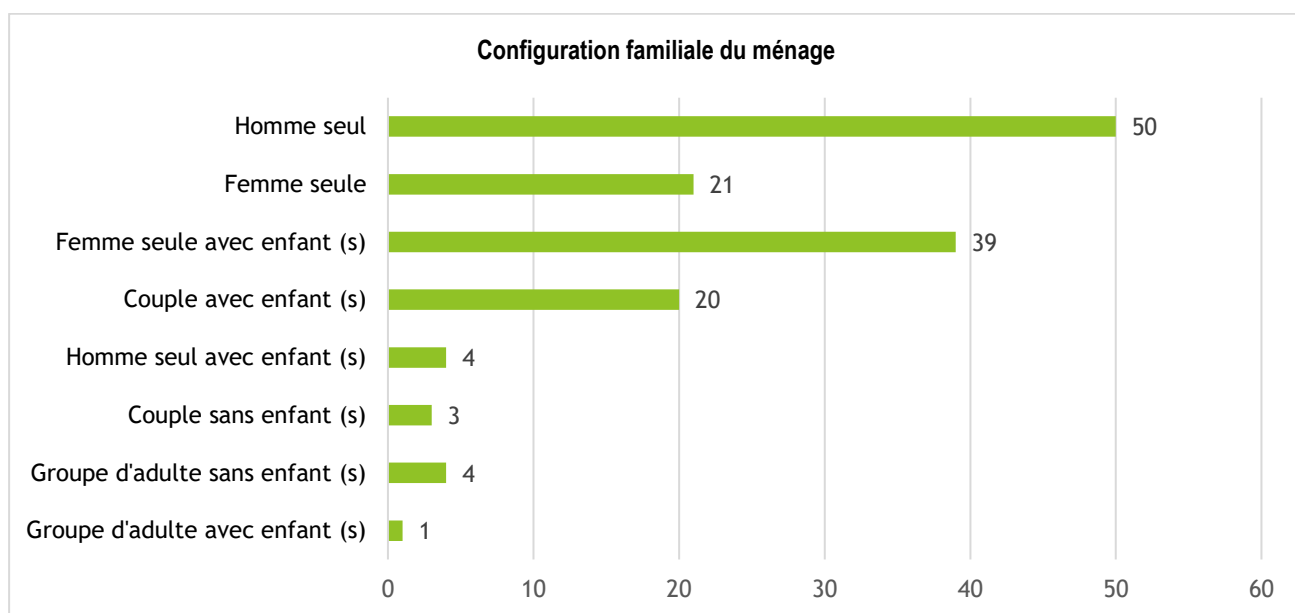


51 % des demandeurs d'un logement n'ont pas de domicile fixe.

49 % des demandeurs avaient un logement au moment de la demande (dont 51 % un logement du parc privé et 46 % un logement du parc public ; 2 ménages étaient en logement accompagné).

4.2.2. Composition familiale des situations

Ces 142 demandes de logement concernent 310 personnes, dont 88 femmes, 86 hommes et 136 enfants. Parmi les enfants, 13 sont majeurs et ont entre 18 et 25 ans (3 femmes et 10 hommes). Les 10 demandes de ménages avec de nombreux enfants (de 4 à 8 enfants) sont des demandes de logement.

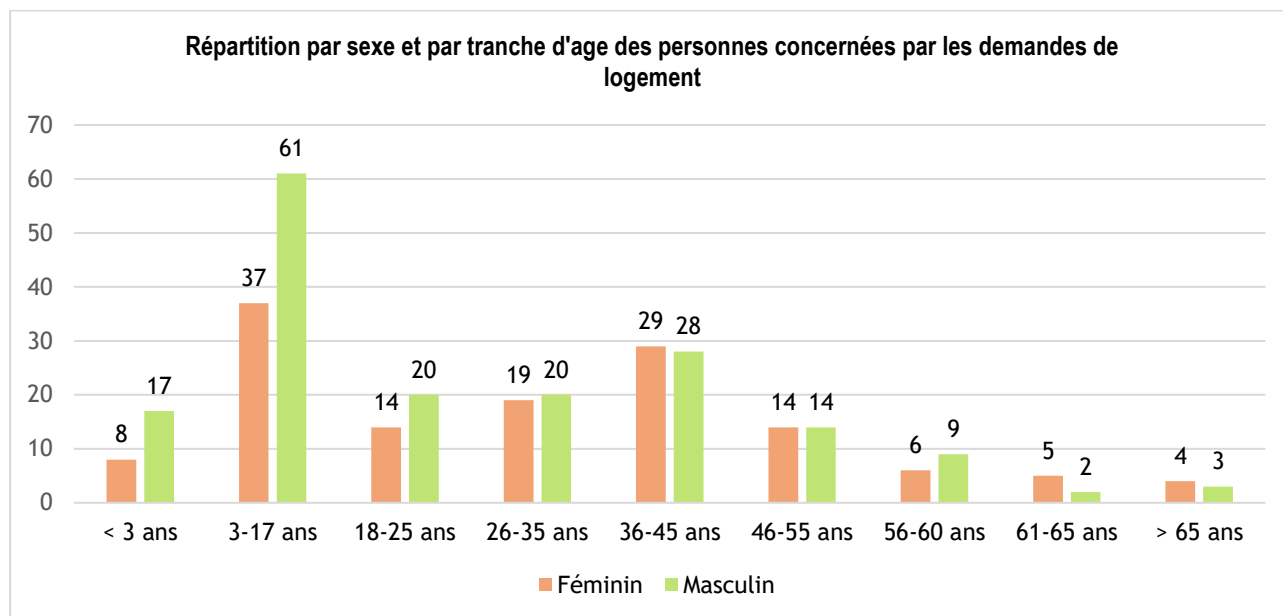


La part des hommes seuls reste encore majoritaire et représente 35 % des demandeurs.

50 % des demandeurs de logement en 2023 sont des personnes seules. Pour rappel, le parc public de logements dans le Cantal est composé majoritairement de logements de types T3, T4 et T5.

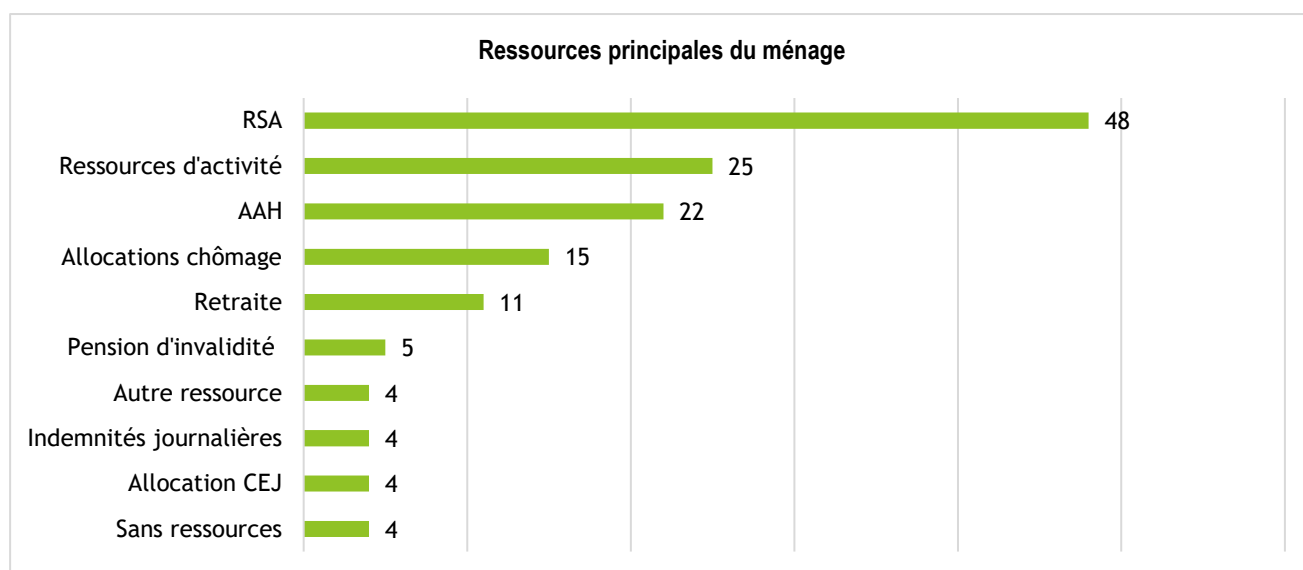
La part des femmes seules avec ou sans enfants représente 42 % des demandes de logement, contre 36 % en 2022. Si le pourcentage de femmes isolées reste le même qu'en 2022, de 15 %, le pourcentage de femmes seules avec enfants a augmenté de 21 % en 2022 à 28 % en 2023.

5 couples avec enfants et une femme seule avec enfant attendaient un enfant au moment de la demande.



4.2.3. Les ressources des demandeurs de logement

Seulement 18 % des demandeurs de logement ont des ressources d'activité comme principale source de revenus. 34 % bénéficient du RSA, 15 % perçoivent l'AAH et 11 % l'ARE. Les autres ressources concernent des ressources de formation, des allocations familiales et la rente d'accident du travail.

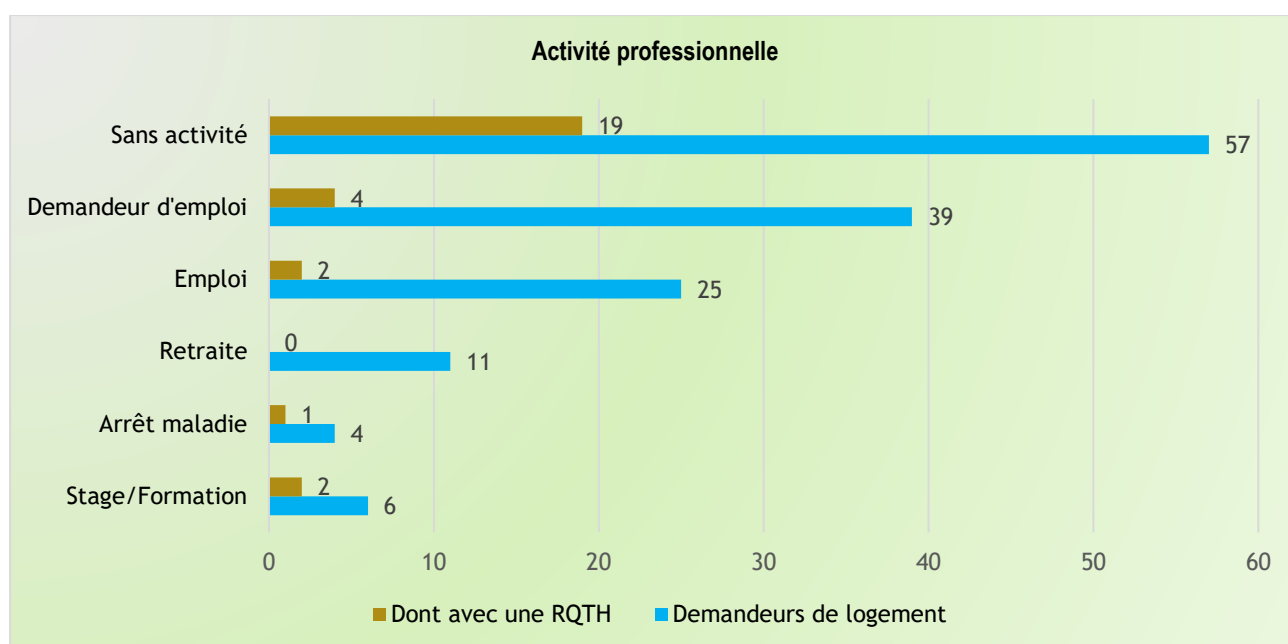


51 % des ménages n'ont pas de deuxième source de revenus. Parmi ceux qui en disposent, 56 % bénéficient des allocations familiales et 14 % de la prime d'activité.

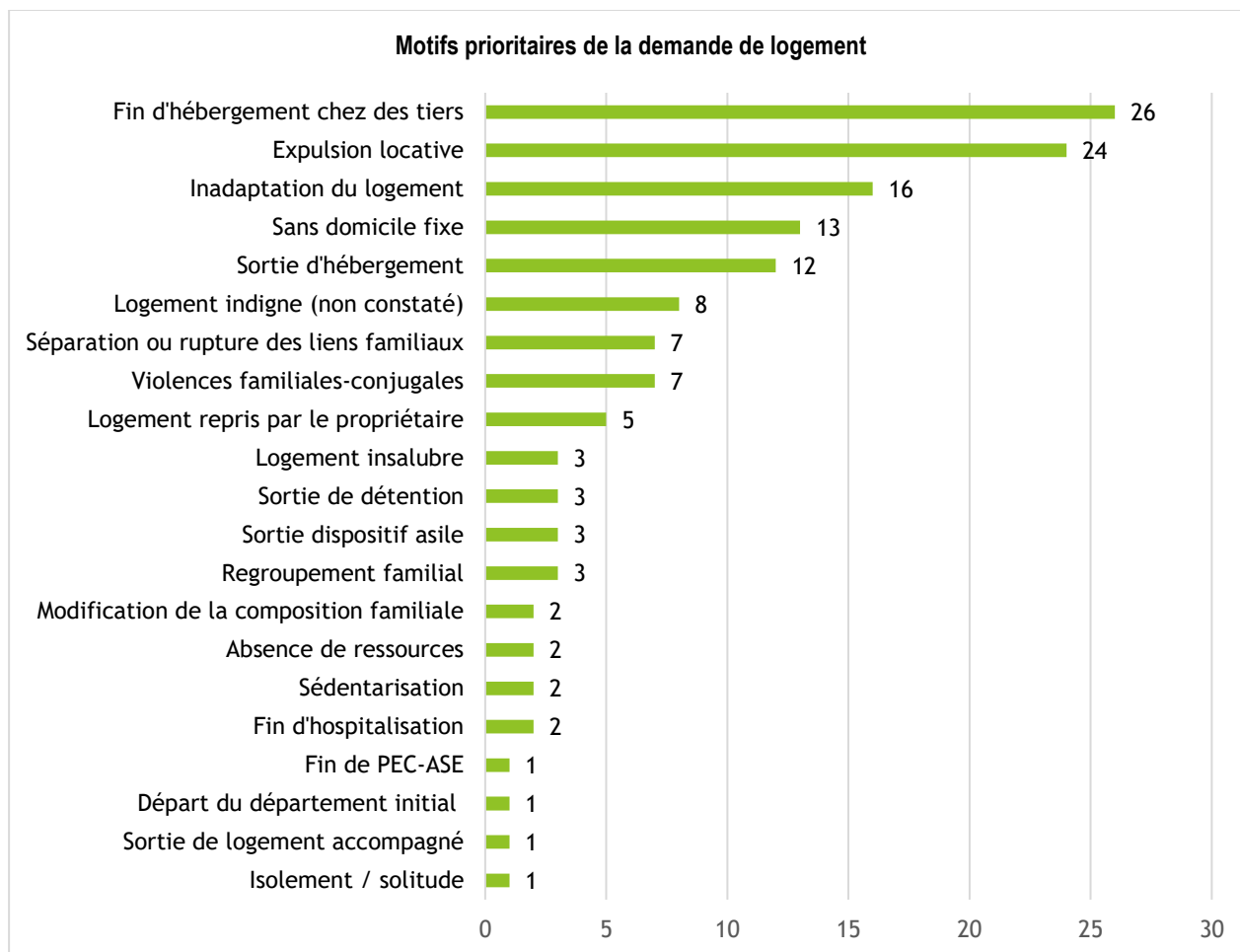
76 % des personnes isolées qui sont en demande de logement ont une seule source de revenus. Parmi les ménages constitués d'un parent seul, 28 % n'ont pas de deuxième source de revenus.

4.2.4. La répartition des situations par activité professionnelle

40 % des personnes sont sans activité, 27 % sont des demandeurs d'emploi, 18 % sont en situation d'emploi et 8 % sont à la retraite. 20 % des demandeurs de logement ont une RQTH (79 % parmi eux perçoivent l'AAH).



4.2.5. Les motifs prioritaires de la demande de logement



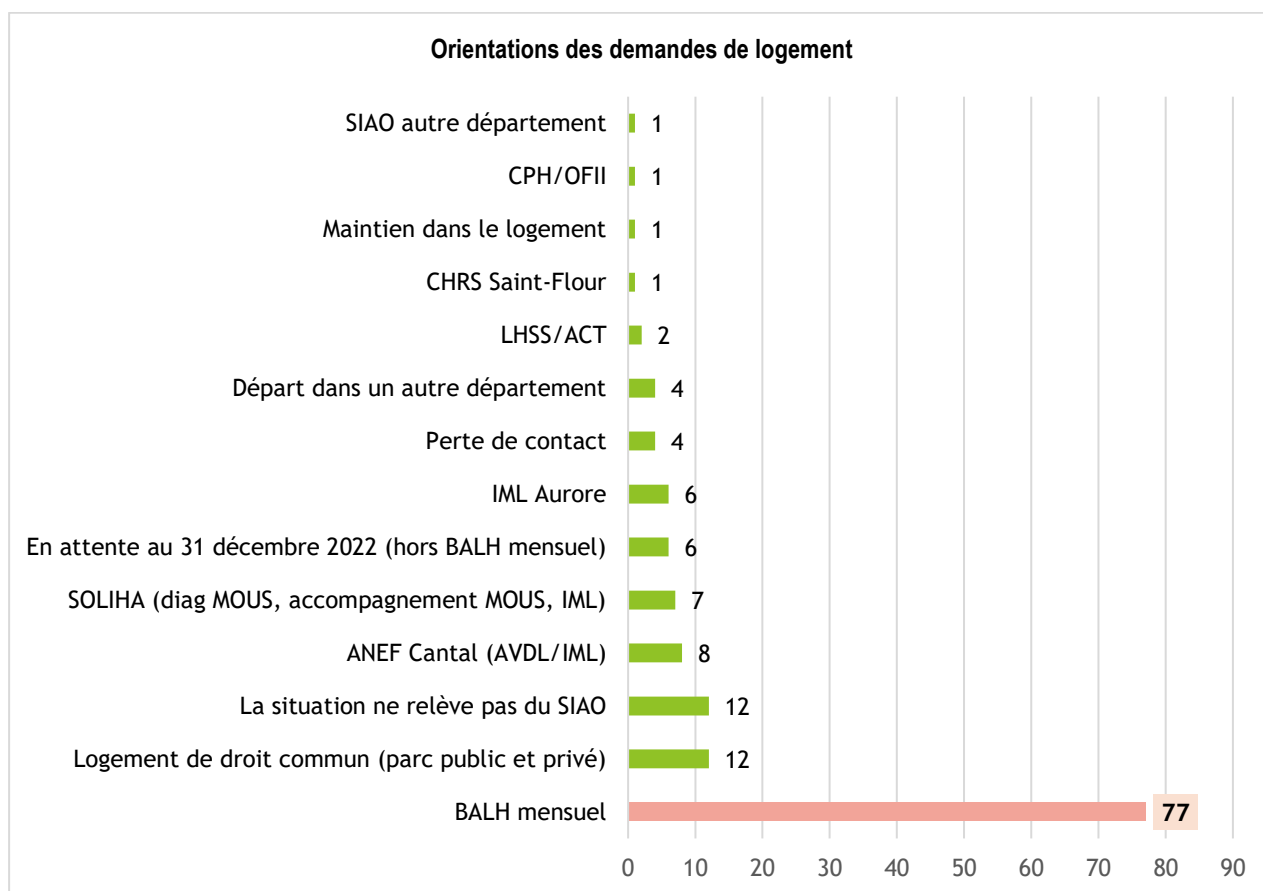
Les motifs prioritaires de demande de logement sont : une fin d'hébergement chez des tiers (18 %), un risque d'expulsion locative (17 %), l'inadaptation du logement (11 %), sans domicile fixe (9 %) et une sortie d'hébergement (8 %).

Parmi les autres raisons on retrouve : le logement déclaré indigne (non constaté), la séparation ou la rupture des liens familiaux, les violences intra familiales, le logement repris par le propriétaire, le logement insalubre, le regroupement familial, la sortie de détention et la sortie du dispositif d'asile.

Les situations d'expulsions locatives ou de risque d'expulsion concernent 14 logements du parc public et 10 logements du parc privé.

4.2.6. Les orientations des demandes de logement

Après évaluation en commission hebdomadaire du BALH, sur les 142 demandes de logement, 77 situations complexes ont été orientées vers un traitement en commission mensuelle du BALH.



- 54 % des orientations inscrites sur le dispositif du BALH mensuel.
- 15 % des orientations vers des services d'accompagnements de type MOUS / AVDL / IML.

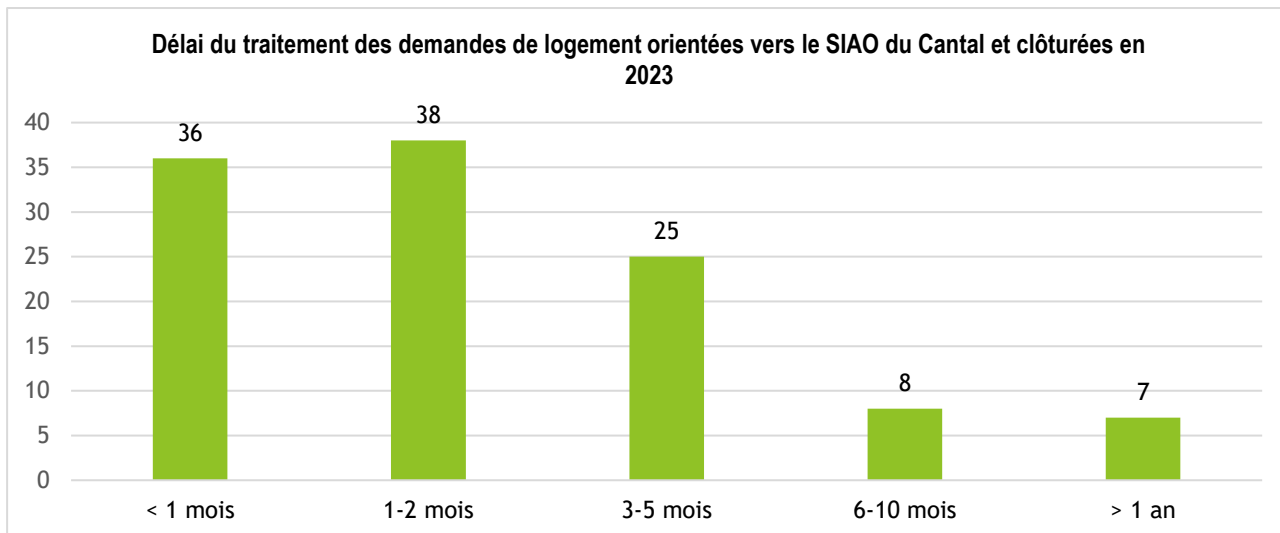
Un retour de conclusion est fait aux demandeurs ainsi qu'aux prescripteurs de la demande afin que les préconisations faites lors de la commission puissent être envisagées.

Les demandes ne relevant pas du dispositif concernent les situations qui ne sont pas évaluées comme étant complexes, qui correspondent aux solutions de droit commun (par exemple, une orientation vers une AS de secteur), ainsi que les demandes prématurées.

4.2.7. Délai du traitement et orientation de la demande de logement

La demande de logement que le service a reçu pour un autre département a été transmise en moins d'une semaine au SIAO du département concerné.

Pour les 28 demandes en attente au 31/12/2022, 18 étaient sur le dispositif depuis moins de 3 mois, 9 entre 4 et 10 mois et 1 depuis plus d'un an. 22 de ces demandes sont inscrites sur le dispositif du BALH mensuel et font parties des demandes dont le délai de traitement est le plus long.



Pour le reste des 114 demandes, 32 % sont sorties du dispositif en moins d'un mois et 55 % entre 1 et 5 mois. En effet, le Cantal est un petit département ce qui permet le traitement des demandes dans un délai court. Seules 7 % des demandes sont orientées dans un délai compris entre 6 et 10 mois et 6 % en plus d'un an.

Cette minorité des demandes qui restent plus longtemps sur le dispositif correspond en général aux situations particulièrement complexes qui passent en commission mensuelle du BALH.

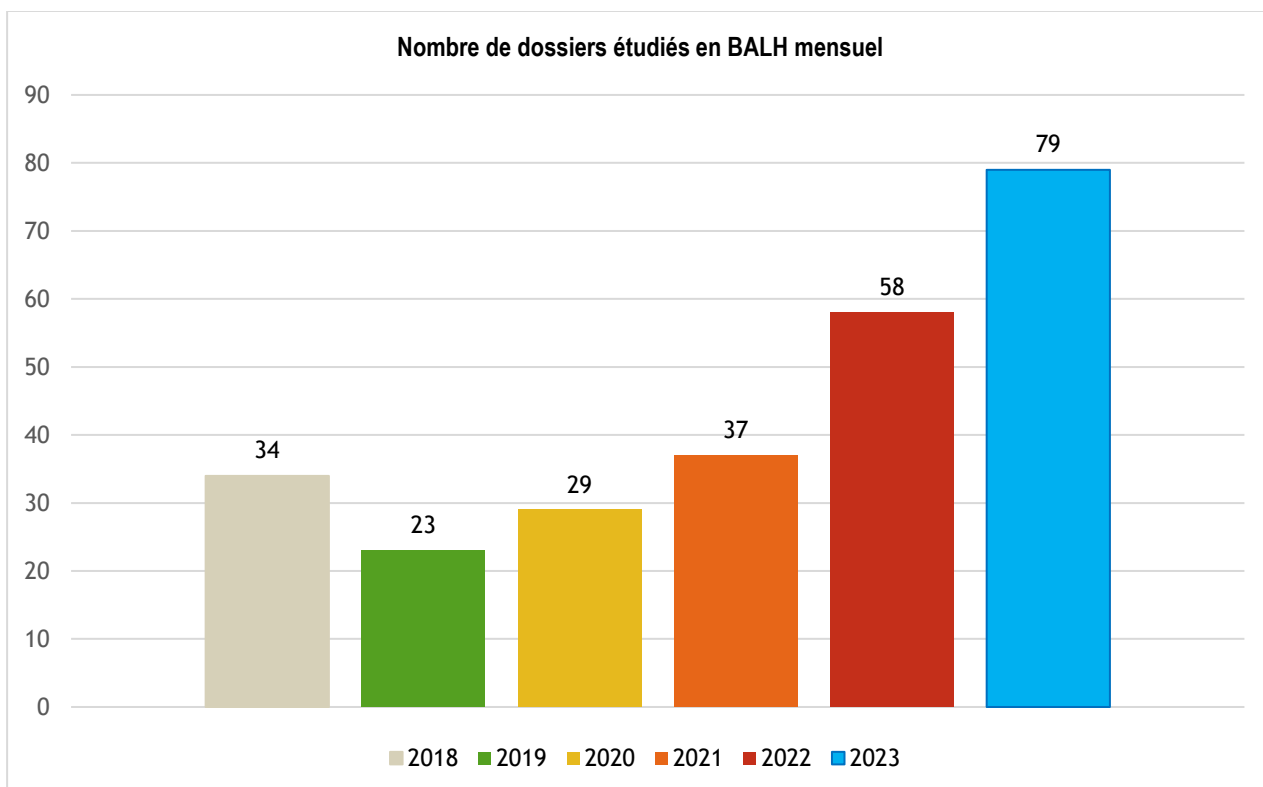
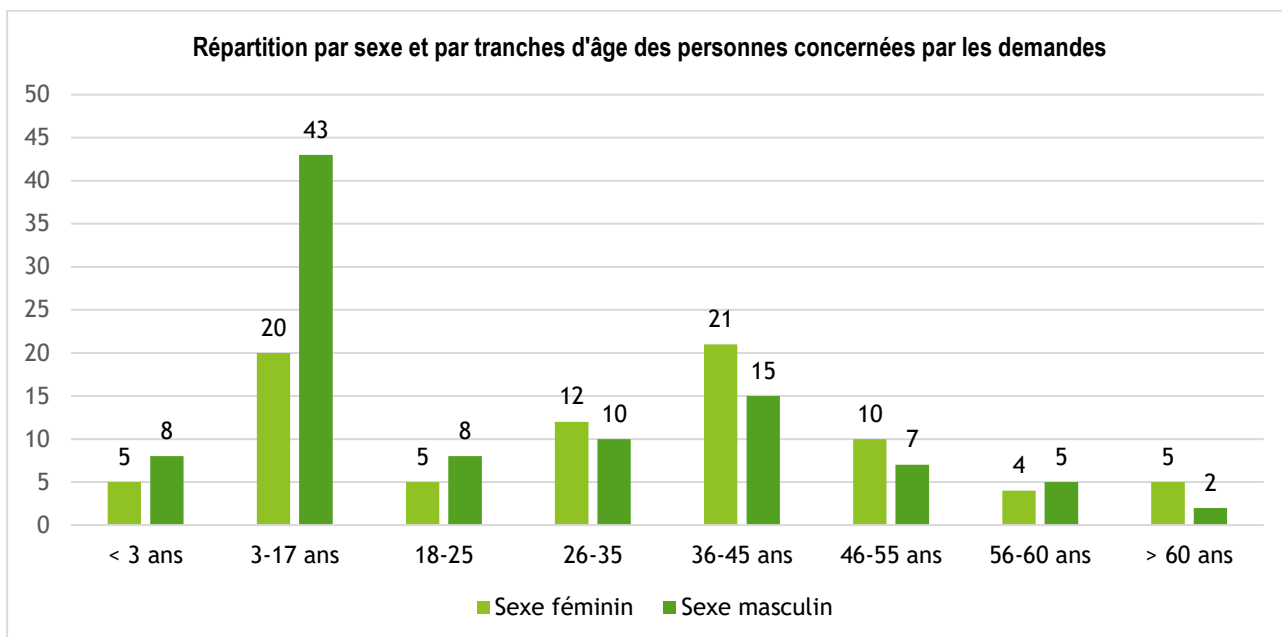
4.3. La commission mensuelle du BALH

79 demandes de logement au total ont été traitées lors de la commission mensuelle du BALH en 2023 (contre 58 en 2022, 37 en 2021, 29 en 2020 et 23 en 2019). Ces demandes sont constituées de 56 nouvelles demandes et 23 demandes en attente au 31 décembre 2022.

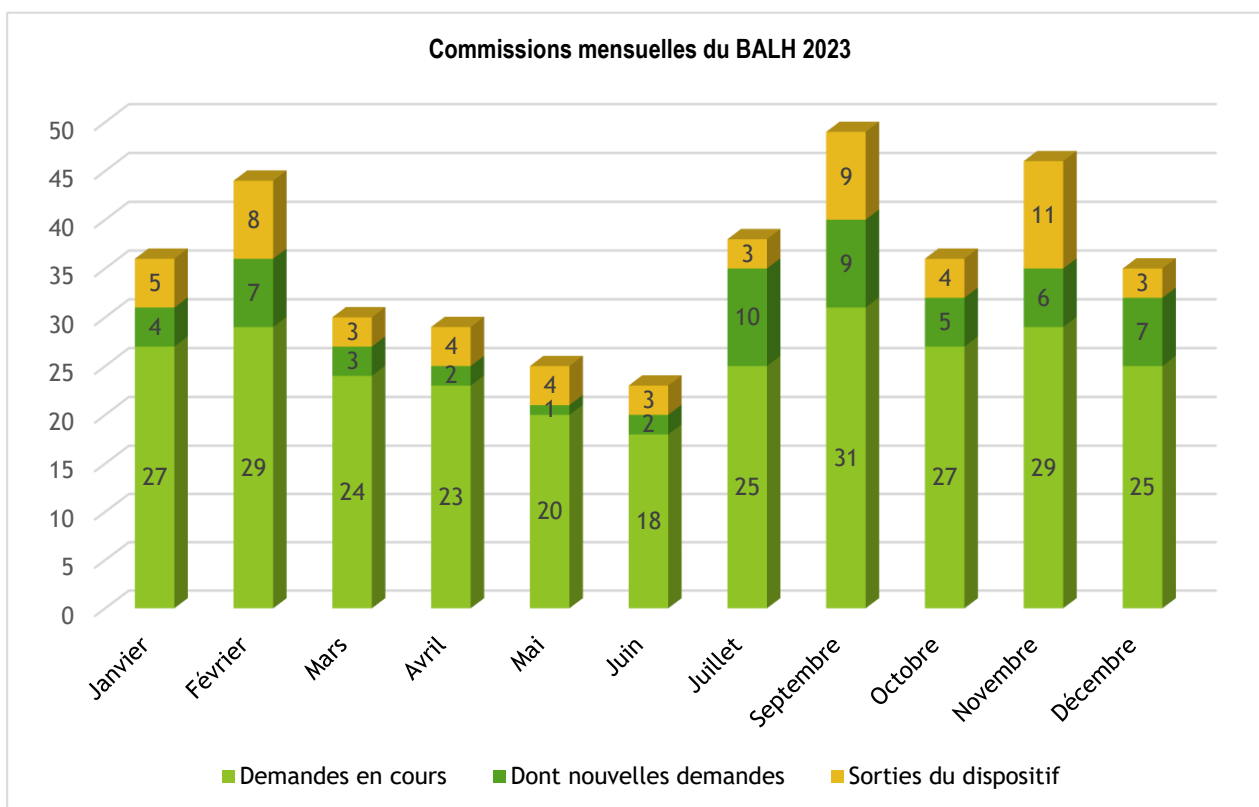
Parmi les 79 demandes, 2 demandes qui étaient initialement des demandes d'hébergement ont été inscrites sur le dispositif du BALH mensuel.

Cela représente au total 180 personnes : 42 hommes, 56 femmes et 82 enfants, dont 6 enfants majeurs qui ont entre 18 et 25 ans (1 femme et 5 hommes).

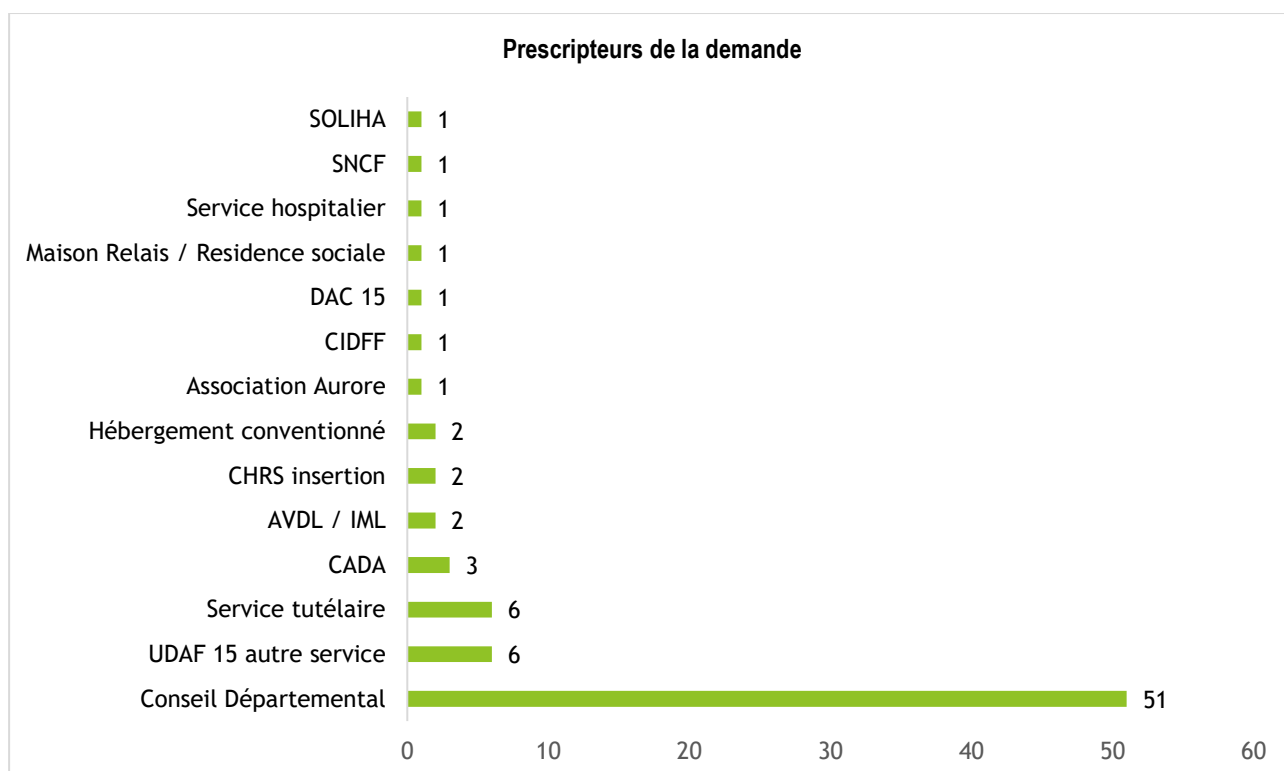
52 % des ménages qui ont leur demande de logement inscrite sur le dispositif du BALH mensuel ont des enfants, contre 55 % en 2022 et 62 % les deux années précédentes.



Le nombre de dossiers traités en commission mensuelle du BALH poursuit son augmentation tous les ans même si on note une baisse sur les années 2019-2020. En 6 ans, le nombre de demandes traitées sur le dispositif du BALH mensuel a plus que doublé.



La commission mensuelle a traité de 18 à 31 dossiers par commission soit une moyenne de 30 dossiers.

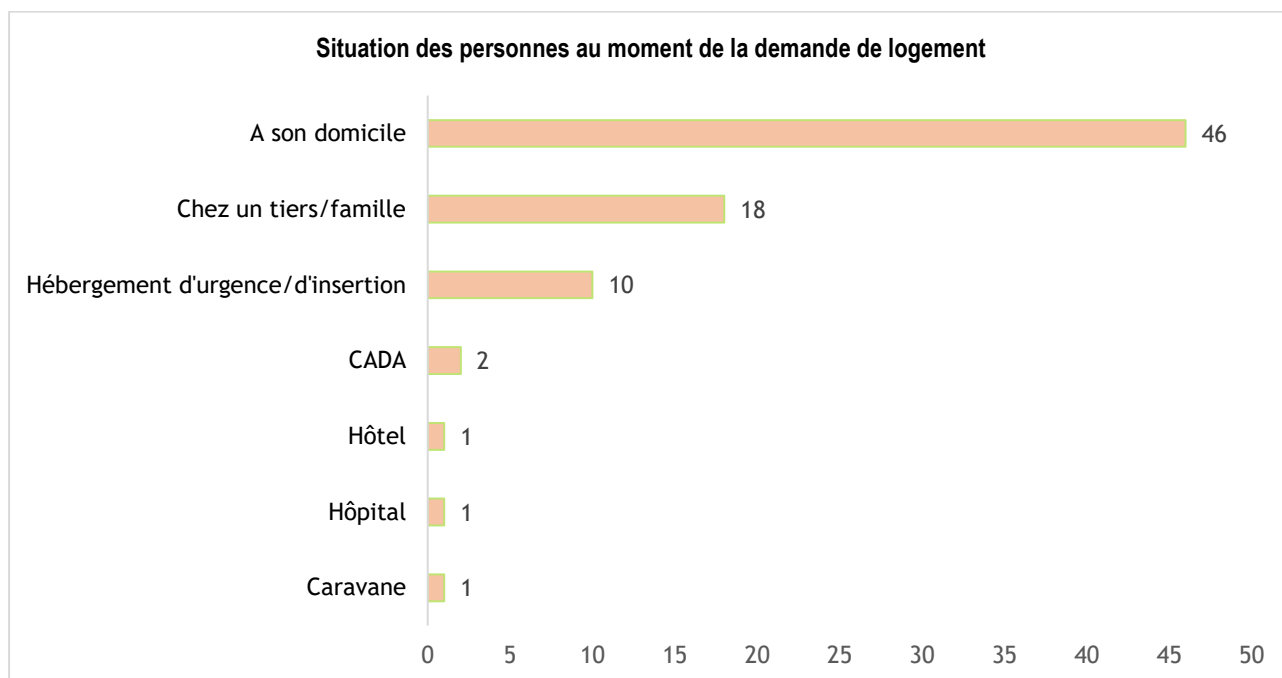


Le principal prescripteur des demandes est le conseil départemental : 65 % des dossiers ont été orientés par un travailleur social de cet organisme. Les prescripteurs sont plus variés cette année, 14 services différents en 2023, contre 7 en 2022.

4.3.1. Situation des personnes au moment de la demande

Les demandeurs sont majoritairement dans un logement au moment de leur demande : 57 % des ménages ont un logement : 20 ménages dans une location du parc public (dont 10 en situation d'expulsion locative), 23 dans une location du parc privé (dont 7 en situation d'expulsion locative) et 2 dans un logement accompagné (dont 1 en situation d'expulsion locative).

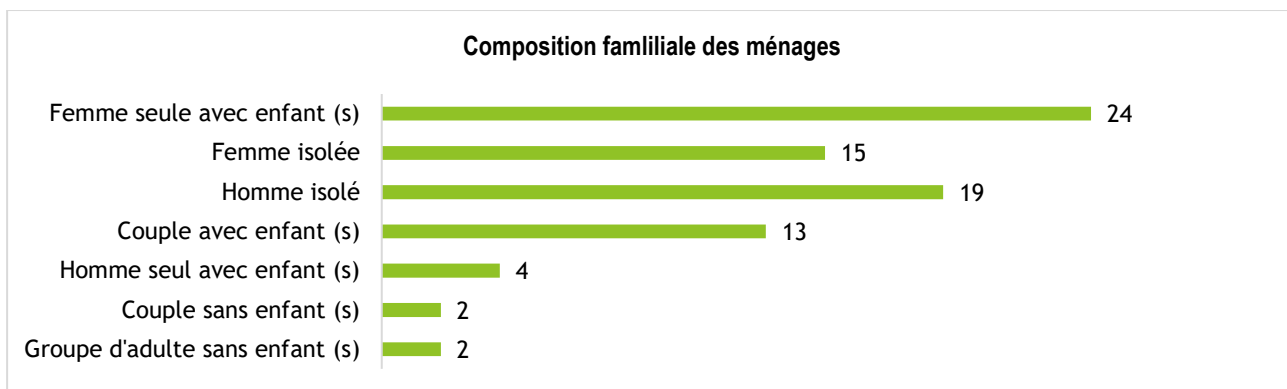
23 % des demandeurs sont hébergés chez des tiers et 13 % sont accueillis en hébergement d'urgence ou d'insertion.



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

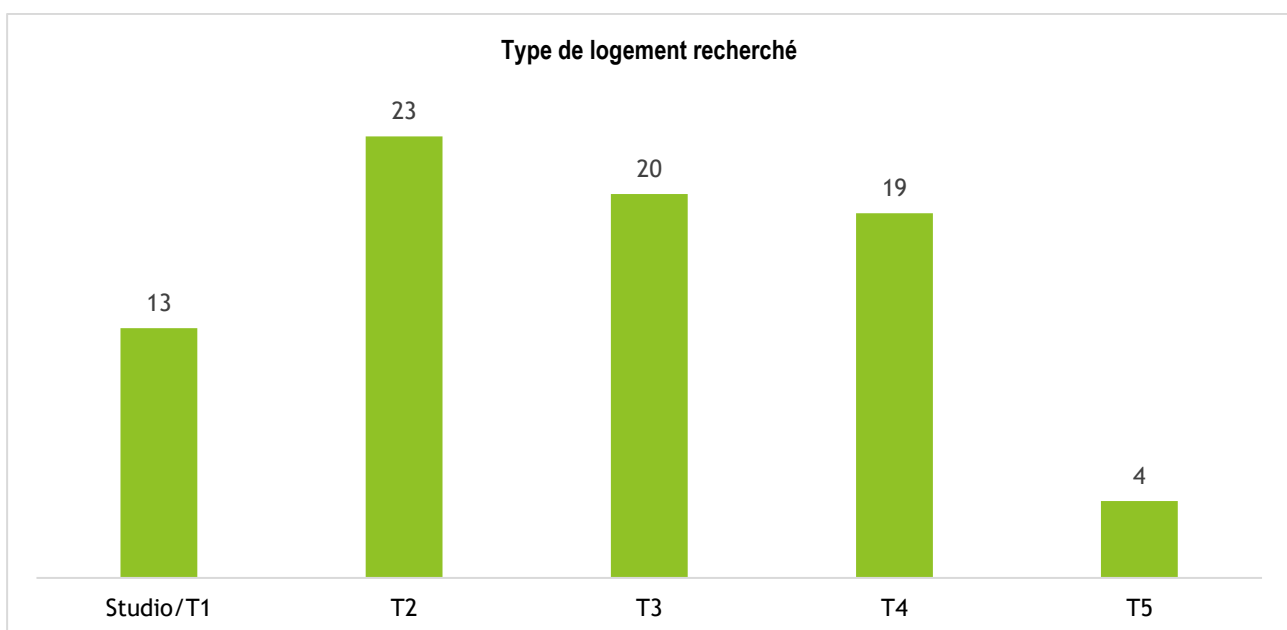
Chaque situation rencontrée est différente mais nous constatons que les demandes de logement pour les situations dites « complexes » rendent, le plus souvent, le maintien dans le logement impossible. Des mesures d'accompagnement sont souvent retenues pour ces ménages car la seule proposition d'un autre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

4.3.2. Composition familiale des situations



La part des personnes isolées représente 43 % du total des demandes. De ce fait, les demandes de logement concernent essentiellement des logements de petites tailles, mais l'offre de petits logements reste insuffisante dans le parc public (46 % des demandeurs recherchent un studio ou un logement de type 1/2).

17 % sont des couples avec enfants et 35 % des ménages sont constitués d'adultes seuls avec des enfants (contre 28 % en 2022), dont 24 femmes et 4 hommes. On observe une augmentation de ménages composés par des femmes seules avec enfant(s), soit de 19 % de demandeurs en 2022 à 30 % en 2023.

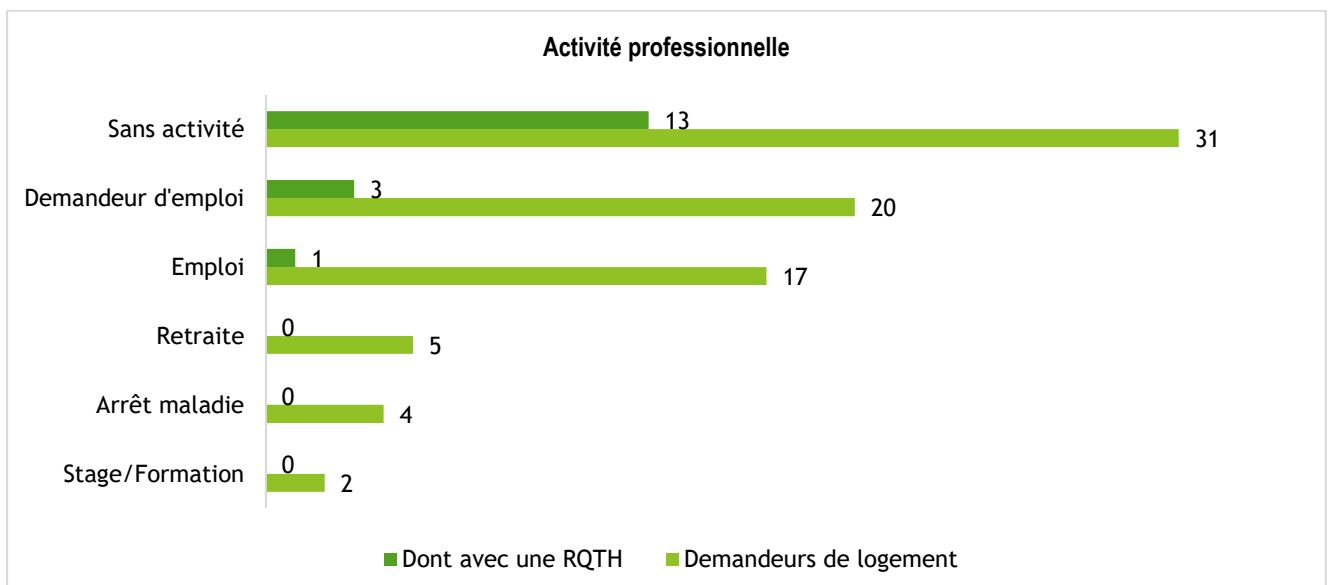


4.3.3. Les ressources des demandeurs



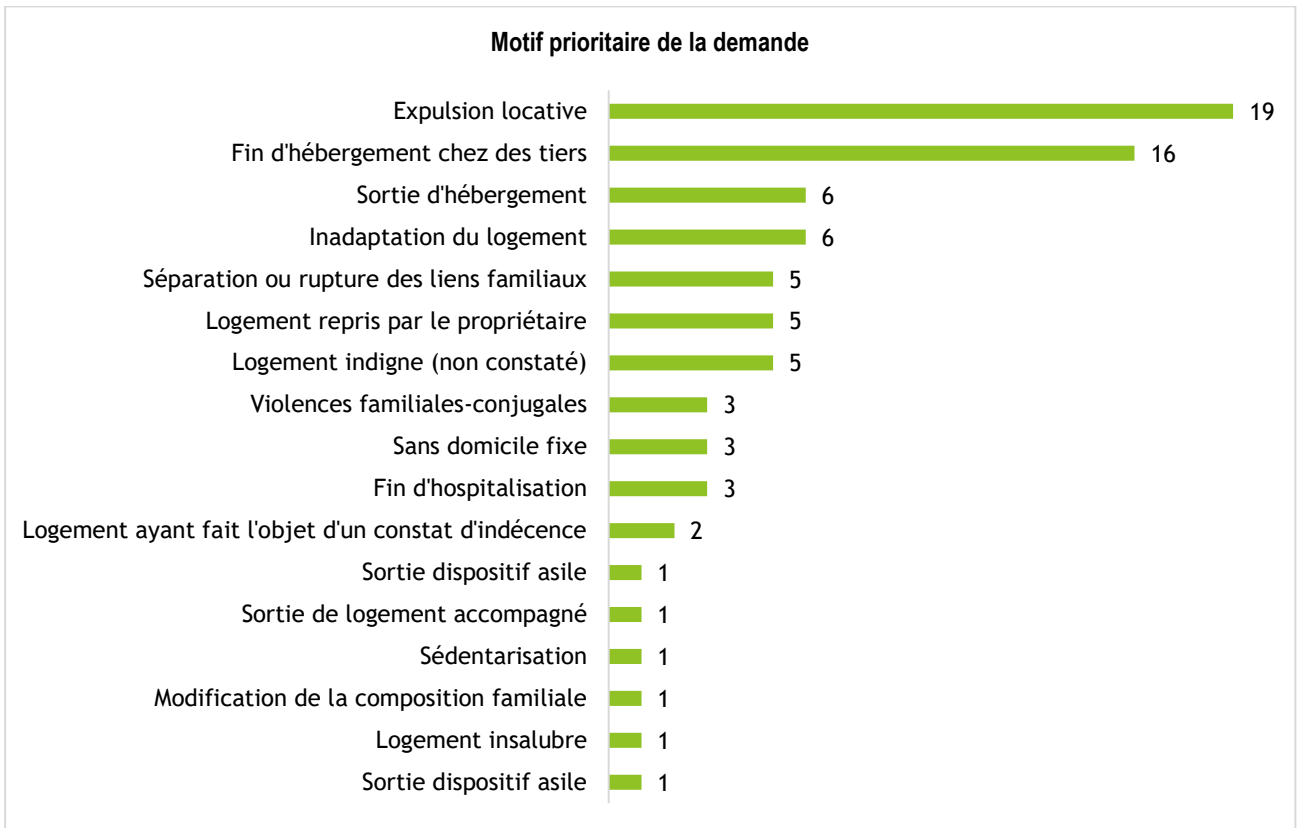
La plupart des ménages bénéficie du RSA comme ressource principale, soit 34 %, suivi par les ressources d'activité (20%), 14 % bénéficient de l'AAH et 14 % de l'allocation chômage. Dans la catégorie « Autre ressource » on retrouve des allocations familiales, des indemnités journalières, des rémunérations de formation, des indemnités rente accident de travail, de l'ASS et l'allocation CEJ. 48 % des ménages ne bénéficient pas de ressources secondaires et 52 % ont un complément (principalement des allocations familiales et la prime d'activité, ce qui indique un montant plutôt bas des salaires pour ceux qui sont en activité).

4.3.4. La répartition des situations par activité professionnelle



39 % des demandeurs se retrouvent sans activité au moment de la demande, 25 % sont demandeurs d'emploi, 22 % sont en emploi et 22 % des demandeurs ont une RQTH.

4.3.5. Les motifs prioritaires de la demande



Parme les 24 % de ménages qui sont concernés par une procédure d'expulsion locative, 8 étaient logés dans le parc privé et 11 dans le parc public.

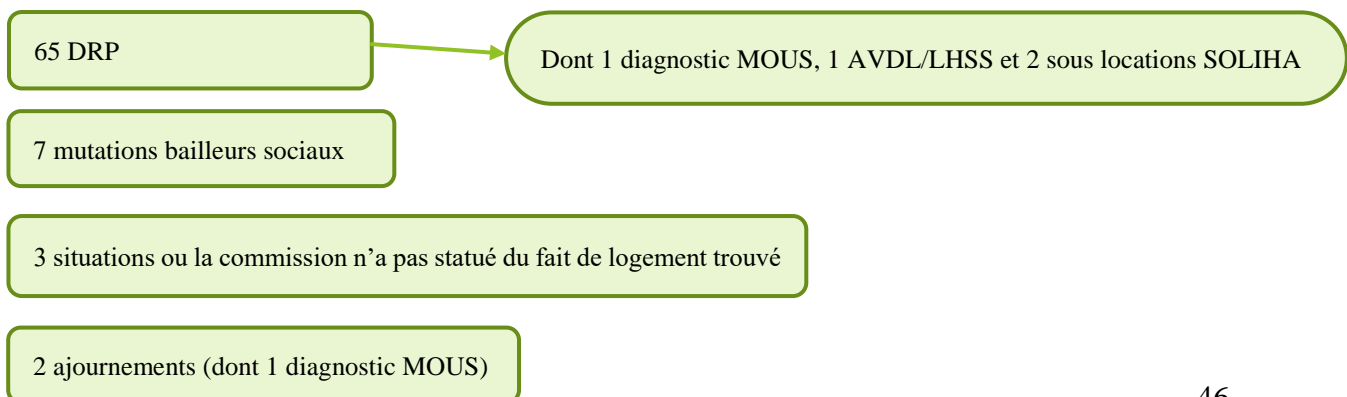
La fin d'un hébergement chez des tiers reste l'un des motifs principaux des demandes : 20 % des ménages en 2023 et 22 % en 2022.

4.3.6. Dispositifs retenus par la commission BALH mensuelle

Toutes les situations complexes traitées lors de cette instance peuvent être ou sont, pour une grande majorité, labellisées DRP et des diagnostics MOUS peuvent être retenus si les évaluations sociales ne permettent pas à la commission de connaître la capacité du demandeur à habiter.

Ce diagnostic est de plus en plus retenu lors des commissions hebdomadaires du BALH avec la présence de SOLIHA à cette instance. Cela permet de gagner du temps, de faire une évaluation plus complète et d'avoir des éléments complémentaires pour trouver la solution logement la plus adaptée à la situation.

Plusieurs dispositifs peuvent être retenus pour une même situation.



En 2023, 82 % des demandes ont été labellisées DRP.

Concernant les 2 orientations vers un diagnostic MOUS :

- Une demande était en cours au 31 décembre 2023 et ajournée.
- Pour une situation, l'accompagnement MOUS a commencé et le dossier a été sorti du dispositif avec pour motif : perte de contact avec le demandeur.

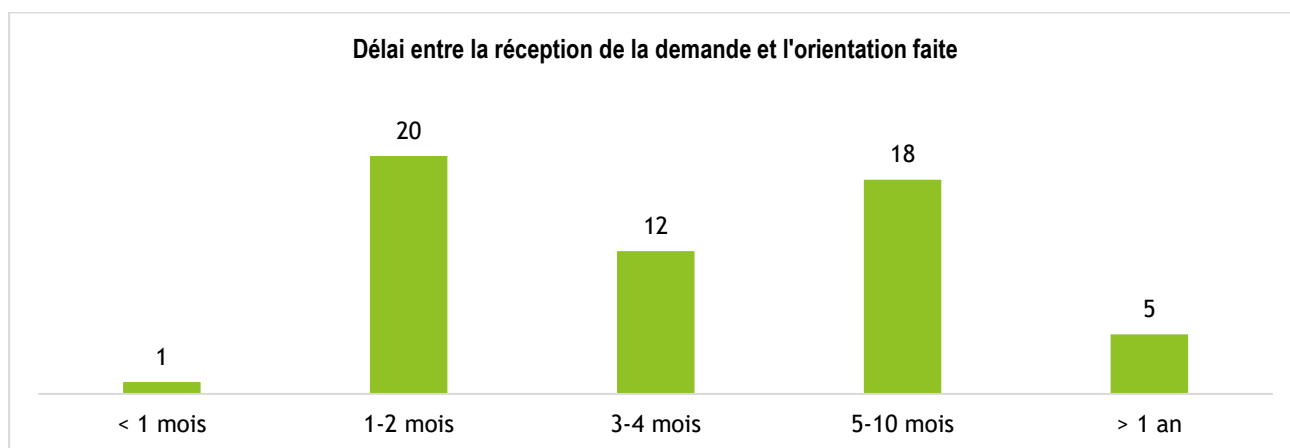
Lors des commissions, sont également proposées des mesures d'accompagnement de type ASLL - AVDL – MOUS – IML - sous-location. Les informations sont transmises aux prescripteurs afin que cet accompagnement puisse s'engager.

4.3.7. Les orientations/sorties du dispositif

56 situations sont sorties du dispositif sur l'année 2023, ce qui représente 72 % du nombre total de demandes (contre 60 % l'année précédente et 81 % en 2021).

- ✓ 25 relogements DRP dans le parc public : 15 relogements Cantal Habitat (dont 1 avec un accompagnement MOUS) et 10 relogements Polygone (dont 1 avec un accompagnement dans le cadre de l'AVDL).
- ✓ 10 relogements dans le parc privé, dont 1 en sous-location SOLIHA.
- ✓ 5 sorties du BALH suite à 2 refus illégitimes.
- ✓ 3 IML Aurore.
- ✓ 1 relogement dans un logement communal.
- ✓ 1 relogement Cantal Habitat sans labellisation DRP.
- ✓ 11 demandes sorties du dispositif pour une autre raison : 3 pertes de contact, 2 départs dans un autre département, 3 situations sans caractère urgent (dont une orientation vers une mutation classique suite à un diagnostic MOUS), 1 maintien dans un logement de Cantal Habitat, 1 projet ACT et 1 orientation vers un CHRS hors département.

4.3.8. Délai du traitement et orientation de la demande



En moyenne, les dossiers sortis du dispositif ont reçu une orientation finale en 158 jours (soit 5 mois) après la réception de la demande. Le plus court délai était de 25 jours et le plus long de 738 jours.

Le délai entre la réception de la demande et l'orientation finale est de plus d'un an pour 5 demandes. 41 % des demandes sortent du dispositif après 3 à 4 mois.

Pour les demandes qui sont toujours en cours en 2023, la moyenne est de 129 jours (soit 4 mois) au 31 décembre 2023.

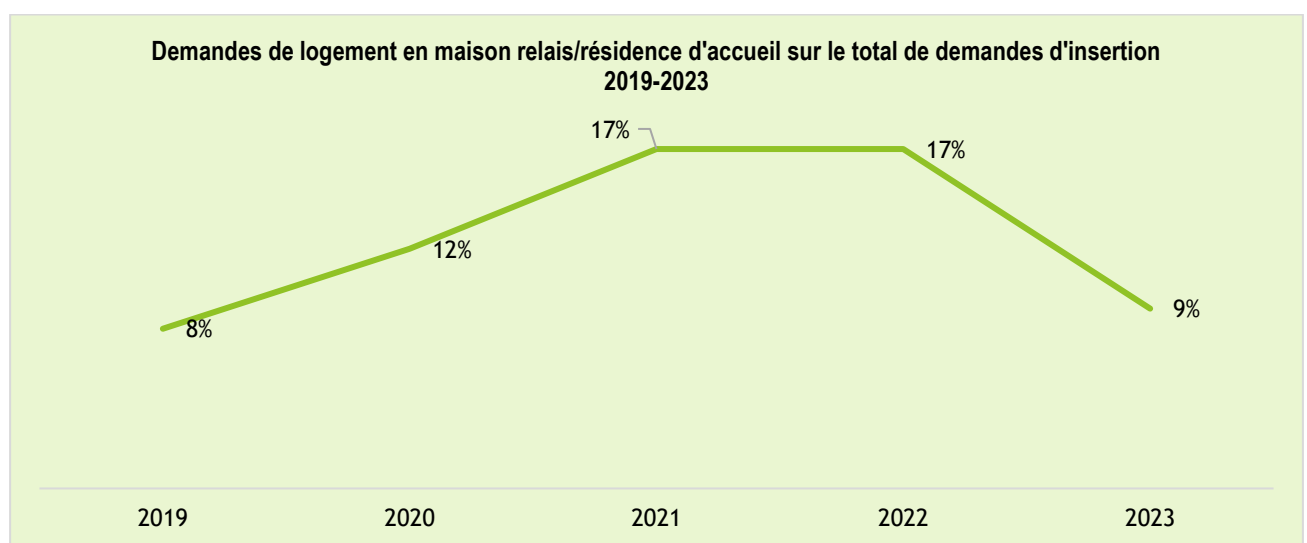
Toute demande est traitée en commission du BALH hebdomadaire et seules les situations complexes sont inscrites sur le dispositif de la commission mensuelle du BALH. En moyenne, il y a un délai d'un mois entre la réception de la demande et l'entrée sur ce dispositif.

4.4. Demandes de logement en maison relais et résidence accueil

La proportion des demandes de logement en maison relais ou résidence d'accueil, parmi le total des demandes auprès du SIAO, a été de 9% en 2023 contre 17 % en 2022.

Les demandes pourraient être plus importantes si davantage de ces structures de logement adapté permettaient un accueil avec des animaux. Effectivement, les demandeurs accompagnés de leur animal domestique ne peuvent pas faire de demande en maison relais où les animaux ne sont pas admis. Avec la loi « bien vieillir » qui prévoit de permettre aux résidents en EHPAD d'accueillir leurs animaux de compagnie, les maisons relais vont devoir réfléchir et s'organiser dans ce sens dans le même temps.

Depuis septembre 2021, avec l'extension de la résidence du Clos de Noailles avec des logements en diffus, cet accueil de personne avec animal est maintenant possible mais cela reste limité en places et la structure accueille un public spécifique (personnes souffrant de troubles psychiques stabilisés).



Sur les **23 demandes de logement en maison relais ou résidence d'accueil**, 18 ont été enregistrées en 2023 et 5 étaient en attente de 2020 et 2022.

Ces 5 dernières demandes ont été clôturées : 3 refus de la structure, une entrée à la résidence d'accueil du Clos de Noailles et une entrée dans un logement de droit commun dans le parc privé.

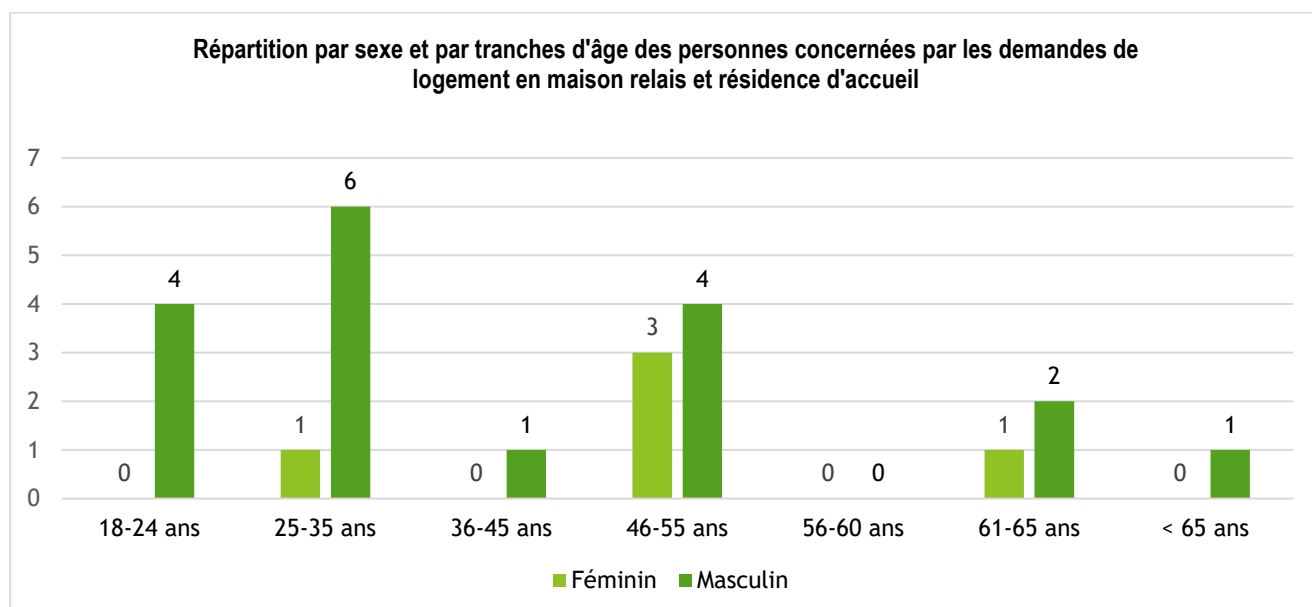
Les demandes concernent prioritairement la maison relais de l'ANEF Cantal et la résidence d'accueil du Clos de Noailles, seules 4 demandes concernent la maison relais de l'ADAPEI.

En 2023, on observe très peu d'entrées en maison relais et résidence d'accueil en comparaison avec les années précédentes. La faible rotation va générer un vieillissement des personnes qui résident dans ces établissements qui est déjà observable en 2023 au sein de la maison relais ANEF Cantal qui a la moitié de ses locataires qui ont désormais plus de 55 ans.

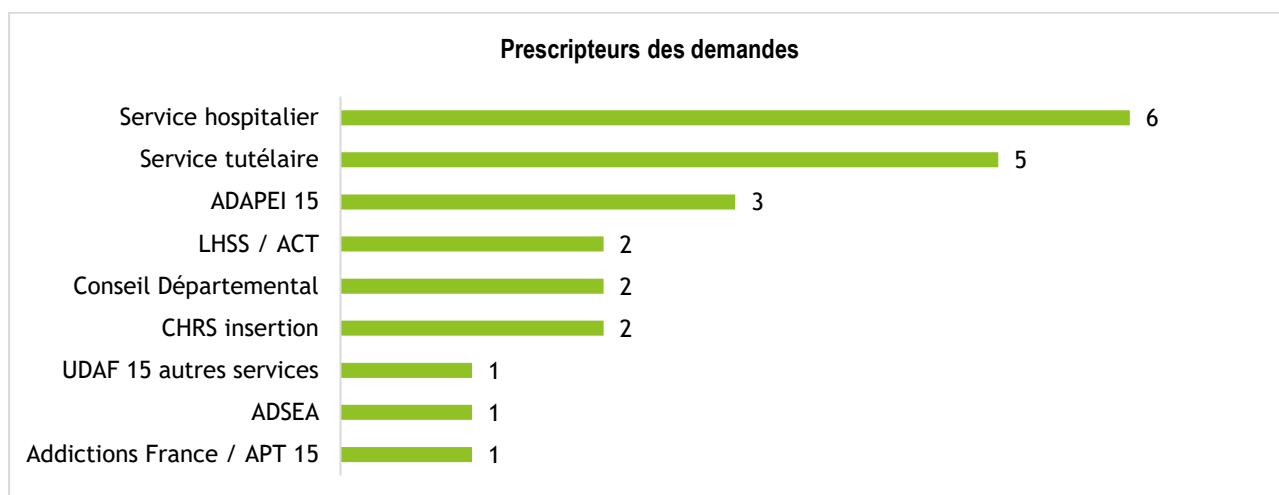
	Nombre de demandes	Entrées dans le logement
Maison relais ANEF Cantal	6	1
Maison relais ADAPEI	4	2
Résidence accueil du Clos de Noailles	11	1

Deux demandes de maison relais ont été adressées au SIAO pour les transmettre au SIAO d'un autre département. Cette année, toutes les demandes concernent des personnes originaires du Cantal. Toutes les demandes sont faites par des personnes isolées.

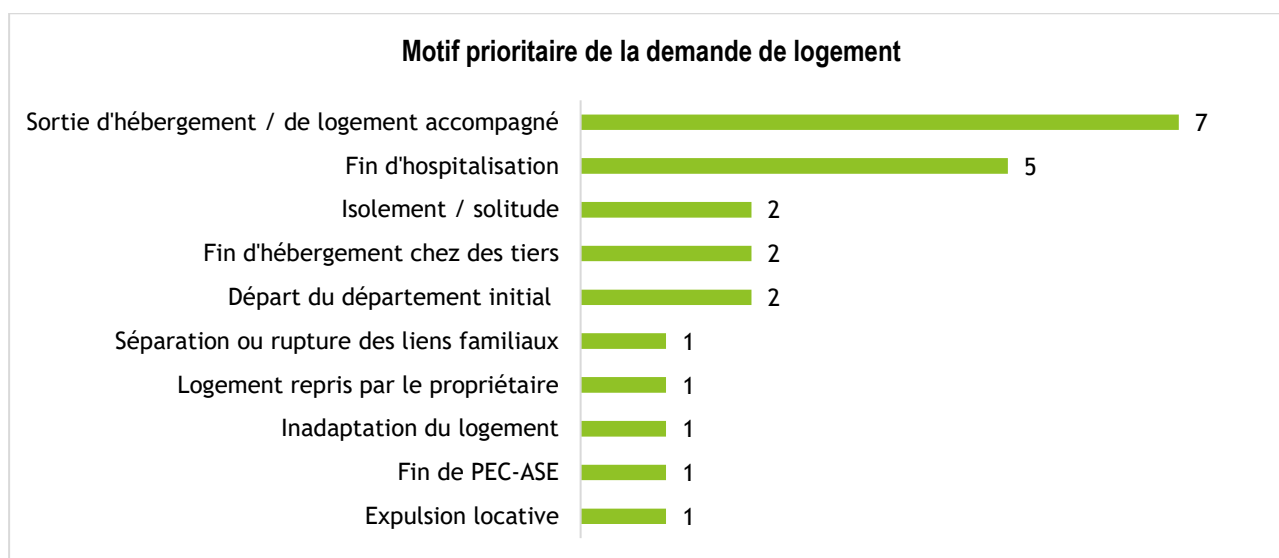
La proportion des femmes parmi les demandeurs de logement en maison relais ou résidence d'accueil a été de 22% en 2023.



48 % des demandes concernent des hommes âgés de 25 à 55 ans.

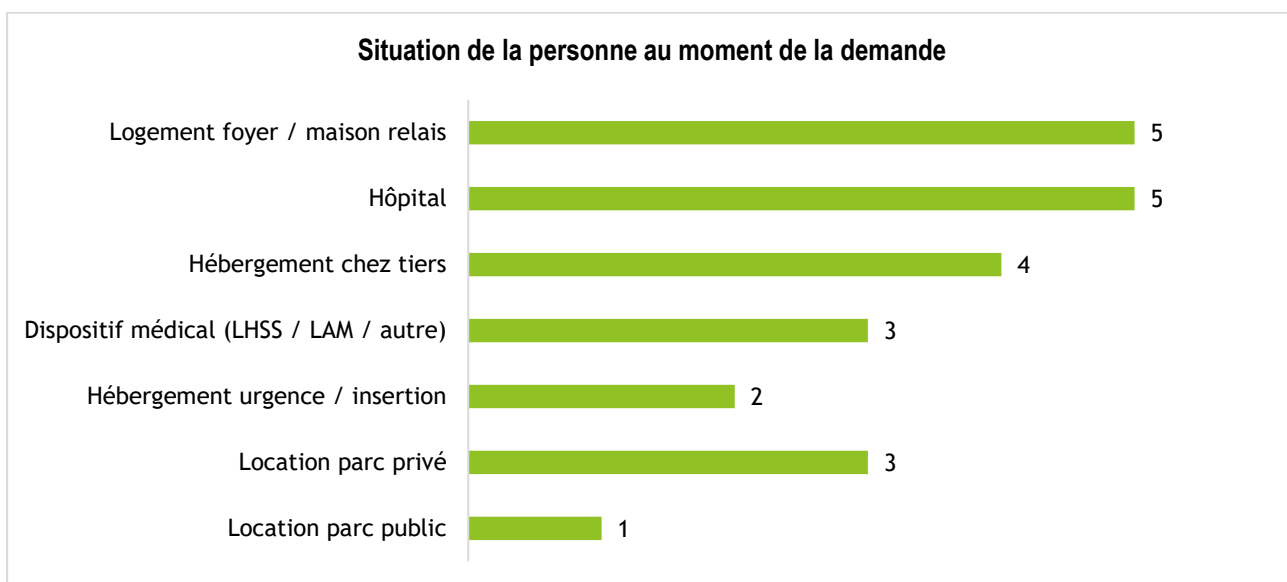


Comme l'année dernière, les demandes sont orientées principalement par un service hospitalier (26 %) ou par un service tutélaire (22 %).

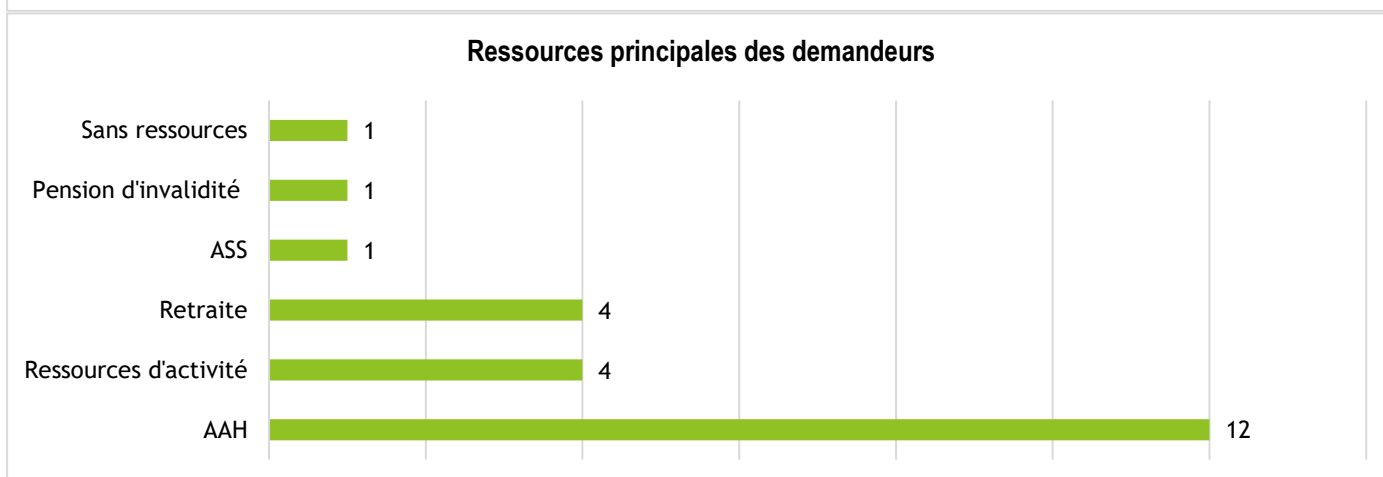
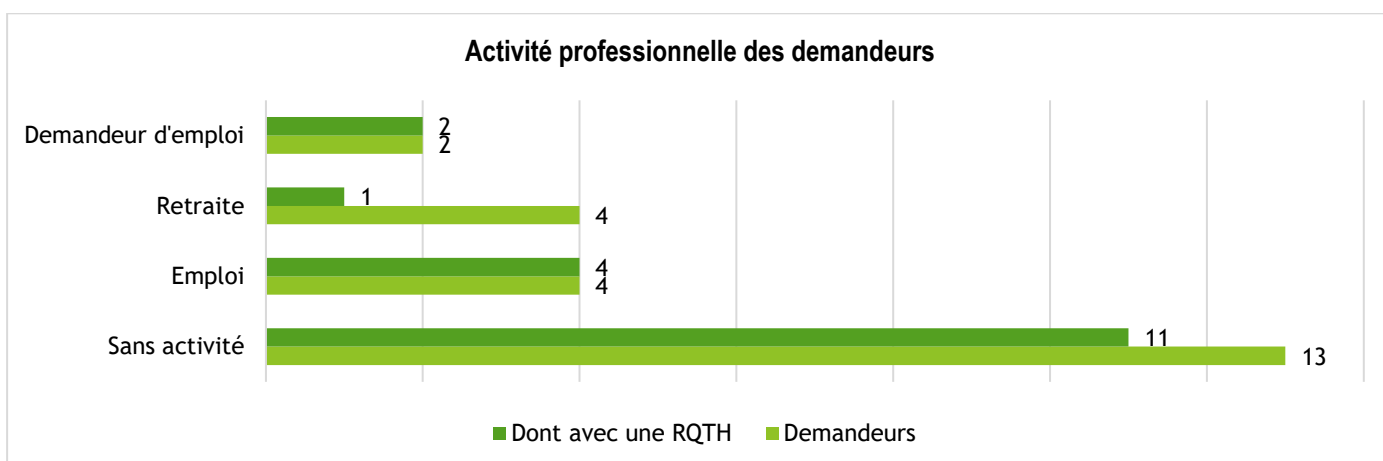


La fin d'une prise en charge dans un hébergement / foyer / logement accompagné est le principal motif pour 30 % des demandes, suivi par la fin d'une hospitalisation.

Une femme qui a fait une demande auprès de la maison relais de l'ANEF Cantal était victime de violences conjugales.



Au moment de leur demande, les personnes étaient soit hospitalisées, en hébergement, en établissement de type foyer / centre thérapeutique.



57 % des personnes sont sans activité au moment de leur demande ; ceci est en lien avec les 78 % des personnes qui ont une RQTH. Les 4 personnes ayant des ressources d'activité bénéficient de l'AAH en complément.

La personne sans ressources au moment de la demande est un jeune de 20 ans qui a fait la demande pour anticiper la fin de sa prise en charge par l'ASE.

Orientations finales des demandes

Deux demandes de maison relais ont été adressées au SIAO pour les transmettre au SIAO d'un autre département.

Concernant les demandes qui n'ont pas abouti avec une entrée dans une des structures sollicitées, les conclusions sont : perte de contact, intégration d'un logement autonome, changement de projet vers un foyer, demandes prématurées, état de santé de la personne ne permettant pas d'intégrer la structure.

	Entrées en logement	Demandes annulées par la personne	Refus de la structure	Autre orientation	En attente 2024
Maison relais de l'ADAPEI 15	2	0	2	0	0
Maison relais de l'ANEF du Cantal	1	3	1	3	0
Résidence accueil du Clos de Noailles	1	1	2	0	5

5. ETUDES DES PUBLICS SPECIFIQUES

5.1. Jeunes 18-25 ans

Le public jeune entre 18 et 25 ans concerne 50 des demandes traitées en 2023 par le SIAO, dont 9 demandes où il n'est pas comptabilisé parmi les demandeurs principaux, mais sont des enfants majeurs en famille.

Ces 50 demandes sont composées de 118 personnes, dont 57 personnes de ce public jeune : 21 femmes, 23 hommes et 13 enfants.

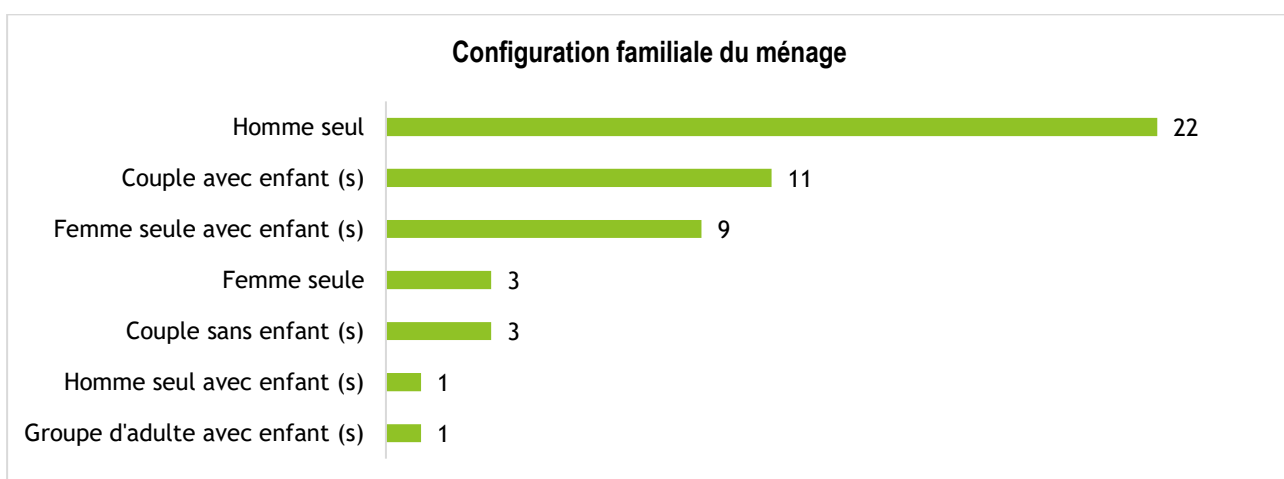
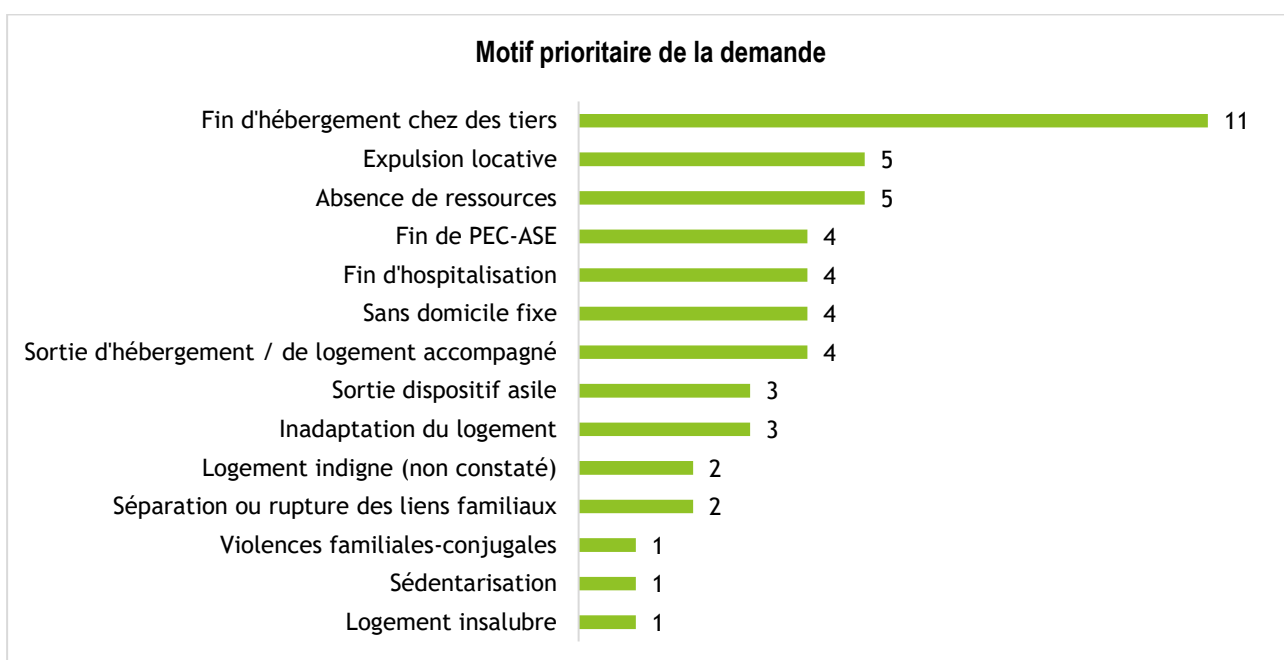
Cela concerne :

- 1 demande de logement à la maison relais de l'ANEF.
- 3 demandes de logement à la résidence d'accueil du Clos de Noailles.
- 19 demandes d'hébergement.
- 27 demandes de logement.

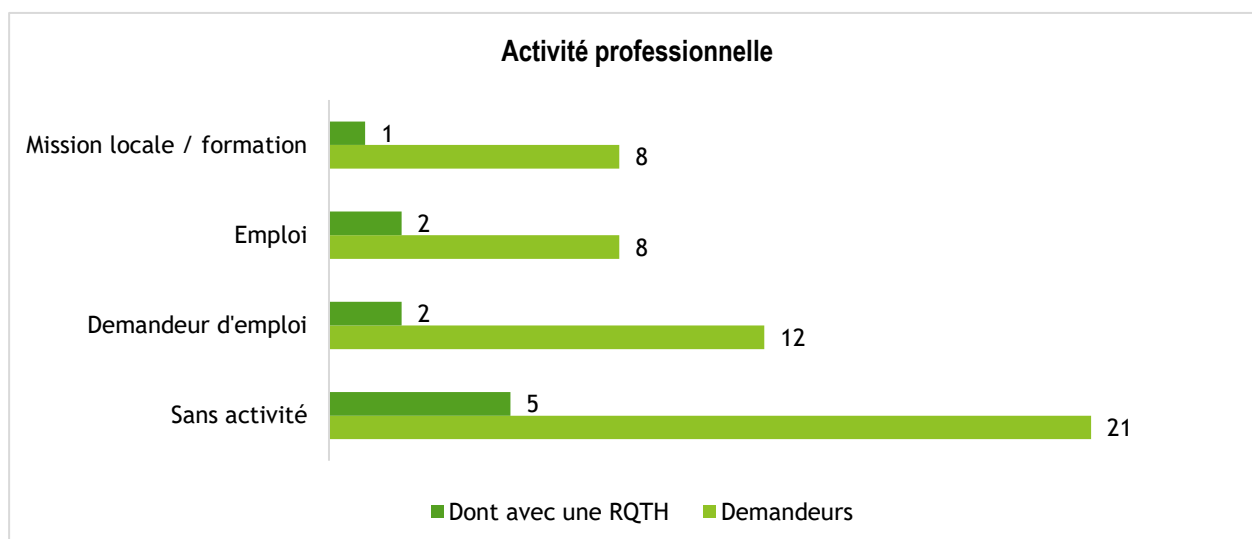
12 situations concernant le public du 18 à 25 ans ont été traitées en commission mensuelle du BALH.



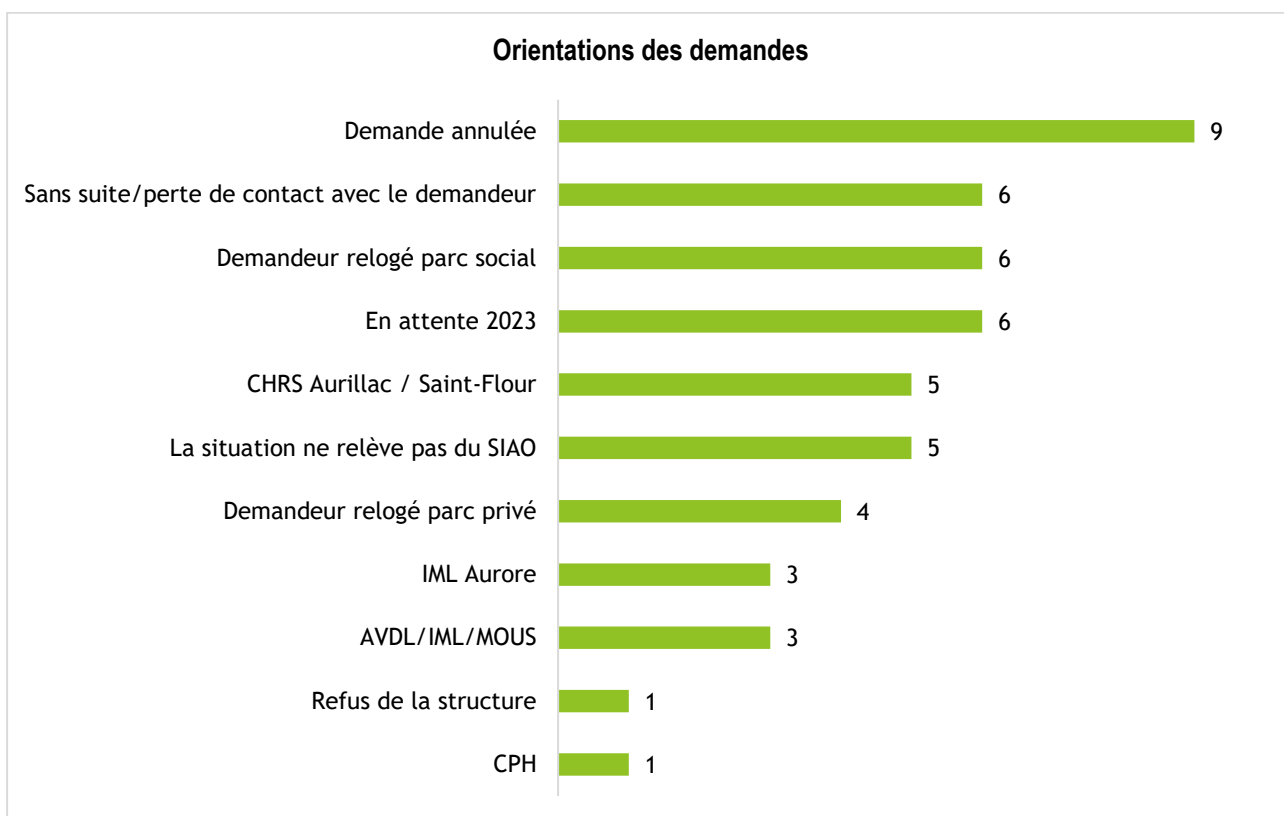
Parmi les ménages ayant un logement, 4 occupaient un logement du parc public et 12 un logement du parc privé. 38 % des demandeurs étaient hébergés chez un tiers ou en structure d'urgence au moment de la demande.



50 % des demandeurs sont des personnes isolées. 22 des ménages concernés ont des enfants.

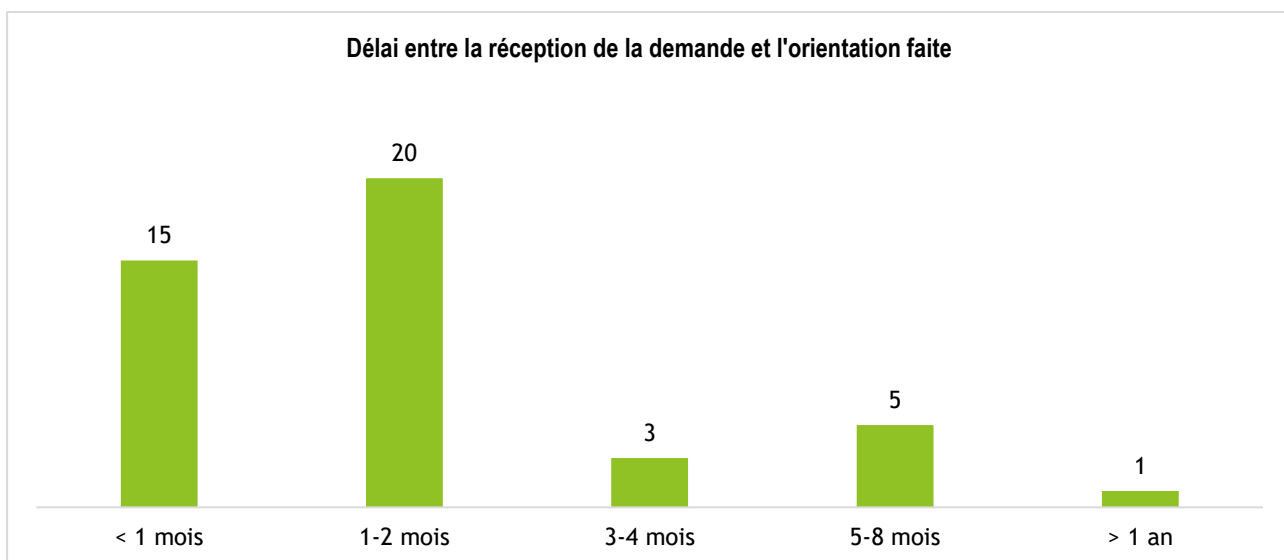


20 % des ménages n'ont aucune ressource, seuls 19 ménages ont une deuxième source de revenus (pour la plupart, des allocations familiales). 42 % se retrouvent sans activité et 24 % sont demandeurs d'emploi.



Les 5 situations qui ne relèvent pas du SIAO correspondent à des demandes prématurées au vu des situations exposées.

5 ménages ont été orientés vers l'hébergement d'insertion (soit 10 % des demandes).



Sur les 44 demandes clôturées, la majorité a été traitée en moins de 2 mois et seules 8 demandes ont été clôturées dans un délai de 3 à 8 mois. Les délais ont dépassé 1 an pour une seule demande.

5.2. Femmes victimes de violences

En ce qui concerne les admissions directes au cours de l'année 2023, 33 femmes victimes de violences conjugales et 12 enfants ont été accueillis sur les places CHRS dédiées à ce public.

Composition familiale	Orientés par	Structure d'hébergement
10 femmes isolées	Forces de l'ordre	CHRS Aurillac
1 femme et son enfant	Forces de l'ordre	CHRS Aurillac
1 femme et son enfant	Forces de l'ordre	CHRS Aurillac
1 femme et son enfant	CIDFF	CHRS Aurillac
1 femme et son enfant	CIDFF	CHRS Aurillac
1 femme seule	CIDFF	CHRS Aurillac
1 femme avec ses 2 enfants	CIDFF	CHRS Aurillac
2 femmes isolées	Elles-mêmes	CHRS Aurillac
6 femmes isolées	Elles-mêmes	CHRS Aurillac
1 femme et son enfant	Elle-même	CHRS Aurillac
2 femmes isolées	Elles-mêmes	CHRS Aurillac
3 Femmes isolées	Partenaires	CHRS Aurillac
1 femme avec ses 2 enfants	Partenaires	CHRS Aurillac
1 femme avec ses 2 enfants	Partenaires	CHRS Aurillac
1 femme et son enfant	Partenaires	CHRS Aurillac

En ce qui concerne les auteurs de violences conjugales, 11 personnes ont été accueillies à Aurillac (1 de ces personnes a été orientée par les forces d'ordre, 4 par le Tribunal judiciaire, 3 par le SPIP, 2 par eux-mêmes et 1 par le SIAO) et 1 à Saint-Flour via le 115.

5.3. Public repéré avec la mise en œuvre de l'aller vers – secteur Mauriac

Dans la logique de l'aller-vers, le dispositif d'accueil de jour itinérant par le biais d'un camping-car est mis en place depuis 2021. Cela a permis de "découvrir" un public invisible et de développer la veille sociale sur le secteur rural de l'arrondissement de Mauriac.

Les travailleurs sociaux ont pu accueillir les personnes sur les communes de Mauriac et Ydes où des permanences se font deux fois par semaine. La dimension de l'aller-vers a été développée. Le service s'est aussi approché d'un public très isolé (difficultés de mobilité, situation psychologique complexe...) en allant vers le domicile des personnes.

Cette démarche « hors les murs » permet de créer un lien favorisant l'émergence des besoins des personnes, ainsi que le repérage des situations complexes afin d'intervenir au mieux.

L'objectif de l'accueil de jour itinérant est d'orienter les personnes rencontrées vers des services adaptés en fonction de leurs difficultés. Le travail partenarial est un axe important.

Le profil du public rencontré en 2023 reste le même qu'en 2022, mais est majoritairement féminin cette année : 9 hommes et 14 femmes. En effet, l'équipe a rencontré en 2023 plusieurs femmes victimes de violences conjugales qui ont pu faire part de leur situation à un moment ou à un autre de la relation de confiance engagée. Elles ont été accompagnées dans le dépôt d'une plainte et orientées vers des services correspondants à leurs besoins. A noter que les femmes viennent plus rarement sur la permanence de l'accueil de jour itinérant, elles sont le plus souvent rencontrées au domicile.

La veille sociale s'est étendue sur le secteur de Mauriac avec la création d'une place d'hébergement d'urgence et/ou d'insertion en appartement destinée aux femmes vulnérables avec ou sans enfants. Un accueil a eu lieu sur la période de mai à novembre 2023 d'une femme de 31 ans avec son enfant âgé de 2 ans qui s'est trouvée sans solution à la suite d'une séparation.

A compter de janvier 2024, 3 places de CHRS « Hors Les Murs » sont expérimentées. Une place est d'ores et déjà occupée dans l'appartement de Mauriac depuis début février par une femme victime de violences conjugales de 64 ans et son fils âgé de 27 ans.

6. VIE DE L'EQUIPE DU SIAO

6.1. Formation et analyse de pratiques professionnelles

Le service participe à des groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles, organisés dans les locaux de l'ANEF Cantal tous les 2 mois environ avec un intervenant extérieur et en présence d'autres collègues de différents services.

L'équipe du SIAO a fait cette année deux formations « Agressivité et violence », « Prévention et réduction des risques liés à la consommation de substances » et a participé à plusieurs formations liées à l'utilisation du logiciel SI-SIAO et celui de la domiciliation DOMIFA.

6.2. Horizon 2024

- Poursuivre la mise en œuvre de la circulaire du 31 mars 2022 qui fixe un modèle cible de gouvernance et d'organisation interne et partenariale pour tous les SIAO qui va permettre un conventionnement tripartite entre la DDETS-PP, le SIAO et chacun des partenaires.
- Avec la refonte du logiciel SI-SIAO, les rencontres avec les partenaires utilisateurs doivent continuer, et notamment avec certains partenaires qui n'utilisent pas ou très peu la nouvelle version.
- Le SIAO reste disponible pour une potentielle intervention à la Maison d'Arrêt en 2024 sur le droit à l'hébergement et au logement.
- Mettre en œuvre les objectifs du nouveau PDALHPD 2024-2029.
- Maintenir et renforcer le partenariat.

7. ANNEXES

7.3. Formulaire unique de demande

7.4. Flyer du service SIAO

**Plan Départemental d'Action pour le Logement et
l'Hébergement des Personnes Défavorisées du Cantal**

FORMULAIRE UNIQUE DE DEMANDE

Janvier 2023

Dossier à compléter et à renvoyer au :

SIAO du Cantal
Bureau d'Accès au Logement et à l'Hébergement
9 cité Clairvivre, 15000 Aurillac
Tél : 04.71.64.77.02
Email : siao@anef15.fr

CADRE RESERVE AU SIAO

Date de réception :

DEMANDE :

Hébergement Logement accompagné / adapté Logement en maison relais

ORIGINE DE LA DEMANDE

COORDONNEES DU SERVICE PRESCRIPTEUR DE LA DEMANDE :

Nom et fonction du prescripteur :

Adresse :

Tél :

Email :

Date du début du suivi avec le demandeur :

DEMANDEUR PRINCIPAL

Nom :

Prénom :

Né(e) le :


à :

Sexe : H F

Nationalité : F UE Hors UE

Adresse

Domiciliation

 Téléphone :

→

@ Mail :

• Lieu / situation d'hébergement / logement au moment de la demande :

Demandeur venant du département : Oui Non

Nombre de personnes concernées par la demande : Adulte(s) et Enfant(s)

L'utilisateur est avisé que les informations figurant dans ce document seront consignées dans le Logiciel SI-SIAO.

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 « informatique et libertés » et son décret d'application n°2019-536 du 19 mai 2019 qui intègre le règlement général sur la protection des données (RGPD) s'appliquent aux réponses faites sur ce formulaire. Ils garantissent un droit d'accès et de rectifications pour les données vous concernant. Ces droits d'accès et de rectifications s'exercent auprès du secrétariat de la commission où la demande a été déposée.

Pièce à joindre au dossier :

Photocopie de la carte d'identité ou du titre de séjour en cours de validité.

Si non, pourquoi :

La confidentialité sera respectée dans le traitement des informations fournies par la personne Page 1/7

MOTIF PRIORITAIRE DE LA DEMANDE ENONCE PAR LE DEMANDEUR

(1 seule réponse possible)

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Absence de ressources
<input type="checkbox"/> Arrivée en France
<input type="checkbox"/> Dort dans la rue
<input type="checkbox"/> Sans domicile fixe
<input type="checkbox"/> Expulsion locative
<input type="checkbox"/> Fin d'hébergement chez des tiers
<input type="checkbox"/> Fin d'hospitalisation
<input type="checkbox"/> Fin de prise en charge ASE
<input type="checkbox"/> Inadaptation du logement
<input type="checkbox"/> Logement insalubre constaté (ARS)
<input type="checkbox"/> Logement repris par le propriétaire | <input type="checkbox"/> Rapprochement du lieu de travail
<input type="checkbox"/> Regroupement familial
<input type="checkbox"/> Risque d'expulsion locative
<input type="checkbox"/> Séparation ou rupture des liens familiaux
<input type="checkbox"/> Sortie du dispositif asile
<input type="checkbox"/> Sortie d'hébergement
<input type="checkbox"/> Sortie de détention
<input type="checkbox"/> Sortie de logement accompagné
<input type="checkbox"/> Violences familiales-conjugales
<input type="checkbox"/> Départ du département initial | *Autre :
<input type="checkbox"/> Isolement de la personne
<input type="checkbox"/> Modification de la composition familiale
<input type="checkbox"/> Décohabitation
<input type="checkbox"/> Mutation professionnelle
<input type="checkbox"/> Logement indigne (non constaté)
<input type="checkbox"/> Personnes statut prioritaire DALO/DAHO
<input type="checkbox"/> Logement ayant fait l'objet d'un constat d'indécence |
|--|---|--|

• Commentaires :

→

Spécificités :

<input type="checkbox"/> Personne victime de violence <input type="checkbox"/> Personne auteur de violence <input type="checkbox"/> Personne avec handicap, type de handicap : <input type="checkbox"/> Personne avec problème de mobilité <input type="checkbox"/> Personne en fauteuil roulant <input type="checkbox"/> Autre : <input type="checkbox"/> Présence d'animaux domestiques <input type="checkbox"/> Moyen de locomotion (voiture, trottinette, autre) : <input type="checkbox"/> Prise en charge ASE	• <u>Commentaires</u> : →
---	------------------------------

SANTÉ/COUVERTURE SOCIALE

Régime général Régime agricole

<u>Type de couverture social</u> <input type="checkbox"/> Complémentaire Santé Solidaire <i>Avec participation</i> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> AME <input type="checkbox"/> Mutuelle <input type="checkbox"/> Couverture sociale européenne <input type="checkbox"/> Aucune <input type="checkbox"/> Autre :	2 ^{ème} Personne <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	N° sécurité sociale : ----- Précisions et démarches en cours : →
--	--	--

Parcours de soins, difficultés liées à la santé : (pour les demandes en structures d'hébergement et en maison relais, le parcours de soins sera évoqué lors de l'entretien préalable à l'admission)

AUTRES RENSEIGNEMENTS

❖ **Accompagnement et prise en charge particulière (social / judiciaire / mesure de protection)**
 Précisez en indiquant la nature, l'organisme et le nom du référent qui suit le demandeur :

→

SITUATION FAMILIALE

- Célibataire Pacsé(e) Divorcé(e) Veuf(ve)
 Marié(e) Vie maritale/Concubinage Séparé(e)

Typologie du ménage :

- Femme isolée Couple avec enfant(s) Groupe d'adultes avec enfant(s)
 Homme isolé Femme seule avec enfant(s) Groupe d'adultes sans enfant
 Couple sans enfant Homme seul avec enfant(s)

Composition de la famille ou du groupe de personnes pour laquelle la demande est faite :

Nom et Prénom	Sexe	Né(e) le	Âge	Scolarité/Formation	Emploi	Demandeur d'emploi	Arrêt maladie	Sans activité	Retraité	Autre : précisez *	RQTH		
											Oui	Non	
Demandeur :													
Conjoint, codemandeur ou colocataire(s) :													
Autres personnes vivant au foyer :													
Enfants : A charge au sens des prestations familiales <input type="checkbox"/>		Au foyer	Hors foyer			Situation et lieu garde/scolarité				Droits d'hébergement / de visite (préciser)			
Autres enfants <input type="checkbox"/>													

Enfant(s) à naître : Non Oui → Naissance(s) prévue(s) pour le : Non renseigné

*Commentaires / précisions sur la situation familiale et le parcours insertion / projet professionnel des demandeurs :

→

RESSOURCES MENSUELLES			
NATURE DES RESSOURCES	DEMANDEUR	CO-DEMANDEUR ou CONJOINT ou COLOCATAIRE	AUTRES PERSONNES VIVANT AU FOYER
Ressources d'activité (net imposable) / apprentissage			
Contrat d'engagement jeune (CEJ)			
Allocation Temporaire d'Attente (ATA)			
Allocation de Solidarité Spécifique (ASS)			
Allocation chômage			
Allocation Adulte Handicapé (AAH)			
MVA (Majoration pour Vie Autonome)			
RSA			
Retraite			
Prime d'activité (PPA)			
Prestations familiales	-Allocations Familiales		
	-Complément Familial		
	-Allocation Jeune Enfant (PAJE)		
	-Allocation Soutien Familial		
	-Allocation Parentale d'Education		
	-Allocation Education Enfant Handicapé		
	-Allocation Logement (ALS / ALF)		
-Allocation Personnalisée au Logement (APL)			
Formation			
Indemnités journalières (maladie, accident du travail)			
Pension d'invalidité			
Allocation supplémentaire d'invalidité			
Rente accident du travail			
Allocation veuvage			
Pension alimentaire			
Etudiants : bourses d'études			
Divers			
TOTAL DES RESSOURCES			

CHARGES ET DETTES			
CHARGES		DETTES	
NATURE	Montant mensuel (charges annuelles rapportées au mois)	Montant total	Modalités de règlement
<i>Charges liées au logement</i>	- Loyer		
	- Charges locatives		
	- Accession à la propriété		
	- Énergie		
	- Eau		
	- Chauffage		
	- Ordures ménagères		
	- Assurance habitation		
- Taxe foncière			
<i>Charges liées aux enfants</i>	- Transports scolaires		
	- Pension ou demi-pension		
	- Frais de scolarité		
	- Frais de garde		
	- Pension alimentaire		
<i>Autres charges</i>	- Mutuelle complémentaire		
	- Assurance voiture		
	- Autres assurances		
	- Impôt sur le revenu		
	- Téléphone / Internet		
- Divers (saisie, arrêt...)			
<i>Autres</i>	- Amendes		
	- Crédits à la consommation		
	- Découverts bancaires		
	- Surendettement		
	- Prêts sociaux		
- Autres dettes			
TOTAL CHARGES ET DETTES			

EVALUATION SOCIALE ET PROPOSITION D'ORIENTATION DE LA PERSONNE
AYANT EFFECTUE L'ENTRETIEN

Développer la complexité de la situation avec les éléments utiles à la prise de décision d'orientation par la commission SIAO/BALH :
Préconisation en termes d'accompagnement, évaluation de la capacité du demandeur à intégrer un hébergement en collectif, évaluation de son autonomie et de sa capacité à gérer un logement autonome ou adapté, situation au regard de l'emploi, démarches administratives en cours ou à prévoir, etc.

Fait à : le Signature du prescripteur :

Observatoire social : l'offre en termes d'hébergement d'urgence, d'insertion, de logement adapté et accompagné ne couvre pas tout le territoire. Si l'orientation préconisée est influencée par ce facteur, pouvez-vous nous préciser celle qui aurait été la plus adaptée pour le demandeur (exemple : accès à une maison relais, hébergement CHRS bas seuil, etc.) :

.....
.....

Objectifs du SIAO

« L'objectif est d'améliorer l'orientation et la prise en charge des personnes sans abri ou risquant de l'être, et de construire des parcours d'insertion adaptés, conduisant chaque personne à une amélioration de ses conditions de vie et à son autonomie ».

Le SIAO doit permettre de :

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

Le SIAO est conventionné et financé par la DDETSPP du Cantal.

SIAO



Aurillac

9 cité Clairvivre
15000 Aurillac

☎ : 04 71 64 77 02

Mail : siao@anef15.fr

SIAO

Service Intégré d'Accueil et
d'Orientation
du Cantal

ANEF Cantal
91 Avenue de la République – B.P. 426
15004 AURILLAC CEDEX
☎ : 04 71 48 63 23
<https://www.anef15.fr>

2023

Fonctionnement du SIAO

Le SIAO est la plateforme unique départementale qui doit permettre aux personnes en recherche d'une solution d'hébergement et / ou de logement de trouver une réponse adaptée à leur situation.

Le SIAO centralise les demandes d'hébergement, de logement temporaire ou adapté ainsi que toutes les demandes de relogement prioritaire.

Les différents partenaires gestionnaires de places d'hébergement et / ou de logement communiquent au SIAO leur disponibilité de place par le biais du logiciel SI-SIAO.

Pour chaque situation, un entretien d'évaluation est fait avec le demandeur, soit directement au service SIAO sur rendez-vous, soit auprès d'un référent social qui instruit la demande.

Les demandes sont transmises au SIAO par le biais d'un formulaire unique de demande mais également par l'intermédiaire du logiciel SI-SIAO qu'utilisent les partenaires gestionnaires de places d'hébergement et/ou de logement.

L'hébergement d'urgence reste géré par l'appel 115.

Traitement de la demande d'hébergement / de logement

Toutes les demandes sont traitées par l'opérateur SIAO en lien avec le prescripteur de la demande qui a transmis au service le formulaire unique de demande instruit lors de l'entretien avec le demandeur.

Toutes les situations sont présentées à la commission d'évaluation et d'orientation du BALH (Bureau d'Accès au Logement et à l'Hébergement) qui a lieu une fois par semaine au SIAO.

Les situations évaluées comme complexes sont présentées lors de la commission du BALH qui a lieu une fois par mois.

Ces commissions sont des instances partenariales de réflexion, de régulation qui étudient les demandes et préconisent des orientations vers l'hébergement et / ou le logement.

Le demandeur et / ou le prescripteur de la demande sont informés des propositions faites lors de ces commissions par l'opérateur SIAO et / ou le représentant du service présent à la commission.

