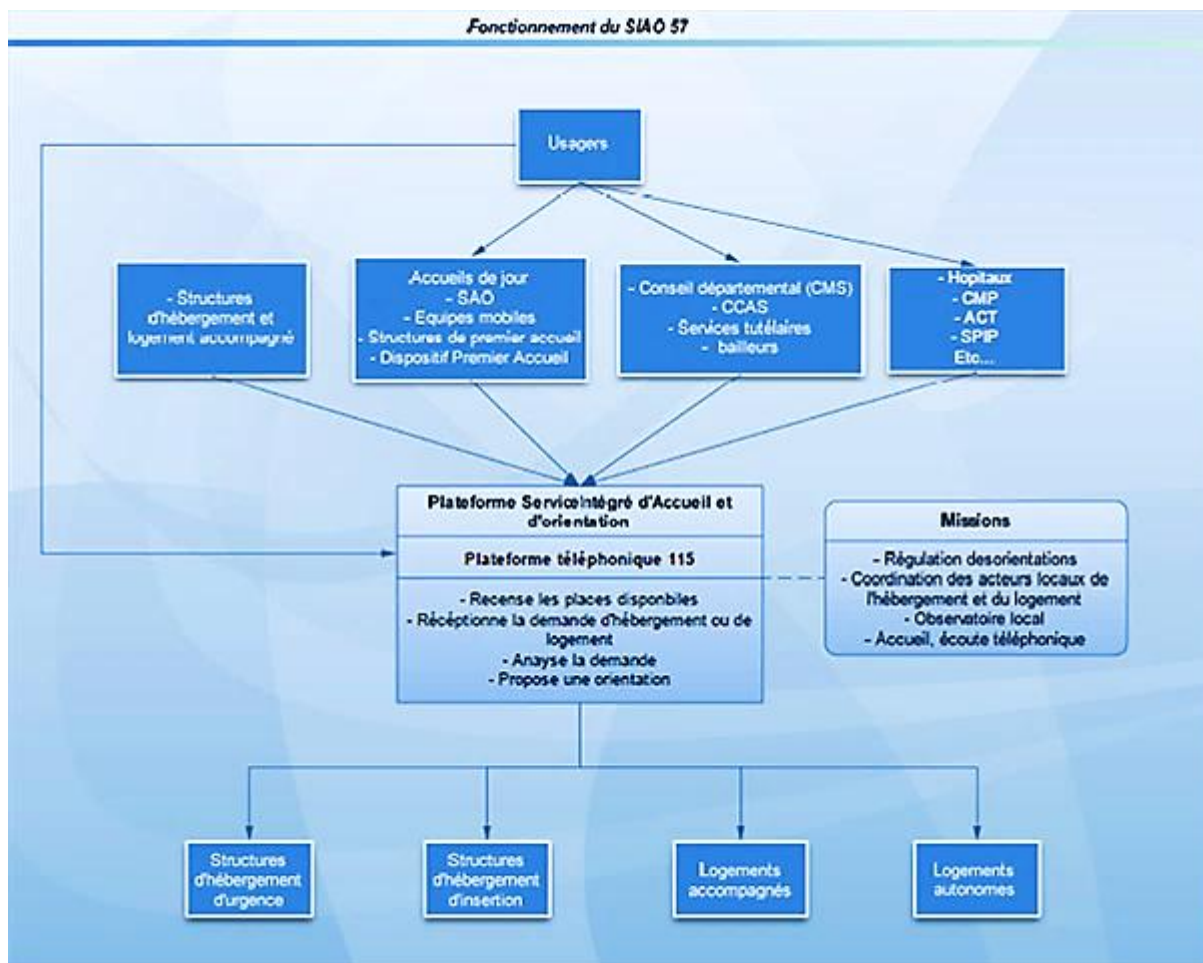


ANNEXE DE LA FICHE-ACTION n°7

Conforter le rôle et l'action du 115-SIAO

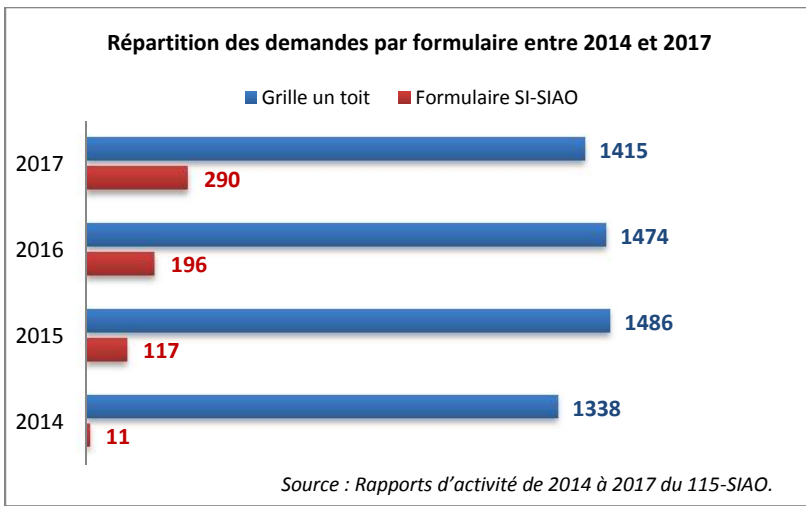
Le SIAO s'est organisé



Le SIAO s'est outillé progressivement pour harmoniser l'orientation

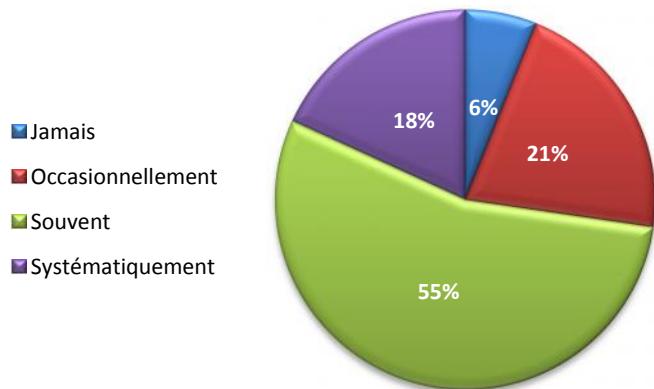
La mise en place et la diffusion d'outils communs a permis de mobiliser les acteurs de l'hébergement de l'ensemble du département : l'utilisation de la grille un toit a connu une augmentation de 6 % entre 2014 et 2017. Quant au formulaire de demande SI-SIAO, son utilisation est multipliée par 26 en l'espace de 3 ans.



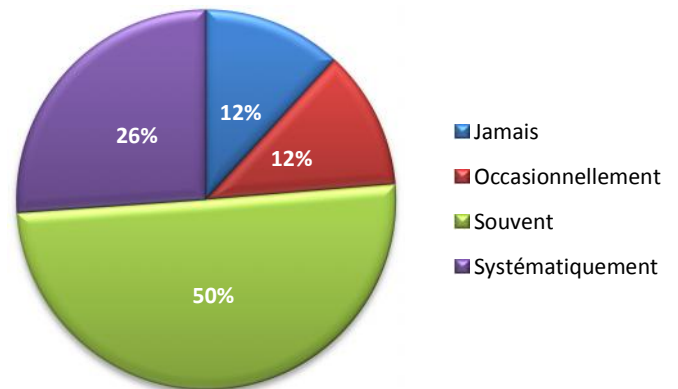


Côté structures, les répondants de l'enquête Hébergement-Logement diffusée lors de l'évaluation du Plan estiment avoir recours à la grille un toit presque aussi souvent qu'au SI-SIAO. Cependant, malgré une montée en puissance de l'utilisation du SI-SIAO depuis 2015, le chiffre réalisé par le SIAO démontre clairement un recours plus fréquent à la grille un toit.

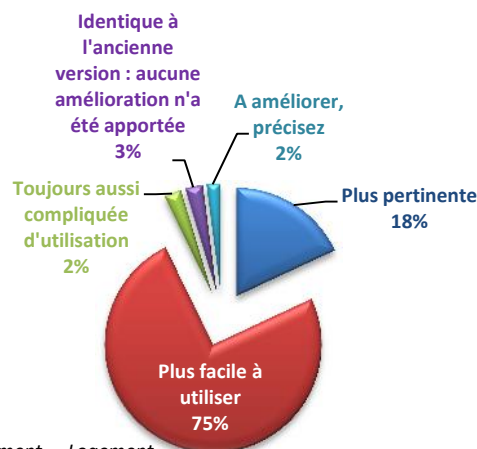
À quelle fréquence utilisez-vous la grille un toit ?



À quelle fréquence utilisez-vous le SI-SIAO ?



Une nouvelle version de la grille d'évaluation et d'orientation « un toit » est à votre disposition, trouvez-vous que cette version soit :



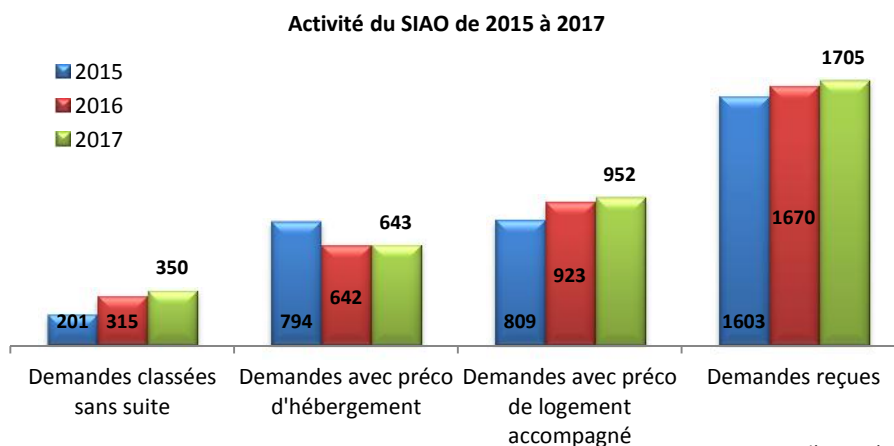
La grille un toit ayant fait l'objet d'un remaniement en avril 2016, les utilisateurs interrogés considèrent à 74,40 % qu'elle est désormais plus facile à utiliser. 79,40 % des interrogés ont estimé qu'aucune amélioration n'était nécessaire.

Près de 15 % souhaitent de nouvelles améliorations à la grille, notamment la possibilité de joindre des pièces justificatives ? la possibilité de préconiser une seule orientation pour les ménages...

Certaines structures déplorent la longueur de la grille ou encore son contenu, jugé plus adapté à des « publics jeunes ».

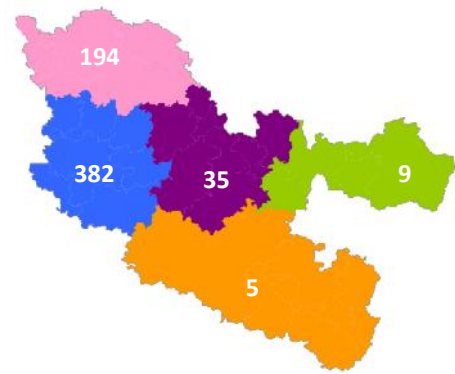
Source : « Enquête flash : Hébergement - Logement accompagné », Évaluation du 7^{ème} PDALHPD, 2018.

Le SIAO est monté en compétences



Source : Rapports d'activité de 2014 à 2017 du 115-SIAO.

Répartition des orientations traitées en 2017 par dispositif et zone géographique					
	Résidence Sociale/FTM	Pension de Famille	Hébergement	Sous location	10 000 logements
METZ	138	28	135	51	30*
THONVILLE	96	13	40	15	
HOUIILLER	12	2	13	8	
SARREGUEMINES	3	5	1	0	
SARREBOURG	0	5	0	0	

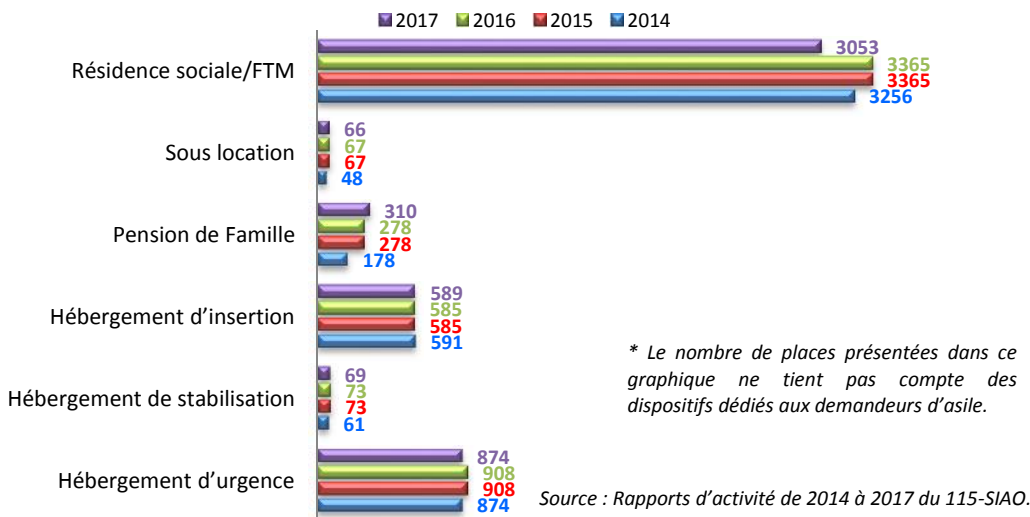


* Pour le dispositif 10 000 logements, les ménages ayant été orientés à la fois sur les bassins de Metz et Thionville ont été comptabilisés sur les 2 secteurs.

Source : Rapports d'activité de 2014 à 2017 du 115-SIAO.

Le SIAO analyse l'offre et la demande pour mieux les rapprocher

Évolution du nombre de places* recensées par le SI-SIAO selon les dispositifs entre 2014 et 2017

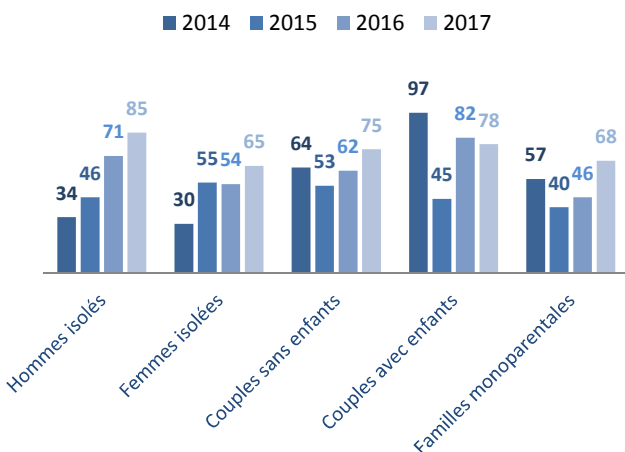


* Le nombre de places présentées dans ce graphique ne tient pas compte des dispositifs dédiés aux demandeurs d'asile.

Source : Rapports d'activité de 2014 à 2017 du 115-SIAO.

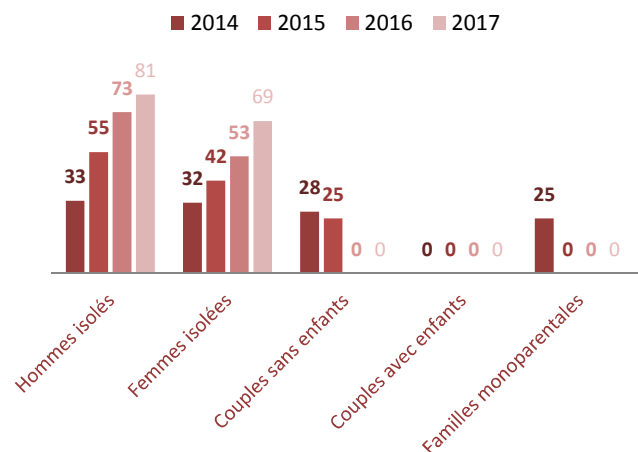
Tandis que l'offre évolue peu en termes de création de nouvelles places dans les structures, le délai moyen d'attente (c'est-à-dire en nombre de jours nécessaires entre la prise en charge de la demande et la réponse en termes d'hébergement ou relogement effectif), s'est considérablement rallongé pour tous les types d'hébergement. Pour rappel, le même demandeur peut être orienté sur plusieurs dispositifs à la fois.

Délai d'attente moyen (en nombre de jours) pour une place en Résidence Sociale ou en FTM



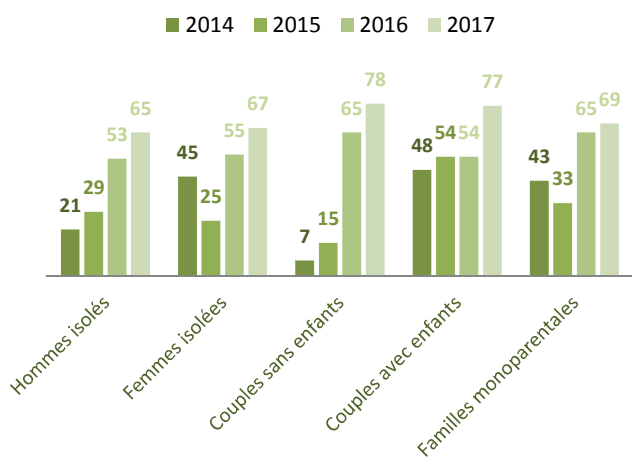
Source : Rapports d'activité de 2014 à 2017 du 115-SIAO.

Délai d'attente moyen (en nombre de jours) pour une place en Maison Relais ou en Pension de Famille



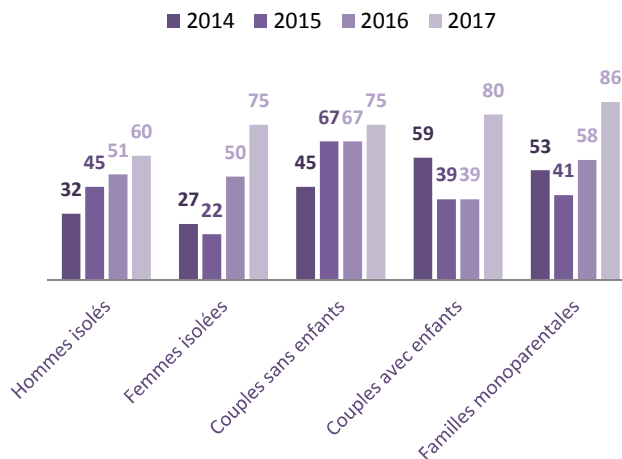
Source : Rapports d'activité de 2014 à 2017 du 115-SIAO.

Délai d'attente moyen (en nombre de jours) pour une place en structure d'hébergement d'insertion



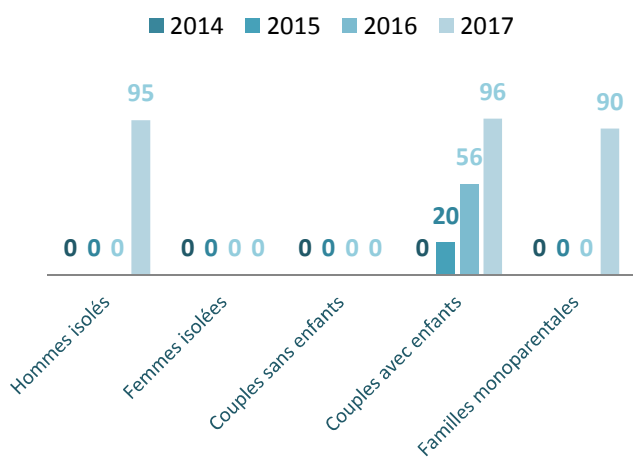
Source : Rapports d'activité de 2014 à 2017 du 115-SIAO.

Délai d'attente moyen (en nombre de jours) pour une place en sous-location



Source : Rapports d'activité de 2014 à 2017 du 115-SIAO.

Délai d'attente moyen (en nombre de jours) pour une place en "10 000 logements" volet accès



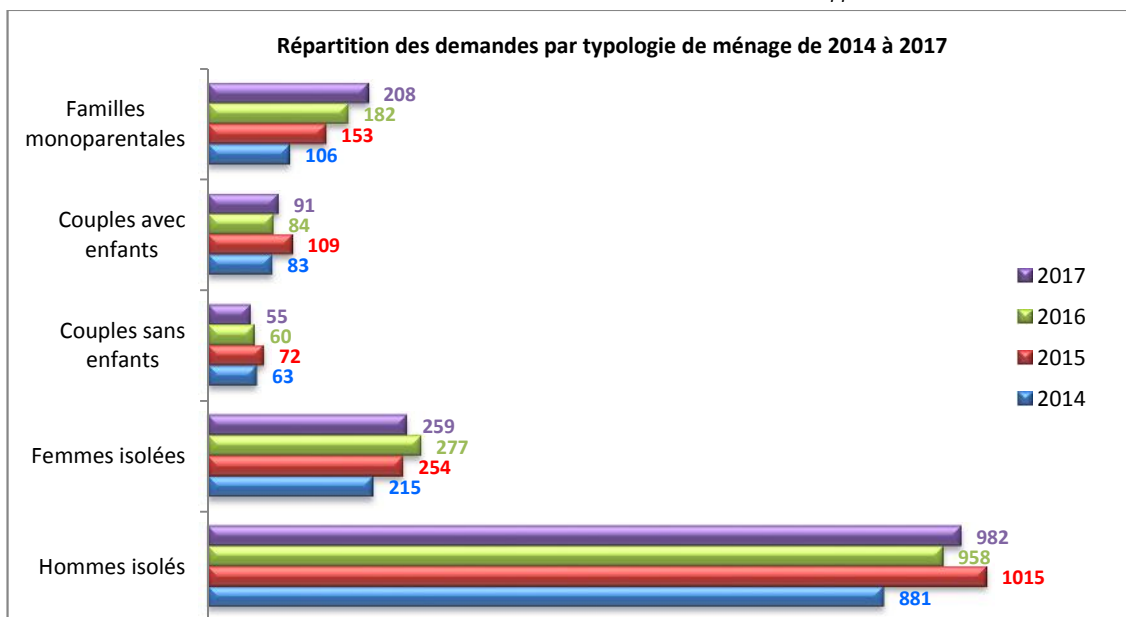
Pour rappel, le dispositif "10 000 logements accompagnés" est né dans le cadre du Pacte d'objectif et de moyens du 08/07/2013.

Il s'agit d'insérer durablement des ménages très fragilisés et cumulant des difficultés dans un logement du parc social répondant à un cahier des charges précis : logement situé à proximité des commerces et services, au loyer modéré.

La gestion locative de ce logement est adaptée car l'association propose au ménage un accompagnement adapté à ses besoins.

Source : Rapports d'activité de 2014 à 2017 du 115-SIAO.

Répartition des demandes par typologie de ménage de 2014 à 2017

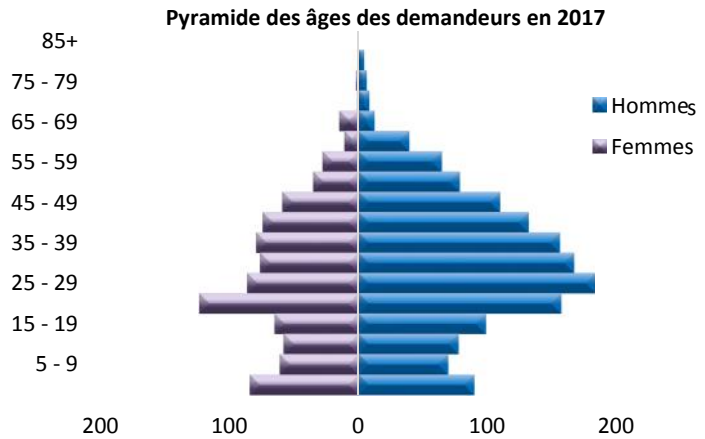


Les personnes isolées restent les plus représentées en termes d'inscriptions, particulièrement les hommes. Femmes et hommes confondus représentent 78 % des inscrits en 2017.

Cependant, la part des familles monoparentales ne cesse de gagner du terrain car leur nombre a quasiment été multiplié par 2 en l'espace de 3 ans.

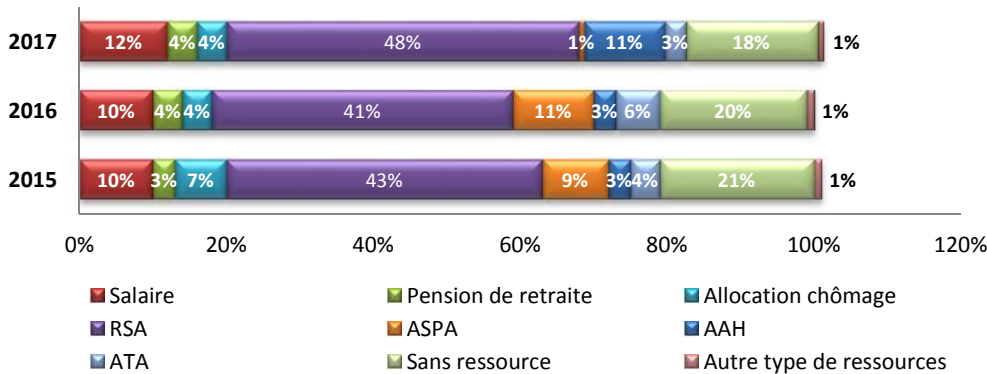
Source : Rapports d'activité de 2014 à 2017 du 115-SIAO.

Depuis 2017, un nouvel indicateur est désormais pris en compte, celui de l'âge. Les hommes les plus représentés ont entre 25 et 29 ans tandis que chez les femmes, les 20-24 ans sont les plus nombreuses.



Source : Rapport d'activité 2017 du 115-SIAO.

Nature des ressources du demandeur principal (2015-2017)



Concernant la situation résidentielle des demandeurs, entre 2014 et 2017, elle a très peu évolué. Près d'un quart des demandeurs étaient logés en structure d'hébergement.

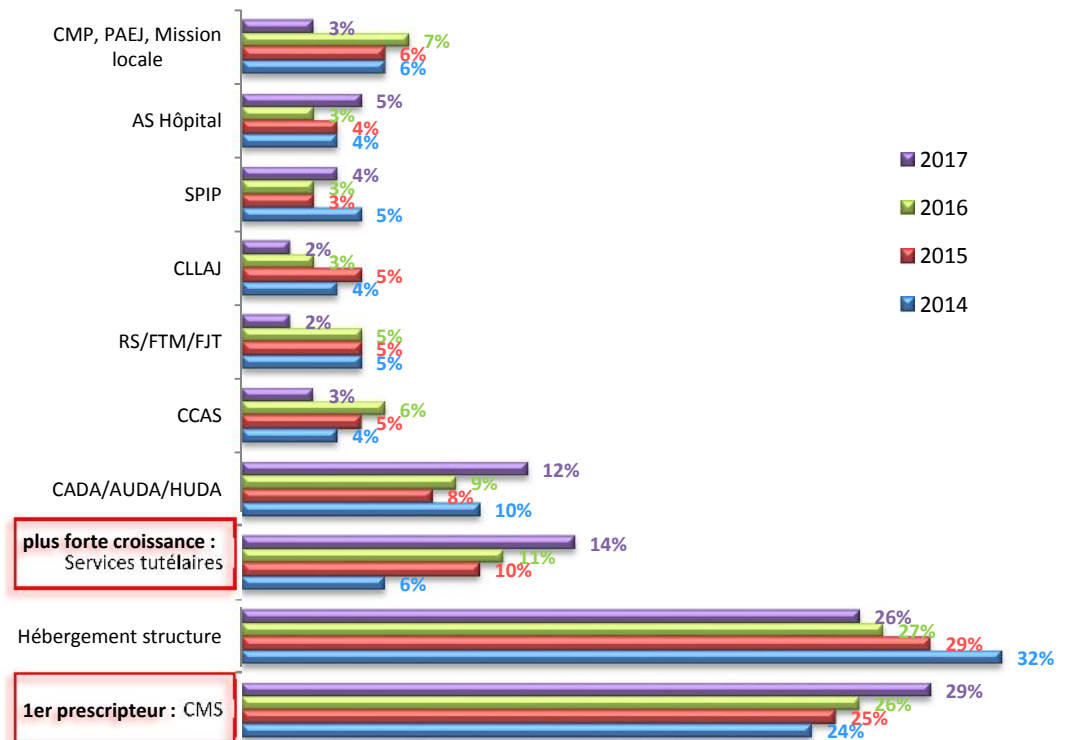
La seule évolution notable concerne les sans domicile fixe qui sont passés de 13 à 18 % en l'espace de 3 ans.

Source : Rapports d'activité de 2015 à 2017 du 115-SIAO.

Le SIAO est saturé par la demande

Entre 2014 et 2017, le nombre moyen de demandes reçues mensuellement par le SIAO a connu une augmentation de près de 27%. Une des conséquences directes a été l'accroissement considérable du délai de traitement. Entre 2014 et 2017, on passe de 2 semaines à 2 mois de délai de traitement de la demande. Afin de faire face à ce rallongement du temps de traitement, le SIAO a mis en place une procédure de refus de traitement des dossiers incomplets car il lui est presque impossible de « reprendre » ces dossiers pour les retraiter avec le prescripteur. En 2017, le SIAO a ainsi « refusé » 58 dossiers. À l'heure actuelle, le 115-SIAO estime devoir

Part des principaux prescripteurs de 2014 à 2017

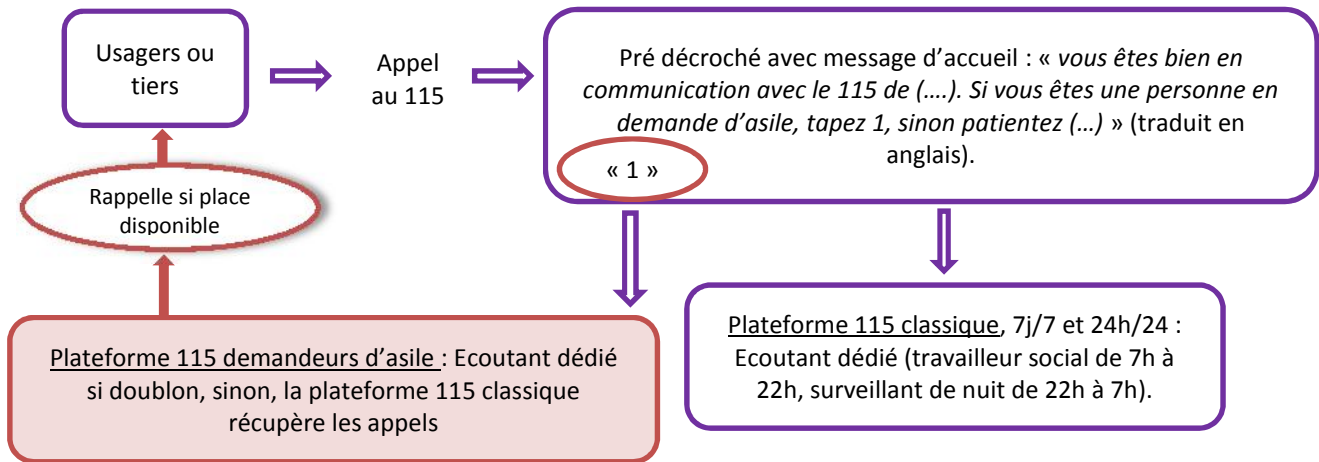


Source : Rapports d'activité de 2014 à 2017 du 115-SIAO. contacter le prescripteur pour récolter des données permettant la finalisation du dossier dans 3 cas sur 5. Et l'ensemble des prescripteurs du SIAO sont également montés en puissance sur le même laps de temps.

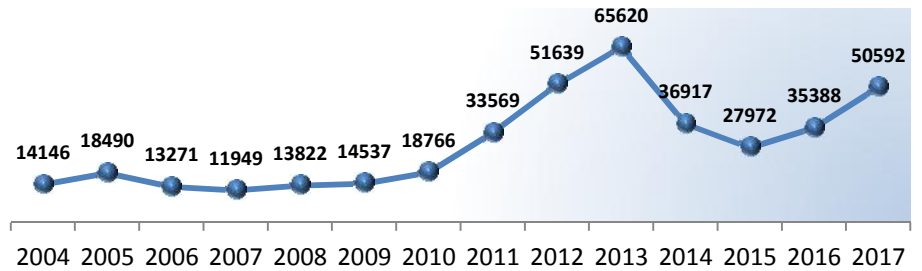
Le SIAO évolue vers le 115-SIAO pour mieux coordonner le volet urgence

La plateforme téléphonique du 115 constituant l'une des portes d'entrée du SIAO et les 2 dispositifs étant portés par un opérateur unique en Moselle : l'Association Est Accompagnement, la fusion des dispositifs vise une meilleure régulation du volet urgence.

Avec la demande d'asile croissante, la plateforme téléphonique a structuré son activité en distinguant cette demande de la demande issue du droit commun.



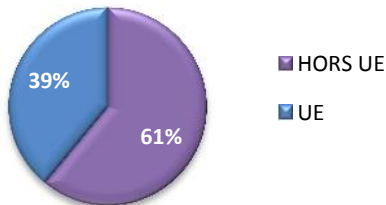
Nombre de demandes annuelles adressées au 115



Depuis 2013, un service consacré à la demande d'asile traite spécifiquement de ce public. Les services du 115 rappellent directement les demandeurs d'asile. Cela a permis une réduction temporaire du volume d'appels.

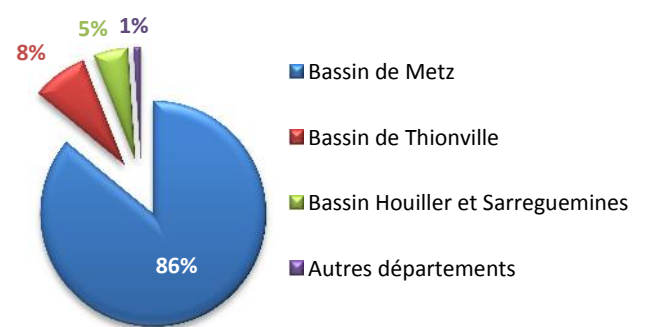
Source : Rapport d'activité 2017 du 115-SIAO.

Nationalité des appelants du 115 en 2017



En 2017, sur le seul bassin de Metz les appelants hors union européenne ont représenté 83 % des demandes.

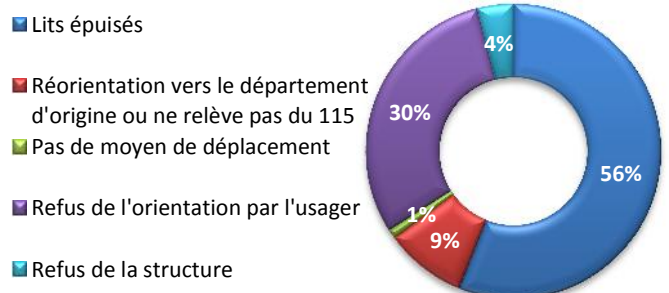
Bassin d'origine des appelants en 2017



En 2017, les motifs des appels concernaient à :

- 87 % : une demande d'hébergement
- 12 % : le suivi d'une situation ou demande d'informations
- 1 % : une aide alimentaire et à l'hygiène

Motifs de non orientation vers une structure d'hébergement pour les appelants de droit commun en 2017



Réponse du 115 à la demande d'hébergement d'urgence en 2017

