

BILAN 2014 DU POLE OBSERVATION HEBERGEMENT INSERTION (POHI) DU TERRITOIRE VOIRONNAIS CHARTREUSE

UNE NOUVELLE ORGANISATION DE L'OBSERVATION ET DU TRAITEMENT DE LA DEMANDE D'HEBERGEMENT D'INSERTION ET DE LOGEMENT ADAPTE

Le dispositif d'hébergement d'insertion/logement adapté est destiné à des ménages (personnes isolées ou familles) sans logement, ayant besoin d'accompagnement pour retrouver une solution de logement adaptée à leur situation.

Créé par une circulaire du 8 avril 2010, le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) est pensé comme un service public de l'hébergement et de l'accès au logement plus lisible et plus équitable pour le demandeur. Ce service devient, par la loi ALUR (Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové) du 24 mars 2014, l'instrument légal de la politique de prise en charge des personnes sans abri ou risquant de l'être, ou mal logées. La loi pose le principe d'un SIAO unique par département, compétent pour toutes les demandes d'hébergement d'urgence et d'insertion.

Au niveau local, le Plan Départemental de l'Accueil, l'Hébergement et l'Insertion (PDAHI) 2010-2013 a préconisé le principe de territorialisation du SIAO, s'appuyant sur la création de 5 Pôles d'Orientation de l'Hébergement et de l'Insertion (POHI), chacun piloté par une Instance Politique Locale (IPL). Le Plan d'Action pour le Logement et l'Hébergement des personnes Défavorisées en Isère (PALHDI) 2014-2020 vient asseoir cette nouvelle organisation du traitement, de l'orientation des demandes d'hébergement et du pilotage de la politique d'hébergement.

L'IPL du 27 février 2013 co-pilotée par l'Etat, le Conseil Général de l'Isère, la Communauté d'Agglomération du Pays Voironnais (CAPV), et associant le SIAO, les hébergeurs, les prescripteurs, les bailleurs sociaux et les associations, a acté officiellement la mise en place du POHI Voironnais - Chartreuse à compter du **1er avril 2014**.

Cette nouvelle organisation IPL/POHI permet de centraliser et traiter les demandes d'hébergement insertion/logement adapté. Elle permet également aux différents acteurs d'avoir une connaissance de la demande sur le territoire, de recenser les besoins et d'identifier les nécessités d'une nouvelle offre d'hébergement, de faciliter le lien hébergement logement à travers la commission sociale du Comité local de l'habitat.

Pour l'année 2014, le fonctionnement du POHI a été financé par l'Etat (Direction départementale de la Cohésion Sociale) à hauteur de 7000 €, le Conseil Général à hauteur de 5000 € et la Communauté d'agglomération du Pays Voironnais à hauteur de 6000 €.

Missions des instances et composition

L'Instance Politique Locale (IPL)

Elle conduit et assure l'évaluation du dispositif de l'hébergement d'insertion et de logement adapté sur le territoire intercommunal.

Elle impulse les évolutions en lien avec les instances du Plan d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Défavorisés en Isère.

Elle mobilise les moyens techniques et financiers.

Elle assure le pilotage du pôle hébergement d'insertion (POHI). Elle est co-pilotée par la Communauté d'Agglomération du Pays Voironnais, l'Etat et le Conseil Général.

Elle est composée : du SIAO, des prescripteurs, des hébergeurs, des bailleurs, des associations de solidarité.

Le Pôle d'orientation de l'Hébergement d'insertion (POHI)

Il centralise et enregistre les demandes d'hébergement d'insertion et de logement adapté. Il oriente des demandes d'hébergement d'insertion et de logement adapté en veillant à optimiser l'utilisation de l'offre existante dans le cadre de la commission partenariale d'orientation.

Il alerte sur les dysfonctionnements et se mobilise pour adapter le service rendu aux besoins identifiés. Il est force de proposition pour l'IPL. Il met en œuvre les priorités d'accueil définies par l'IPL.

Il gère (orientation via la CPO) et observe (via le logiciel SI-SIAO) l'offre d'hébergement d'insertion et de logement adapté.

Afin d'assurer les missions du POHI Voironnais Chartreuse, l'équipe se compose d'un chef de service à 0,10 ETP et d'une coordinatrice à 0,25 ETP.

Le périmètre du POHI Voironnais Chartreuse en 2014 se compose de deux intercommunalités, la Communauté d'agglomération du Pays Voironnais et la communauté de communes Cœur de Chartreuse.

La Commission Partenariale d'admission (CPO)

Elle a pour missions de :

- Examiner les demandes uniques d'hébergement d'insertion/logement adapté,
- Décider de l'admissibilité vers la structure adaptée en veillant à optimiser l'utilisation de l'offre existante,
- Prendre en compte les demandes des ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation DALO dans les délais légaux,
- Être le garant du règlement de fonctionnement,
- Veiller à la cohérence du dispositif, à l'équité de traitement des demandes,
- Alerter sur les dysfonctionnements et se mobiliser pour adapter le service rendu aux besoins identifiés,
- Contribuer au bilan annuel,
- Participer à des groupes de travail organisés par le POHI en fonction des thématiques,
- Mettre en œuvre les priorités définies par l'Instance Politique Locale.

La commission est une instance partenariale composée de :

- Trois collègues
 - Les co-pilotes : État, Conseil Général de l'Isère, Communauté d'Agglomération du Pays Voironnais (CAPV).
 - Les prescripteurs : le chef de service développement social du Conseil Général, un directeur représentant des CCAS, un chef de service représentant des services spécialisés (CHAI / CMP ; prévention spécialisée).
 - Les hébergeurs : les chefs de service pension de famille, CHRS et résidence sociale du Relais Ozanam, la directrice du CCAS de Voiron Ils représentent les segments de l'offre dont ils sont gestionnaires.
- D'un représentant du SIAO.
- De la coordinatrice du POHI.

L'offre d'hébergement mise à disposition du POHI

→ HEBERGEMENT d'INSERTION EN CHRS

Hébergement avec accompagnement social renforcé, en interne pour permettre à des ménages en difficulté de retrouver une autonomie personnelle et sociale : personnes à problématiques multiples.

Le Logis des Collines : 7 unités pour 12 places

→ HEBERGEMENT d'INSERTION hors CHRS

Hébergement avec contractualisation tripartite de l'accompagnement social pour un public ayant des difficultés d'accès au logement ordinaire pour des raisons sociales et économiques (contrat tripartite une fois par mois).

Le Logis du Grand Champ : 36 unités pour 49 places

CCAS de Voiron : 3 unités pour 9 places

→ LOGEMENT ADAPTE (pension de famille)

Accueil de personnes non accompagnées d'enfant dans des situations d'isolement ou d'exclusion lourde et dont l'accès à un logement autonome apparaît difficile.

Le Pari(s) et Chartreuse : 22 unités pour 29 places

TOTAL DES PLACES MISES A DISPOSITION DU POHI AU 1^{er} AVRIL 2014 : 68 UNITES pour 99 PLACES

La demande d'hébergement / logement adapté

La Commission Partenariale d'Orientation étudie uniquement les demandes d'hébergement d'insertion/logement adapté remontées par le biais des travailleurs sociaux des territoires du Conseil Général, des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) et de services spécialisés. A titre dérogatoire, les référents Mission locale peuvent instruire une demande.

Les demandes d'hébergement d'insertion/logement adapté sont présentées sous la forme d'un dossier appelé « **demande unique Hébergement d'Insertion/Logement Adapté** » valable pour l'ensemble des POHI du département et composé de trois volets. Le volet A donne les informations sur le demandeur et sa situation (composition familiale, situation administrative, ressources, situation au regard du logement, motif de la demande d'hébergement, endettement...) et comprend les souhaits et attentes du demandeur. Le volet B évalue les besoins du ménage en termes d'accompagnement social et de configuration de l'hébergement. Le volet C correspond à l'évaluation sociale faite par le travailleur social référent, il est confidentiel.

La CPO a connaissance des éléments des volets A et B de la demande et de « l'expression du demandeur ». Les informations contenues dans ces volets doivent permettre à la commission de décider d'une orientation du demandeur vers une structure d'hébergement adaptée à ses besoins.

Depuis la mise en place du POHI, toutes les demandes d'Hébergement d'Insertion/Logement Adapté sont saisies dans le logiciel SI-SIAO par le POHI et chaque hébergeur fait de même pour les entrées et les sorties de sa structure.

Le logiciel SI-SIAO permet d'avoir aujourd'hui une meilleure connaissance quantitative de l'offre et de la demande d'hébergement sur le territoire

Bilan du fonctionnement du POHI Voironnais Chartreuse 2014

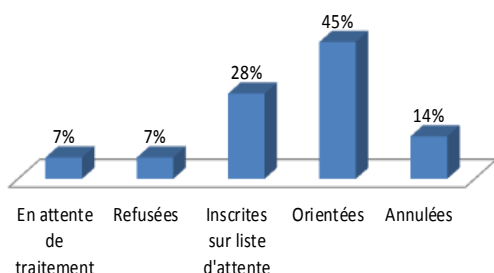
1 - Les grandes étapes 2014

- Formation des hébergeurs et de la coordinatrice POHI au logiciel SI-SIAO le 21 février.
- Réunion d'information aux services prescripteurs en présence du Conseil Général et de la DDCS le 25 février.
- Réunion des instances SIAO du département le 6 mars.
- Démarrage officiel du POHI le 1^{er} avril.
- Réunion de travail entre la coordinatrice du POHI Voironnais et les responsables du POHI du TAG le 12 mai.
- Commission Partenariale d'Orientation (CPO) chaque troisième lundi du mois soit neuf commissions.
- Participation à la présentation du rapport SIAO départemental 17 novembre.
- Réunion de bilan avec l'ensemble des services prescripteurs le 11 décembre.

2 - Analyse des données au 31/12/2014

A - Les demandes

Issue des demandes créée en 2014



Orientées : ménage pour qui une place disponible en structure d'hébergement ou en logement adapté a été proposée

Annulées : demande ayant fait l'objet d'un accord en CPO mais à laquelle le ménage n'a pas donné suite (n'a jamais pris contact, n'est jamais venu aux RDV proposés, a trouvé une autre solution d'hébergement, est relogé)

En attente de traitement : demandes n'ayant pas encore fait l'objet d'une orientation

Refusées : demandes refusées par la CPO correspondant : aux ménages de plus de 4 personnes, l'offre n'existant pas sur le territoire ; aux situations administratives complexes ; aux besoins d'accompagnement spécifiques (lieux sécurisés femmes victimes de violence, prise en charge de polytoxicomanies)

Liste d'attente : demande positionnée sur une structure par la CPO en attente de la libération d'une place.

Nous ne pouvons évidemment pas faire de comparaison par rapport aux années précédentes sur l'observation de la demande puisque la mise en place du POHI date du 1^{er} avril 2014. Cependant, au vu des données par structures sur les années précédentes, si le nombre de demandes reste relativement stable pour le CHRS sur les quatre dernières années, elle continue à baisser pour la résidence sociale (51 au total en 2014, y compris premier trimestre 2014 hors POHI). Elle baisse de manière significative pour la pension de famille.

Pour autant cette baisse des demandes a pour l'instant un faible impact

- sur les admissions en résidence sociale, on constate une légère diminution des entrées en 2014 par rapport à 2013 (-3),
- sur l'occupation de la résidence sociale, le nombre de ménages hébergés reste stable et la durée de séjour s'allonge. Le taux d'occupation pour l'année 2014 est de 84,75%
- sur l'occupation de la pension de famille qui est toujours complète

La mise en place de cette nouvelle organisation du traitement de la demande d'hébergement a eu un impact sur le nombre de demandes.

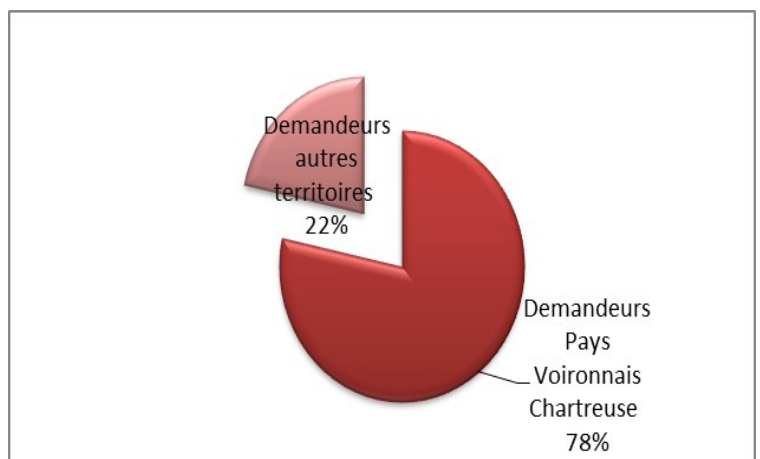
La nécessaire adaptation des services prescripteurs du territoire aux nouveaux outils (DUH, CPO) et de leur appropriation peut expliquer un nombre de demande inférieure aux prévisions. A ce titre, l'année 2014 ne sera pas forcément une année de référence en matière d'observation de la demande qui nécessitera un recul plus important pour une analyse plus juste des besoins.

Par ailleurs, ces prescripteurs connaissent très bien l'offre d'hébergement/logement adapté du territoire et se refusent à faire des dossiers de demande unique d'hébergement concernant des ménages pour lesquels ils n'existent pas ou peu de réponse sur le territoire : les familles de plus de 4 personnes, les jeunes 18-25 ans sans ressources, les ménages relevant de CHRS et ce, même s'ils ont conscience de l'enjeu en terme d'observation.

La mise en place de POHI a par contre généré des demandes de ménages non-résidents sur le territoire du POHI du fait de la nouvelle organisation du traitement de la demande qui simplifie le travail d'accompagnement des services prescripteurs : demande unique d'hébergement, traitement par un lieu unique par territoire (POHI). Cependant les demandeurs du territoire restent largement majoritaires.

**Demandeurs Pays Voironnais Chartreuse : 58
soit 78 %**

Demandeurs autres territoires : 16 soit 22%

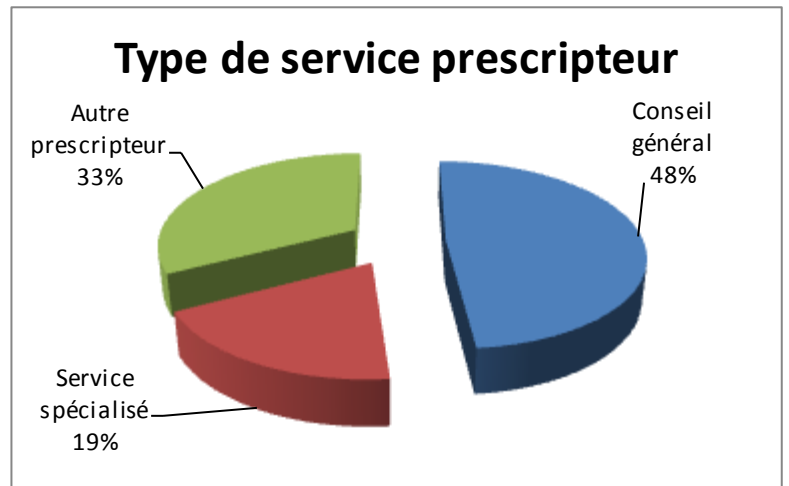


Enfin, sachant que le nombre de demandes d'hébergement est en général égal au nombre de places d'hébergement disponibles, les chiffres de l'année 2014 sont en adéquation avec ce principe :

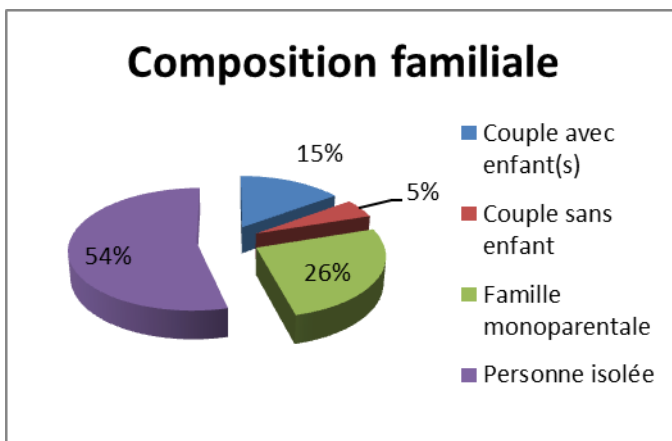
87 demandes pour 99 places.

B - Les services prescripteurs

Les travailleurs sociaux du département sont les principaux prescripteurs. Les 33% d'autres prescripteurs correspondent essentiellement aux travailleurs sociaux des CCAS du territoire (Moirans, Voiron et Voireppe). La mise en place du POHI a favorisé l'émergence des demandes par les services spécialisés (CHAI notamment)



C - Le profil des demandeurs



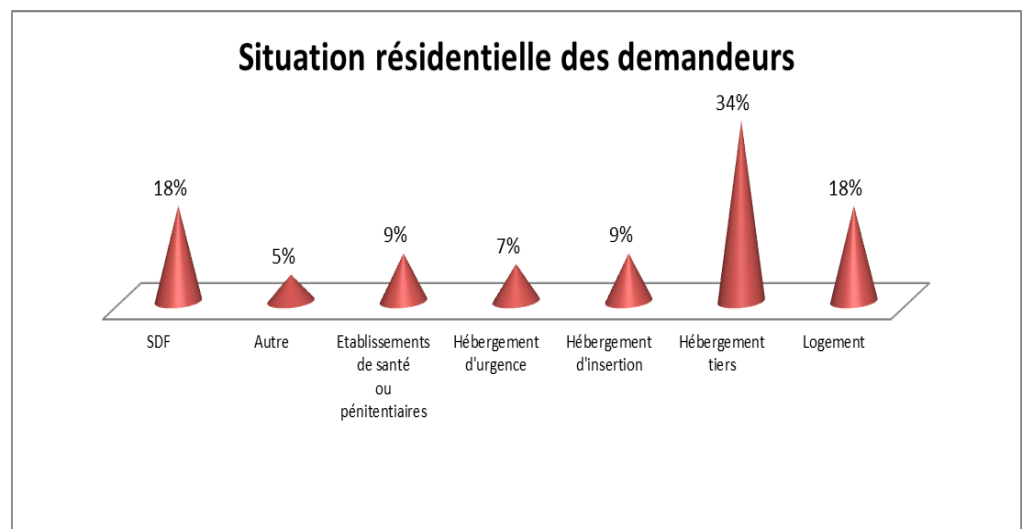
Les demandes concernent **136 personnes** dont 88 adultes et 48 enfants.

Les ménages isolés sont largement majoritaires et représente plus de la moitié des demandeurs.

Un quart des ménages demandeurs sont des familles monoparentales.

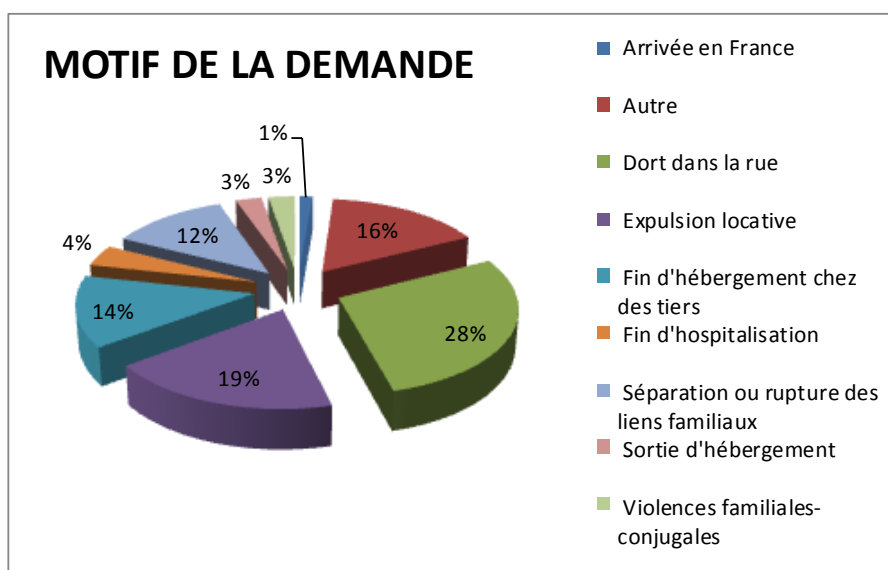
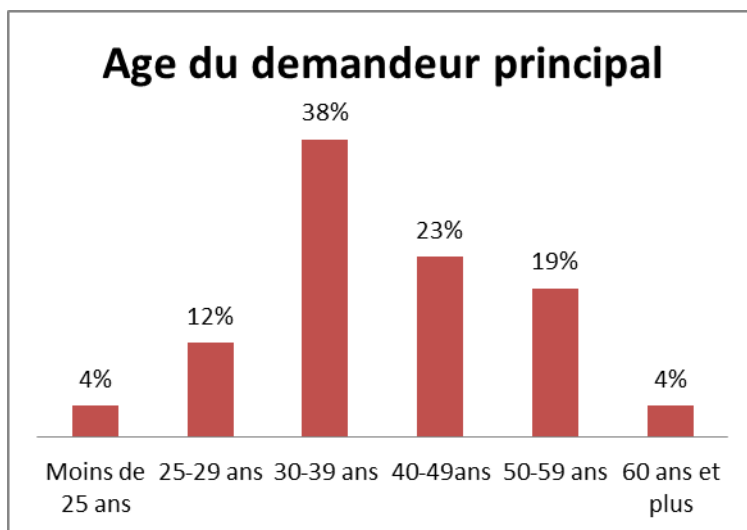
Un tiers des ménages demandeurs sont hébergés par un tiers (amis ou familles) au moment de la demande.

18 % des demandeurs sont sans solution.



Les demandeurs de moins de 25 ans sont très peu représentés . Ceci s'explique par le fait que historiquement les demandes s'orientent plutôt sur le FJT pour ce public. Seules les situations où il y a des enfants ont fait l'objet d'une demande au POHI.

Les tranches d'âge 30-39 ans et 40-49 ans représentent **61%** des situations .



Le motif principal de la demande d'hébergement « **dort dans la rue** » (**28%**) révèle une grande précarité de la situation des demandeurs au moment de la demande. Il pose la question de la capacité d'accueil d'urgence sur le territoire du POHI.

Le deuxième motif le plus important (**19%** des demandes) concerne des **expulsions locatives**.

Le POHI est très peu sollicité pour des situations administratives complexes.

D - Les décisions d'admissibilité de la CPO par structure et les suites données

	LDC*	PDF*	LGC*	CCAS Voiron
Nombre de ménages	23	5	38	1
Nombre de refus par la structure	0	0	2	0
Nombre d'admission en hébergement	4	0	19	0
Nombre d'annulation	8	1	9	0
Nombre de ménages en attente au 31/12	13	4	4	0

* LDC : CHRS Logis des Collines PDF : Pension de Famille LGC : Résidence sociale Logis du Grand Champ

L'hébergement en résidence sociale (LGC +CCAS) représente 58,2 % des orientations en CPO, en CHRS 34,3% et en pension de famille 7,5%.

Les délais d'attente sur le POHI Virois Chartreuse **sont longs** (voir très longs) **pour les familles de 3 ou 4 personnes** car nous n'avons que très peu d'offre d'hébergement qui correspondent un tant soit peu à ces ménages (et elle reste peu adaptée), que ce soit en CHRS (2 unités T2) ou en résidence sociale (5 unités T1 bis de 35m² environ et 1 T2).

Au total, **23 ménages ont été admis en hébergement** en 2014.

→ Pour le CHRS, deux situations validées en CPO au mois d'avril 2014 sont toujours en liste d'attente au 31 décembre 2014. La seule admission d'une famille de 3 personnes depuis la mise en place du POHI a nécessité 167 jours d'attente (soit plus de 5 mois). D'avril à décembre 2014, sur 23 orientations CHRS en CPO il y a eu 4 admissions (dont deux situations correspondaient à des changements de situations de personnes déjà hébergées au CHRS) soit **un taux de réponse à la demande de 17,4 %**.

→ Pour la résidence sociale, une famille de 4 personnes a attendu 98 jours et une autre, 76 jours pour intégrer un hébergement. Pour les personnes isolées le délai est de moins d'un mois si la personne est prête à entrer en hébergement ce qui n'est pas toujours le cas. D'avril à décembre 2014, sur 38 orientations en CPO il y a eu 19 admissions (dont 16 isolé(e)s) soit **un taux de réponse à la demande de 50%**. Le délai moyen d'admission est de 33 jours.

→ Pour la pension de famille, il y a eu 5 orientations en 2014 mais **aucune admission**. Les demandes pour le logement adapté concernent à ce jour exclusivement des personnes isolées, de ce fait les logements actuels sont très adaptés.

E - Les demandes annulées en 2014

NOMBRE ET MOTIFS D'ANNULATION PAR STRUCTURE

	LDC	PDF	LGC
Le ménage n'a jamais pris contact	3		3
Le ménage est logé	2		3
Le ménage a une autre proposition d'hébergement	1		1
le ménage a quitté le département		1	
La situation du ménage a changé	1		1 (décès)
Le ménage n'a pas donné suite à la proposition	1		1
TOTAL	8	1	9

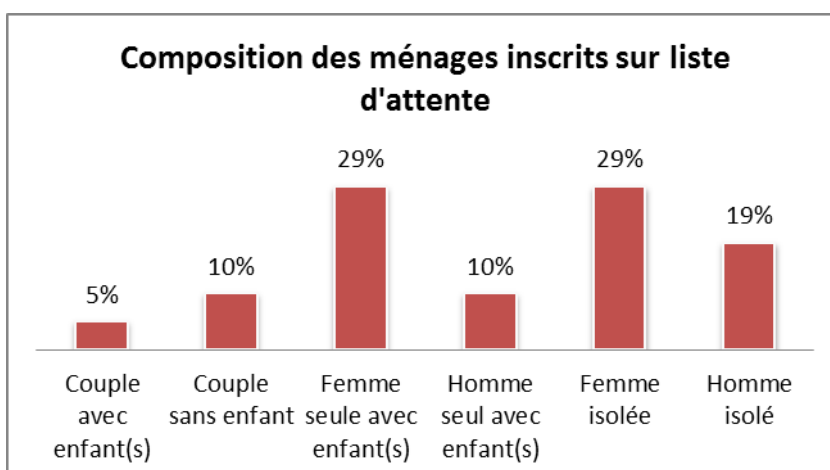
*LDC : Logis des Collines PDF : Pension de Famille LGC : Logis du Grand Champ

Les ménages orientés sur le CHRS sont systématiquement inscrits sur une liste d'attente, il n'y a jamais d'orientation sur une place disponible. De ce fait la réponse POHI peut être source d'insatisfaction pour les demandeurs qui sollicitaient un hébergement.

Les délais d'attente pour une entrée en CHRS sont clairement les plus longs pour ce qui est de l'hébergement. Ces deux facteurs cumulés sont peut-être la cause d'un fort taux d'annulation. En effet, pour 2014 **35 % des demandes CHRS ont abouti à une annulation**, 8 orientations sur 23.

En résidence sociale le taux d'annulation est plus faible **23,7 %**, soit 9 orientations sur 38.

F - Profil des ménages en liste d'attente au 31 décembre 2014



Au 31 décembre 2014, **21 ménages** sont en liste d'attente pour intégrer un hébergement sur le territoire, en grande majorité pour le CHRS le Logis des Collines.

Les besoins non couverts sur le territoire du POHI

Nous n'avons aucune réponse sur le territoire pour **les familles de 4 personnes et plus** (aucun T3 ou T4 à disposition). Nous savons aussi que la demande s'exprime très peu pour ces situations (1 dossier remonté au POHI en 2014) car les travailleurs sociaux du territoire, au fait de l'inexistence de réponses pour ces ménages, ne souhaitent pas les engager dans un dossier de demande unique d'hébergement au POHI alors qu'ils savent que cette demande ne peut aboutir. Ils ont clairement expliqué leur position lors du bilan du 11 décembre 2014. Tout l'enjeu pour l'observation des besoins et l'adaptation de l'offre d'hébergement à terme est de trouver les moyens de faire émerger ces demandes sans que cela crée une charge de travail trop lourde pour les prescripteurs et de l'insatisfaction pour les demandeurs. Apporter une réponse en matière d'offre sur quelques unités (4 ou 5) serait sans doute une façon de connaître la demande et de répondre de façon plus satisfaisante au ménage de plus de 3 personnes.

Nous avons également constaté lors du bilan POHI du 11 décembre 2014 avec les prescripteurs et les hébergeurs que la demande pour **les jeunes de moins de 25 ans** relevant de CHRS ne s'est pas exprimée sur le territoire. D'une part parce qu'historiquement et du fait d'un partenariat très étroit le Foyer Jeunes travailleurs répondait jusqu'à présent en grande partie à ce public, ce qu'il ne fera plus à partir de 2015 pour se recentrer sur son public cible (hors AJA). D'autre part parce que là aussi il n'existe pas sur le territoire une offre d'hébergement CHRS adapté au fonctionnement de ce public. Le CHRS le Logis des Collines, du fait de l'accueil d'urgence dans les mêmes locaux et de la prise en charge d'un public familial, estime ne pas pouvoir répondre systématiquement à un public 18-25 ans aux besoins spécifiques en termes de modalités d'hébergement et d'accompagnement. Enfin parce que les prescripteurs potentiels en lien avec le public 18-25 ans (mission locale, prévention spécialisée, PJJ, SPIP) n'ont pas été associés à la démarche de mise en place du POHI. Une estimation conjointe des équipes du FJT et de la prévention spécialisée fait état de **26 situations connues de jeunes moins de 25 ans** qui auraient pu relever d'un hébergement de type CHRS.

Enfin, la problématique des **parents isolés** hébergés dans de petits logements mais recevant cependant régulièrement un ou plusieurs enfants (jusqu'à 3) les week-ends et les vacances scolaires reste très forte en particulier sur la résidence sociale.

Les perspectives 2015

La mobilisation des prescripteurs pour le public moins de 25 ans

La validation du règlement de fonctionnement

L'évolution de l'offre d'hébergement