

# RAPPORT ANNUEL 2022

Service Intégré d'Accueil et d'Orientation du Bas-Rhin  
1A Place des Orphelins  
67 000 Strasbourg



# SOMMAIRE

Rapport moral de la Présidente .....	5
Préambule .....	7
La veille sociale.....	8
1.2 Hébergement d'urgence : évolution de l'offre et des demandes .....	8
1.2.1 Une trajectoire nationale de réduction des hébergements d'urgence déclinée localement.....	8
1.3 Hébergement d'urgence : évolution des demandes.....	9
1.3.1 Une augmentation significative des demandes d'hébergement .....	9
1.3.2 Le regard de la maraude sur l'évolution des situations à la rue .....	13
1.4 Coordination des acteurs de la veille sociale .....	15
1.5 L'orientation des ressortissants ukrainiens.....	15
Pôle hôtel .....	16
2.1 Les missions du pôle hôtel.....	16
2.2 S'adapter à la réduction des budgets hôteliers.....	16
2.2.1 Un travail de réduction du coût moyen des nuitées pour augmenter les capacités de mise à l'abri à budget équivalent .....	16
2.2.2 Un travail partenarial pour inscrire les personnes hébergées à l'hôtel dans un ..... parcours.....	17
2.3 Des conditions d'hébergement améliorées grâce à l'intervention de l'équipe hôtel.....	18
2.3.1 Le déploiement des contrats d'hébergement : mieux encadrer les droits et obligations de chacun.....	18
2.3.2 Les visites sur site : une méthode efficace pour apaiser les conflits et s'assurer du bon respect des droits et obligations de chacun.....	18
2.4 Une reconfiguration partielle du parc hôtelier .....	19
Insertion et Logement d'Abord .....	20
3.1 Les missions du pôle insertion.....	20
3.2 L'année 2022 en chiffres : une augmentation des demandes et un taux de refus qui demeure élevé .....	20
3.3 Analyse des besoins des ménages.....	22
3.3.1 Une augmentation du public présentant de fortes problématiques médicales et médico-sociales .....	22
3.3.2 Le public transgenre : des besoins spécifiques imparfaitement couverts .....	22
3.4 Evolution des offres d'hébergement d'insertion et de logement accompagné .....	23
3.4.1 Un développement de l'IML mais des places qui restent parfois difficiles à pourvoir .	23
3.4.2 Ouverture de places en résidence accueil à la Fondation Vincent de Paul.....	24
3.4.3 Expérimentation Logement d'Abord : déploiement de nouveaux outils.....	24
Perspectives 2023.....	25
4.1 Renforcer la mission d'Observation Sociale pour mieux mettre en évidence les besoins du territoire .....	25

4.2 Renforcer les actions de communication et de formation pour mieux faire connaître le fonctionnement du SIAO et ses outils .....	25
4.3 Renforcer la coordination avec les acteurs de la santé et du médico-social .....	25
4.4 Renforcer le suivi des personnes victimes de violence .....	26
4.5 Mettre à jour le projet de service du SIAO.....	26
4.6 Développer l'offre d'hébergements d'urgence hors EMS.....	26
ANNEXE – CAS CONCRETS .....	27

# Rapport moral de la Présidente

Chers membres, amis et partenaires de l'association SIAO 67.

Nous voici réunis pour notre assemblée générale annuelle, moment privilégié pour vous tenir informés de l'ensemble du travail accompli en 2022, moment aussi d'échanges sur l'évolution et les perspectives de l'association et par la même occasion, les politiques publiques que le SIAO est chargé de mettre en œuvre.

Je tiens tout d'abord à vous remercier pour votre présence ici aujourd'hui. Par votre venue, vous témoignez de l'intérêt que vous portez à nos activités et au développement de notre association.

Après l'exposé de ce rapport, je demanderai, au nom du conseil d'administration, à Monsieur Demonsant et son équipe de venir vous présenter de façon plus concrète et plus vivante, et avec la foi et la vigueur de ceux qui font vivre l'association au quotidien, l'activité, les succès et les difficultés rencontrées par le SIAO en 2022.

Je ne citerai succinctement que quelques éléments marquants de l'année.

- Tout d'abord l'arrivée d'Éric Demonsant en février qui a ainsi mis fin à la direction de transition qui avait commencé en octobre 2021. Notre nouveau directeur s'est tout de suite mobilisé pour consolider et stabiliser l'organisation du SIAO. Cela a permis d'arriver en fin d'année 2022 à une équipe SIAO complète et stable.
- La mise en œuvre du pôle hôtel qui a entraîné une augmentation des effectifs
- Des demandes d'hébergement encore plus nombreuses avec un nombre d'appels au 115 jamais égalé – plus de 100 000 appels décrochés par l'équipe, mais les possibilités de réponses sont restées insuffisantes et nous ne pouvons que constater et regretter avec vous, l'impossibilité de prendre en compte toutes les demandes simultanément.
- J'observe aussi que la liste d'attente des demandes d'admission dans les logements accompagnés, les CHRS, plus généralement les dispositifs d'insertion par le logement s'allonge. Cette situation doit nous interpeler car, si nous évoquons le plus souvent la question de l'hébergement d'urgence, ce n'est pas là la seule mission du SIAO. Le logement d'abord est un vaste programme mais sans logement, comment faire ? L'actualité récente montre que ce souci est partagé.

Le Conseil d'Administration quant à lui, s'est réuni régulièrement. Il a traité comme le prévoient les statuts, des budgets et des comptes, il s'est bien entendu tenu informé de tout ce qui touche l'équipe (l'activité, les risques psycho-sociaux, le Ségur...).

Il s'est aussi penché sur un certain nombre de questions importantes : les difficultés d'orientation, les places vacantes, l'accueil inconditionnel et les critères de vulnérabilité, les politiques publiques leurs conséquences et nos marges de manœuvre.

La réalité est que le SIAO n'est pas une association comme les autres et n'est pas – peut-elle d'ailleurs l'être - une association militante, car elle doit appliquer les politiques publiques. C'est ce que prévoit la règlementation. Cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas de discussions avec les services de l'Etat où nous défendons les droits des personnes et leur droit à la dignité. Peut-être aurions-nous dû, d'ailleurs, réunir nos membres pour en parler en 2022, cela fait partie des choses qui n'ont pu être faites, malheureusement.

L'an passé, je vous informais du travail de réflexion entamé par le CA s'agissant de la gouvernance, et des perspectives suite à l'instruction du 31 mars 2022 concernant les SIAO. Cette circulaire prévoit que le SIAO doit être doté d'un comité stratégique partenarial : j'espérais alors que ce comité serait mis en place prochainement ; il n'en a finalement rien été.

Mais la question de la gouvernance reste entière.

Alors que je vais quitter le SIAO ce soir, permettez-moi de vous faire part de quelques réflexions. Le SIAO 67 doit voir évoluer sa gouvernance. Il ne peut plus être gouverné seulement par des associations et les CCAS gestionnaires de structures d'hébergement, pas plus qu'il ne peut être géré par une association unique elle-même partenaire des autres opérateurs.

Lors de ses séances de travail, le CA actuel a promu une évolution de nos statuts, le projet peut vous être communiqué, avec la création de différents collèges, où chacun devrait trouver sa place pour contribuer à l'évolution du SIAO et la mise en œuvre de la politique « Logement d'abord ». Cette proposition qui ouvre l'association aux partenaires, bailleurs, fédérations, et aux représentants d'usagers, avec une présidence assurée par une personne désignée par l'Etat et une vice-présidence par un des membres actifs actuels, n'a pas encore trouvé d'écho auprès de l'Etat.

Je me pose aujourd'hui la question s'il ne faudrait pas aller résolument vers la mise en place d'un GIP, groupe d'intérêt public, une autre forme juridique que l'association, qui nécessite cependant une volonté et un arrêté préfectoral. La circulaire de 2022 et les documents qui l'accompagnent rappellent la place centrale de l'Etat dans les SIAO, grand ordonnateur des politiques publiques et des fonds publics versés au SIAO. Cela me semblerait plus clair tout en permettant les nécessaires débats portant sur les moyens délégués et leur utilisation.

A la fin de ce rapport, je voudrais remercier les membres du Conseil d'Administration, l'ensemble des partenaires, les collectivités et les services de l'Etat qui contribuent chacun de sa place à la lutte contre le sans-abrisme ; beaucoup d'entre vous apportent une aide concrète aux personnes démunies et elles en ont bien besoin.

Je veux aussi remercier toute l'équipe pour sa mobilisation constante, son souci de l'Autre, son professionnalisme. Il n'y a pas d'année sans évolution des dispositifs, des places disponibles et des demandes. Attachés à une certaine éthique professionnelle, vous ne disposez pas des moyens suffisants afin d'assurer la meilleure prise en charge possible des usagers, ce que vous souhaiteriez. C'est collectivement, sous la direction de Monsieur Demonsant, que vous trouvez et trouverez le sens de l'action à engager.

Abraham Lincoln disait « la meilleure façon de prédire le futur est de le créer ».

Je souhaite bon vent au SIAO 67 !

Mesdames, Messieurs, Chers amis, je vous remercie pour votre attention

Corine BARTIER

## Préambule

Durant l'année 2022, grâce au soutien de ses financeurs, le SIAO a poursuivi sa trajectoire de développement de ses missions et de ses effectifs, alimentée par le transfert de prérogatives autrefois dévolues à d'autres acteurs (les réservations et paiements hôteliers, passés du CCAS au SIAO) et le lancement de nouvelles expérimentations (étouffement de la maraude, création d'un poste de référente insertion hôtel). Au cours de l'année, les effectifs sont ainsi passés de 33 à 42 salariés. Cette croissance a nécessité d'adapter certains modes de fonctionnements à cette taille nouvelle, et rendu plus pertinent encore la mise à jour du projet de service, prévue pour 2023.

Si cette augmentation des moyens a permis de renforcer la proximité du SIAO avec ses partenaires, d'améliorer la qualité des orientations et la coordination des acteurs, au profit du parcours des personnes, elle s'est toutefois heurtée à un déséquilibre croissant entre les demandes enregistrées sur le territoire et les offres mises à disposition du SIAO. Les premières n'ont cessé de croître, sous la combinaison de plusieurs facteurs économiques, sociaux et migratoires. Dans le même temps, les offres disponibles se sont faites plus rares, en raison notamment de la diminution du nombre de places d'accueil inconditionnel et de la saturation des dispositifs de droit commun, liée à la difficulté pour les personnes hébergées d'accéder au logement social. Il en résulte nécessairement pour les équipes un sentiment de frustration et de préoccupation face à la détresse des adultes et enfants à la rue, dont la santé est par ailleurs souvent alarmante, et pour lesquelles il n'y a pas de solutions à offrir.

Autre élément de frustration : la non prise en compte des SIAO par le Ségur du social. Seuls les salariés ayant un contact direct avec le public ont pu bénéficier de cette revalorisation salariale, laissant de côté un grand nombre de professionnels de l'association, pour beaucoup formés au travail social, et dont l'action est pourtant essentielle au parcours des personnes. Il paraît spécialement incompréhensible que les salariés du 115 aient été considérés par la réforme comme ne se trouvant pas « au contact du public », eux qui se tiennent à l'écoute 24/24h 7j/7 des personnes à la rue, recueillant leurs demandes mais aussi leurs récits, leurs craintes et leur désespoir.

Malgré ce contexte, il est aussi important de voir les réussites : une équipe dynamique qui tend à se stabiliser, au complet de ses effectifs à la fin de l'année, des liens qui se renforcent chaque jour avec les partenaires et un grand nombre de situations qui ont pu évoluer favorablement grâce à l'action conjointe des acteurs du territoire et des financeurs (2400 personnes ont ainsi accédé à une solution stable sur l'année 2022, dont plus de 300 étaient précédemment à la rue). La parution le 31 mars 2022 d'une instruction ministérielle a par ailleurs conforté la place du SIAO en tant que « clé de voûte du service public de la rue au logement » et augure de rapprochements intéressants avec les acteurs de la santé, les bailleurs sociaux et les représentants des usagers.

# La veille sociale

## 1.1 Les missions du pôle veille sociale

Le pôle Veille Sociale a pour mission, en lien avec les acteurs de la veille sociale, l'évaluation des situations urgentes et la mise à l'abri inconditionnelle en hébergement d'urgence dans la limite des capacités d'accueil, en priorisant les situations les plus vulnérables. Le pôle est composé :

- D'une coordinatrice
- Du 115, qui fonctionne 24/7 et peut être joint par les personnes elles-mêmes ou les partenaires et dont la mission est d'évaluer et d'orienter vers des places d'hébergement d'urgence, des accueils de jour, de l'aide alimentaire, des bagageries, des douches...
- De la maraude, qui dans sa mission d'"aller-vers", part à la rencontre des personnes à la rue où elles se trouvent, et notamment de celles qui ne formulent plus de demande auprès du 115
- De l'équipe urgence, composée de 2 travailleuses sociales référentes privilégiées des partenaires pour les situations complexes de familles, couples, isolées ou personnes victimes de violence
- D'une agente administrative spécialement en charge de l'orientation du public ukrainien.

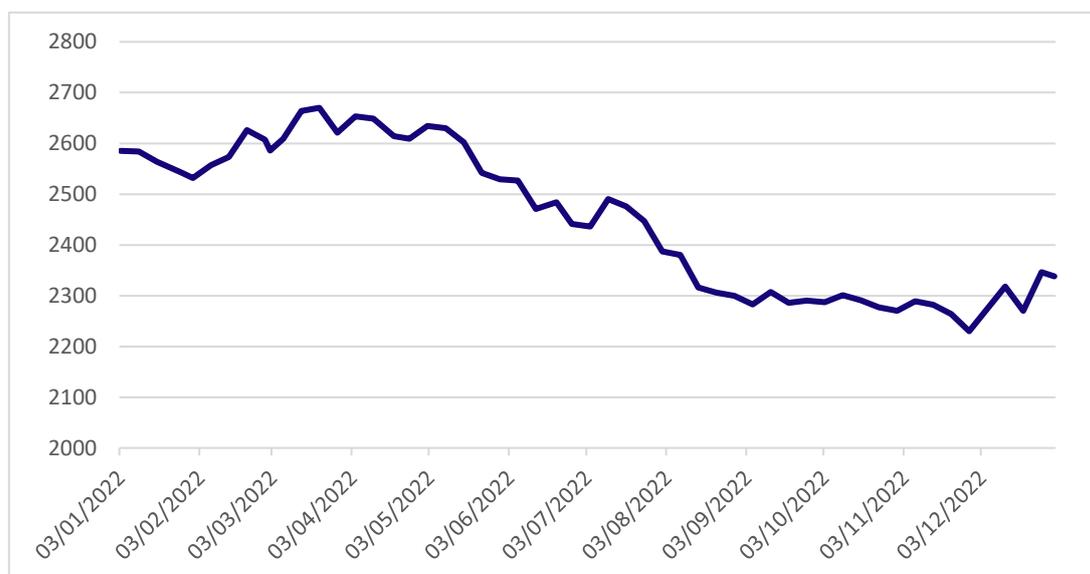
## 1.2 Hébergement d'urgence : évolution de l'offre et des demandes

### 1.2.1 Une trajectoire nationale de réduction des hébergements d'urgence déclinée localement

La circulaire du 26 mai 2021 relative au pilotage de l'hébergement et à la programmation-évolution de l'offre appelait à une reconfiguration de l'offre d'hébergement dans une logique de Logement d'Abord. Les parcours dits « en escalier » ayant vocation à progressivement disparaître au profit d'un accès direct au logement des personnes à la rue, l'offre était amenée à évoluer de sorte à baisser le parc d'hébergement d'urgence et augmenter le nombre de logements adaptés (IML notamment).

Déclinée au niveau de chaque département, cette politique a entraîné, après une phase d'augmentation suite à la période Covid, une diminution progressive des places d'hébergement d'urgence. Celle-ci s'est traduite de deux façons :

- Un arrêt des orientations sur les places dites « MDI » ou « PHP », combinée à leur fermeture progressive (- 328 places sur l'année 2022, soit - 8,3% du parc, pour partie transformées en intermédiation locative (IML))
- Une réduction des nuitées hôtelières passées de 2670 à 2230 entre mars et novembre, avant de connaître une progressive remontée à la faveur du plan hivernal.



Graphique 1 : évolution du nombre de personnes hébergées à l'hôtel en 2022 (source : SI-SIAO)

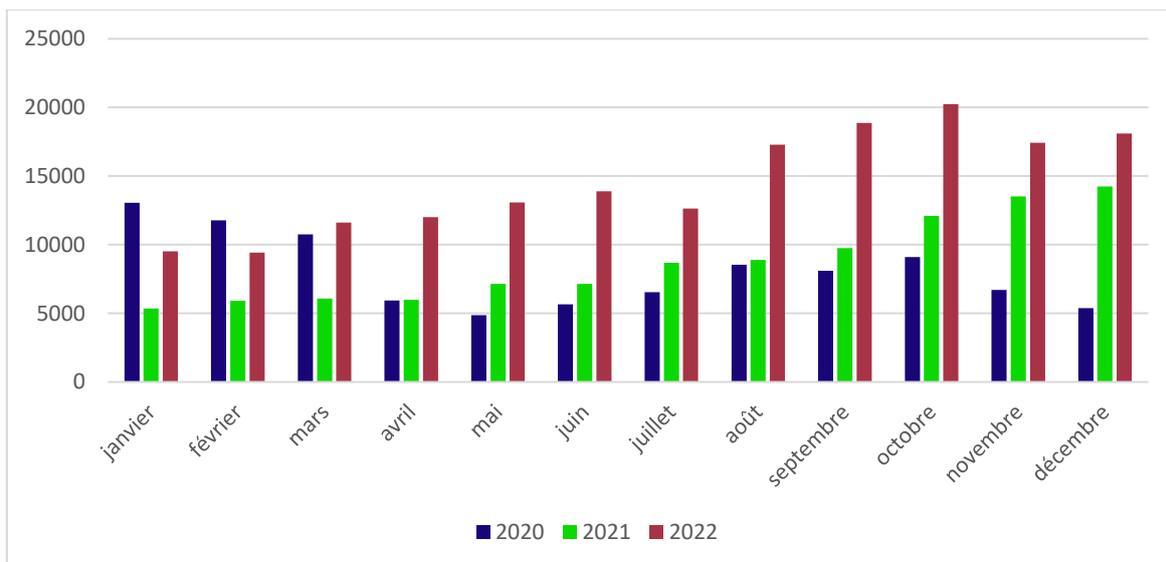
La parution de la circulaire Klein du 10 novembre 2022 demandant aux pouvoirs publics de porter une attention particulière à la situation des enfants à la rue durant la période hivernale a toutefois amorcé une progressive augmentation des mises à l'abri à l'hôtel, tendance qui s'est ensuite confirmée sur les premiers mois de 2023, sans s'accompagner toutefois de moyens financiers supplémentaires.

## 1.3 Hébergement d'urgence : évolution des demandes

### 1.3.1 Une augmentation significative des demandes d'hébergement

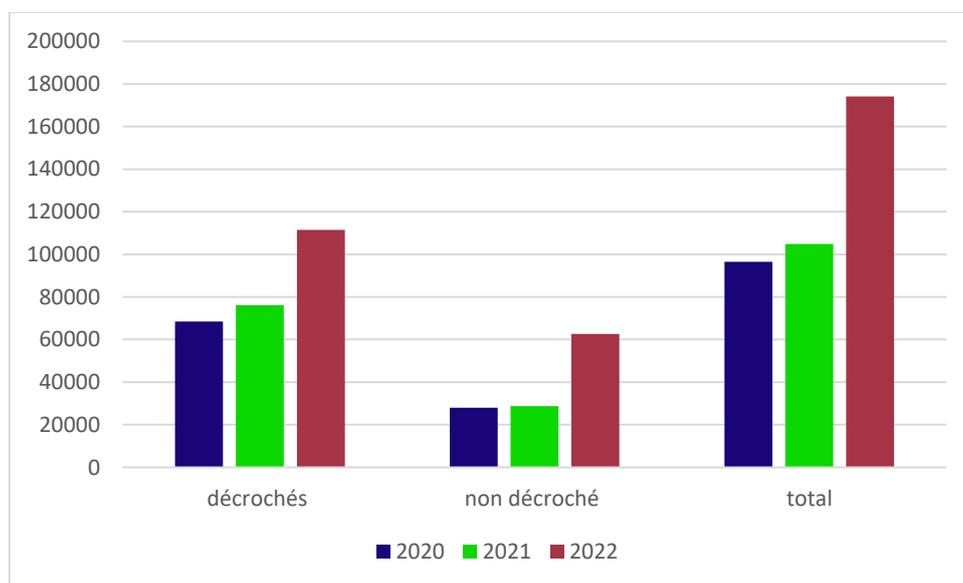
#### a. Une forte augmentation des appels et du nombre de personnes distinctes en demande

L'année 2022 a été marquée par un niveau exceptionnellement haut du nombre d'appels au 115. A chaque mois de l'année (exception faite des premiers mois de l'année 2020), le niveau des appels a été nettement supérieur aux années 2020 et 2021. Au total le nombre d'appels en 2022 est supérieur de 81% à 2020 et de 66% à ceux de 2021.



Graphique 2 : évolution du nombre d'appels reçus au 115 2020-2022, comparaison / mois (source : logiciel 3CX)

Ainsi, même si les écoutants ont décroché 63% d'appels en plus qu'en 2020 et 47% de plus qu'en 2021, le taux de décrochage a logiquement légèrement reculé passant de 73% (2021) à 64% (2022). En parallèle, l'équipe urgence, lien privilégié des partenaires pour les situations complexes, a enregistré une hausse des signalements de 10 %

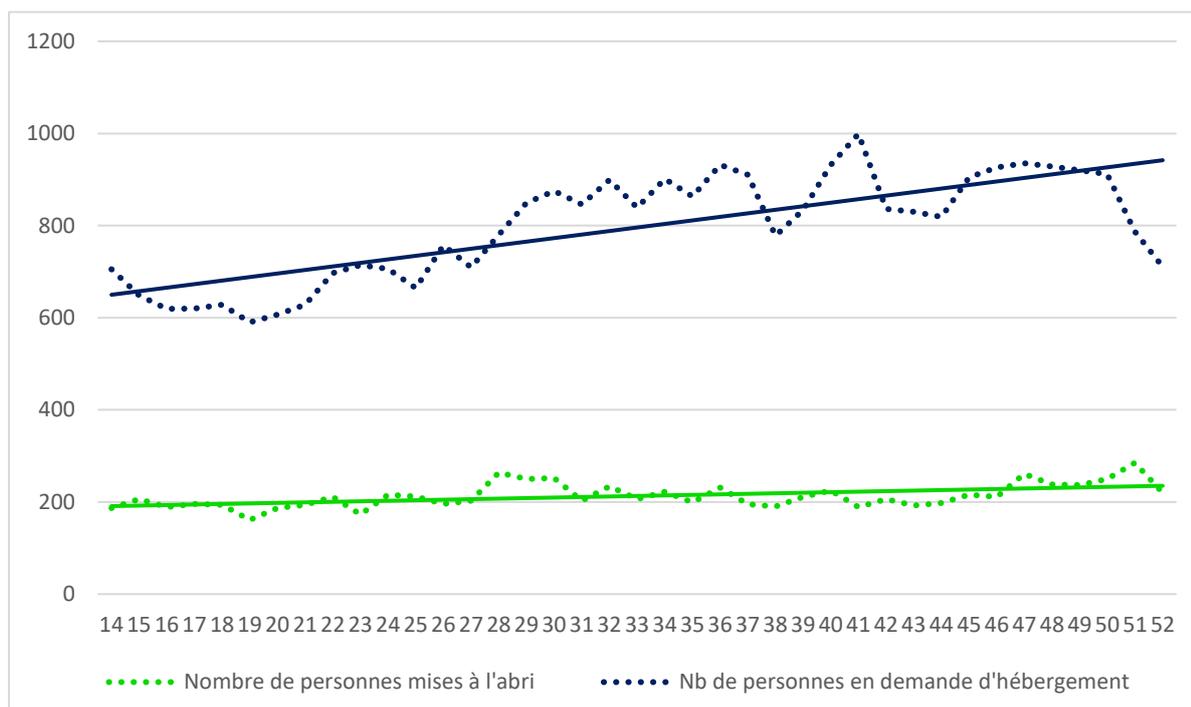


Graphique 3 : évolution du nombre d'appels décrochés 2020-2022 (source : logiciel 3CX)

Cette augmentation du nombre d'appels n'est pas liée à un plus grand nombre de répétitions sur la journée, celui-ci se maintenant à un niveau d'environ 15%. Les facteurs explicatifs sont donc de deux sortes : des personnes appelant plus régulièrement au cours de l'année du fait de la reprise du roulement sur les places d'hébergement pour personnes isolées entre juillet et septembre 2021, mais surtout une augmentation du nombre de personnes distinctes appelant chaque semaine.

Le nombre de demandes d'hébergement a ainsi fortement augmenté en 2022 le 115 recevant en moyenne 1859 demandes d'hébergement par semaine, contre 1418 en 2021 (soit +31%), tandis que sur l'année 2022, le nombre de personnes distinctes formulant chaque semaine une demande d'hébergement auprès du 115 a progressivement augmenté, passant de 590 fin avril à 1000 (+70%) en octobre, avant de légèrement redescendre.

En moyenne 796 personnes ont ainsi sollicité chaque semaine le 115 pour une demande d'hébergement et 212 ont bénéficié d'une mise à l'abri pour au moins une nuit (chiffre certainement surévalué du fait que des régularisations de prises en charge hôtelières sur la plateforme SI-SIAO ont entraîné une augmentation artificielle des demandes pourvues). Le taux moyen de demandes non-pourvues (DNP) s'établit quant à lui à 86%.



Graphique 4 : comparaison par semaine du nombre de demandes et de mises à l'abri effectives (source : SI-SIAO)

#### b. Facteurs explicatifs

Plusieurs facteurs complémentaires permettent d'expliquer cette augmentation du nombre de personnes distinctes formulant une demande d'hébergement.

Tout d'abord, la diminution des offres d'hébergement d'urgence, notamment à destination des familles, a mécaniquement entraîné une accumulation du nombre de personnes sans solution d'hébergement.

Par ailleurs, les situations de précarité ont connu une hausse, cela au terme de trajectoires variées. Certains ménages déjà présents sur le Bas-Rhin ont vu leur situation économique se détériorer sous l'effet des répercussions du Covid et ont ainsi perdu le bénéfice d'un hébergement stable. On remarque également la présence de ménages provenant d'autres départements, où ils étaient parfois logés, venant chercher à Strasbourg du travail, des soins, ou un tissu familial. Il est à noter la situation particulière et statistiquement de plus en plus significative des réfugiés syriens et afghans ayant obtenu le statut de BPI en Guyane et venus ensuite à Strasbourg. Enfin, on compte également des personnes arrivées à Strasbourg dans le cadre d'une demande d'asile dont ils ont été finalement déboutés, entraînant ainsi la fin de leur droit à un hébergement dans le dispositif national d'asile (DNA). Les arrivées sur le territoire ayant augmenté de presque un tiers en 2022 par rapport à la dernière période pré-Covid et le taux d'obtention du statut de BPI restant relativement stable, le nombre de personnes concernées par cette trajectoire a donc mécaniquement augmenté.

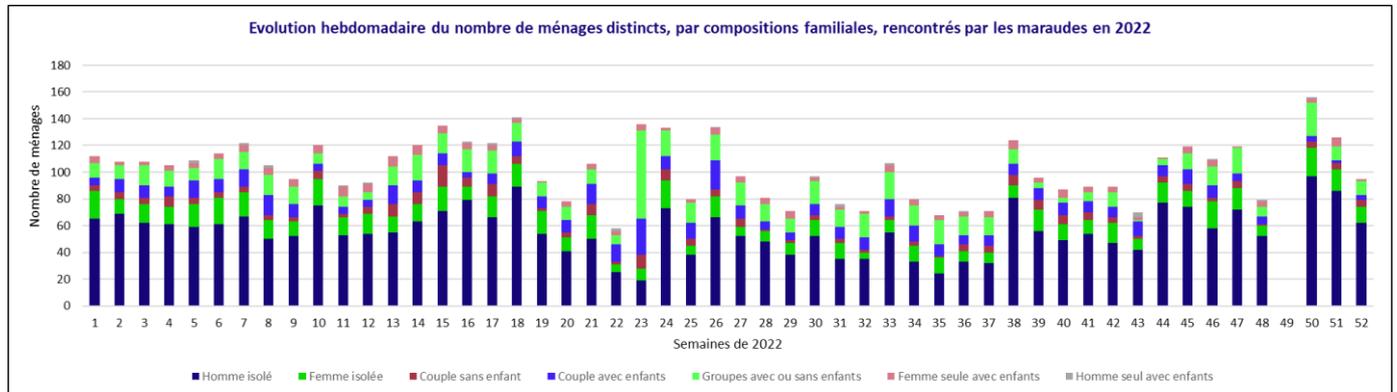
c. Une préoccupation partagée face à la situation de personnes à la rue sans solution

L'augmentation des demandes conjuguée à une diminution des hébergements d'urgence a créé un effet d'engorgement. L'effet attendu de la politique Logement d'Abord, à savoir une diminution du nombre de personnes à la rue par un accès facilité au logement peine pour l'instant à s'incarner, en raison de la difficulté à capter des logements adaptés aux ressources et à la composition familiale des ménages, mais aussi de la situation administrative des personnes en demande, souvent incompatible avec un accès à l'hébergement d'insertion ou au logement accompagné (notamment du fait de la brièveté de certains titres de séjour ou encore de la mixité des statuts au sein d'un même ménage).

Par conséquent, la diminution des hébergements d'urgence s'est moins traduite par une augmentation de l'accès au logement, que par la hausse du nombre de personnes à la rue en demande d'hébergement. Cette réalité reflétée par les chiffres est également régulièrement remontée par la maraude et les partenaires qui la constatent au quotidien dans la rue. La très nette augmentation du nombre de familles avec enfants mineurs à la rue est notamment soulignée. Elle induit pour le SIAO, et en particulier l'équipe de la Veille Sociale, de devoir opposer encore plus que d'ordinaire des refus aux demandes d'hébergement qui lui sont transmises.

### 1.3.2 Le regard de la maraude sur l'évolution des situations à la rue

Les constats de la maraude du SIAO, dont la mission est d'aller-vers les personnes à la rue partout dans le département et de créer du lien avec elles dans le but de leur permettre de reprendre pied progressivement dans la vie sociale, permettent d'affiner l'analyse des besoins.



Graphique 5 : évolution hebdomadaire du nombre de ménages distincts, par composition familiale, rencontrés par les maraudes en 2022 (source : outil reporting maraude)

#### a. Le non-recours

Le premier phénomène à souligner est celui du non-recours. De nombreuses personnes rencontrées ne bénéficient pas des prestations auxquelles elles pourraient prétendre, qu'il s'agisse d'un accès à l'hébergement ou d'aides financières. Ce phénomène peut s'expliquer par plusieurs raisons : par méconnaissance, par découragement, ou encore par manque ou refus d'accompagnement.

C'est le cas de Monsieur A. Il perçoit une petite retraite. Il vit à la rue depuis de nombreuses années et il est connu du SIAO 67 depuis sa création. Il accepte de recevoir de la nourriture et des vêtements de la part de la maraude mais refuse toute mise à l'abri et toute orientation vers des accueils de jour ou des travailleurs sociaux. Le rôle de la maraude consiste alors à assurer une veille et vérifier que Monsieur n'ait pas de problèmes somatiques. La maraude a aussi comme objectif d'accompagner un jour Monsieur à la Bulle pour prendre une douche.

Monsieur E est un autre exemple du non-recours. Il ne perçoit aucun revenu, n'a pas de carte d'identité ni de carte vitale. A une époque, il percevait l'AAH mais ne veut plus faire valoir ses droits car il craint tout ce qui est en rapport avec la psychiatrie et les médecins. Au niveau des maraudes, il refuse toutes les solutions de mise à l'abri même pendant les périodes les plus froides de cet hiver.

Il a cependant repris contact avec l'EMR à la sortie de l'hiver pour notamment avoir accès au restaurant associatif Les 7 pains. A ce moment, il lui a aussi été proposé de refaire sa carte d'identité en attendant d'ouvrir des droits RSA. Pour ce faire, il devait aller à Caritas avec un bon pour avoir une aide financière pour payer le timbre fiscal de la carte d'identité. Finalement, il n'y est jamais allé même après lui avoir proposé de l'accompagner. Les troubles psychiatriques de Monsieur E sont des causes aux échecs d'accompagnement. Le blocage provoqué par les psychoses, handicape la personne dans son avancée sociale pendant une durée indéterminée. Il faut alors très souvent faire des retours en arrière pour essayer une nouvelle fois de faire avancer la situation vers du positif.

Le facteur temps et des contacts réguliers avec ces personnes sont primordiaux pour être présents au moment où la personne, elle-même, décide d'être prête à entamer certaines actions.

b. La non-linéarité de l'accès au logement

Le périmètre d'intervention de la maraude ne se restreint pas aux personnes sans hébergement mais s'étend à toutes personnes rencontrées à la rue. La maraude peut dès lors s'avérer un relais précieux pour accompagner les personnes une fois leur intégration dans un logement effectuée. En effet, l'intégration dans un logement implique un nouveau rythme de vie, une nouvelle configuration des rapports sociaux et aussi une diminution des ressources disponibles pour assurer les besoins d'alimentation ou d'habillement. La maraude intervient alors auprès des personnes rencontrées pour maintenir le lien social, apporter de l'aide alimentaire ou des vêtements, et effectuer le lien en interne et en externe pour assurer le suivi des situations et s'assurer de la réponse aux besoins des personnes.

c. Les familles à rue

Les maraudes (SIAO et institutionnelles), comptabilisent pour l'année 2022, plus de 6700 rencontres avec des familles en rue (sachant qu'une famille peut être rencontrée plusieurs fois durant l'année). A ce jour, le SIAO ne dispose pas de place d'hébergement d'urgence à proprement parler (comme c'est le cas pour les isolés avec le roulement 115). La seule solution qui s'offre aux familles est l'hébergement via le dispositif hôtelier accessible aux familles les plus vulnérables (le nombre de place étant limité).

Ainsi, pour les familles dont la situation n'est pas prioritaire et pour lesquelles une mise à l'abri n'est pas possible à court ou moyen terme, la durée d'errance peut être très importante. Faute de mieux, les familles recherchent des solutions par leurs propres moyens : certaines parviennent à se maintenir chez des tiers, d'autres alternent l'hébergement tiers/rue ou tiers/voiture prêtée par des compatriotes. Pour d'autres, les plus démunies et isolées, elles trouvent refuge dans des squats ou rejoignent un campement sous tente/en bidonville où les conditions sanitaires et de sécurité sont souvent inadaptées voire risquées.

On constate également à la rue la présence de familles ayant refusé une orientation et ayant fait à ce titre l'objet d'une fin de prise en charge hôtelière. C'est le cas notamment des familles déboutées du droit d'asile, ayant épuisé tous les recours, et qui ont refusé une orientation à Coallia par méconnaissance du dispositif ou crainte d'un retour forcé.

La maraude est ainsi confrontée quotidiennement à une pluralité de situations de familles en rue, toutes uniques et problématiques. En résulte bien souvent un sentiment d'impuissance et de désespoir face à cette détresse humaine, à ces situations qui se dégradent à la rue de jour en jour.

## 1.4 Coordination des acteurs de la veille sociale

Le SIAO possède également une mission de coordination des acteurs de la Veille Sociale.

Celle-ci s'incarne tout d'abord dans la réunion de coordination des acteurs de la Veille Sociale qui a lieu tous les deux mois et rassemble notamment les accueils de jour et les maraudes institutionnelles de l'ensemble du territoire. Coanimées avec les services de la Ville, et souvent en présence de représentants de l'Etat, ces réunions sont l'occasion d'échanger des actualités, discuter de projets communs mais aussi de partager les préoccupations face à l'augmentation de la précarité, visible par la hausse de fréquentation des accueils de jour et du nombre de repas distribués.

Les réunions de coordination maraudes permettent quant à elles d'affiner les articulations entre les différentes maraudes institutionnelles et s'assurer de la couverture permanente du territoire tout au long de l'année.

Enfin, les réunions situations complexes organisées toutes les 3 semaines sont l'occasion de produire des évaluations, des diagnostics croisés pour les personnes en situations complexes et d'identifier un référent social si aucun n'est connu, de sorte à s'assurer que chacun puisse être accompagné et faire valoir ses droits.

## 1.5 L'orientation des ressortissants ukrainiens

La guerre en Ukraine a déclenché au début de l'année 2022 une arrivée massive de ressortissants ukrainiens sur le territoire. Le SIAO a été mobilisé dès les premières heures pour assurer l'orientation de ce public vers les différents niveaux d'hébergement / logement mis à disposition sur l'ensemble du territoire par les associations et les bailleurs, selon une procédure spécifique. Un poste a été créé à cet effet, financé par l'Etat.

# Pôle hôtel

## 2.1 Les missions du pôle hôtel

Avec le soutien de ses financeurs, le pôle hôtel s'est considérablement renforcé en 2022, après que le SIAO s'est vu confier la mission de paiement des nuitées hôtelières, précédemment dévolue au CCAS. Il est aujourd'hui doté :

- D'une coordinatrice
- D'un agent administratif dont le rôle est notamment d'assurer les réservations de nuitées
- D'une aide comptable, référente sur la partie facturation et paiement
- D'une équipe mobile composée d'une travailleuse sociale et d'un médiateur, dont la mission est de se rendre dans les hôtels pour effectuer un lien de proximité avec les hôteliers, identifier les besoins des ménages hébergés et faire le lien si besoin avec les partenaires en charge de leur accompagnement.

## 2.2 S'adapter à la réduction des budgets hôteliers

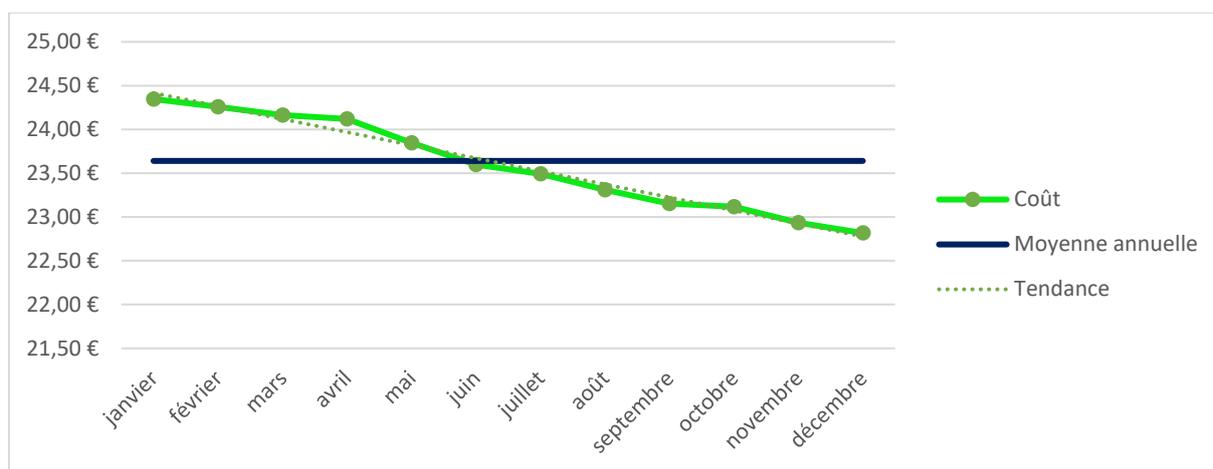
La réduction des budgets hôteliers dans un contexte où la demande reste élevée a entraîné une double action du SIAO, soutenue par les financeurs : faire baisser le coût des nuitées pour préserver les capacités et inscrire les personnes dans une logique de parcours de sorte à pouvoir faire de nouvelles entrées.

### 2.2.1 Un travail de réduction du coût moyen des nuitées pour augmenter les capacités de mise à l'abri à budget équivalent

La réduction des nuitées hôtelières décidée au niveau national étant avant tout une réduction des budgets alloués, la maîtrise du coût des nuitées permet à budget constant de maintenir davantage de personnes à l'abri. C'est dans ce cadre que le pôle hôtel, appuyé par la création d'un poste d'aide comptable, a mené un travail d'analyse, négociation et optimisation de l'occupation permettant de faire progressivement diminuer le coût des nuitées passant de 24,37 € à 22,87 € au cours de l'année 2022. Cette économie d'1,5 € représente la mise à l'abri de 100 personnes supplémentaires en année pleine à budget constant.

La recherche d'économies en vue d'augmenter les capacités de mises à l'abri connaît une limite évidente : celle de conserver des conditions d'hébergement dignes pour les personnes et adaptées au mieux à leurs besoins.

Toutefois la dénonciation au 31 décembre 2022 du marché public hôtelier couplée aux effets de l'inflation, augure pour 2023 d'un fort renchérissement du coût moyen des nuitées.



Graphique 6 : évolution du coût des nuitées hôtelières en 2022 (source : extraction FileMaker)

### 2.2.2 Un travail partenarial pour inscrire les personnes hébergées à l'hôtel dans un parcours

La réduction progressive des budgets hôteliers, ainsi que le constat partagé que l'hébergement à l'hôtel ne peut de toute façon être une solution pérenne, a amené à renforcer sur 2022 les partenariats visant à inscrire les personnes présentes dans une logique de parcours.

L'équipe hors-les-murs de l'association AFND est ainsi spécifiquement intervenue auprès du public BPI hébergé à l'hôtel, assurant un accompagnement complet. L'équipe mobile de l'association Antenne s'est quant à elle concentrée sur les autres ménages, allant à la rencontre de chacun d'entre eux afin de réaliser une évaluation de leur situation et une demande SI-SIAO lorsqu'il n'en existait aucune, assurant ensuite le lien avec les travailleurs sociaux de secteur pour le suivi et la mise à jour. En 2022 plus de 800 ménages ont été rencontrés ou accompagnés dans ce cadre, favorisant une meilleure connaissance du public et permettant de travailler des orientations.

En parallèle, un poste de travailleur social a pu être financé de façon expérimentale au SIAO rattaché au pôle insertion. Son rôle est de favoriser la sortie des ménages de droit commun vers les dispositifs d'hébergement d'insertion et de logement accompagné.

Toutefois, ce travail se heurte aujourd'hui encore à plusieurs limites :

- La présence de ménages dont le statut administratif fait obstacle à toute orientation. Il s'agit notamment des personnes avec des titres de séjours courts (moins d'un an) ou des familles aux statuts mixtes, dans lesquelles cohabitent des membres en situation régulière et d'autres sans titre de séjour. Ces personnes se trouvent donc à l'hôtel sans qu'aucune autre alternative n'existe.
- La présence de ménages avec des situations très complexes, mêlant problématiques sociales, médicales et médico-sociales (vieillesse, handicap...), nécessitant un accompagnement suivi et renforcé.

## 2.3 Des conditions d'hébergement améliorées grâce à l'intervention de l'équipe hôtel

Au-delà de veiller à inscrire les personnes hébergées dans une logique de parcours, la mission du SIAO est aussi de s'assurer que la durée de leur séjour hôtelier se déroule dans les meilleures conditions possibles.

### 2.3.1 Le déploiement des contrats d'hébergement : mieux encadrer les droits et obligations de chacun

Le travail de rédaction du « *contrat d'hébergement d'urgence tripartite en hôtel* », contractualisant les modalités du séjour entre le ménage, l'hôtelier et le SIAO, a pu être finalisé au cours de l'année 2022 et son déploiement largement engagé. Son objectif est de définir clairement les droits et obligations de chaque partie, et notamment de renforcer l'information des personnes hébergées. Afin de faciliter sa compréhension, des traductions sont proposées en appui du document en version française.

### 2.3.2 Les visites sur site : une méthode efficace pour apaiser les conflits et s'assurer du bon respect des droits et obligations de chacun

Les interventions sur site de l'"équipe sociale" du pôle hôtel, composée d'un médiateur et d'une travailleuse sociale, ont permis d'augmenter la présence du SIAO. Ainsi sur 2022, la quasi-totalité des chambres ont pu être visitées au moins une fois. Cette présence sur site a permis d'apaiser ou désamorcer les conflits éventuels et a été appréciée tant des hôteliers que des ménages. Elle a également permis de contrôler plus efficacement le respect des droits et obligations de chacun.

Un important travail d'accompagnement des hôteliers a été réalisé, de sorte à les amener progressivement à améliorer les conditions d'hébergement. La présence des nuisibles, et notamment des punaises de lit, a fait l'objet d'une attention particulière. Bien que ce fléau reste difficile à endiguer totalement, la mise en place de protocoles, les actions de sensibilisation et, lorsque nécessaire, la mise en demeure de certains hôteliers, a permis des progrès considérables sur l'année 2022.

Le rôle du pôle hôtel est également de faire remonter auprès des hôteliers les besoins des personnes, de sorte à ce que ceux-ci soient pris en compte dans les projets d'investissement. Cette stratégie a permis d'augmenter le nombre de chambres PMR (bien qu'il reste beaucoup trop insuffisant au regard des besoins), l'accès à une cuisine individuelle ou collective, ainsi que la surface par personne.

## 2.4 Une reconfiguration partielle du parc hôtelier

L'année 2022 a également été marquée par une évolution du parc hôtelier. Passée la période de crise sanitaire, certains hôteliers ont arrêté de travailler avec le SIAO pour retrouver une activité de tourisme classique, portant à 26 le nombre de partenaires actuels. D'autres ont au contraire développé leur parc.

Un phénomène à souligner est la captation progressive de logements en diffus par les hôteliers en phase d'expansion. A la fin de l'année 2022, 40% du parc environ était de cette nature. Ce phénomène est questionnant à plus d'un titre. Tout d'abord parce qu'il retire du marché des logements qui pourraient être utilisés par des locataires privés ou des associations. Ensuite parce que l'éclatement des hébergements rend plus difficile le suivi des ménages et les contrôles sur place. Enfin parce que le récit du parcours des personnes s'en trouve en partie brouillé, étant donné que, d'un hébergement en logement autonome en centre-ville à titre gracieux, ils seront peut-être amenés à être orientés vers des quartiers et des appartements moins attractifs moyennant participation financière. Cette situation explique certainement qu'une partie des ménages refusent les orientations proposées, perçues alors comme une régression dans leur parcours.

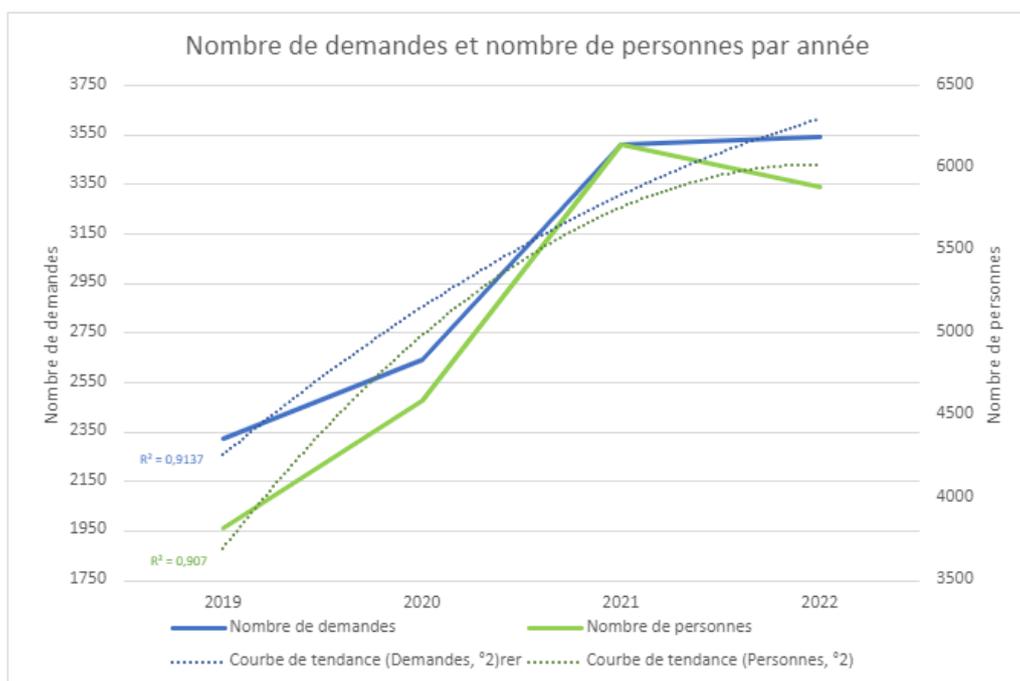
# Insertion et Logement d'Abord

## 3.1 Les missions du pôle insertion

Le pôle insertion est composé d'une équipe de 8 travailleuses sociales chacune référente sur un public (sortants ASE, SPIP, hôtel) et/ou sur des dispositifs (IML, CHRS, ...), d'un agent administratif et d'une coordinatrice. En lien étroit avec les référents sociaux et les structures d'hébergement, son rôle est de traiter les demandes SI-SIAO en veillant à leur complétude, les inscrire sur liste d'attente puis procéder chaque semaine aux orientations vers les places annoncées comme disponibles. La mission du pôle insertion est de garantir un accès équitable aux places et de prioriser les demandes les plus urgentes, étant entendu que l'urgence peut être liée à la vulnérabilité de la personne (à la rue, problèmes de santé...) ou à sa situation d'hébergement, si le ménage est, dans l'attente de son orientation, positionné sur une place pour laquelle la demande est forte (hôtel, DNA ou CHRS notamment). L'expertise développée par les salariées permet de s'assurer que les orientations proposées répondent au mieux aux besoins des ménages identifiés par les travailleurs sociaux référents.

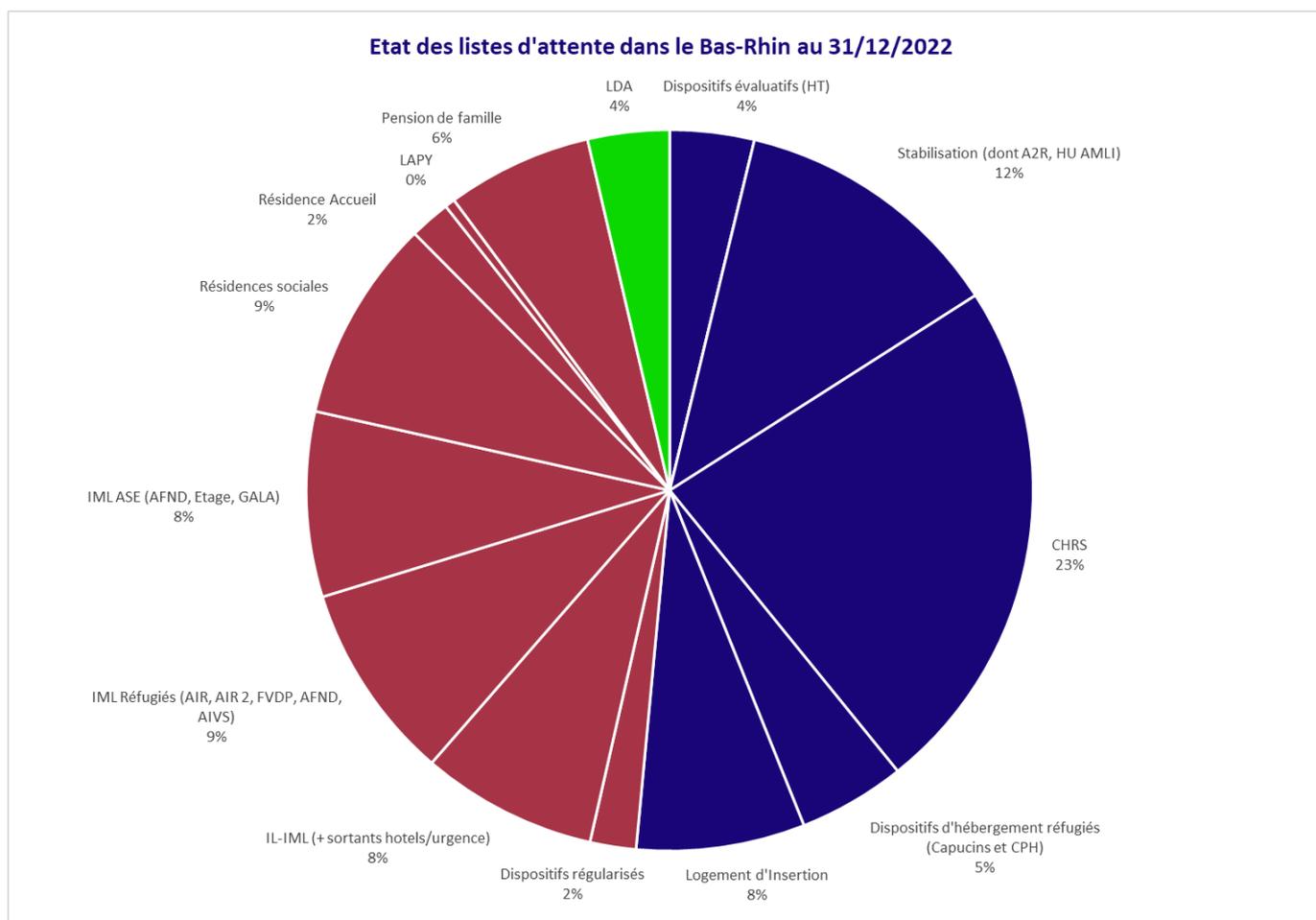
## 3.2 L'année 2022 en chiffres : une augmentation des demandes et un taux de refus qui demeure élevé

Sur l'année 2022, l'équipe insertion a ainsi reçu 3541 demandes contre 3518 demandes en 2021. Cette stabilité dans les chiffres a un effet trompe l'œil. En effet, elle est en partie liée à la décision d'arrêter d'effectuer des demandes pour les ménages MDI (à l'exception des plus vulnérables), étant donné que les places disponibles pour ce public sont devenues quasiment inexistantes en 2022. En réalité, la tendance est donc bien à l'augmentation des besoins.



Graphique 7 : évolution du nombre de demandes et du nombre de personnes par année (source : SI-SIAO)

Les demandes complètes ont été inscrites sur les listes d'attentes de dispositifs spécifiques, portant à 916 ménages (soit 1452 personnes) inscrites sur liste d'attente SIAO au 31/12/22. En fonction des places annoncées comme disponible et de l'urgence de la situation des personnes inscrites sur liste d'attente, la commission d'orientation du SIAO, qui se réunit chaque semaine, a procédé à 1703 orientations.



Graphique 8 : état des listes d'attente dans le Bas-Rhin (source SI-SIAO)

Sur l'année 2022, le SIAO a été notifié de 841 entrées en structures et 605 refus d'orientations (dont 223 par les personnes et 345 par les partenaires), soit un taux de refus de 36%. Ce taux de refus impacte défavorablement le taux d'occupation des places. Parvenir à le faire diminuer constitue donc une priorité majeure du SIAO et de ses partenaires, et fera l'objet d'un travail spécifique en 2023. En première intention, il semble que les raisons de ce phénomène sont autant à chercher dans la procédure d'orientation (ex : est-ce que les demandes sont complètes et exhaustives ? Est-ce que les personnes sont suffisamment préparées au décalage possible entre leurs attentes et la réalité des offres disponibles ? etc....), que dans l'écart structurel parfois constaté entre les besoins du public orienté vers le SIAO et la typologie des offres développées.

### 3.3 Analyse des besoins des ménages

La réception des demandes SI-SIAO de l'ensemble du territoire permet de connaître finement les besoins des ménages.

#### 3.3.1 Une augmentation du public présentant de fortes problématiques médicales et médico-sociales

L'ensemble des pôles du SIAO partage le constat d'un état de santé très dégradé des ménages orientés. Cette situation s'explique de plusieurs façons : par les conditions de vie à la rue, le non-recours aux soins ou encore la présence de personnes venues en France pour se faire soigner, déboutées de leur demande d'asile et donc ayant perdu leur droit à un hébergement à ce titre.

Au-delà des problématiques de santé somatiques ou psychiatriques, le SIAO reçoit souvent des demandes concernant des personnes relevant du champ du médico-social, touchées par des handicaps lourds relevant de la MDPH ou d'un vieillissement et d'une situation de dépendance, relevant des EHPAD.

Face à ces situations, les solutions à la main du SIAO apparaissent souvent inadaptées et sont utilisées par défaut. Elles mettent en difficulté les structures d'hébergements, qui ne disposent pas des moyens nécessaires pour y répondre de façon adaptés (présence de personnel médical ou paramédical notamment). Il existe certes des dispositifs très utiles spécialisées dans l'accueil de personnes présentant des troubles psychiatriques (résidence accueil et Chez Soi d'Abord), mais le public qui est orienté doit préalablement présenter un état clinique stable, ce qui laisse de côté une part importante des situations.

Pour illustrer cette situation, quelques cas d'études anonymisés ont été annexés à la fin du rapport.

#### 3.3.2 Le public transgenre : des besoins spécifiques imparfaitement couverts

D'après l'étude de Santé Publique France du 17 mai 2021, les personnes LGBTI ont 2 à 3 fois plus de risque de subir des violences verbales, psychologique, physiques ou sexuelles et ce constat est encore plus accentué pour les personnes transgenres. Dans tous les domaines de l'insertion (emploi, formation, accès au logement, soutien familial, etc.), les personnes LGBTI, et plus particulièrement les personnes transgenres, rencontrent des difficultés, les mettant plus à risque de situation d'exclusion et de précarité. Ces personnes composent une part du public orienté vers le SIAO, or il n'existe pour l'heure dans le Bas-Rhin que peu de proposition spécialisées et adaptées :

- Le Refuge accueille les jeunes LGBTI de 18 à 25 ans, hors circuit SIAO, essentiellement accompagné.e.s par des bénévoles.
- Le CADA des Cèdres a 10 places prioritaires pour les personnes LGBTI avec une montée à 20 places.

Ce public possède pourtant des besoins particuliers auquel un hébergement spécialisé pourrait permettre de répondre :

- Un besoin de sécurité pour éviter les risques d'agression (verbales, physiques, psychologiques ou sexuelles) d'autres publics accueillis.
- Des démarches particulières ne relevant que de ce public (démarches de transition, soins particuliers, etc.).
- Un partage d'expérience salvateur dans une démarche d'insertion.

Il a donc semblé utile de souligner ce besoin spécifique pour lequel des solutions innovantes pourraient être imaginées.

## 3.4 Evolution des offres d'hébergement d'insertion et de logement accompagné

### 3.4.1 Un développement de l'IML mais des places qui restent parfois difficiles à pourvoir

L'année 2022 a été marquée par une poursuite du développement de l'intermédiation locative (IML), à destination du public de droit commun et du public réfugié sortant de structures asile. 381 places ont ainsi été ouvertes, réparties entre différents opérateurs, et résultant de créations nettes ou de transformations. Ces places, sur lesquelles l'accompagnement est circonscrit à la gestion locative, répondent de façon utile à la situation d'une partie du public orienté vers le SIAO.

Toutefois, beaucoup d'entre elles restent difficiles à pourvoir en raison de la rareté des profils répondant à tous les critères. En effet, être orienté vers ces places implique de disposer de ressources stables supérieures au RSA (voire parfois de disposer de 3x du montant du loyer), d'un bon niveau d'autonomie, et de ne faire état d'aucun problème annexe ni projet de regroupement familial. Or les ménages qui font l'objet d'une orientation SI-SIAO sont en moyenne des ménages avec des besoins d'accompagnement élevés et des ressources faibles. A cette rareté des profils, s'ajoute une difficulté procédurale : les ménages faisant l'objet d'une demande SI-SIAO font aussi parfois l'objet d'une demande ACD avec MAEL, ce qui a pour effet de geler dans l'instruction la demande SIAO pendant 6 mois environ, le temps de laisser à l'ACD la possibilité d'aboutir.

En définitive, au regard de la situation et des besoins des personnes, le développement de l'IML ne doit pas occulter le besoin de dispositifs avec des accompagnements plus renforcés (pour les sortants de structures asile notamment, le besoin de dispositifs à mi-chemin entre CPH et IML étant souvent souligné par les opérateurs) et se faire en tenant compte de la réalité du public sans-domicile en termes de ressources et d'autonomie.

### 3.4.2 Ouverture de places en résidence accueil à la Fondation Vincent de Paul

A la fin de l'année 2022, la Fondation Vincent de Paul a ouvert 25 nouvelles places en résidence accueil. Ces places s'adressent à un public présentant notamment des troubles psychiatriques stabilisés, autonomes dans la vie quotidienne et avec des ressources. Un travail engagé en amont entre le SIAO, la Fondation et les services sociaux les plus concernés, a permis d'anticiper l'ouverture en sélectionnant les profils les mieux adaptés à ce dispositif, ce qui a permis de garantir d'emblée un taux d'occupation de 100%.

### 3.4.3 Expérimentation Logement d'Abord : déploiement de nouveaux outils

L'expérimentation Logement d'Abord, dont le but est de faciliter l'accès direct au logement en s'affranchissant du parcours dit "en escalier" et moyennant un accompagnement adapté a enregistré en 2022 des résultats significatifs et a connu plusieurs évolutions.

Concernant l'expérimentation dite « Cohorte », en partenariat avec les associations Entraide le Relais, l'Îlot, ARSEA GALA et le Bal Saint Charles, à la fin de l'année, 59 personnes étaient accompagnées, dont 34 étaient entrées en logement et 1 en pension de famille. Dans le cadre de l'expérimentation avec délégation des mesures d'accompagnement ASLL, en partenariat avec l'association Antenne, 13 personnes étaient en cours d'accompagnement à la fin de l'année 2022 et 5 personnes étaient entrées en structures.

Ces dispositifs, qui nécessitent une étroite coordination et une parfaite collaboration de l'ensemble des acteurs, permettent d'apporter des réponses sur mesure aux personnes les plus éloignées du logement, où qu'elles se trouvent. Ils montrent qu'en y investissant les moyens nécessaires avant et après l'entrée en logement et en s'adaptant aux besoins spécifiques des personnes, chacun est en mesure d'habiter un logement autonome.

La logique du Logement d'Abord qui a progressivement vocation à gagner en ampleur a trouvé une nouvelle traduction dans les réflexions lancées à l'été 2022 sous l'impulsion de la direction solidarité santé jeunesse avec la participation du SIAO. Ces temps d'échanges ont permis de mettre en lumière les difficultés spécifiques touchant le public jeune, et notamment le niveau très faible des ressources en l'absence d'un véritable "RSA jeune". Ces constats ont mené fin 2022 au lancement d'un projet LDA jeune porté par l'AAHJ/Maison du Diaconat avec une ouverture prévue pour 2023. Le lieu choisi est l'ancien Foyer du Jeune Homme à Strasbourg. 15 places sont ainsi prévues en hébergement collectif et 10 places en diffus, avec équipe éducative sur place en journée, veilleur de nuit, accompagnement social global et renforcé, sans condition de ressources.

## Perspectives 2023

### 4.1 Renforcer la mission d'Observation Sociale pour mieux mettre en évidence les besoins du territoire

Le SIAO s'est vu confier par les textes une mission d'Observation Sociale, c'est-à-dire d'analyse des besoins du territoire de propositions visant à y répondre au mieux. Face à l'évolution rapide de la nature et du nombre des demandes comme des offres, cette mission apparaît essentielle pour objectiver la situation du territoire et aider à l'allocation la plus optimale des moyens publics.

Pour donner tout le poids nécessaire à cette mission, il apparaît nécessaire de l'inscrire dans une démarche partenariale (les constats des partenaires ayant vocation à alimenter les remontées des besoins effectuée par le SIAO), transversale au niveau du SIAO (chaque salarié ayant la capacité de constater des besoins), et pluridimensionnelles (les données quantitatives du SIAO pouvant être complétées d'entretiens qualitatifs, permettant d'apprécier la réalité de façon plus fine et complexe).

L'analyse des besoins ainsi effectuée aura vocation à éclairer les décisions publiques, à donner aux partenaires la vision du territoire la plus complète possible et à positionner le SIAO comme un acteur force de proposition.

### 4.2 Renforcer les actions de communication et de formation pour mieux faire connaître le fonctionnement du SIAO et ses outils

En tant que plateforme de régulation, la mission du SIAO est par nature partenariale. Il apparaît donc essentiel de favoriser la meilleure interconnaissance mutuelle du SIAO et de ses partenaires, dans leurs fonctionnements et enjeux respectifs. Les actions envisagées comprennent la réalisation d'opérations de communication à grande échelle, le lancement de petits-déjeuners partenaires ou encore le renforcement de certains temps d'échanges.

Par ailleurs, la communication quotidienne sur les situations individuelles se fait par l'intermédiaire du SI-SIAO, un outil pour lequel les utilisateurs ont besoin d'être accompagnés. Le renfort de l'offre de formation, à destination des structures d'hébergement et des personnes amenées à réaliser les demandes, apparaît donc à cet effet un objectif prioritaire de l'année 2023.

### 4.3 Renforcer la coordination avec les acteurs de la santé et du médico-social

Le rapport d'activité a plusieurs fois mis en évidence la prégnance des problématiques médicales et médico-sociales chez le public sans-domicile. Face à ce constat, la coordination avec les acteurs de la santé du médico-social, conformément à l'instruction du 31 mars 2022, apparaît essentielle. Outre la participation active à l'ensemble des groupes de travail issus du séminaire santé-précarité co-portés

par la DDETS et l'ARS, l'année 2023 sera l'occasion d'affiner l'analyse des besoins et de travailler le rapprochement opérationnel avec les acteurs du secteur.

#### 4.4 Renforcer le suivi des personnes victimes de violence

L'analyse des besoins sur 2022 a notamment permis de mettre en évidence la nécessité de renforcer le suivi et l'accompagnement des personnes victimes de violence. L'hébergement hôtelier, aujourd'hui utilisé lorsque les dispositifs dédiés sont saturés, ne permet pas un suivi rapproché des situations du fait de l'absence d'équipe de travailleurs sociaux en permanence sur place. L'évolution de leur situation nécessite par ailleurs une coordination étroite entre l'ensemble des acteurs intervenants dans leur prise en charge. Le SIAO a donc un rôle à jouer à ce titre.

#### 4.5 Mettre à jour le projet de service du SIAO

Le précédent projet de service a été mis en place pour une durée de 5 ans. L'année 2023 sera l'occasion de le mettre à jour, en valorisant les nouveaux fonctionnements déjà en place et en se projetant dans les évolutions à venir du SIAO, au regard notamment des récentes instructions ministérielles. L'ambition de ce projet de service est donner une ligne claire de fonctionnement, développement et positionnement du SIAO à l'attention des salariés, partenaires et financeurs.

#### 4.6 Développer l'offre d'hébergements d'urgence hors EMS

Aujourd'hui, la majorité des hébergements d'urgence, au premier rang desquels les hébergements hôteliers, se situent dans l'Eurométropole.

Cette situation n'apparaît pas satisfaisante à plusieurs titres. Tout d'abord, des besoins existent sur l'ensemble du territoire, et il semble donc pertinent que la répartition des offres s'en inspire tant que possible. Par ailleurs, les hébergements situés sur l'Eurométropole sont comparativement plus chers, et permettent donc à budget constant d'héberger moins de personnes. Enfin, les offres d'hébergement d'insertion et de logement accompagné hors EMS sont parfois difficiles à pourvoir car, d'une part les ménages en ont une image inexacte, faute de les avoir effectivement fréquentés, d'autre part le tissu associatif (caritatif notamment) y est moins développé. Héberger les ménages dans les territoires hors EMS aura donc pour objectif de faciliter les parcours au sein même de ces territoires et, avec l'accompagnement de l'Etat, de développer le tissu associatif de façon plus équitable sur le territoire.

## ANNEXE – CAS CONCRETS

Au-delà des statistiques d'activité, il nous a semblé intéressant d'illustrer la réalité des parcours et des situations par la description de cas concrets. Dans cette perspective, nous avons décidé de recenser plusieurs situations de personnes dont le parcours d'accès à l'hébergement/logement se heurte à des fortes problématiques médicales ou médico-sociales.

### **Situations n.1et 1' – rencontrées par la maraude**

M.D amputé d'une jambe circule en fauteuil roulant et dispose d'une prothèse. Ce Monsieur était à l'Escale mais suite au refus de sa part de toutes réorientations (ex : maison de retraite) une fin de prise en charge a été prononcée. Monsieur s'est retrouvé à la rue avec des conditions d'hygiène incompatibles avec les soins minimums à apporter lorsqu'on porte une prothèse. Finalement, l'Escale a repris en charge Monsieur qui se maintient dans la structure.

En parallèle, Loïc a été amputé d'un membre inférieur à cette même époque. Il devait être pris en charge à l'hôpital Clémenceau mais cela n'a pas duré longtemps suite à des absences. Tant que Loïc ne rompt pas avec son mode de vie à la rue, l'hôpital ne pourra pas lui procurer une prothèse et ce pour deux raisons : d'une part le manque d'hygiène peut provoquer des infections et représenter un risque d'amputation et d'autre part le coût important de la prothèse qui peut être abîmée, voire perdue.

### **Situation n.2 – rencontrée par la maraude**

Mme A. touche l'AAH et vit sous tente. Elle est suivie par Ithaque pour des problèmes d'addiction. Elle refuse le dispositif Logement d'Abord car elle ne veut pas entendre parler de soins psychiatriques. Elle dit être à la recherche d'une solution pérenne car bientôt, elle doit effectuer une peine de prison et elle aimerait pouvoir aménager cette peine par le port d'un bracelet électronique. Une demande d'insertion réalisée par Ithaque a été renouvelée mais vu les délais d'attente, sa peine d'incarcération risque de ne pas pouvoir se faire avec un bracelet électronique.

A une époque, elle acceptait parfois d'être mise à l'abri en foyer mais depuis quelques mois, elle vit avec une compagne, qui elle aussi, a de forts problèmes d'addiction. Les deux femmes n'expriment pas l'envie de s'installer ensemble de manière pérenne.

Les deux femmes sont suivies par Ithaque qui semble être le dernier lien institutionnel.

### **Situation n.3 – demande reçue par le pôle insertion**

Demande SIAO provenant d'une assistante sociale de secteur, concernant une jeune femme de 19 ans, actuellement à la rue.

Mineure, Madame S. avait une préconisation de la MDPH pour un Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique (ITEP) mais également pour un Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD) sans toutefois qu'une place ne se libère et qu'elle puisse intégrer ces dispositifs. Sa scolarité s'est dégradée au fur et à mesure ainsi que son comportement. Une fois majeure Madame a tout arrêté aussi bien son cursus scolaire que professionnel. L'environnement familial s'est très vite dégradé ainsi que le comportement de S. ; sa mère se dit dépassée par la situation, S. menacerait physiquement et verbalement les membres de sa famille. C'est pour cela qu'elle ne peut pas rester au sein du domicile familial, son comportement est devenu trop compliqué à gérer voire dangereux pour elle-même, sa mère et les autres membres de la famille. S. avait entamé un suivi par la Mission Locale qui a été arrêté faute d'adhésion, il en est de même pour son suivi au Centre Médico Psychologique.

L'assistante sociale précise que S. a des problèmes psychologiques et des addictions à la drogue et à l'alcool. Elle a des difficultés relationnelles, de santé, d'hébergement et d'insertion socio-professionnel, des troubles du comportement, des difficultés cognitives et sociales. En une année S. a été hospitalisée onze fois à l'hôpital d'Erstein pour des tentatives de suicide et des crises psychiques. Dès ses sorties d'hospitalisations elle arrête son traitement ce qui la conduit rapidement à une nouvelle hospitalisation dû à son état psychique. En interne, rien n'a été fait du côté de l'hôpital malgré ses nombreuses mises en danger. Pas de dossier MDPH car peu d'adhésion dans l'accompagnement. Elle se rend à l'hôpital de jour de temps en temps mais en interne pas de préconisation/orientation MDPH, ou de diagnostic. Nous avons conclu avec la travailleuse sociale qu'il convient d'annuler la demande de S. à ce stade, car elle relève du soin et les dispositifs liés aux problématiques de santé avec lesquels le SIAO a un partenariat, ne conviennent pas à cette situation.

### **Situation n.4 – demande reçue par le pôle insertion**

Demande SIAO provenant d'une travailleuse sociale en FJT concernant un jeune homme d'une vingtaine d'années.

Monsieur N., arrivé en France mineur de Guinée, parcours ASE. A sa majorité il a intégré un FJT. Il y est depuis plus de deux ans, son accompagnement doit donc prendre fin. Au niveau de la MDPH N. a une RQTH. Il a un suivi au CMP car il y a une problématique psychologique avérée. Il est décrit comme un jeune homme autonome qui entretient bien son logement.

En lien avec la TS nous avons préconisé une place en CHRS et suite à une commission d'orientation Monsieur a pu être positionné et orienté vers un dispositif de ce type. Toutefois, après un entretien de préadmission entre N. et la structure, la demande a été annulée pour le motif suivant : « Monsieur a refusé la place. De plus, il relève d'une pension de famille ou d'une résidence accueil ». Effectivement, l'état de santé psychique de N. s'est très dégradé dernièrement, la TS du FJT nous le confirmera et ne va pas réitérer une demande SIAO estimant qu'actuellement l'état psychique de l'intéressé relèverait plus d'une hospitalisation psychiatrique et sa situation relève d'un établissement spécialisé.

### **Situation n.5 – demande reçue par le pôle insertion**

Mme C., âgée de 19 ans, demande inscrite sur liste d'attente pour Le Courlis Erstein :

Madame a une santé mentale instable. Elle a eu durant son adolescence des problèmes de comportement. Elle a fugué de ses lieux de placement et a tenté à plusieurs reprises de mettre fin à ses jours. Il y a une nécessité d'une prise de traitement pour être stable. Le cas échéant elle décompense et fait des crises importantes. Elle est suivie par un psychiatre du CMP de Lingolsheim. En déc./janv. 2023 elle ne prenait plus son traitement, son état s'est dégradé et l'accompagnement très complexe pour la curatrice qui la suit. Elle a quitté son foyer début décembre sans perspective de relogement. Sa curatrice a réussi à mobiliser des nuits d'hôtel pour elle puis un lieu d'hébergement chez un particulier que C. a mis en échec. Depuis le 23.12.22, la jeune femme est sans hébergement et la curatrice déploie beaucoup d'énergie pour trouver un hébergement au jour le jour afin que la jeune femme ne soit pas à la rue. Néanmoins C. n'est pas satisfaite des logements et complique les recherches. La curatrice se sent elle-même démunie face aux problèmes psychiatriques de C. Actuellement, elle est hébergée dans un logement géré par l'AFPA jusqu'en avril 2023. Elle nécessite des soins et depuis deux semaines, début mars 2023 elle reprend son traitement de manière régulière. En lien avec sa TS nous l'avons inscrite sur liste d'attente pour la résidence accueil le Courlis, d'ARSEA Espérance. Cependant, les conditions d'accessibilité à ce dispositif restent probablement trop complexes pour la situation de Madame : la situation doit être stabilisée avec une évolution limitée, la fragilité psychiatrique doit être diagnostiquée et stabilisée, ce qui posera potentiellement un problème pour parvenir à cette résidence accueil au vu du parcours chaotique de Madame mais aussi pour adhérer et consentir au cadre de l'établissement. Par ailleurs nous n'avons pas d'éléments concernant l'autonomie au regard du logement, ni sur son autonomie au quotidien.

### **Situation n.6 – demande reçue par le pôle insertion**

Situation de Mr M. Plusieurs réunions de synthèse ont eu lieu avec les éducateurs de l'Unité Educative d'Hébergement Diversifié (UEHD), l'Unité Educative d'Accueil de Jour (UEAJ), la curatelle de l'UDAF, un T.S. de la MDPH, une psychologue et une infirmière de la PJJ et le SIAO. Une demande SIAO a été créée car en fin d'année le suivi de la PJJ va s'arrêter et qu'il n'y a pas de solution d'hébergement ou de logement adaptée à la situation du jeune homme :

- Synthèse de la réunion de mars :

Monsieur M. est un jeune homme qui aura 21 ans en fin d'année. Parcours de vie compliqué, placement jeune, aucun retour dans la famille n'a pu être envisagé. Il présente un handicap psychique et mental. Par ailleurs il est en surpoids, il présenterait un trouble alimentaire. Il se fatigue très vite. Au niveau de la MDPH il a une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) et également une préconisation pour un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS). Il bénéficie d'injections-retard, injonction du Juge. Ses éducateurs parlent d'insalubrité dans son logement, ils doivent régulièrement faire le ménage chez lui. Ils doivent également lui rappeler constamment les règles d'hygiène quotidiennes (se laver, se brosser les dents etc..). Les éducateurs qui l'accompagnent se disent épuisés, en attente d'une solution pérenne pour lui : « deux familles d'accueil ont démissionné suite à son accueil. Le collectif est très compliqué pour lui, à l'UEAJ il prend toute la place, il se comporterait "en bourreau ou en victime suivant les situations". Il épuise aussi bien les autres que les éducateurs ».

Propos d'un TS de la MDPH : « Selon le médecin psychiatre de la MDPH un Foyer d'Hébergement pour Travailleur Handicapé (FHTH) est suffisant. Personnellement j'en doute je trouve qu'un Foyer d'Accueil Spécialisé (FAS) serait le plus approprié. Un stage en Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) va voir lieu en avril espérons que cela conviendra ».

- Synthèse de la réunion d'avril :

Plusieurs pistes sont envisagées pour l'accompagnement du jeune homme. Il va effectuer un stage en ESAT, et une visite est prévue dans un FAS. Par ailleurs les éducateurs travaillent avec le jeune homme sur la cure qu'il intégrera en juillet, un établissement pour les personnes en surpoids. L'hospitalisation du jeune durant cette cure sera obligatoire car sinon il ne se lève pas, ne se rend pas aux rendez-vous ni aux activités. Ce sont les éducateurs qui quotidiennement assurent ces tâches. L'état de son appartement à l'hôtel se dégrade de plus en plus malgré l'aide des éducateurs. Ces derniers craignent que leur partenaire hôtelier ne mette fin au contrat entre eux, ce qui s'est déjà produit avec deux autres hôteliers. Du côté du SIAO il a été convenu de le placer sur liste d'attente des résidences accueil. Une visite du jeune homme avec les éducateurs avait déjà eu lieu dans une pension de famille dans le Bas-Rhin qui a conclu que ce dispositif n'était pas adapté au jeune. Par ailleurs, la piste d'un appartement associatif a été envisagée, mais aussi d'un appartement partagé avec une présence médicale quotidienne, également le dispositif d'Un Chez Soi d'Abord et une pension de famille dans le Haut-Rhin.

- Réunion du mois de mai :

Le stage du jeune homme en ESAT a pris fin au bout de deux jours. Il ne s'est pas adapté au collectif, n'accepte pas les règles ni de colocation ; au même moment il a été hébergé en FHTH et cela ne s'est pas bien passé. A partir du 31 mai il n'y a plus de solution du côté de la PJJ pour héberger le jeune. En effet, le dernier partenaire hôtelier met fin au contrat en raison de l'état d'insalubrité de son appartement. Son dossier a été accepté par le dispositif d'Un Chez Soi d'Abord, il y a deux mois d'attente ; d'ici là tous se mobilise pour éviter un passage à la rue. La demande SIAO a donc été annulée. Par ailleurs la MDPH a changé la préconisation du jeune homme pour un FAS mais également pour une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) et lui a accordé des heures de Prestations de Compensation du Handicap (PCH) pour de l'aide quotidienne aussi bien en termes d'hygiène que de l'aide pour le ménage ou les courses.

### **Situation n.7 – demande reçue par le pôle insertion**

Situation de Madame K. inscrite sur liste d'attente CHRS en attente d'une orientation pour le LAPY (Logements accompagnés psychiatriques). Madame est en train de constituer un dossier MDPH en vue d'obtenir une RQTH. Elle est par ailleurs accompagnée au niveau de la situation par un spécialiste sur Strasbourg (syndrome post-traumatique) avec en parallèle une demande auprès du Centre de Ressources Autisme pour un bilan. Inscrite en Contrat d'Engagement jeune depuis le 13/10/2022, Madame est en proie à d'importantes difficultés de santé, qui compromettent son insertion professionnelle pour le moment. La priorité consiste dans les démarches de santé, et le dépôt d'un dossier MDPH en vue de la reconnaissance de sa situation. A cette difficulté s'ajoute le problème du logement, car elle a reçu le 27/12/2022, le préavis de son propriétaire qui a décidé de vendre l'appartement dont elle est locataire depuis le 18/05/2020. Madame n'est actuellement pas en capacité de trouver un logement du fait de ses ressources, malgré sa demande HLM, et également du

fait de sa santé. Les démarches auprès de spécialistes sont en cours. Le SIAO est sollicité en vue de parvenir à un logement de type LAPY, où Madame pourra bénéficier des aides suivantes :

- Mise à l'abri et sécurisation au regard du parcours,
- L'aide aux démarches administratives (Caf, impôts, traitement des courriers, rappeler de payer ses charges, rappeler les RV, car cette fonction est actuellement assurée par sa mère, Madame n'ayant pas la force psychologique pour y penser par elle-même),
- La tenue du logement (faire la vaisselle régulièrement, nettoyer la douche et l'évier, lessive, trier le frigo, désencombrer les recyclables)
- L'alimentation (s'alimente très mal)
- Les rythmes sommeil (a peur la nuit).

Par ailleurs la confrontation à un collectif reste une difficulté et elle préférerait avoir un espace à elle. Elle est en attente d'un suivi par le CRA qui présenterait actuellement des délais d'attente d'un an, et elle a démarré en attendant un suivi avec un spécialiste de Bischoffsheim. Tous les dispositifs que nous avons sollicités : Pass Accompagnement, ACD, colocation coachée, ACT, LAPY, nous ont répondu par la négative. Il ne reste que le CHRS, sachant qu'elle doit quitter son appartement pour le 29/06, et qu'elle "préfèrera être à la rue, que de retourner au domicile de sa mère" où elle a vécu un traumatisme. De plus, une demande de mesure de protection (curatelle/tutelle) est en cours auprès du tribunal. En lien avec la TS la situation de Madame a été inscrite sur liste d'attente CHRS. Cette dernière a pu avoir un contact avec le CHRS Espérance à Sélestat car Madame souhaite rester sur ce secteur, et a préconisé ce dispositif dans le cadre d'un accueil en chambre individuelle au sein du collectif en attente du LAPY.

Mr B. éducateur spécialisé à l'UEHJ (PJJ) : « on se retrouve avec des situations où l'étayage est tellement important en matière psychique et sur le plan de la santé qu'on n'arrive plus à faire de l'éducatif ou de travailler nos situations pénalement. Les dispositifs sont saturés, on ne sait plus vers quoi aller avec ce type de profil. Parfois ils ne sont pas « assez » pour la MDPH et parfois ils sont « trop » pour les dispositifs, ils ne rentrent dans aucune case ».



Le SIAO 67 est financé par

