

RAPPORT ANNUEL

OBSERVATION DES DEMANDES, DE L'OFFRE ET DES PARCOURS D'HEBERGEMENT *sur* *le territoire* *métropolitain*

Décembre 2018



GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE

OBSERVATOIRE
DE L'HÉBERGEMENT
ET DU LOGEMENT



SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
LA SPHERE DE L'HEBERGEMENT : DE QUOI PARLE-T-ON ?.....	4
La sphère de l'hébergement dans le paysage global de l'accès des personnes à un logement	4
Le SIAO de l'Isère	5
Le fonctionnement du dispositif d'hébergement d'urgence	6
Le fonctionnement du dispositif d'hébergement d'insertion	7
Le POHI de l'Agglomération Grenobloise	8
Panorama général de l'offre d'hébergement dans l'Agglomération Grenobloise au 31 décembre 2017.....	9
Tableau récapitulatif des capacités d'accueil au 31 décembre 2017	10
CHAPITRE 1 – L'ACCUEIL D'URGENCE.....	12
Une offre d'hébergement d'urgence concentrée sur l'agglomération grenobloise	13
1.1 L'offre d'hébergement d'urgence hors renfort hivernal dans l'agglomération grenobloise : 757 places, soit 67% de l'offre iséroise.....	13
1.2 Une offre d'hébergement d'urgence concentrée sur Grenoble et les communes limitrophes	14
2. Une demande d'hébergement d'urgence en légère hausse et des orientations en baisse.....	15
2.1 De la demande à l'orientation : un taux d'orientation en diminution.....	15
2.1.1 Schéma représentant le traitement des demandes d'hébergement par le 115.....	17
2.2 Les profils des ménages : de la demande d'hébergement d'urgence à l'orientation vers un dispositif	18
2.2.1 Le public de l'urgence : des ménages en situation d'extrême précarité résidentielle	18
2.2.2 Plus de la moitié des demandes et des ménages orientés par le 115 sont de nationalité hors UE, traduisant le basculement d'une précarité sociale vers une précarité administrative et sociale	18
2.2.3 De nombreux jeunes en demande d'hébergement, et une évolution importante des jeunes de moins de 20 ans avec un nombre de demandes multiplié par 2	20
2.2.4. Un nombre toujours important d'hommes isolés en demande d'hébergement d'urgence	21
2.2.5 Zoom sur la diversité des problématiques sociales des ménages en demande d'hébergement d'urgence	22
3. Le 115 : une réponse à des demandes de prestations	24
3.1 Le 115 : une activité en forte interaction avec les maraudes	24
3.2 Profil des ménages en demande de prestations	25

CHAPITRE 2 –HEBERGEMENT D’INSERTION ET LOGEMENT ADAPTE	26
1. Une offre d’hébergement d’insertion et de logement adapté stable	27
1.1 Structure de l’offre globale d’hébergement d’insertion et de logement adapté par catégorie	27
1.2 L’offre gérée par le POHI : une structure différente de l’offre globale	28
1.3 Une évolution des places d’hébergement d’insertion au sein de l’offre de logements adaptés	29
1.4 Répartition de l’offre globale (POHI et hors POHI) d’insertion et de logement adapté par catégorie d’hébergement au sein de Grenoble-Alpes Métropole	30
2. Une demande et un taux d’admission en hausse au sein du POHI de l’agglomération grenobloise	31
2.1 Un taux d’orientation stable de 40% des demandes	31
2.1.1 Schéma représentant le traitement des demandes à l’échelle du POHI de l’agglomération grenobloise	32
2.2 Des demandeurs isolés, hébergés chez des tiers en situation résidentielle instable et précaire	33
2.2.1 Des demandeurs en situation précaire	33
2.2.2 De nombreux ménages isolés mais 4 ménages sur 10 avec enfants	34
2.2.3 Une hausse des demandes provenant des jeunes de moins de 25 ans	35
2.2.4 De nombreux ménages en rupture professionnelle	35
2.3 Des orientations stables	36
2.3.1 Des orientations vers différents types d’hébergement	36
2.3.2 Encore de nombreuses orientations refusées	37
2.4 Des admissions en hausse	39
2.4.1 Des délais pour accéder à un hébergement qui diminuent	40
2.5 Des ménages plus nombreux à accéder au logement et des durées de séjour moyenne en hausse sensible	41
2.5.1 Des durées de séjour en hausse qui diffèrent selon les catégories d’hébergement	41
2.5.2 A la sortie d’un hébergement d’insertion, l’accès au logement est plus fréquent en 2017	42
3. Insertion et logement adapté : demande et réponse hors du POHI	44
3.1 La demande hors POHI dans l’agglomération grenobloise	Erreur ! Signet non défini.

La sphère de l'hébergement : De quoi parle-t-on ?

La sphère de l'hébergement dans le paysage global de l'accès des personnes à un logement

La sphère de l'hébergement ne peut être étudiée sans que celle-ci soit considérée au regard du paysage global de l'accès au logement des ménages.

L'hébergement s'inscrit en principe et à ce jour, comme une étape dans le parcours d'insertion des personnes, où le logement apparaît comme une finalité.

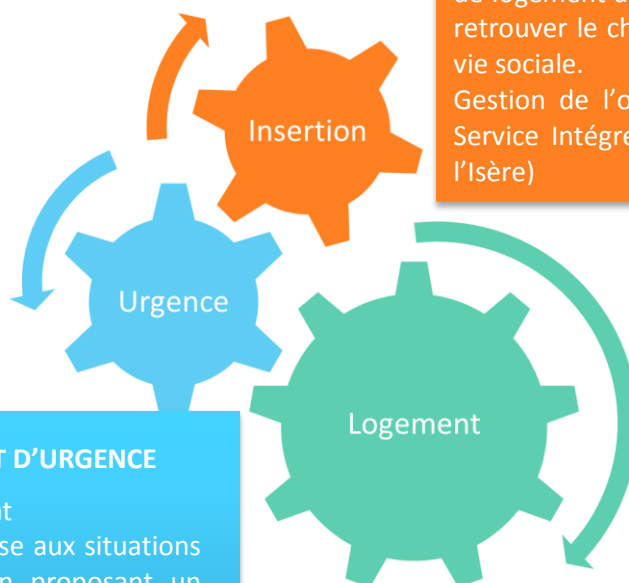
On distingue deux grandes catégories

- **l'hébergement d'urgence**

Il consiste à offrir à toute personne sans domicile un accueil, un lit, un repas, la possibilité de se laver, dans l'attente d'une orientation vers des structures adaptées.

- **l'hébergement d'insertion et de logement adapté**

Différents dispositifs d'hébergement existent afin d'apporter des solutions adaptées à la grande diversité des situations et des parcours marqués par des cumuls de ruptures et de précarités. Ces dispositifs sont caractérisés par des degrés d'accompagnements plus ou moins renforcés dont l'objectif répond à une logique d'insertion des personnes, notamment vers l'accès à un logement.



L'HÉBERGEMENT D'INSERTION / LOGEMENT ADAPTE

Destiné à des personnes isolées ou des familles en rupture de logement ayant besoin d'accompagnement social pour retrouver le chemin de l'emploi, du logement et/ou de la vie sociale.

Gestion de l'orientation par les POHI dans le cadre du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO de l'Isère)

LE LOGEMENT SOCIAL

Destiné à des personnes répondant à certaines conditions, notamment d'identité et de régularité sur le territoire français et de ressources - plusieurs plafonds existent (PLAI/PLUS/PLS).

Gestion de l'offre par les bailleurs sociaux en lien avec les réservataires dans le cadre du Programme local de l'habitat de la Métropole Grenobloise.

L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Compétence de l'Etat
Apporter une réponse aux situations de mise à l'abri en proposant un accueil à ceux qui en ont besoin via le SIAO 115

Gestion de la demande par le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO de l'Isère)

La mise en œuvre accélérée de la politique du Logement d'Abord sur le territoire métropolitain, conduite par la Métropole, a pour objectif de rompre avec la logique actuelle et de permettre aux personnes sans logement personnel, d'accéder et de se maintenir dans un logement avec un accompagnement adapté, sans passer par une étape d'hébergement.

Le SIAO de l'Isère

La loi du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) a consacré juridiquement dans son article 30 les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO). La circulaire du 17 décembre 2015 en détaille les missions et le fonctionnement. Le SIAO est une plateforme départementale pilotée par l'Etat qui a pour vocation de **simplifier les démarches** d'accès à l'hébergement et au logement pour les personnes sans logement propre, **de traiter avec équité** les demandes, de **coordonner les différents acteurs** de la veille sociale et de l'accès à l'hébergement, et **d'assurer une mission d'observation du parcours hébergement/logement**.

En Isère, la DDCS a confié au « SIAO Isère » géré par la Fondation Boissel depuis septembre 2017, deux types de fonctions pour assurer les missions du SIAO départemental :

- des fonctions générales de coordination et d'animation des acteurs de la veille sociale et des Pôles d'Orientation pour l'Hébergement d'Insertion (POHI)
- l'observation sur le territoire iséroise de l'offre et de la demande d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement adapté
- des fonctions opérationnelles de la plateforme 115 (hébergement d'urgence) et d'appui aux Pôles d'Orientation pour l'Hébergement d'Insertion (POHI)

Le dispositif d'hébergement d'urgence est piloté par l'Etat et s'appuie sur le service 115 du SIAO Isère. Le pilotage de l'hébergement d'insertion/logement adapté, validé par le dernier Plan départemental de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (2010-2013) et repris par le Plan départemental d'actions pour l'hébergement et le logement des personnes défavorisées en Isère (PALHDI 2014-2020), doit s'organiser à l'échelle de plusieurs territoires du département dans le cadre d'instances de pilotage locales. Ces instances co-animées par les EPCI (Etablissement Public de Coopération Intercommunale), le Conseil départemental et l'Etat s'appuient sur les POHI chargés de centraliser les demandes d'hébergement d'insertion et proposer des orientations. A ce jour, quatre POHI sont constitués : le POHI de l'Agglomération grenobloise dont la gestion a été confiée au CCAS de la Ville de Grenoble, le POHI du Nord Isère géré par la Communauté d'Agglomération Porte de l'Isère (CAPI), le POHI du Voironnais-Chartreuse géré par l'association Le Relais Ozanam, enfin, le POHI de l'Isère Rhodanienne géré par le CCAS de Vienne.

Changement dès 2019 :

L'Etat met en place un SIAO unifié, chargé d'assurer la totalité des missions de traitement des demandes d'hébergement d'urgence et d'hébergement d'insertion, d'observation des 2 champs et de coordination-animation de tous les acteurs. Ce service sera piloté par l'Etat à l'échelle du département de l'Isère. Sa mise en œuvre est confiée à la Fondation Boissel.

Les POHI et les IPL sont donc amenées à disparaître. **Sur le territoire de la Métropole grenobloise, dans le cadre de la mise en œuvre de la politique du Logement d'Abord**, pilotée par la Métropole, **une nouvelle gouvernance** autour de la Conférence intercommunale du Logement et **une articulation entre le SIAO unifié et la future Plateforme du Logement d'abord** sont à construire.

Le fonctionnement du dispositif d'hébergement d'urgence

L'enregistrement des appels

Entre 8h30 et 21h30 du lundi au vendredi et de 12h30 à 21h30 le samedi l'équipe du 115 a enregistré toutes les demandes d'hébergement d'urgence du département sur le logiciel Prodis¹ en 2017. A noter que depuis février 2018, les demandes d'hébergement d'urgence et de prestations sont saisies sur le logiciel SI-SIAO.

En dehors de ces horaires, les veilleurs de nuit de la résidence *Marhaba* prennent le relai de l'équipe de jour du 115. Ils assurent l'écoute, enregistrent informatiquement les demandes d'hébergement depuis le passage au SI-SIAO, orientent les personnes vers les maraudes de nuit. S'ils n'assurent pas les orientations, ils peuvent cependant orienter les femmes victimes de violence en direction du CAI sur Grenoble pour une mise à l'abri immédiate. Ils invitent également les ménages à rappeler le lendemain matin pour les rassurer malgré un enregistrement effectif de leur demande.

Depuis le 15 octobre 2016, les appelants ne sont plus invités à appeler tous les jours à partir de 10h pour renouveler leur demande d'hébergement d'urgence et pour savoir si leur orientation vers une structure d'hébergement d'urgence, est possible ou non. En effet, dorénavant une demande d'hébergement, formulée auprès du 115, reste active durant 15 jours². Ce fonctionnement permet d'éviter une saturation des lignes, de réduire le stress des usagers, et de s'adapter à une demande toujours plus importante au regard de la précarisation des personnes. Elle permet aussi une certaine égalité de traitement des demandes, puisque l'obtention d'une place ne dépend plus du hasard d'un appel qui serait décroché mais aussi de différents critères dont celui de l'ancienneté de la demande.

Malgré que le 115 de l'Isère dispose de 8 lignes pour répondre aux personnes, entre 10h et 11h, celles-ci sont souvent saturées d'appels et de nombreux appels n'ayant pu aboutir ne sont pas décrochés et ne donnent pas lieu à un enregistrement.

Le recensement des places d'hébergement et l'orientation

Chaque jour, les structures d'hébergement d'urgence envoient au 115 l'état des places dans leurs structures, à savoir : le nombre de places occupées par des adultes, des enfants, et la typologie des places disponibles pour une nouvelle orientation dans la journée. Ce recensement quotidien permet à l'équipe du 115 de rechercher les ménages correspondant aux caractéristiques des places disponibles (typologie, conditions des structures...). A partir de la composition familiale, de la situation administrative, de la localisation géographique ou encore des problèmes de mobilité, l'équipe du 115 propose un ménage à l'orientation. La structure avale ou pas la proposition. En cas de refus, il est demandé par le 115 à la structure le motif, et en cas d'exclusion le délai de refus d'accueil pour le ménage.

La régulation

En parallèle du 115, les orientations sur le dispositif hivernal sont effectuées via la « régulation », une instance réunissant la DDCS, le SIAO Isère et les associations gestionnaires d'hébergement concernées. Les statistiques de ce rapport portent sur les orientations du dispositif hivernal qui ont été saisies sur Prodis.

Les appels pour prestations

En plus des demandes d'hébergement, les écoutants du 115 répondent aux demandes des personnes à la rue, concernant des services, tels que l'orientation vers des accueils de jour, les signalements aux maraudes, l'orientation vers des services d'accompagnement social ou encore vers des structures fournissant des repas, des vêtements, un accès à l'hygiène. Le soir et la nuit, une grande partie des appels concerne des demandes d'intervention de maraudes.

¹Toutes les données utilisées à des fins statistiques pour la partie urgence de ce rapport sont issues de l'enregistrement sur Prodis des appels.

² Pour des raisons techniques, de février 2018 à novembre 2018, les appels tous les jours ont dû reprendre mais la demande active reste la norme. La demande comme l'orientation ont dû être gérés en flux.

Le fonctionnement du dispositif d'hébergement d'insertion

Organisation et pilotage

En Isère, le traitement de la demande d'hébergement d'insertion se fait au sein de quatre commissions appelées « Pole d'orientation d'hébergement d'insertion » (POHI). L'action de ces POHI s'inscrit dans le cadre de la mise en place du SIAO en Isère, et est définie par des instances de pilotage locales (IPL). Les responsables des POHI, du SIAO, le 115 et la DDCS se réunissent de façon régulière afin d'harmoniser les pratiques.

De la demande d'hébergement d'insertion et de logement adapté, à l'admission

La mission principale du SIAO s'inscrit dans une démarche de traitement équitable des demandes, de transparence et de clarification. L'objectif premier restant de simplifier les démarches des demandeurs et de les orienter vers la solution la plus adaptée à leur situation. Pour ce faire, plusieurs étapes sont réalisées entre la demande et l'attribution d'une place d'hébergement au sein d'une structure : le diagnostic, la préconisation, l'orientation, et l'attribution.



Le diagnostic : la demande unique d'Hébergement (DUH)

L'ensemble des demandes étudiées au sein des POHI sont renseignées par des travailleurs sociaux au travers de la demande unique d'hébergement composée de plusieurs volets qui permettent d'évaluer la situation administrative et sociale du ménage notamment au regard du logement en identifiant ses besoins mais aussi les freins et les obstacles actuels dans le cadre de son accès à un logement. A partir du 1^{er} décembre 2018, la DUH est dématérialisée, avec un renseignement direct par les prescripteurs sur le SI-SIAO Insertion.

La préconisation

La préconisation effectuée par les POHI a pour objectif d'identifier la solution la plus adaptée au besoin du ménage. En principe, elle s'effectue le plus indépendamment possible de l'offre présente sur le département. Ceci dans l'objectif de mesurer l'écart entre l'offre adaptée aux besoins du ménage et l'offre existante sur le territoire.

L'orientation

Contrairement à la préconisation, l'orientation d'un ménage se fait sur une place ou une structure précise. Cette orientation est le plus souvent effectuée par la commission partenariale du POHI.

L'orientation sur une offre précise ne donne pas lieu automatiquement à l'entrée de la personne dans l'établissement.

La structure d'accueil garde toute possibilité de refuser le ménage en le motivant mais celui-ci n'a pas à refaire une demande : son dossier est positionné sur une autre structure. Le SIAO a davantage un rôle de relais. Le ménage peut également refuser la place en structure proposée.

L'admission

Dès qu'une place se libère, le POHI propose une orientation à l'hébergeur. Suite à la validation de l'hébergeur, l'entrée du ménage est réalisée. Il met ses places à disposition du SIAO. En cas de refus, il devra le justifier auprès du SIAO (diagnostic social incomplet, inadéquation de la situation du ménage avec le projet social de la structure...).

Le POHI de l'Agglomération Grenobloise

Le POHI de l'Agglomération Grenobloise a été le premier POHI mis en œuvre dans le département de l'Isère (en novembre 2011), parmi les quatre actuellement en fonctionnement (Nord-Isère, Voironnais-Chartreuse, Isère Rhodanienne). L'année 2017 est sa sixième année complète de fonctionnement. Il est géré par le CCAS de Grenoble.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, le fonctionnement du POHI de l'Agglomération grenobloise a été modifié, En 2016, afin de simplifier l'ensemble de la procédure, seulement deux commissions traitent des demandes d'hébergement et de logement adapté. Regroupant d'une part l'offre d'hébergement, d'autre part regroupant l'offre de logement adapté.

Deux commissions traitent des demandes enregistrées par le POHI

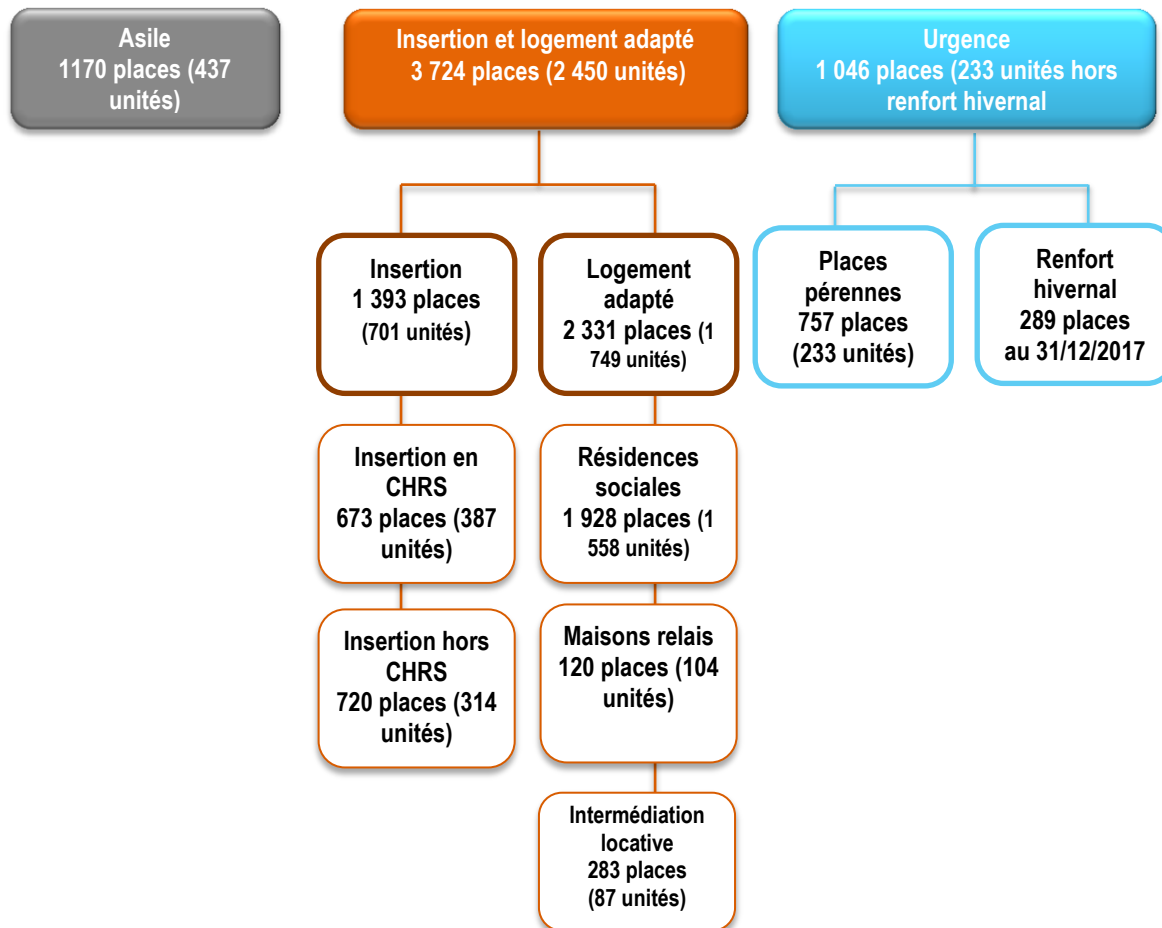
Depuis le 1^{er} janvier 2016, la commission partenariale d'orientation « hébergement » traite des demandes qui appellent une réponse de type CHRS (d'insertion et de stabilisation) ou de type offre d'insertion hors CHRS ou en intermédiation locative. Le public visé concerne donc à la fois des personnes isolées ou familles, connaissant de graves difficultés d'ordre économique et social et des ménages qui présentent surtout des difficultés pour accéder au logement de droit commun soit parce que les ménages ont des dettes locatives non entièrement réglées, soit parce que leur situation sociale demeure fragile et nécessite un accompagnement en ambulatoire (soit un accompagnement médical spécifique). Le projet d'accompagnement proposé est donc variable. Il peut s'agir d'un accompagnement global qui vise l'autonomie personnelle et sociale de la personne ou d'un accompagnement davantage axé sur l'autonomie dans le logement.

La commission partenariale d'orientation dite « logement » traite quant à elle des réponses apportées par le passé par la coordination C : les places en maisons relais. Celles-ci accueillent sans limitation de durée des personnes ayant de faibles ressources, étant dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont l'accès à un logement autonome apparaît difficile à court terme, sans relever cependant de structures d'insertion de type CHRS. Elle oriente également sur les logements rassemblés par le passé dans la coordination « D » et oriente les demandeurs vers un logement en résidences sociales mis à disposition par Adoma dans le cadre de la réservation préfectorale et les logements en mandat de gestion de l'agence immobilière à vocation sociale Territoires.

Panorama général de l'offre d'hébergement dans l'Agglomération Grenobloise au 31 décembre 2017

OFFRE GLOBALE D'HEBERGEMENT DANS L'AGGLOMERATION GRENOBLOISE

5 940 places (3 120 unités hors renfort hivernal)



DONT OFFRE D'HEBERGEMENT GEREE PAR LE SIAO

2 449 places (915 unités hors renfort hivernal)

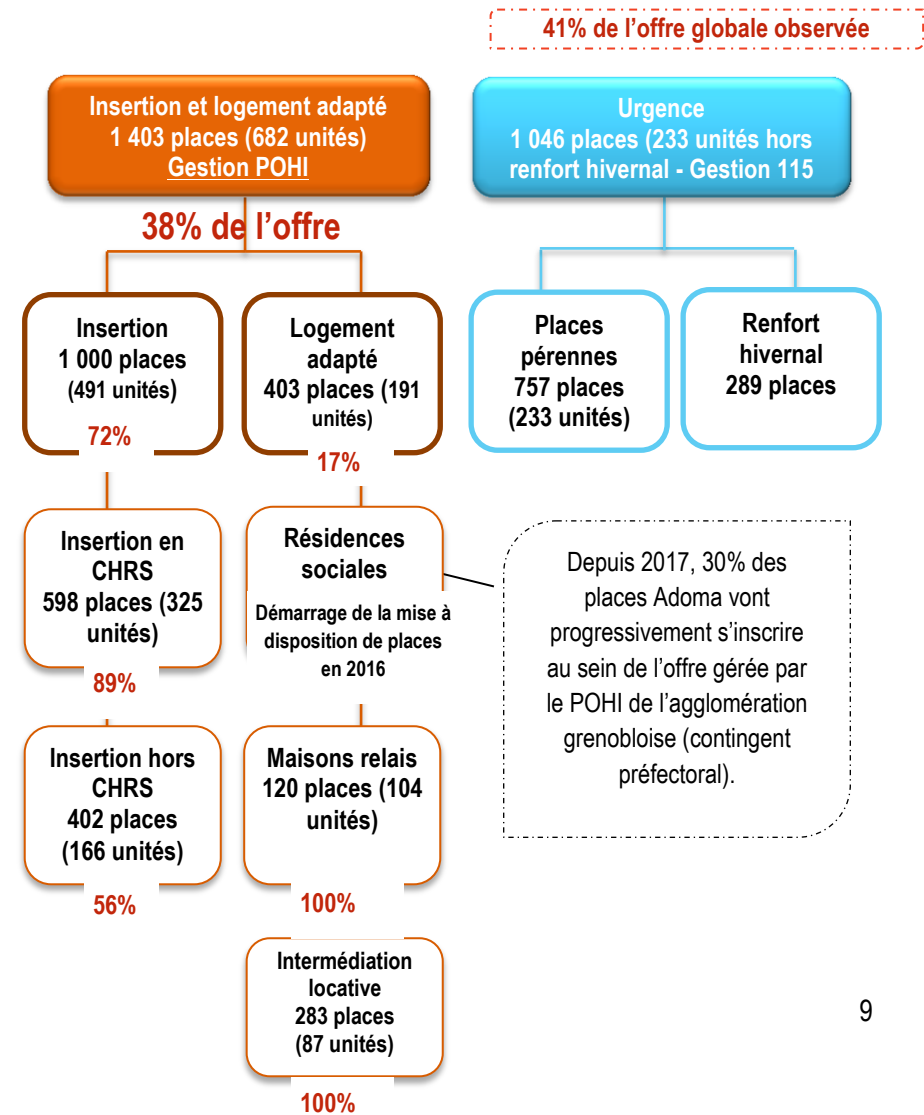


Tableau récapitulatif des capacités d'accueil au 31 décembre 2017

	Nombre places janvier 2018	Nombre unités janvier 2018	Nombre places janvier 2017	Evolution nombre places	Evolution places %	Nombre places au 1er janvier 2018 en Isère	Nombre places au 1er janvier 2017 en Isère	Evolution places % en Isère
Total général	4 770	2 683	4 510	260	6%	6495	6309	3%
Hébergement d'insertion et logement adapté	3 724	2 450	3693	31	1%	5356	5211	3%
Hébergement d'insertion	1 393	701	1409	-16	-1%	2023	2068	-2%
dont insertion en CHRS	673	387	597	76	13%	826	777	6%
dont insertion hors CHRS	720	314	812	-92	-11%	1197	1291	-7%
Logement adapté	2 331	1 737	2284	47	2%	3333	3143	6%
dont intermédiation locative	283	87	217	66	30%	411	343	20%
dont maisons relais	120	104	120	0	0	200	200	0%
dont résidences sociales	1 928	1 558	1947	-19	-1%	2722	2600	5%
Urgence	1 046	XXX	817	229	28%	1139	1098	4%
dont places pérennes	757	233	622	135	22%	1139	903	26%
dont places renfort hivernal	289	XXX	195	94	48%	XXX	195	

Source : SI-SIAO

L'offre d'hébergement d'insertion est restée stable entre 2016 et 2017 : **2 450 unités d'hébergement** soit **3 724 places**. A noter une diminution des places en insertion hors CHRS (-11%), en parallèle de l'ouverture de places en intermédiation locative (+30%)

En revanche, l'offre d'urgence (hors renfort hivernal) est en hausse de **22%** entre 2016 et 2017 : **757 places** pour **233 unités**.

Note méthodologique

Comptabilisation du nombre de places et actualisation au 31 décembre 2017

Les chiffres présentés au sein de ce rapport sont issus des données transmises par le SIAO Isère géré par la Fondation Boissel, et rendent compte d'un volume de places correspondant à un moment donné, à savoir au 31 décembre 2017. Si l'offre d'hébergement intégrée dans le système d'information SI-SIAO est actualisée en temps réel, l'offre d'hébergement qui demeure hors du système d'information, ainsi que l'offre dédiée à la demande d'asile et celle du dispositif hôtelier, ont quant à elles été comptabilisées à un temps T (arrêté au 31 décembre 2017).

Précisons enfin que certains dispositifs sont financés pour un certain nombre d'unités – et non de places – ce qui conduit à une estimation d'un nombre de places correspondant. C'est pourquoi le nombre d'unités sera toujours associé au nombre de places dans ce document.

Comme l'année dernière, ce sont les capacités maximales d'accueil qui sont prises en compte (et non les places financées)³. En effet, et pour illustration, dans une unité d'hébergement, une troisième place peut-être prévue (en plus des deux places initiales) s'il s'agit de laisser la possibilité d'accueillir un couple avec enfant.

Evaluation de l'évolution du nombre de places entre le 31 décembre 2016 et le 31 décembre 2017

Pour les besoins de l'analyse, nous avons donc comptabilisé le nombre de places à un temps T afin de rendre compte à une date définie de la réalité non seulement par type d'hébergement mais également selon les territoires. Ainsi les évolutions indiquées ont été calculées à partir du nombre de places au **31 décembre 2016**.

³ Néanmoins les places mobilisables sont généralement celles qui sont financées...

Ce qu'il faut retenir

Le nombre de ménages en demande d'hébergement d'urgence s'accroît d'année en année, avec **3 445 ménages** différents en 2017, représentant une évolution de +8% par rapport à 2016, comprenant plus de **5 834 personnes** distinctes dont **1 792 enfants**.

1 046 places d'hébergement d'urgence étaient ouvertes au 31 décembre 2017, tous types de dispositifs confondus (pérenne tout public, spécifique pour les femmes victimes de violences, accueils bénévoles, suites hivernales). Ce total comprend également les places ouvertes dans le cadre du dispositif de renfort hivernal mis en place à partir de novembre 2017, totalisant **289 places** au 31 décembre 2016.

L'offre d'urgence est en hausse de 22% (hors dispositif de renfort hivernal) par rapport à 2016.

Les ménages qui ont été orientés au moins une fois en 2017 (quel que soit le dispositif, à savoir pérenne ou non) représentent 31% de la demande d'hébergement d'urgence : **69% de la demande d'urgence n'est pas satisfaite en 2017**

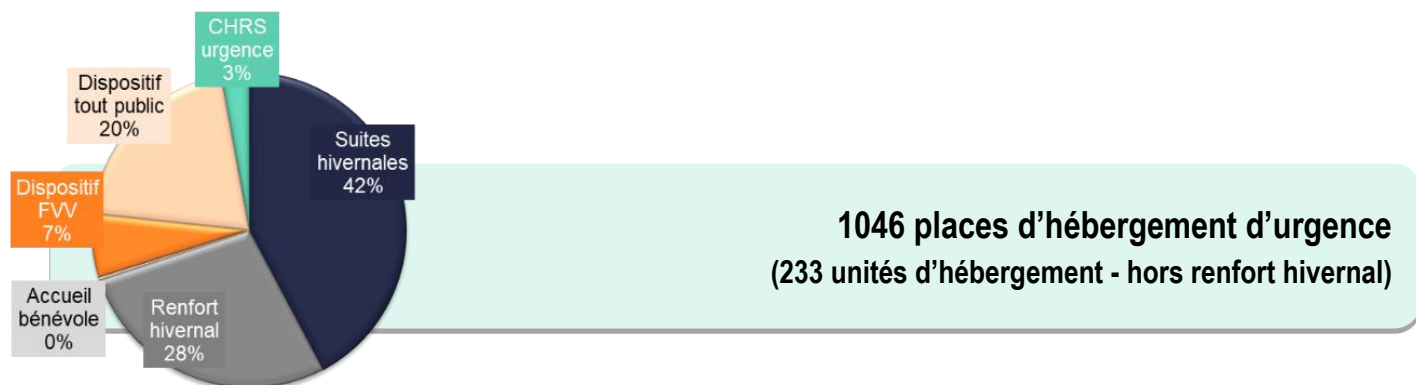
Rappel méthodologique :

L'observation de la demande d'urgence se base sur les données extraites de l'application informatique PROGDIS 115 et porte sur l'ensemble de l'année 2017. Le nombre de **demandes d'hébergement d'urgence** recouvre toutes les demandes formulées pour un hébergement. Le nombre de **ménages** recouvre l'ensemble des ménages qui ont exprimé une ou plusieurs demandes d'hébergement au 115 une ou plusieurs fois dans l'année.

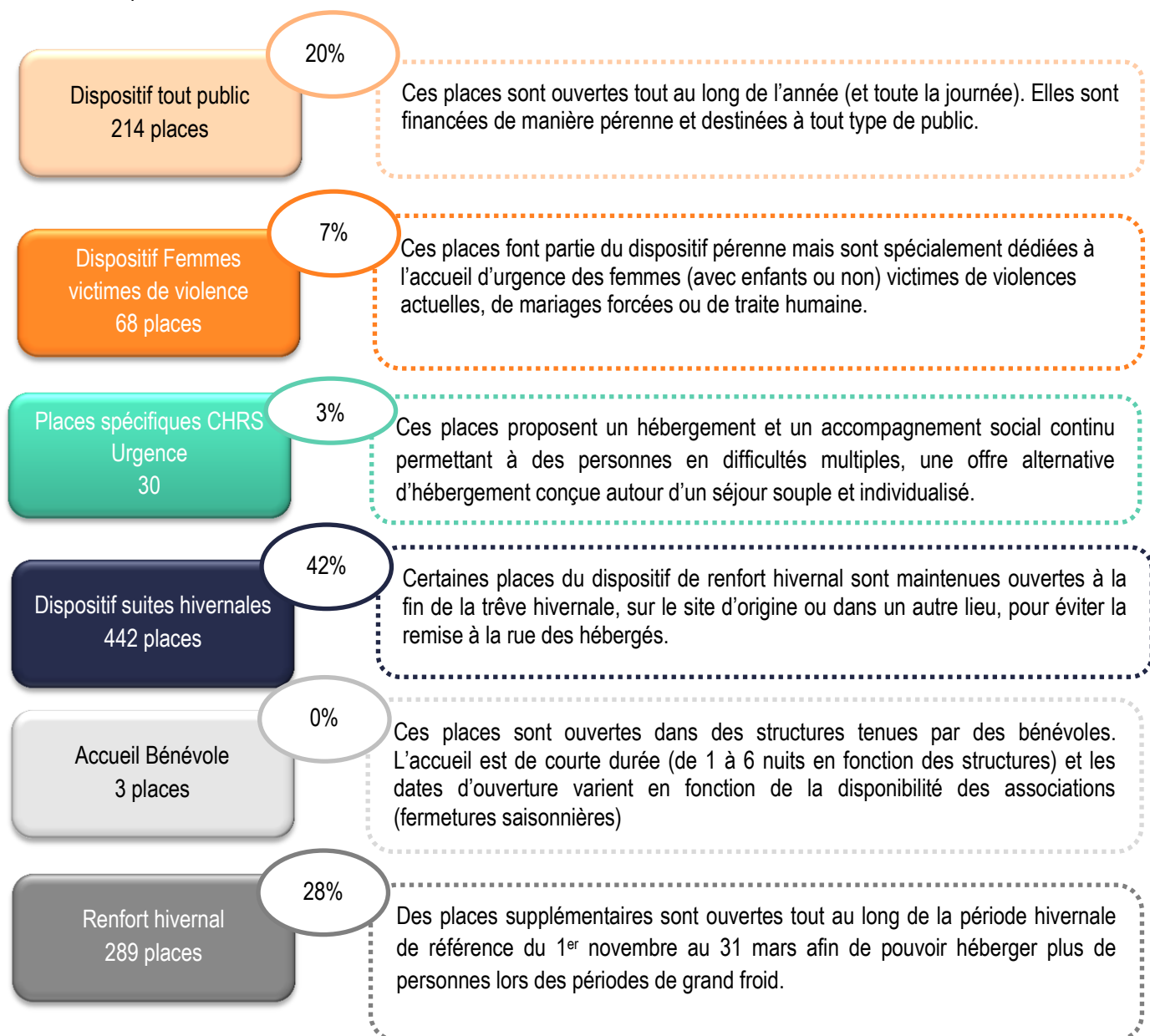
Pour 2017, les bases « demande » ont été exportées et traitées par le SIAO Isère. La base offre a été produite par le SIAO Isère.

Une offre d'hébergement d'urgence concentrée sur l'agglomération grenobloise

1.1 L'offre d'hébergement d'urgence hors renfort hivernal dans l'agglomération grenobloise : 757 places, soit 67% de l'offre iséroise



Au 31 décembre 2017, l'offre gérée par le 115 sur le territoire de l'agglomération grenobloise comprenait **1046 places d'hébergement d'urgence**, dont 289 places du dispositif de renfort hivernal progressivement ouvertes à partir de novembre 2017.



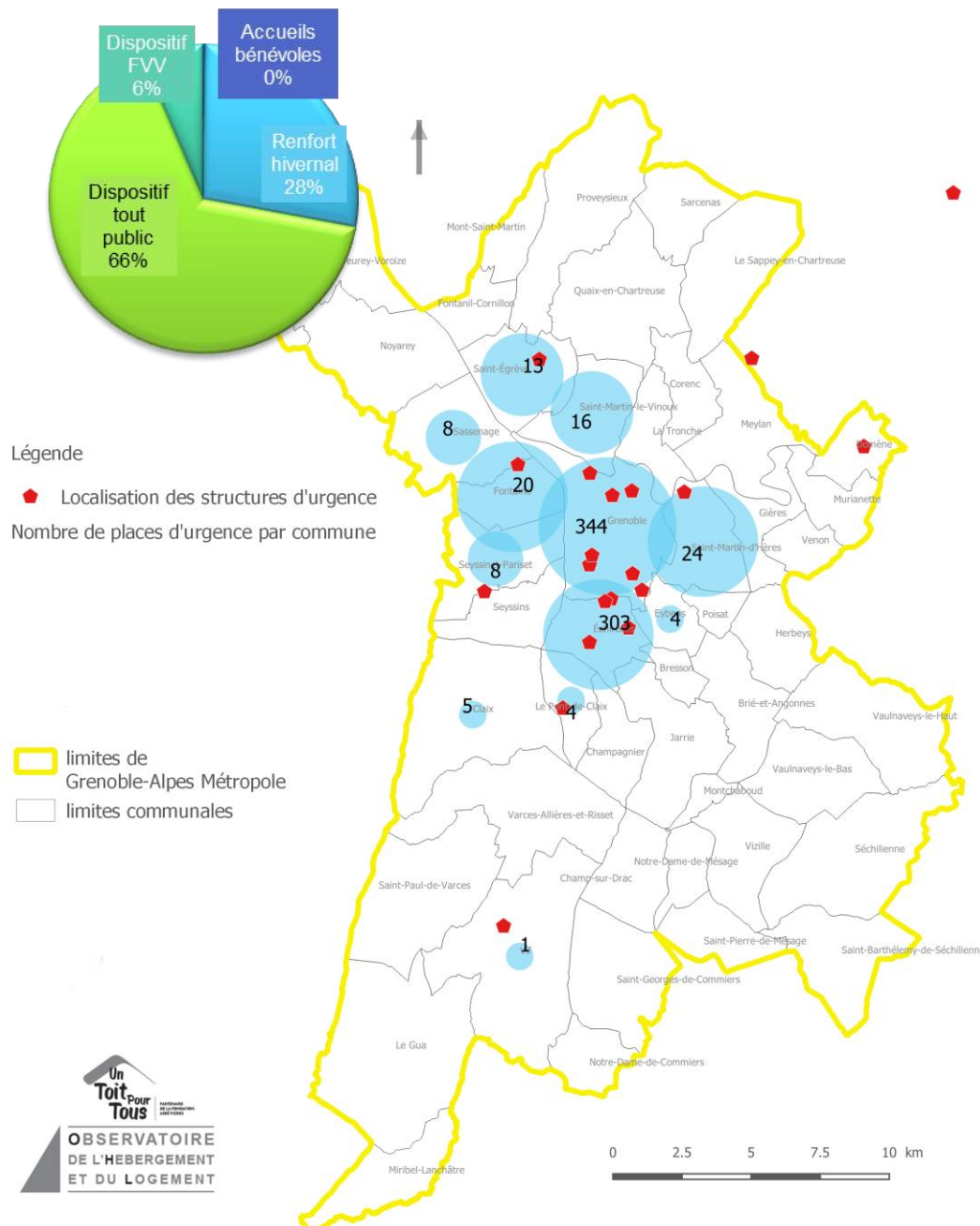
1.2 Une offre d'hébergement d'urgence concentrée sur Grenoble et les communes limitrophes

L'agglomération grenobloise concentre 66% de l'offre d'hébergement d'urgence (hors renfort hivernal) de l'Isère, avec 757 sur 1139 places à l'échelle du département.

L'offre d'hébergement d'urgence (hors renfort hivernal) se caractérise par une présence majeure des capacités ouvertes sur Grenoble (344 places, soit 45% de l'ensemble des capacités ouvertes au sein de l'agglomération grenobloise) et Echirolles (303 places, soit 40% de l'ensemble des places du territoire).

La structure de l'offre d'hébergement d'urgence diffère fortement d'une commune à l'autre. De nombreuses communes sur le territoire de l'Agglomération Grenobloise ne disposent d'aucune place d'urgence puisque seulement 14 sur 49 communes en sont dotées.

Répartition territoriale des places d'hébergement d'urgence au niveau de l'Agglomération Grenobloise (hors renfort hivernal)*



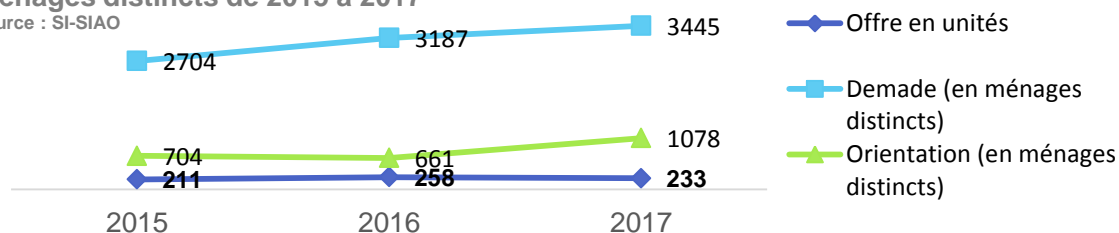
2. Une demande d'hébergement d'urgence et des orientations en hausse

2.1 De la demande à l'orientation : un taux d'orientation en augmentation

Malgré les efforts pour développer l'offre d'hébergement d'urgence en Isère, en particulier en pérennisant les places ouvertes lors des périodes hivernales en places pérennes, la situation actuelle se caractérise par une saturation de l'offre qui ne permet pas de répondre à la demande exprimée. En 2017, 3 445 ménages différents ont adressé une demande d'hébergement d'urgence, soit une augmentation de 8% par rapport à l'année 2016 (3187), et de 27% par rapport à 2015 (2704).

Evolution de l'offre (unités), des demandes et des orientations en ménages distincts de 2015 à 2017

source : SI-SIAO



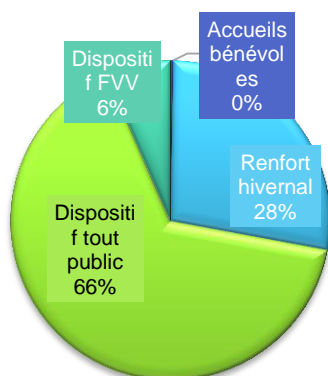
Si la demande exprimée est en augmentation de 8%, on constate une forte augmentation de 63% du nombre de ménages orientés par le 115 par rapport à 2016. **Cette augmentation cache des disparités importantes selon les segments de l'offre, avec une évolution de plus de 80% des ménages orientés en direction des accueils bénévoles entre 2016 et 2017, et de 66% en direction des places de renfort hivernal (comprenant les gymnases).** A l'inverse, le nombre des ménages orientés vers les dispositifs pérennes « tout public » est en nette diminution, -42% entre 2016 et 2017, ainsi que sur les places femmes victimes de violence, -49% entre 2016 et 2017. Cela montre un faible taux de rotation de ces places au sein du dispositif de l'hébergement d'urgence avec des durées de séjour assez longues. Les ménages entrant dans ces dispositifs y restent à défaut d'autres solutions.

Si le taux d'orientation de 31%, en augmentation de 10 points par rapport à 2016, révèle une augmentation du nombre de ménages orientés, il reste faible. En outre, il cache des disparités dans la prise en charge des ménages, répondant à des logiques de « court terme », au sein des accueils bénévoles et des places ouvertes durant l'hiver, avec une mise à l'abri immédiate.

La difficulté de la sphère de l'hébergement d'urgence à répondre à la diversité et à la complexité des besoins exprimés reste entière dans un contexte de précarisation croissante des ménages. L'Agglomération est sous tension puisqu'on observe 3.2 demandes pour une orientation en place d'hébergement d'urgence

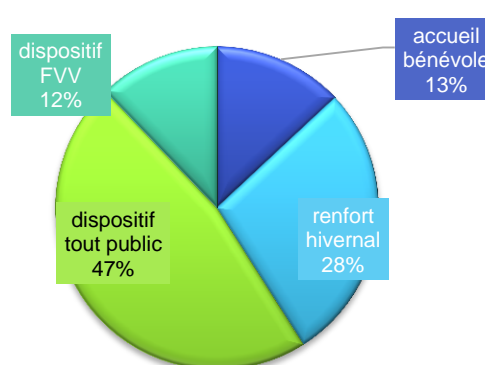
Offre gérée par le 115 sur le territoire de l'Agglomération Grenobloise

source : SI-SIAO



Répartition des ménages orientés sur le territoire de l'Agglomération par catégorie d'hébergement

source : SI-SIAO

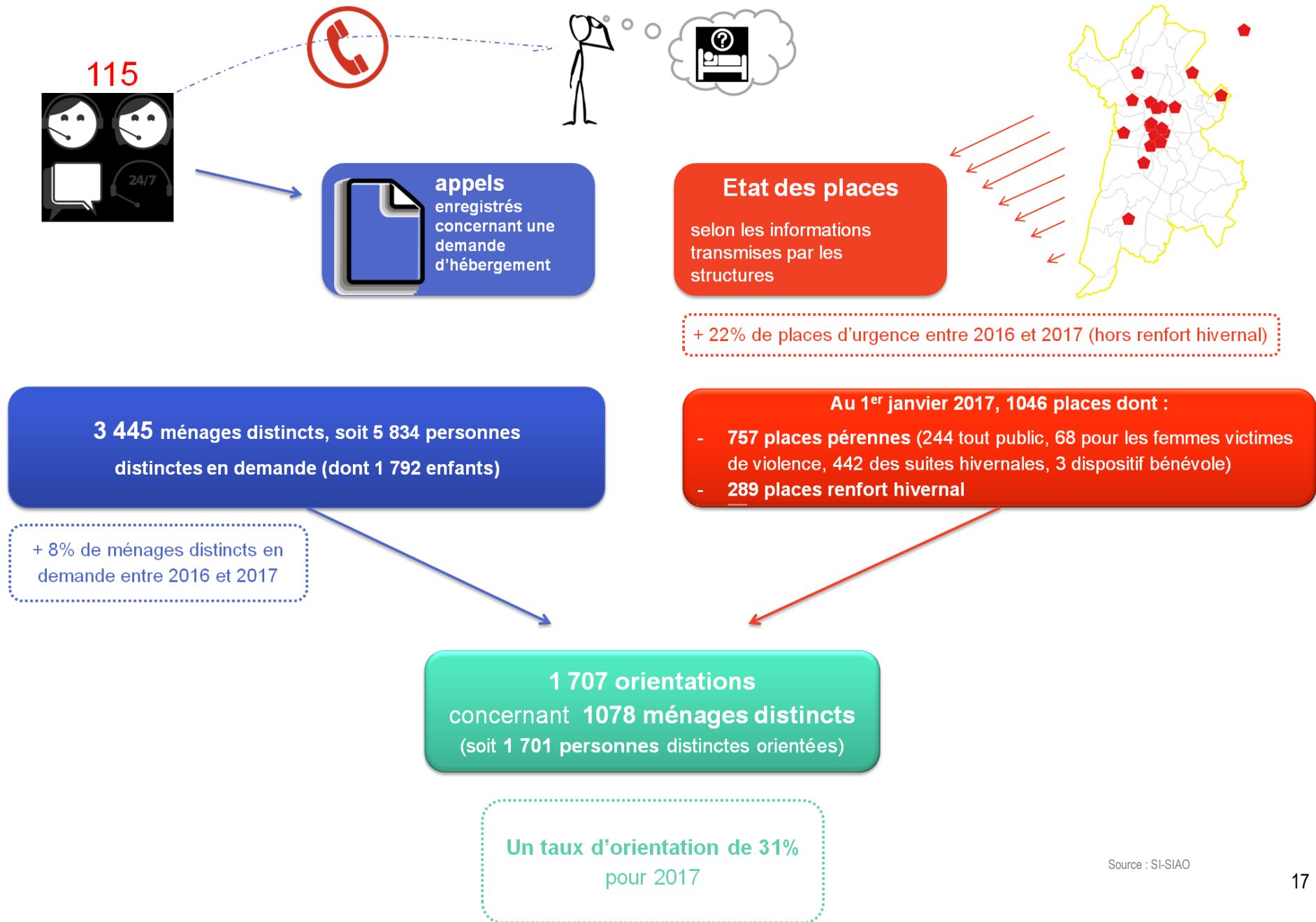


En outre, le taux d'orientation doit être analysé au regard des différentes catégories de places d'hébergement mises à disposition du 115. En effet, 23% des orientations à l'échelle du territoire de l'agglomération sont réalisées vers un dispositif d'accueil bénévole qui ne concerne que 3 places, traduisant un taux de rotation important lié aux spécificités de ces places d'hébergement accueillant les ménages pour une durée limitée de 3 jours à une semaine. Une mise à l'abri temporaire des ménages est ainsi assurée par ce dispositif. Les autres dispositifs reflètent une problématique structurelle de ce secteur entre une saturation de l'offre et des situations sociales diversifiées et complexes qui rendent difficiles une fluidité dans la rotation des places mises à disposition.

	Agglomération grenobloise	Isère
Offre		
Nombre de places urgence (hors renfort hivernal)	757	1139
Rappel 2016 places d'urgence	622	903
Rappel 2015 places d'urgence	499	775
Nombre d'unités (hors renfort hivernal)	233	409
Rappel 2016 unités d'urgence	258	390
Rappel 2015 unités d'urgence	211	340
Evolution des places d'urgence 2016-2017	22%	26%
Demande		
Nombre de personnes distinctes en demande	5834	
Nombre de ménages distincts en demandes	3445	
Rappel 2016 ménages en demande	3187	4087
Rappel 2015 ménages en demande	2704	3747
Evolution 2016-2017	8%	
Orientations		
Nombre d'orientations	1707	
Nombre de personnes distinctes orientées	1701	
Nombre de ménages distincts orientés	1078	
Rappel 2016 ménages orientés	661	931
Rappel 2015 ménages orientés	704	970
Evolution 2016-2017	63%	
Taux d'orientation		
Taux d'orientation par ménage distinct	31%	
Rappel 2016 taux d'orientation	21%	23%
Rappel 2015 taux d'orientation	26%	26%
Evolution 2016-2017	+10	
Tension		
Nombre de demandes pour une orientation en 2017	3,2	
Rappel 2016 tension	4,8	4,4
Rappel 2015 tension	3,8	3,9
Evolution 2016-2017	+1	

Source : SI-SIAO

2.1.1 Schéma représentant le traitement des demandes d'hébergement par le 115

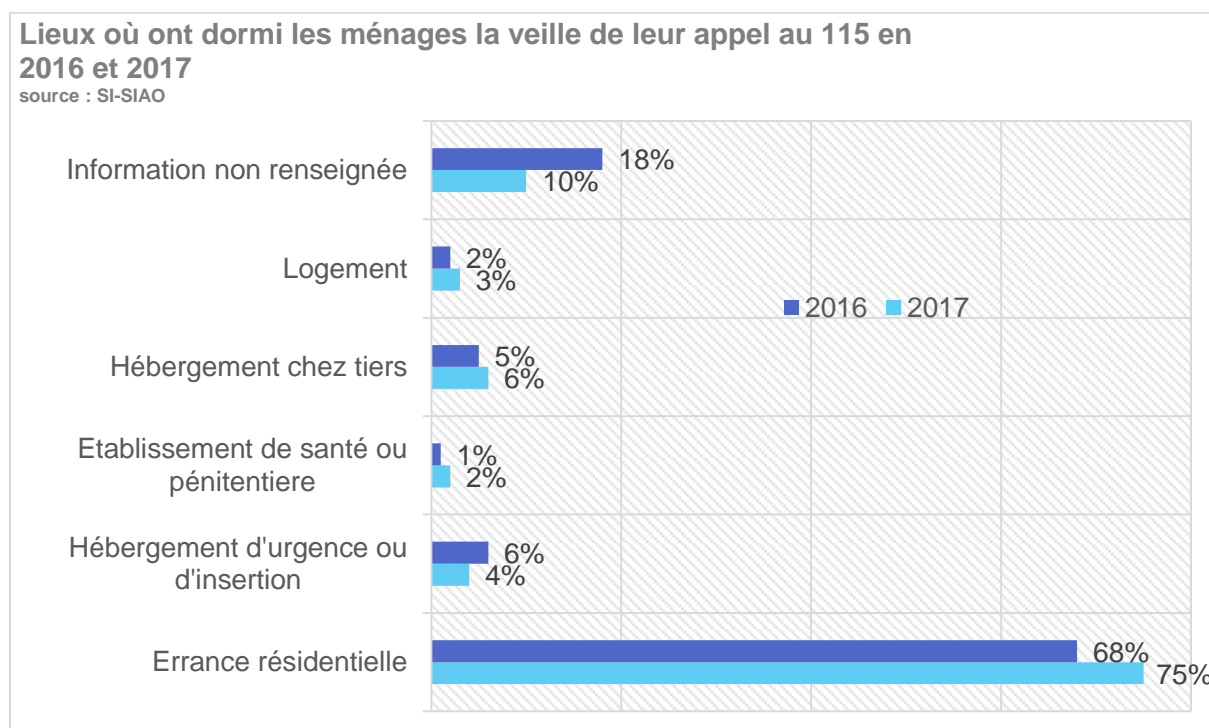


2.2 Les profils des ménages : de la demande d'hébergement d'urgence à l'orientation vers un dispositif

Si les demandes de ménages s'adressant au 115 révèlent une diversité de problématiques sociales qui s'inscrit dans une précarisation croissante de ces derniers, un profil type peut être dégagé. A l'échelle de l'agglomération, il apparaît que ce ménage est un homme isolé (49%), jeune (46% des demandeurs ont moins de 30 ans), en errance résidentielle (75%) et qui est majoritairement de nationalité hors UE (66%).

2.2.1 Le public de l'urgence : des ménages en situation d'extrême précarité résidentielle

Les personnes qui appellent le 115 se retrouvent majoritairement en situation d'extrême précarité, avec une évolution de + 7 points des ménages en situation d'errance résidentielle entre 2016 et 2017. A noter que 6% des ménages déclarent être hébergés chez des tiers. Cette tendance s'accroît d'année en année dans un contexte de précarisation croissante des ménages où la solidarité privée représente une alternative importante à une réponse publique perfectible.

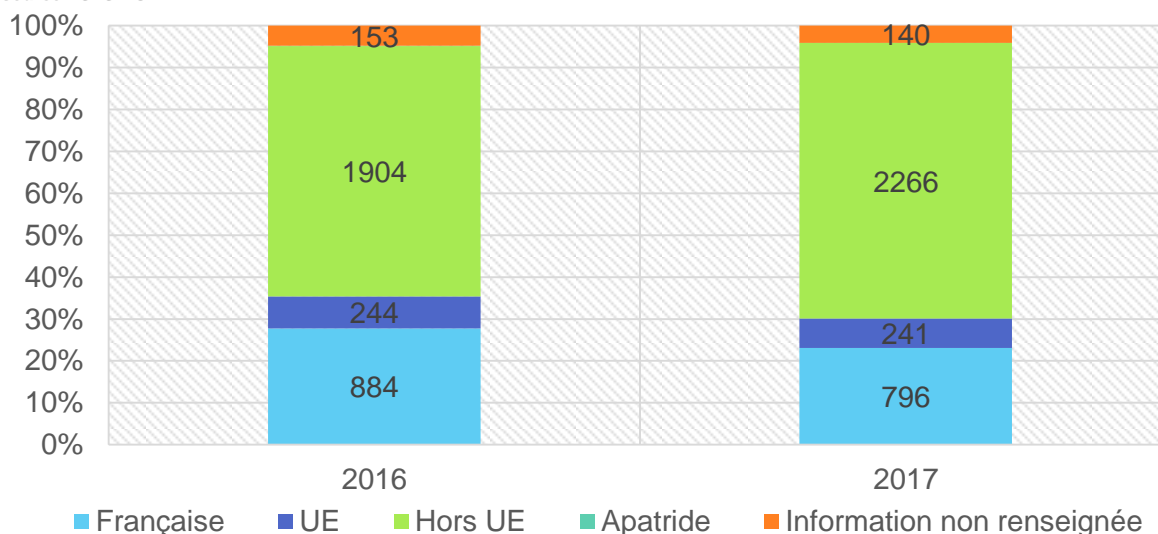


2.2.2 Plus de la moitié des demandes et des ménages orientés par le 115 sont de nationalité hors UE, traduisant le basculement d'une précarité sociale vers une précarité administrative et sociale

En 2017, la demande qui s'exprime au 115 provient majoritairement de ménages de nationalité hors UE, représentant 66% de la demande du territoire de l'agglomération grenobloise. Il est à noter que ce chiffre a augmenté entre 2016 et 2017 (+6 points), autant en part qu'en valeur absolue, avec une évolution de 19% entre 2016 et 2017. Ce constat montre qu'à la précarité sociale, s'ajoute **la précarité administrative**, avec le développement de ménages qui ne peuvent accéder à un logement de droit commun. Ces publics se trouvent à l'intersection des dispositifs et se retrouvent par défaut à déposer une demande au sein d'un segment non adapté à l'accueil à long terme. Ils deviennent des publics de l'urgence alors que leur besoin d'accueil se décline en mois voire en années. A noter, une baisse de la part des ménages de nationalité française (- 4 points entre 2016 et 2017).

Nationalité des chefs de ménages en demande en 2016 et 2017

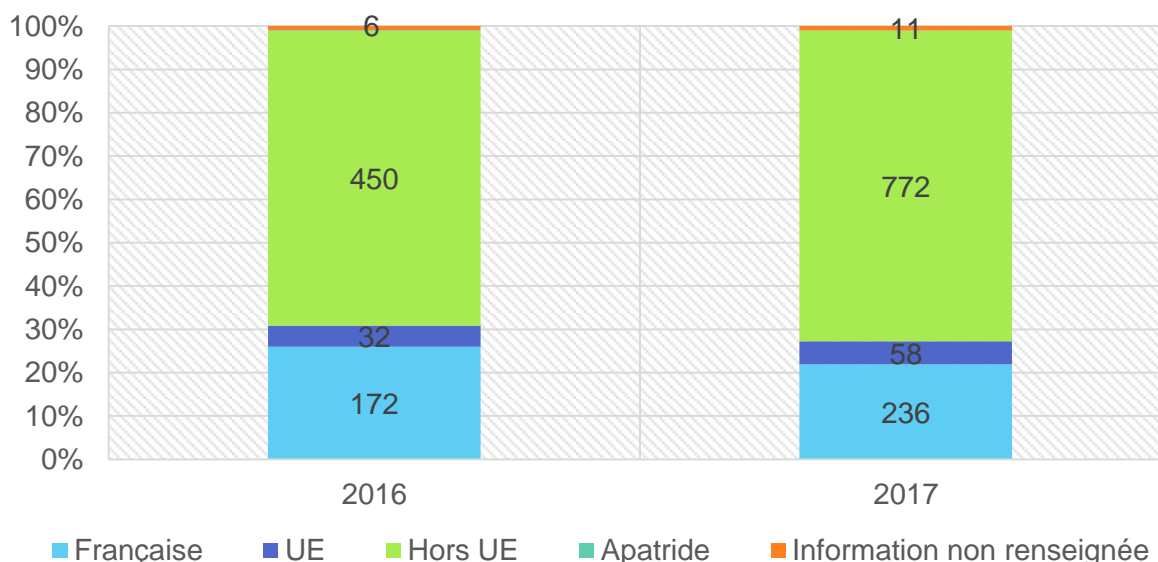
source : SI-SIAO



La structure des ménages orientés selon la nationalité est en adéquation avec celles des demandes. En effet, les ménages de nationalité « hors UE » représentent 72% des ménages orientés par le 115 alors même qu'aucune autre solution ne peut leur être proposée au vu de leur situation administrative complexe⁴. Cette forte demande traduit les problématiques ressenties au sein de la sphère de l'urgence entre **des injonctions paradoxales liées au principe d'inconditionnalité et la saturation de l'offre** d'hébergement qui rend difficile la mission même confiée au 115 d'assurer un hébergement temporaire. La mission du 115 consistant à offrir à toute personne sans domicile un accueil, un lit, pour une orientation vers des structures adaptées se retrouve ainsi mise à mal.

Nationalité des chefs de ménages orientés en 2016 et 2017

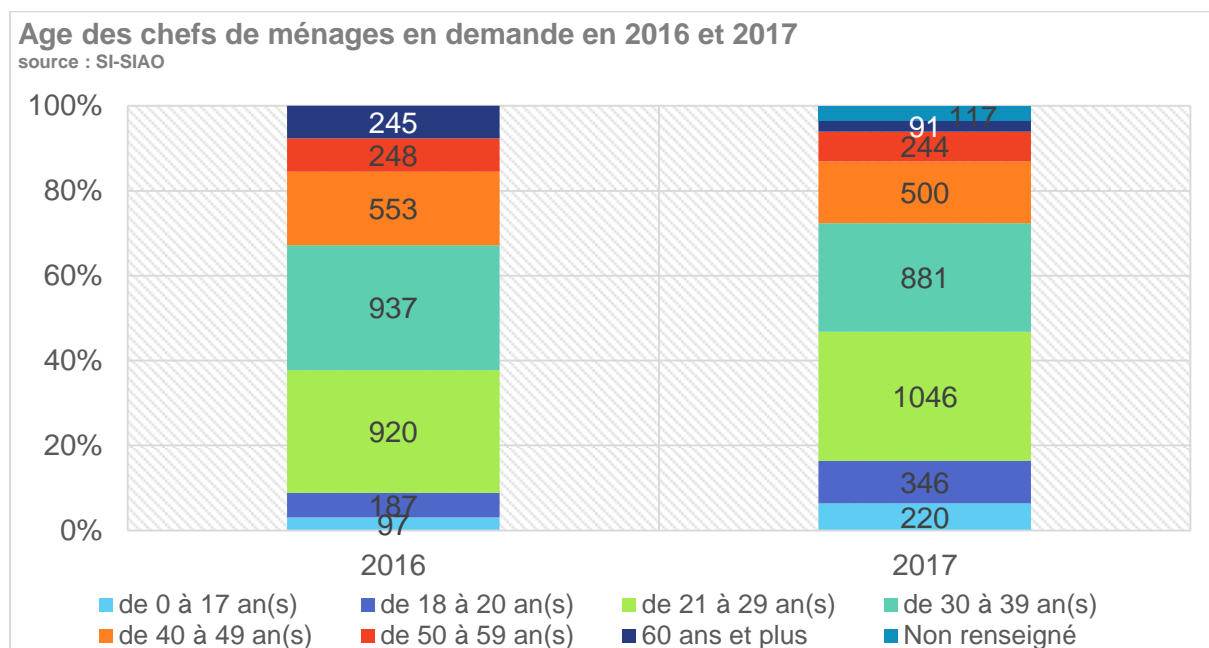
source : SI-SIAO



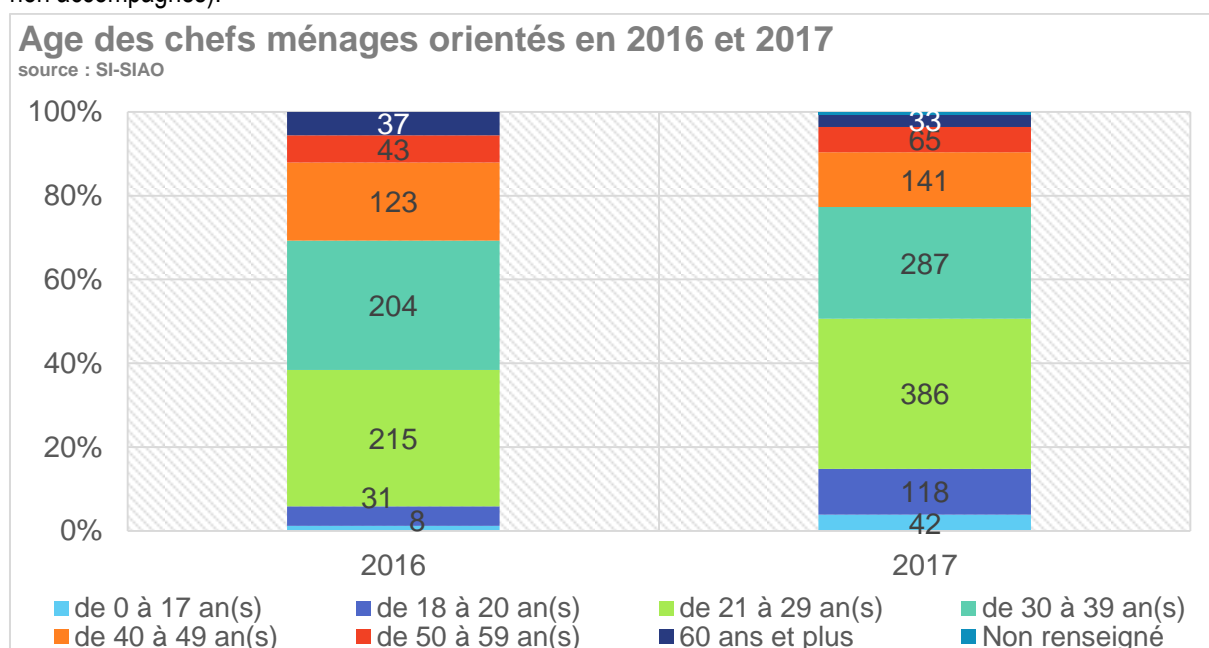
⁴ Ce constat est le même que celui que nous faisons il y a un an. A ceci près que le nombre d'étranger hors UE en demande a augmenté. Ce qui signifie que la situation n'a pas évolué, voir, s'est aggravée (notamment lorsqu'on sait que le nombre total de demande au 115 s'est accru en 2017).

2.2.3 De nombreux jeunes en demande d'hébergement, et une évolution importante des jeunes de moins de 20 ans avec un nombre de demandes multiplié par 2

En 2017, la demande d'hébergement d'urgence est caractérisée par des ménages jeunes, avec 46% des demandeurs qui ont moins de 30 ans. Les parts des jeunes de moins de 20 ans représentent l'évolution la plus importante entre 2016 et 2017 (+7 points). On constate une évolution inquiétante des jeunes mineurs de – de 17 ans, **passant de 97 à 220 ménages**. Ce chiffre pourrait être mis en corrélation avec la présence plus importante sur le département de l'Isère de mineurs non accompagnés.



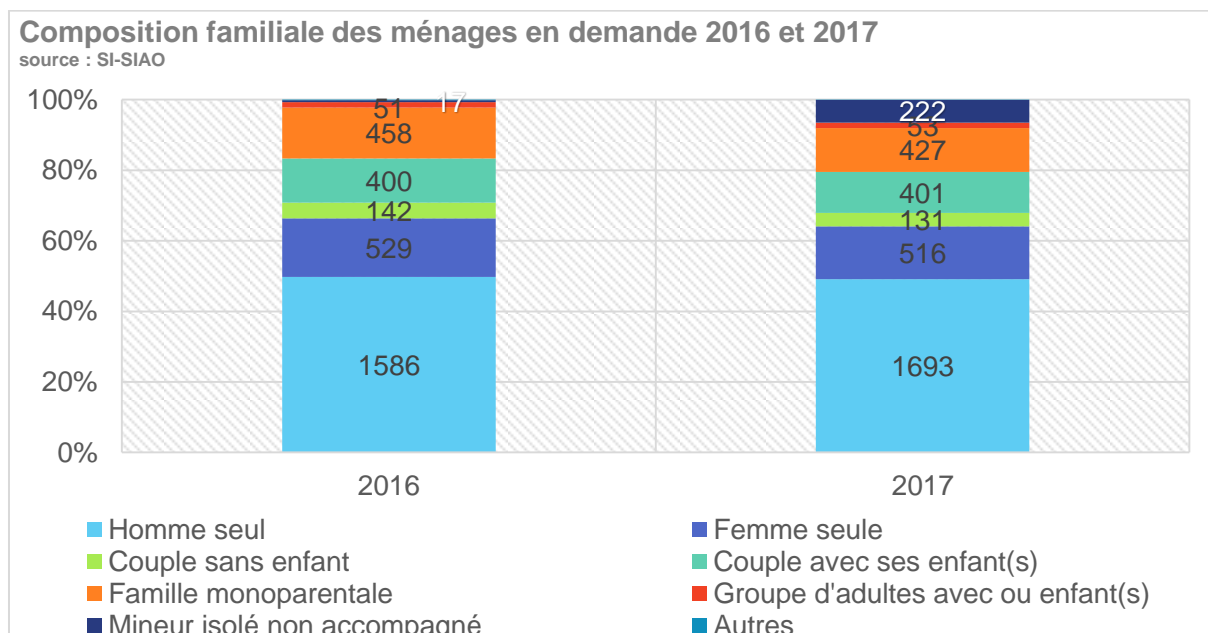
Les orientations effectuées par le 115 semblent être en corrélation avec la demande exprimée. En revanche, si le taux d'orientation en moyenne s'élève à 31%, celui des mineurs de – de 17 ans ne représente que 19%. A noter, que les mineurs non accompagnés ne peuvent être reçus et donc orientés en hébergement d'urgence que lorsqu'ils disposent d'une attestation de non minorité délivrée par le Conseil départemental (service des mineurs non accompagnés).



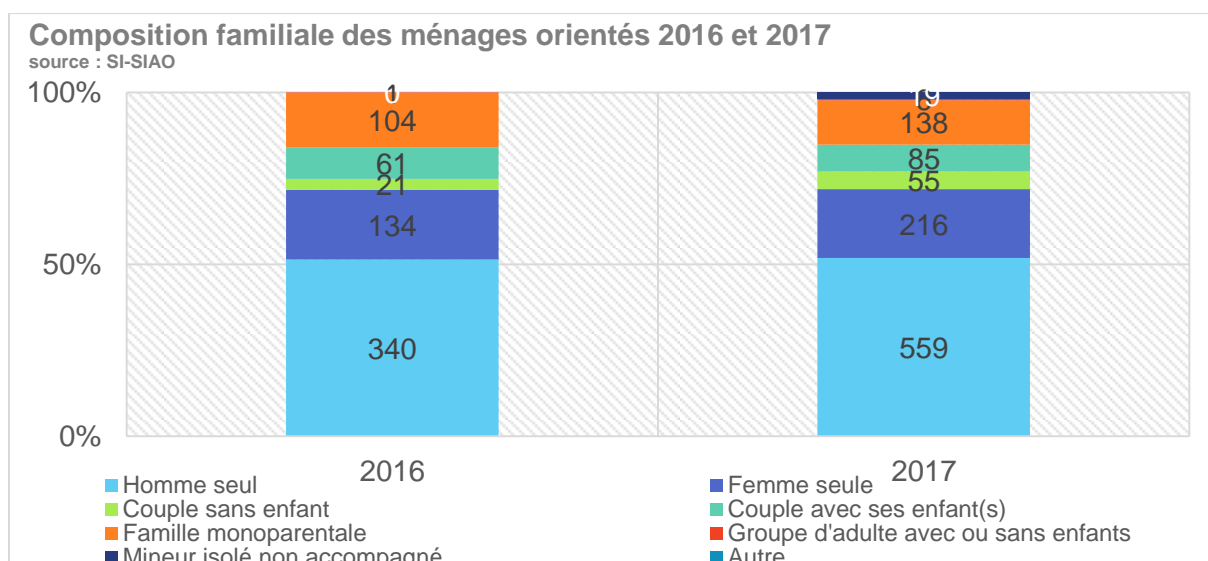
2.2.4. Un nombre toujours important d'hommes isolés en demande d'hébergement d'urgence

La composition familiale des ménages se caractérise par une représentation importante de personnes isolées, avec 64% de la demande, dont 77% d'hommes.

Les femmes seules avec enfant(s) représentent une part également non négligeable des demandes, avec 11%. A noter une évolution importante de demandes provenant de mineurs isolés non accompagnés, multiplié par 13, passant de 17 à 222 personnes en demande.



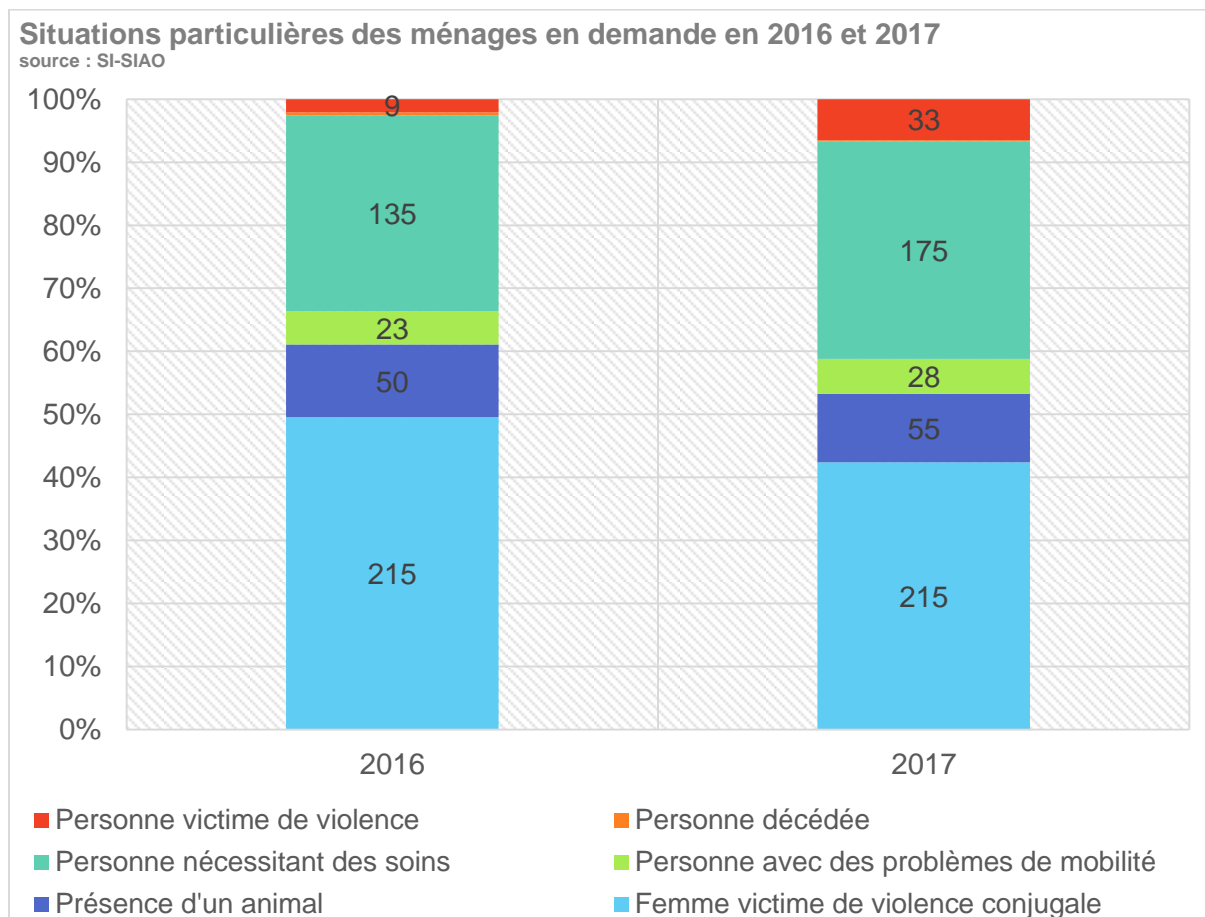
Les différentes compositions de ménages trouvent une réponse en adéquation avec la part exprimée au sein des demandes. A noter que les femmes isolées sont favorisées au sein des orientations (15% des demandes pour 20% des orientations) ; à l'inverse le 115 rencontre des difficultés à trouver des solutions d'hébergement pour les **couples avec enfants** (12 % des demandes pour 8% des orientations). Les places disponibles via le 115 ne sont pas suffisamment adaptées à ce public. Les mineurs isolés non accompagnés trouvent également difficilement une réponse via le 115. Cette situation peut s'expliquer par une prise en charge spécifique de ce public. En effet, les mineurs non accompagnés ne peuvent être reçus et donc orientés en hébergement d'urgence que lorsqu'ils disposent d'une attestation de non minorité délivrée par le Conseil départemental (service des mineurs non accompagnés).



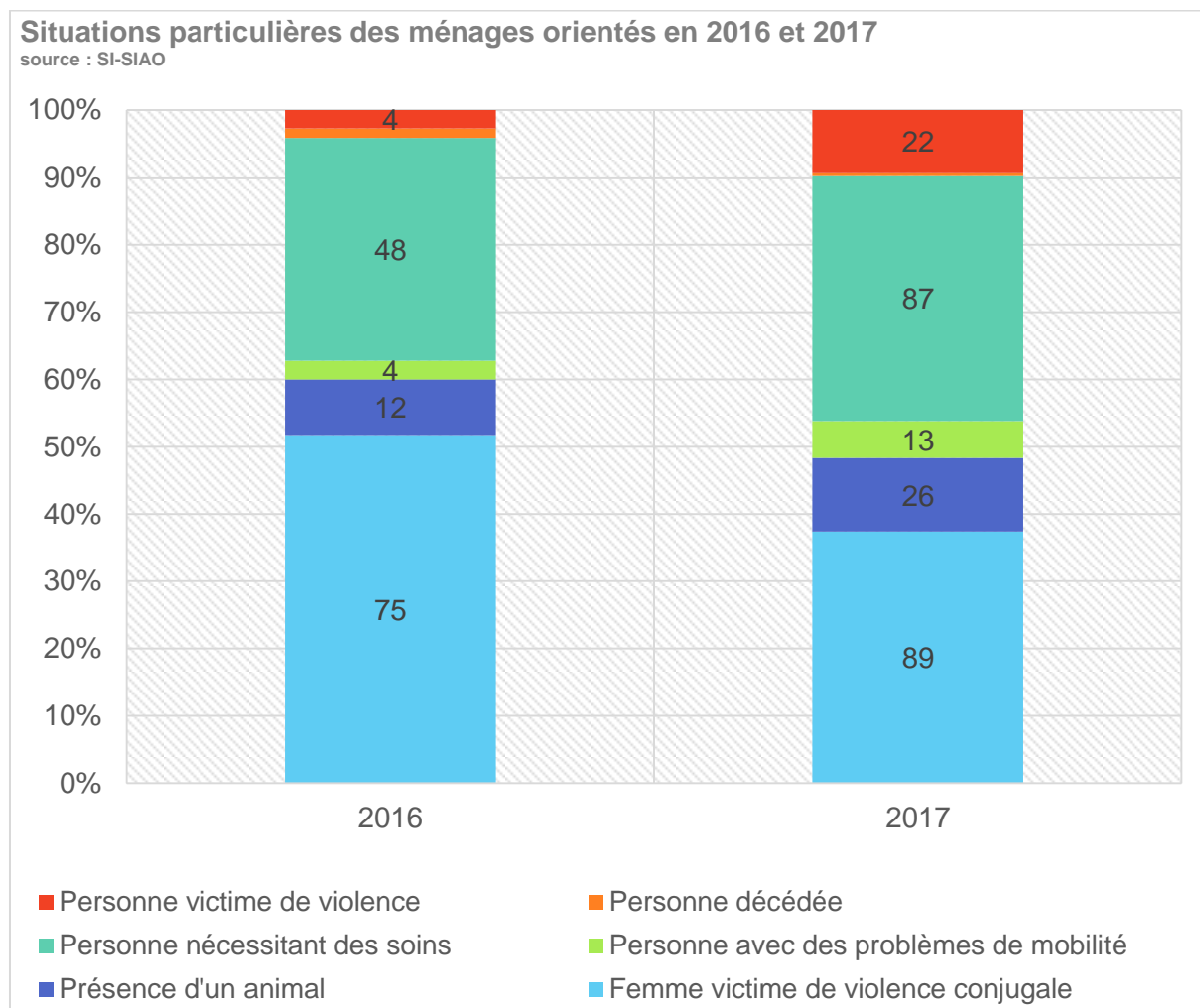
2.2.5 Zoom sur la diversité des problématiques sociales des ménages en demande d'hébergement d'urgence

Les femmes victimes de violence ne peuvent pas être identifiées au sein de l'ensemble de la demande adressée au 115. En effet, il faudrait que cette information apparaisse lors de la première demande réalisée auprès des écoutants alors qu'il s'avère que ces dernières ne le précisent pas obligatoirement à ce moment-là si une certaine relation de confiance n'est pas établie. En 2017, on dénombre une part moins grande de femmes victime de violence conjugale (42%, contre 50% l'année précédente) parmi les situations particulières citées par le 115, mais le nombre reste stable (**215 personnes se déclarent victimes de violence**). L'identification difficile de ce public suggère de considérer ses données avec attention. Il mériterait qu'une observation fine de ces situations soit réalisée. Le nombre de personnes nécessitant des soins est lui en nette augmentation, tant en part qu'en valeur absolue (+ 4 points entre 2016 et 2017).

En 2017, les ménages accompagnés d'un animal ne représentent que 11% des situations particulières remontées par le 115. Cette donnée est en prendre avec précaution. Le non recours de ce public reste très important. Il existe en effet très peu de places qui acceptent les animaux de compagnies, ce qui les excluent en partie de l'accès à l'hébergement d'urgence. Malgré les 44 places sur le territoire de l'agglomération (hors Perce-Neige), recensées par le SIAO Isère, un travail spécifique d'accompagnement doit être travaillé pour recevoir des personnes accompagnées d'animaux.



Les femmes victimes de violence sont moins favorisées en 2017 qu'en 2016, avec une diminution de la part des orientations particulières (52% en 2016, 37% en 2017), au profit des personnes nécessitant des soins (33% en 2016, 37% en 2017). Le nombre de femmes victime de violence orientées est tout de même en hausse, passant de 75 en 2016 à 89 femmes victimes de violence en 2017. Le taux d'orientation de 41% des femmes victimes alors que la moyenne est de 31% révèle une volonté de répondre à ce public fragile qui nécessite une réponse effective et rapide.



Note méthodologique

Pour 2016, cet indicateur n'a pu être analysé qu'au regard de 434 demandes (soit 13% de la demande exprimée sur l'Agglomération Grenobloise) et 145 orientations (soit 19% des orientations via le 115 pour l'Agglomération Grenobloise).

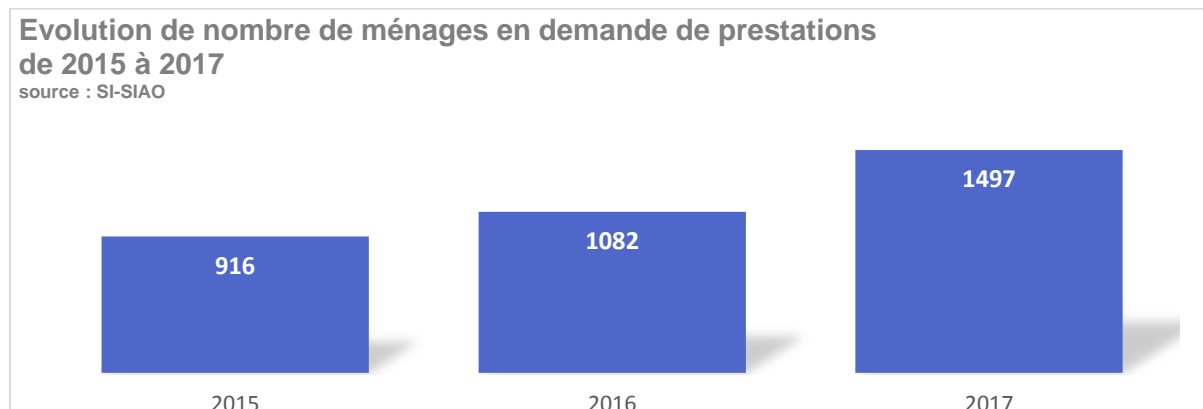
Pour 2017, cet indicateur n'a pu être analysé qu'au regard de 507 demandes (soit 15% de la demande exprimée sur l'Agglomération Grenobloise) et 238 orientations (soit 22% des orientations via le 115 pour l'Agglomération Grenobloise).

Les éléments dégagés de cette analyse sont donc à prendre avec précaution, et au regard de ce biais méthodologique liée à une saisie non exhaustive de cet item au sein du logiciel progdis.

3. Le 115 : une réponse à des demandes de prestations

En 2017, 1 497 ménages représentant 2 512 personnes différentes dont 708 enfants, ont effectué une demande de prestations auprès du 115, soit une augmentation de 38% par rapport à 2016 et de 63% par rapport à 2015.

Il s'agit principalement d'appels de personnes à la rue pour lesquelles l'équipe du 115 a consacré un temps d'écoute et a renseigné ou orienté vers des accueils de jour, des services de restauration, des services d'accompagnement social, en fonction de la localisation des personnes appelantes.



3.1 Le 115 : une activité en forte interaction avec les maraudes

Les demandes de prestations concernent principalement une mise en relation avec les maraudes avec 63% de demandes concernant le passage d'une maraude. L'équipe du 115 fait la liaison entre les maraudes nocturnes et les usagers demandant leur intervention et les particuliers ou partenaires signalant une situation à risque. Les demandes pour un passage de maraude doivent ainsi être réalisées en fin d'après-midi ou en soirée.

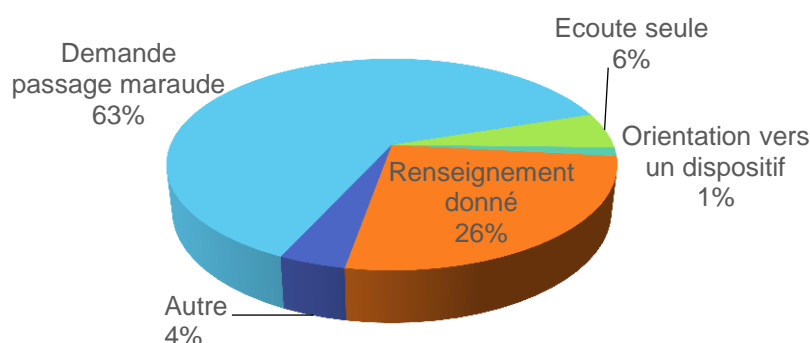
Les demandes de prestations diminuent en journée liées à la présence sur le territoire métropolitain de nombreuses associations et en particulier aux structures d'accueil de jour qui peuvent répondre aux besoins des personnes. Faute d'hébergement, les maraudes sont de plus en plus sollicitées.

De plus en plus de familles sollicitent le dispositif, et les maraudes doivent élargir leur mission principale initialement tournée vers la création du lien et répondre à des demandes concernant les besoins primaires de ces ménages en effectuant des distributions de repas, de couvertures, etc.

Le nombre de sollicitations des maraudes révèle les besoins croissants pour les ménages, en situation de grande précarité, à la rue ou dans des solutions d'hébergement très précaires, n'accédant pas aux dispositifs d'hébergement d'urgence. Les maraudes de la Croix Rouge de Grenoble et d'Echirolles, circulant en début de soirée, et celle de Vinci, en fin de soirée, ont été les trois principalement sollicitées sur l'Agglomération Grenobloise.

Nature des demandes de prestations en 2017

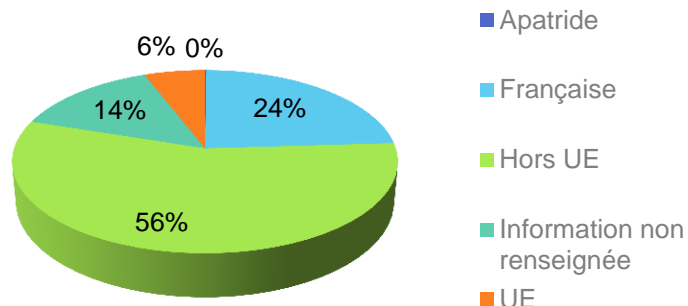
source : SI-SIAO



3.2 Profil des ménages en demande de prestations

Nationalité du chef de ménage en demande de prestation

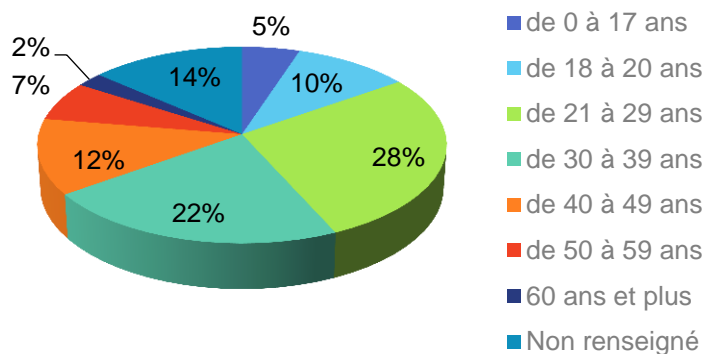
source : SI-SIAO



Les ménages en demande de prestation sont majoritairement de nationalité hors UE (56%). Ce constat est en corrélation avec les demandeurs d'un hébergement d'urgence. A noter une augmentation de 8 points entre 2016 et 2017.

Age du chefs de ménage en demande de prestation en 2017

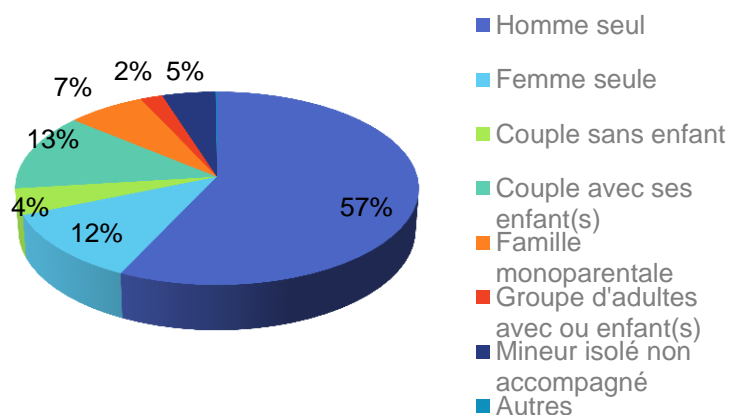
source : SI-SIAO



La demande liée à des prestations provient de ménages majoritairement jeunes, avec 43% qui ont moins de 30 ans.

Composition familiale des ménages en demande de prestation en 2017

source : SI-SIAO



La composition familiale des ménages en demande de prestation est caractérisée par des personnes isolées (69%), et des couples ou femmes avec enfants(s) (20%).

Chapitre 2 – Hébergement d'insertion et logement adapté

Ce qu'il faut retenir

L'offre d'hébergement d'insertion est relativement importante : **2 450 unités d'hébergement soit 3 724 places et reste globalement stable** par rapport à l'année 2016 (+1%).

Le POHI de l'agglomération grenobloise gère **38%** de cette offre globale, soit **682 unités d'hébergement et 1 403 places**. L'offre gérée par le POHI reste globalement stable par rapport à 2016 (-1%).

Le nombre de demande d'hébergement d'insertion diminue chaque année, 1 054 demandes en 2017, comprenant plus de 1 903 personnes distinctes dont 731 enfants, à l'inverse de la demande d'urgence qui s'accroît de manière importante.

En 2017, **le taux d'admission de 25%** en place d'hébergement d'insertion est en progression de 4 points par rapport à l'année 2016, ce qui peut s'expliquer par l'augmentation des places en intermédiation locative.

Toutefois la durée de séjour moyenne des ménages sortis en 2017 ne cesse de s'allonger d'année en année, **19,1* mois en moyenne en 2017**, soit 5,3* mois de plus qu'en 2016.

La tension sur l'hébergement reste forte : 4 demandes pour une admission.

La tension constatée sur le logement social dans le territoire métropolitain est identique (4 demandes pour une attribution en 2017) mais cela reflète des réalités différentes en terme de situation résidentielle des ménages au moment du dépôt de la demande (70% demandeurs de logement social étaient logés, et plus particulièrement 45% étaient déjà locataires HLM ; alors que seulement 13% des demandeurs d'un hébergement d'insertion étaient locataires de leur logement).

L'agglomération est un territoire tendu tant sur l'hébergement que sur le logement, et en particulier pour les ménages aux revenus très modestes.

Rappel méthodologique :

Ce chapitre sur la demande s'appuie sur les données relatives à la demande d'hébergement d'insertion et de logement adapté enregistrées par le POHI de l'Agglomération Grenobloise extraites de l'application informatique SI-SIAO.

Les demandes concernent l'ensemble des demandes des ménages réalisées du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017.

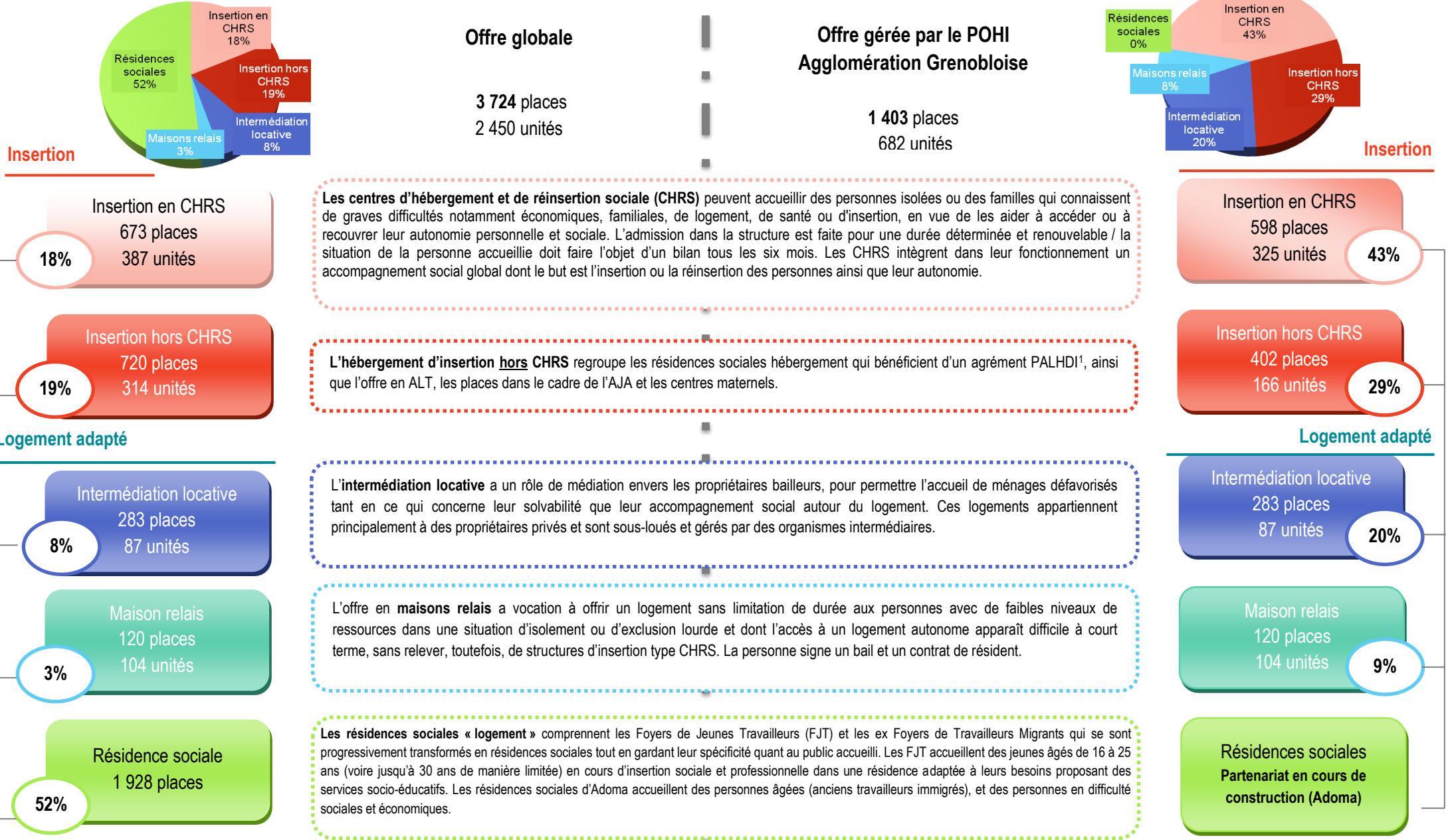
Le profil des demandeurs est réalisé sur la base des ménages distincts ayant réalisé une ou plusieurs demandes du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017.

Pour 2017, les bases « demande » ont été exportées et traitées par le SIAO Isère. La base offre a été produite par le SIAO Isère.

*les données sur les durées de séjour doivent être prises avec précaution au regard des éventuelles erreurs de saisie sur le logiciel SIAO et de la disparité des durées selon les segments de l'offre d'hébergement. A noter tout de même que les acteurs soulignent cette tendance de l'allongement de la durée de séjour faute pour les personnes de trouver une autre solution.

1. Une offre d'hébergement d'insertion et de logement adapté stable

1.1 Structure de l'offre globale d'hébergement d'insertion et de logement adapté par catégorie



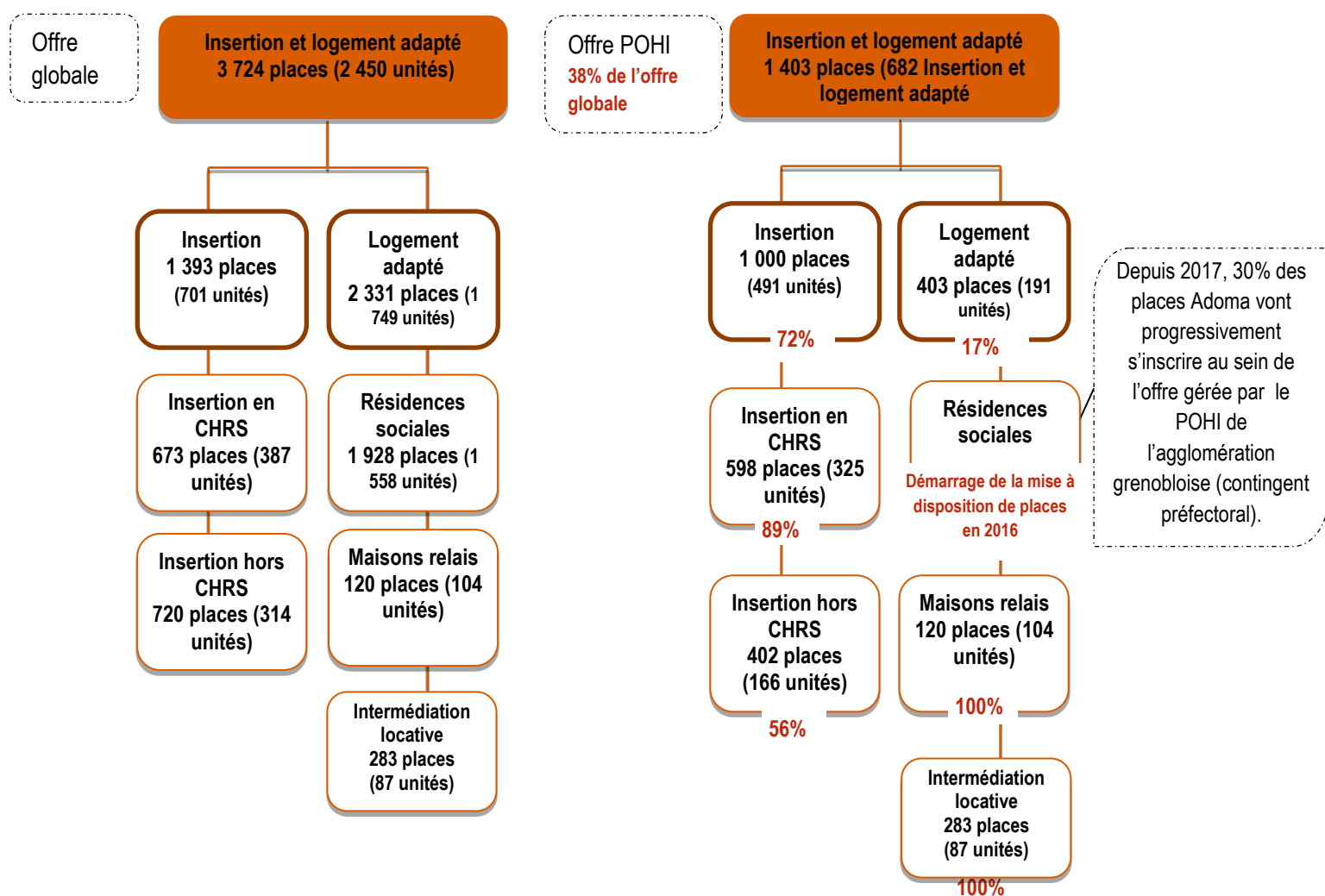
1.2 L'offre gérée par le POHI : une structure différente de l'offre globale

Parmi l'offre d'hébergement d'insertion et de logement adapté, **38% des places sont attribuées par le POHI de l'agglomération grenobloise**, soit 1 419 places pour 688 unités.

Les catégories principales qui ne rentrent pas dans le champ de gestion du POHI sont les résidences sociales. En effet, les places qui relèvent de ce dispositif sont toutes gérées en direct par les structures concernées. Autrement dit, les admissions sont réalisées suite à une demande directement adressée à la structure. On retrouve principalement les structures telles qu'Adoma ou l'Umij.

Un partenariat est en cours de construction entre Adoma et le POHI pour mettre progressivement à disposition du POHI les places réservées par l'Etat dans les résidences sociales au titre du contingent préfectoral (30% soit environ 480 places dans l'agglomération grenobloise).

Part de l'offre gérée par le POHI de l'Agglomération Grenobloise au regard de l'offre globale



1.3 Une évolution des places d'hébergement d'insertion au sein de l'offre de logements adaptés

L'offre globale d'hébergement d'insertion et de logement adapté reste stable entre 2016 et 2017, avec **3 724 places pour 2 450 unités (+1%)**.

Cette légère augmentation cache des disparités par catégorie. En effet, si l'on observe une diminution des places hors CHRS (-11%, représentant 92 places), à l'inverse on enregistre une augmentation des places en insertion CHRS (+13%, soit 76 places) et également en intermédiation locative (+30%, soit 66 places).

Evolution de l'offre globale d'hébergement d'insertion de logement adapté entre 2016 et 2017

	Nombre places janvier 2018	Nombre unités janvier 2018	Nombre places janvier 2017	Evolution nombre places 2017-2016	Evolution places %	Nombre unités janvier 2017
Hébergement d'insertion et logement adapté	3 724	2 450	3693	31	1%	2450
Hébergement d'insertion	1 393	701	1409	-16	-1%	713
dont insertion en CHRS	673	387	597	76	13%	374
dont insertion hors CHRS	720	314	812	-92	-11%	339
Logement adapté	2 331	1 737	2284	47	2%	1737
dont intermédiation locative	283	87	217	66	30%	73
dont maisons relais	120	104	120	0	0%	104
dont résidences sociales	1 928	1 558	1947	-19	-1%	1560

source : SI-SIAO

Evolution de l'offre gérée par les POHI d'hébergement d'insertion de logement adapté entre 2016 et 2017

	Nombre places janvier 2018	Nombre unités janvier 2018	Nombre places janvier 2017	Evolution nombre places 2017-2016	Evolution places %
Hébergement d'insertion et logement adapté	1 403	682	1 419	-16	-1%
Hébergement d'insertion	1 000	491	1 082	-82	-8%
dont insertion en CHRS	598	325	587	11	2%
dont insertion hors CHRS	402	166	495	-93	-19%
Logement adapté	403	191	337	66	20%
dont intermédiation locative	283	87	217	66	30%
dont maisons relais	120	104	120	0	0%
dont résidences sociales	0	0	0	0	0%

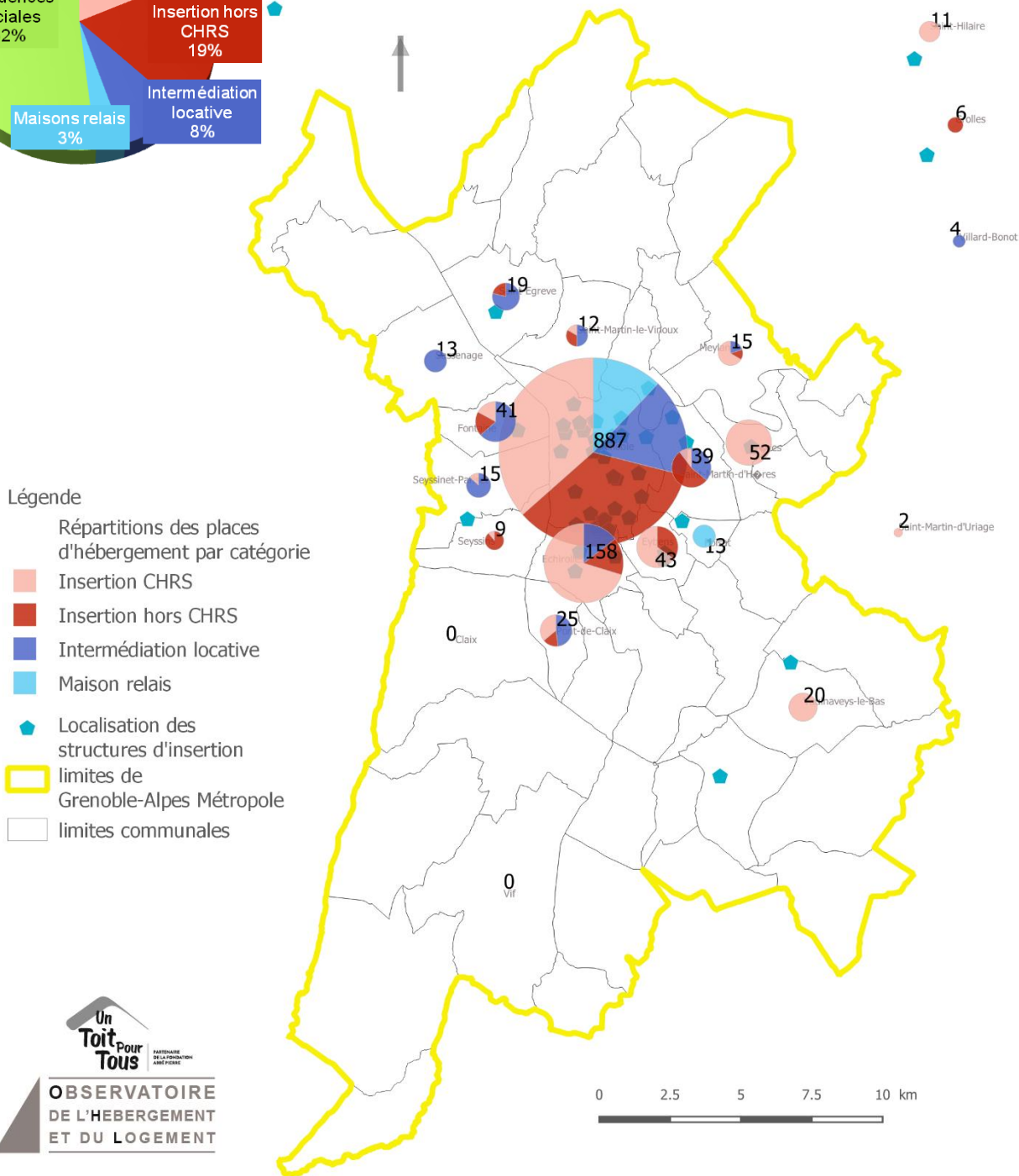
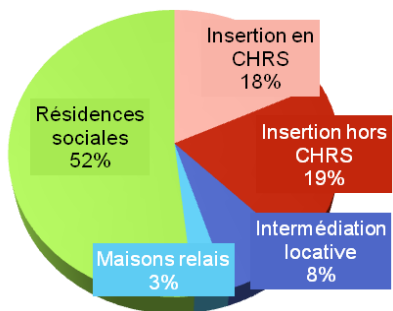
source : SI-SIAO

L'offre globale d'hébergement d'insertion et de logement adapté reste stable entre 2016 et 2017, avec **1 403 places pour 682 unités (-1%)**.

Cette légère diminution de 1% cache également des disparités selon les catégories de l'offre, avec une perte des places en insertion hors CHRS (-19%, soit 93 places), et la création de places en intermédiation locative (+ 30%, soit 66 places).

1.4 Répartition de l'offre globale (POHI et hors POHI) d'insertion et de logement adapté par catégorie d'hébergement au sein de Grenoble-Alpes Métropole

L'agglomération concentre 73 % des places d'hébergement d'insertion et de logement adapté de l'Isère. Son offre est essentiellement composée d'hébergement en résidences sociales (52%), mais aussi de places en insertion hors CHRS (19%), et en CHRS (18%).



2. Une demande en légère baisse et un taux d'admission en hausse au sein du POHI de l'agglomération grenobloise

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017, le POHI a enregistré **1 054 demandes soit une baisse de 5% par rapport 2016, et une baisse de 18% en deux ans**. La baisse de la demande pourrait trouver différents motifs d'explications. En premier lieu, après plusieurs années de fonctionnement, les pratiques du POHI sont mieux connues et les prescripteurs (services sociaux qui accompagnent les ménages dans l'élaboration de leur demande) connaissent mieux les possibilités de réponse que permet le dispositif. En second lieu l'allongement de la liste d'attente et les délais pour accéder à un hébergement peuvent avoir un effet dissuasif pour les demandeurs. Enfin, toute l'offre d'hébergement d'insertion et de logement adapté n'étant pas gérée par le POHI, il pourrait y avoir un report d'une part des demandes d'hébergement sur les offres non gérées par le POHI (notamment vers Adoma où les demandes sont faites directement en ligne).

Les acteurs expriment également des difficultés à trouver des places adaptées face à une évolution du public qui cumulent de nombreuses difficultés. La catégorisation des places, avec une intensité de l'accompagnement qui diffère selon l'établissement d'un diagnostic social préalable, étant difficilement conciliable avec les parcours non linéaires des ménages réalisant une demande d'hébergement d'insertion.

2.1 Un taux d'orientation stable de 40% des demandes

Si l'on constate une diminution des demandes, le traitement favorable de ces dernières reste stable avec **4 demandes sur 10 orientées vers une place disponible la même année, soit 40% des demandes orientées en 2017**.

Statuts des demandes créées en 2016

	Années 2017		Rappel 2016		Rappel 2015	
	1 054		1 107		1 285	
	demandes		demandes		demandes	
En attente de traitement	84	8%	90	8%	124	10%
Refus en commission	120	11%	144	13%	198	15%
Annulation	238	23%	259	23%	304	24%
Liste d'attente	195	19%	172	16%	157	12%
Orientation	417	40%	442	40%	479	37%
Non renseignées					23	2%

source : SI-SIAO

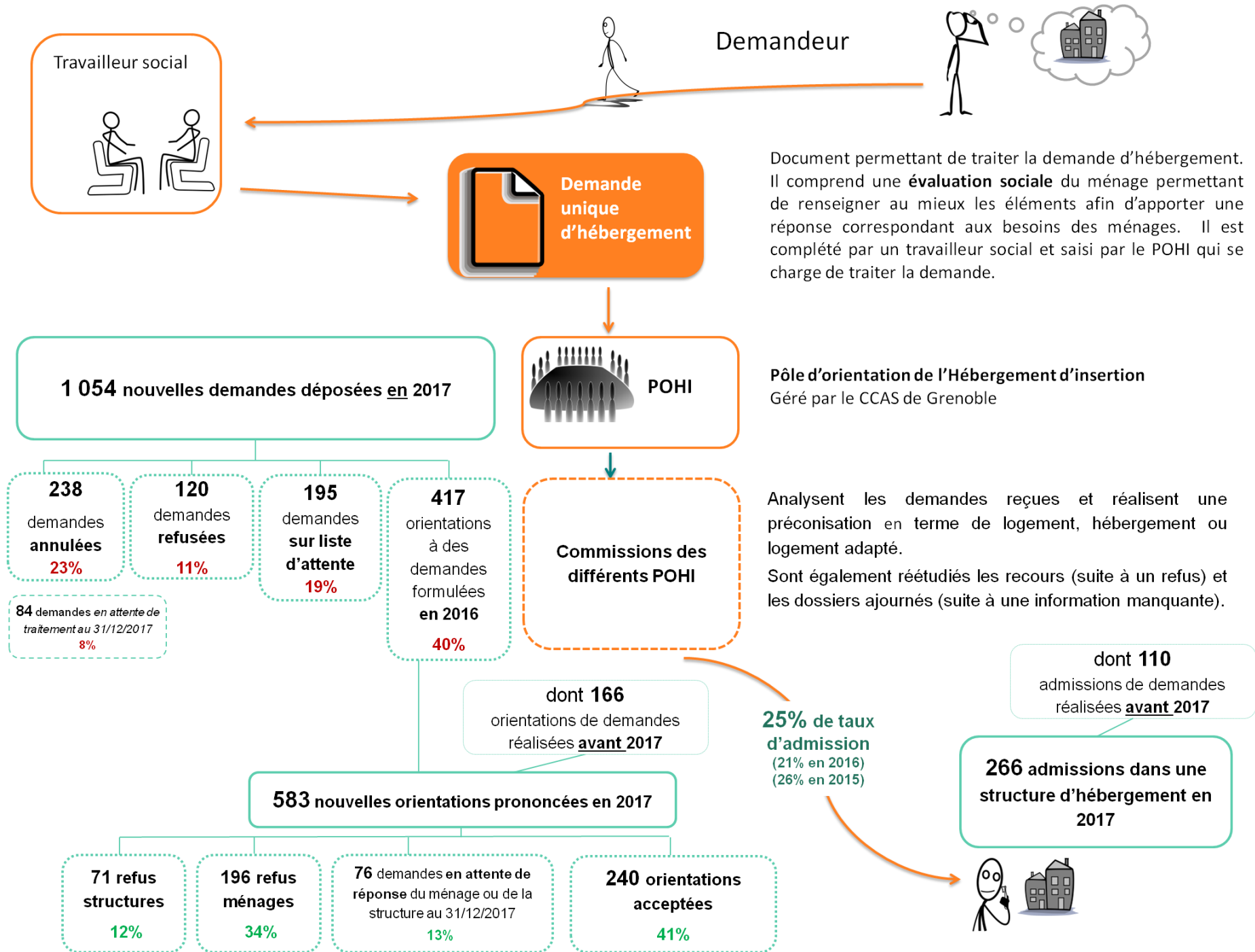
Parmi l'ensemble de ces 1 054 demandes enregistrées par le POHI en 2017, **11% ont été refusées en commission**. Une sensible **diminution de 2 points** entre 2016 et 2017 de ces refus pourrait s'expliquer par une meilleure connaissance du fonctionnement du POHI par les prescripteurs.

Les refus en commission concernent principalement des demandes relevant de situations administratives complexes qui ne peuvent aboutir à une orientation vers un hébergement d'insertion au regard des perspectives très limitées d'insertion par le travail, l'emploi, et le logement.

Les annulations de demandes continuent de représenter un grand nombre de situations (23%). La demande d'hébergement est relativement volatile, du fait de la crise, des changements fréquents de situation et de mode de vie, et du délai d'attente pour obtenir un hébergement qui conduit certains ménages à trouver une autre solution ou limite leur intention d'intégrer un hébergement.

La part des demandes inscrites sur liste d'attente est en hausse de 3 points traduisant ainsi en 2017 une moindre disponibilité de l'offre.

2.1.1 Schéma représentant le traitement des demandes à l'échelle du POHI de l'agglomération grenobloise



2.2 Des demandeurs isolés, hébergés chez des tiers en situation résidentielle instable et précaire

Il existe un **profil type** du ménage demandeur d'un hébergement d'insertion ou d'un logement adapté : il apparaît que ce ménage est une personne isolée (56%), jeune (34% des demandeurs ont moins de 30 ans), vivant souvent chez une personne tiers (24%) et qui formule une demande suite à la fin d'un hébergement chez des tiers ou la sortie d'un dispositif (46%). Cependant ce profil ne représente pas **la multiplicité des situations et caractéristiques des ménages demandeurs**.

2.2.1 Des demandeurs en situation précaire

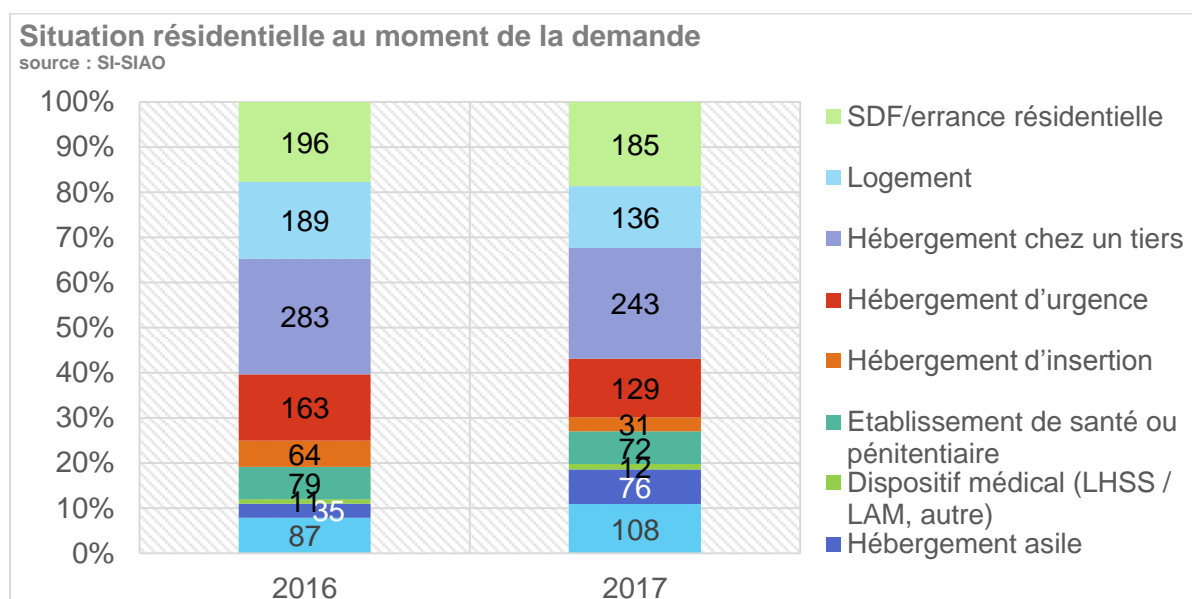
En 2017, au moment de la demande d'hébergement, **1 ménage sur 4 était hébergé chez un tiers, un ménage sur 5 était en situation d'errance résidentielle**, 14% des ménagés étaient dans un logement.

Le passage de l'hébergement d'urgence à l'hébergement d'insertion ne semble pas aisé puisque seulement **13% des ménages demandeurs indiquent être en hébergement d'urgence** au moment de leur demande (soit 129 ménages), et en diminution par rapport à 2016. A noter qu'une partie des ménages pris en charge par le secteur de l'urgence peuvent être directement orientés vers du logement (en particulier les personnes en CHRS, ou les femmes victimes de violence).

La part importante de personnes **en situation d'errance résidentielle (19%)** interroge sur les situations d'extrême précarité résidentielle dans lesquelles les demandeurs d'un hébergement d'insertion se trouvent.

La part des ménages se trouvant en hébergement d'asile au moment de leur demande est en hausse de 5 points entre 2016 et 2017, révélant une hausse des demandes réalisées par les hébergements des personnes en demande d'asile et/ou une meilleure prise en compte de ce public par le POHI, malgré des situations administratives parfois complexes.

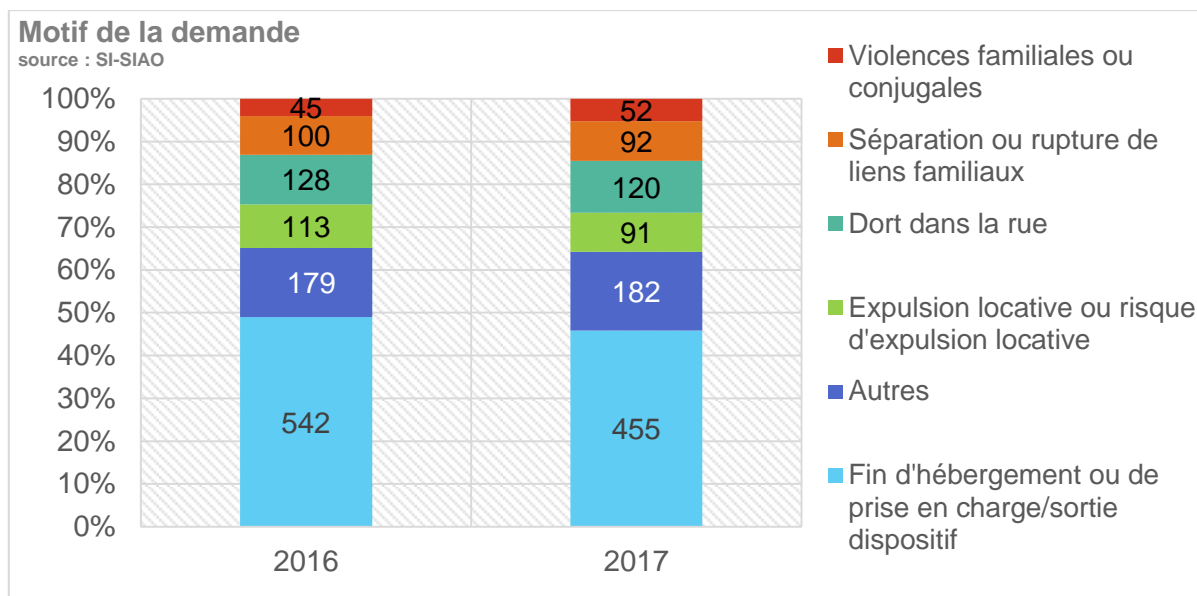
A noter que la part des ménages dans la catégorie "autre"⁵ passe de 8 à 11% entre 2016 et 2017. Cela tient à une hausse de la demande des ménages dont les situations résidentielles sont mal identifiées mais également à davantage de ménages issus de l'aide sociale à l'enfance (de 16 à 25 ménages en 2017).



⁵ Dans la catégorie "Autre" figurent des ménages issus des dispositifs liés à l'aide sociale à l'enfance en hôtel et dans des situations mal identifiées

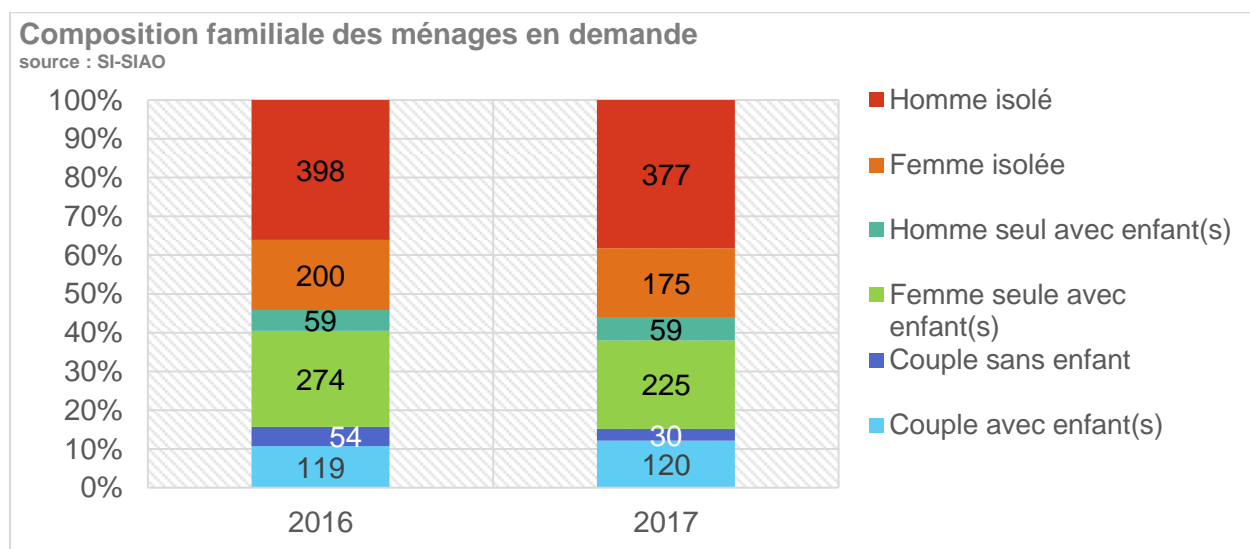
Les motifs d'une demande d'hébergement d'insertion sont nombreux. Cependant pour presque la moitié des cas, c'est **la fin d'un hébergement chez des tiers ou la fin d'une prise en charge** qui motive le ménage demandeur à adresser une demande aux POHI (46%). **La fin d'un hébergement chez les tiers** représente le motif principal avec **18% de l'ensemble des demandes (176 ménages)**. La part non négligeable de demandes pour des personnes **sortant de détention (6%, soit 63 ménages)** doit être considérée avec attention.

A noter que 120 ménages déclarent dormir à la rue, soit 12% de l'ensemble des demandes. Ce public aux situations diverses (ruptures familiales, parcours difficiles, absence de ressources...) nécessite une prise en charge et un accompagnement souple et flexible qui puisse répondre aux besoins multiples et non linéaires de ces personnes.



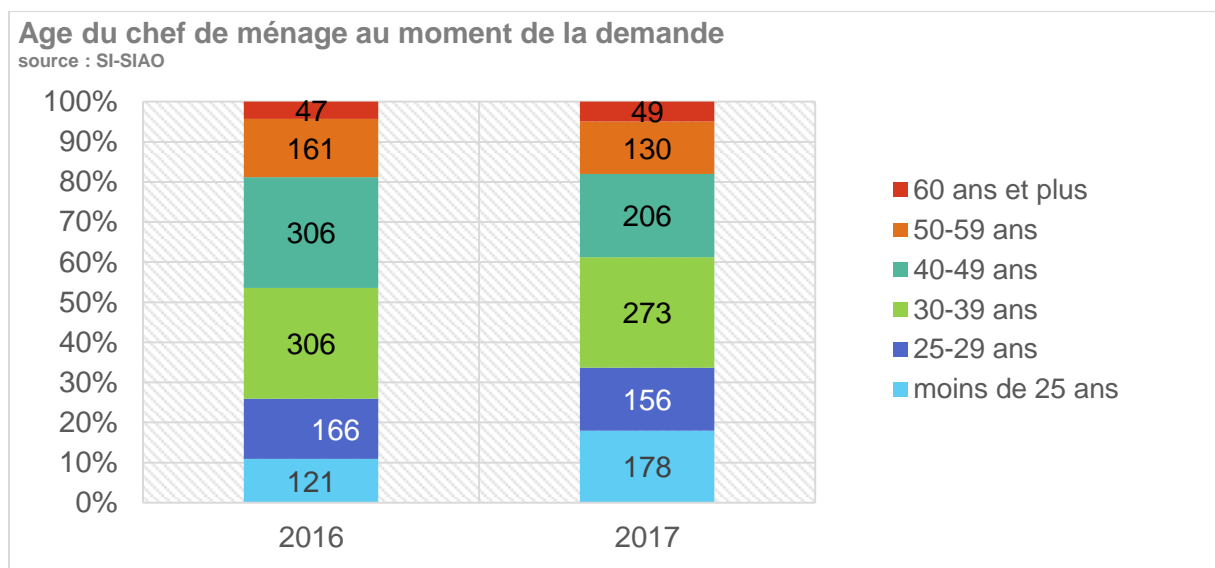
2.2.2 De nombreux ménages isolés mais 4 ménages sur 10 avec enfants

La structure familiale des ménages en demande reste sensiblement identique à celle de l'an dernier avec une majorité d'isolés (+2 points, de 54% en 2016 à 56% en 2017). Néanmoins, 41% des ménages ont des enfants (406 ménages, représentant 726 enfants), dont 55% sont des femmes seules avec enfants (225 ménages).



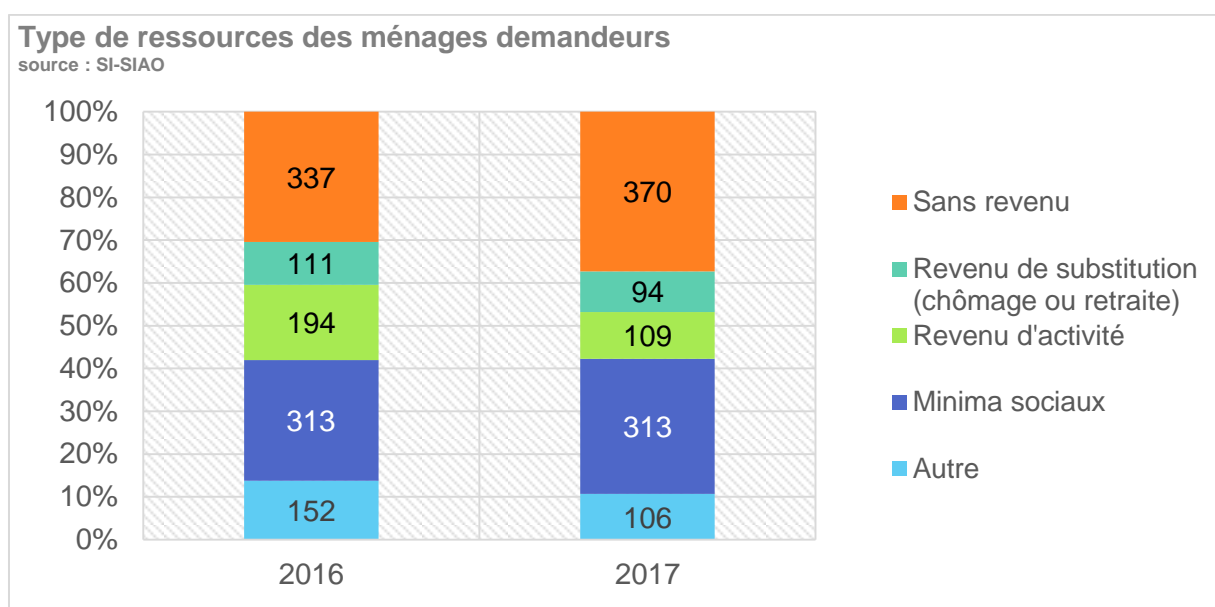
2.2.3 Une hausse des demandes provenant des jeunes de moins de 25 ans

En 2017, un tiers des demandeurs a moins de 30 ans (34%). On observe une hausse de la part des moins de 25 ans (+7 points) et une baisse des 25-29 ans (-1 point). Les plus de quarante ans diminuent quant à eux sous une baisse conjuguée des 40-49 ans (-7points) et des 50-59 ans (-2 points). A noter que demandeurs âgés de 30 à 39 ans représentent 28% de l'ensemble de la demande et reste stable par rapport à 2016.



2.2.4 De nombreux ménages en rupture professionnelle

En 2017, un ménage sur dix seulement déclare être en situation d'emploi (11%, en baisse de 7 points par rapport à 2016). Nombreux sont les ménages qui n'ont pas de ressources (37%, en hausse de 7 points par rapport à 2016) ou des ressources issues des minimas sociaux (32%, en hausse de 4 points par rapport à 2016). Ces données révèlent une précarisation croissante des ménages en demande d'hébergement d'insertion dont la situation financière est extrêmement fragile.



2.3 Des orientations stables

En hébergement d'insertion, l'orientation correspond à une proposition de place dans une structure. Celle-ci est différente de l'admission, qui correspond à l'entrée effective du ménage dans la structure. Des écarts existent entre ces deux temps du parcours de la demande en fonction des annulations, des refus, de la disponibilité des places dans les structures. Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017, le POHI a enregistré **583 orientations contre 589 orientations l'année précédente, et 621 en 2015, soit une diminution de 6% par rapport à 2015.**

	Année 2016		Rappel 2016		Rappel 2015	
	583 orientations		589 orientations		621 orientations	
En attente de réponse	76	13%	115	20%	34	5%
Acceptée	240	41%	230	39%	314	51%
Refus ménage	196	34%	157	27%	203	33%
Refus structure	71	12%	87	15%	67	11%
Annulée					3	0%
Total général	583	100%	589	100%	621	100%
Evolution 2016-2017			-1%			
Evolution 2015-2017					-6%	

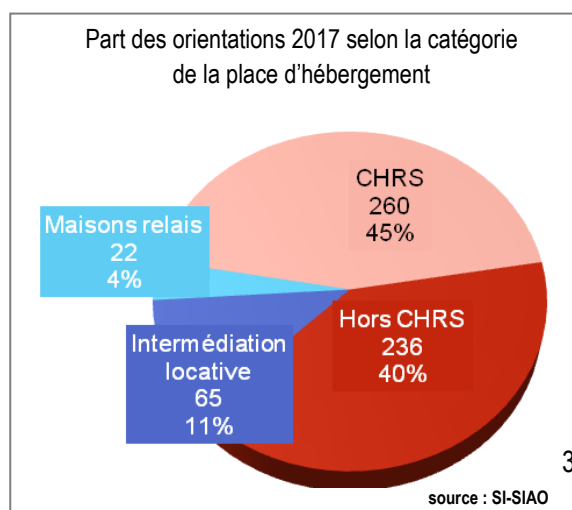
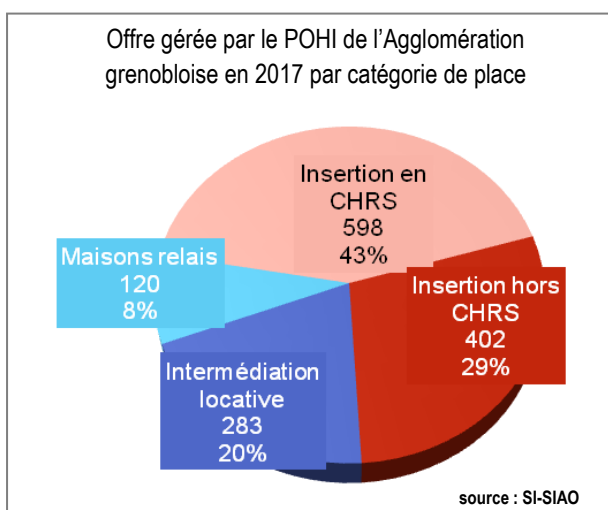
source : SI-SIAO

La baisse des orientations est plus marquée sur les structures de types CHRS (-9%) que les structures hors CHRS (-6%). A noter que davantage d'orientations vers des maisons relais ont été effectuées en 2016. Deux raisons peuvent expliquer la baisse des orientations : d'une part l'offre a baissé (cf données sur l'offre gérée par le POHI) et d'autre part la rotation au sein des structures a diminué (cf partie relative aux sorties).

2.3.1 Des orientations vers différents types d'hébergement

45% des orientations proposées par le POHI se réalisent vers des structures d'hébergement de type CHRS, soit un volume de 260 orientations en 2017 ; alors que les structures d'insertion hors CHRS en recueillent 40% soit 236. Les orientations vers des maisons relais, concernent quant à elle une faible part des orientations, 4% (stable par rapport à 2016) représentant un volume de 22 orientations. Les orientations en intermédiation locative représentent 11%, soit 65 orientations, en baisse de 2 point par rapport à 2016.

Alors que les places en insertion hors CHRS ne représentent que 29% de l'offre gérée par le POHI, elles concernent 40% des orientations. Ceci peut s'expliquer par un taux de rotation plus élevé sur segment de l'offre.



2.3.2 Encore de nombreuses orientations refusées

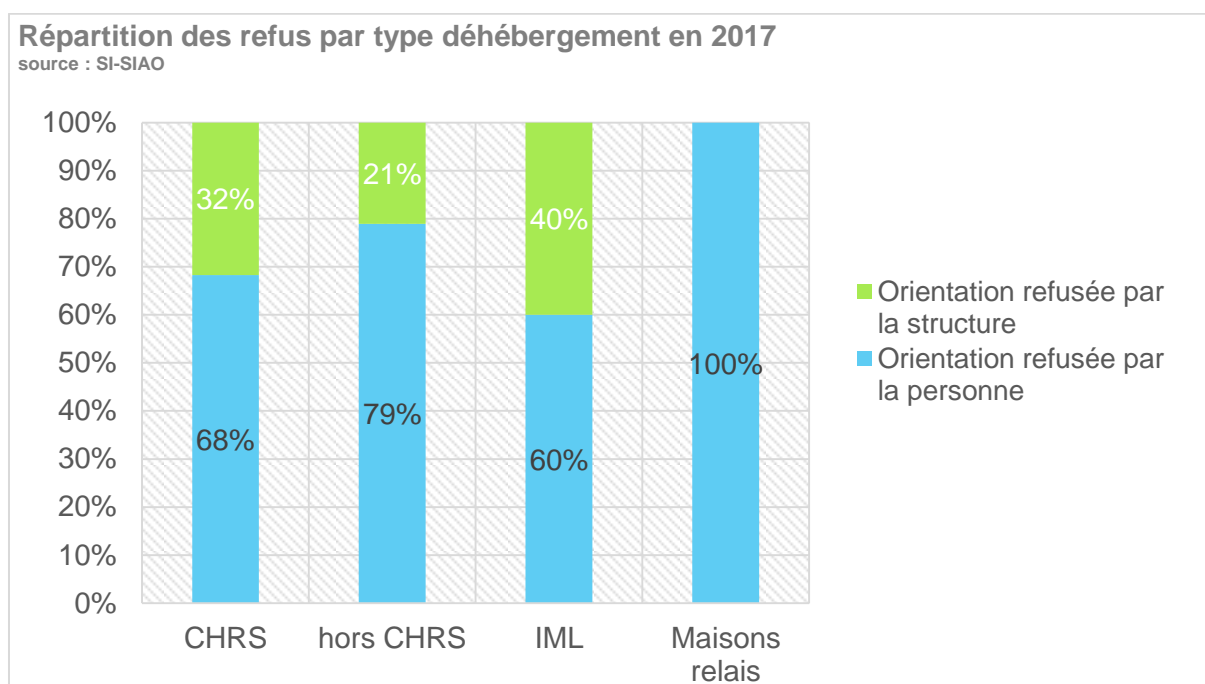
Lorsque le POHI procède à une orientation (vers une place disponible), les structures d'hébergement renseignent le logiciel sur la suite qui lui est donnée : **les ménages comme les structures d'hébergement peuvent en effet refuser une orientation.**

Au 31 décembre 2017, **41% des orientations proposées par le POHI ont été acceptées, soit 240 acceptations**, en augmentation de 2 points par rapport à 2016.

76 orientations (13%) étaient en attente d'une réponse soit du ménage soit de la structure d'hébergement, en diminution de 7 points par rapport en 2016. Ceci peut s'expliquer par un traitement plus rapide des demandes par le POHI.

En revanche **46% de ces orientations ont été refusées, soit 267 refus (+ 4 point par rapport à 2016)**. Parmi ceux-ci **73% ont fait l'objet d'un refus par les ménages (en hausse 7 points par rapport à 2016), et 23% par les structures (en baisse de 13 points par rapport à 2016)**, ce qui indique une certaine inadéquation entre les souhaits exprimés et la réponse apportée. La baisse des refus des structures par rapport à l'année précédente indique une meilleure coordination entre le POHI et les organismes hébergeurs au regard des publics qui sont orientés avec un diagnostic social à la base du processus d'orientation potentiellement plus partagé.

L'augmentation des refus des ménages peut indiquer une difficulté à trouver des places adaptées aux besoins des personnes avec une diversification de ces derniers.



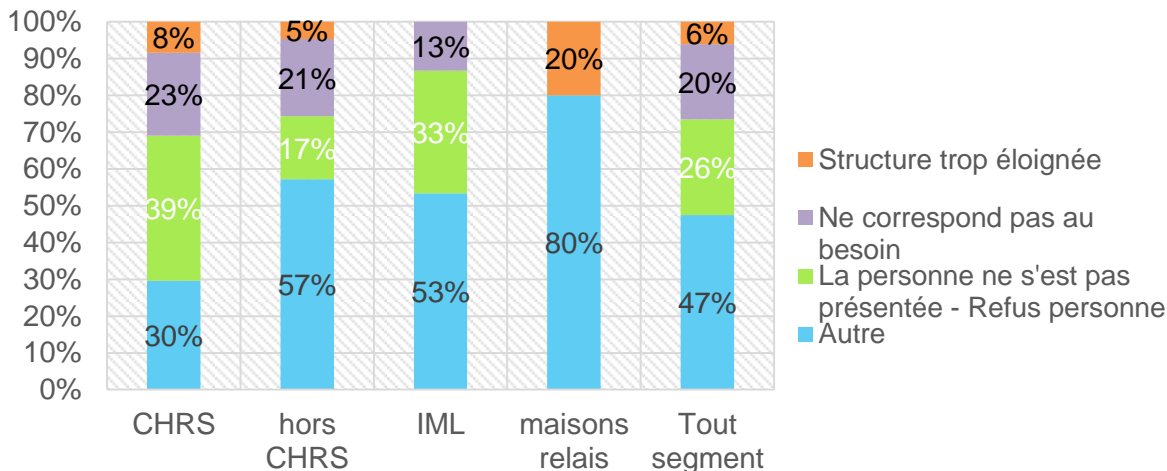
Si pour les places en CHRS et hors CHRS, se sont majoritairement les ménages qui ont refusé les orientations, l'on observe que **pour les places en IML 40% des refus ont été réalisés par les structures**, suggérant une sélection plus importante des publics pouvant bénéficier de ce segment de l'offre. Ce constat peut nous amener à nous interroger sur les pratiques des acteurs de l'action sociale dans un contexte de mise en œuvre de la politique logement d'abord.

Les motifs du refus diffèrent selon qu'il s'agisse des refus des ménages ou des refus des structures.

Les motifs des refus des ménages restent mal identifiés et peuvent être liés à de nombreux facteurs qui se cumulent (47% des motifs autres). Une part non négligeable des refus (26%) s'explique par une non présentation du ménage au premier rendez-vous avec la structure **et 20% des refus sont motivés par une inadéquation entre les besoins de la personne et la place, sachant que cette part pour les CHRS s'élève à 39%, révélant un certain blocage du public à accepter une place CHRS.**

Motifs des refus des ménages selon le type d'hébergement en 2017

source : SI-SIAO

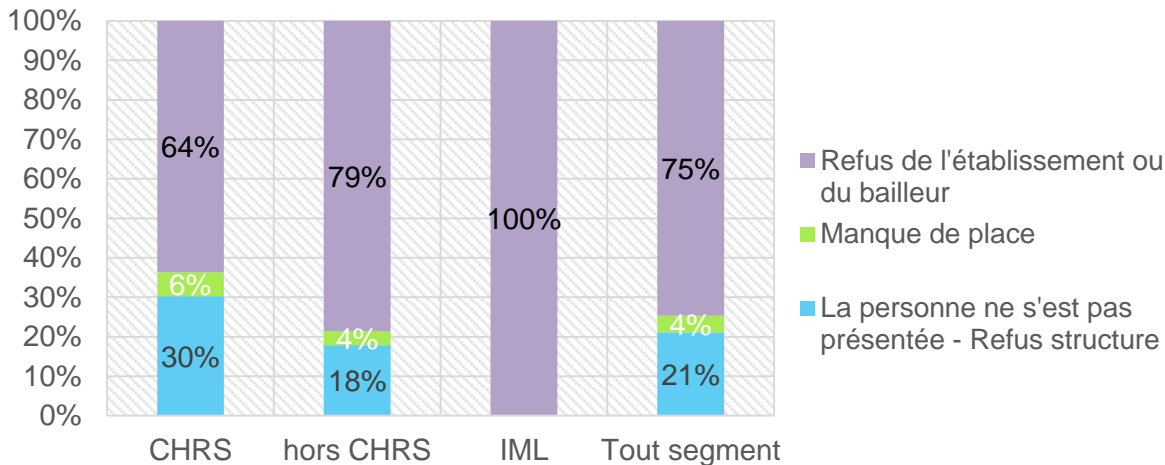


Cette année nous ne pouvons analyser de manière précise les motifs qui ont été invoqués par les structures dans le cadre d'un refus d'une orientation proposée par le POHI. **La non-adaptation de la place à la situation et besoins du ménage** reste un des principaux motifs invoqués par les structures.

Les acteurs peuvent également mentionner la **situation administrative ou financière des ménages quant à l'équilibre de vie de la structure**. Il est à noter que les CHRS sont plus souvent amenés à refuser un ménage pour des raisons qu'ils ne maîtrisent pas, à savoir « que la personne ne s'est pas présentée ».

Motifs des refus des ménages selon le type d'hébergement en 2017

source : SI-SIAO



Le SIAO a un rôle de coordination censé assurer une fonction organisatrice et régulatrice en essayant de garantir l'équité du traitement des demandes. Cet ordre semble néanmoins fragile. En effet, les structures d'hébergement font valoir le fait qu'elles sont « en première ligne » de l'accueil et un droit de regard sur la population accueillie. L'insuffisance du nombre de places à laquelle s'ajoute la possibilité d'un refus par les structures, risque d'exposer davantage certaines catégories de public à des refus d'hébergement : les personnes sans ressources, les personnes atteintes de troubles psychiatriques, les usagers de psychotropes, les auteurs de violence, les personnes en situation administrative complexe.

2.4 Des admissions en hausse en 2017

En 2017, on recense 266 ménages admis, en augmentation de 12% par rapport à 2016. Cette augmentation des admissions est encourageante et peut s'expliquer par la création de nouvelles places en intermédiation locative.

	Année 2017	Rappel 2016	Rappel 2015	Evolution 2016-2017	Evolution 2015-2017
Demande					
Nbre de demandes par ménages	1054	1107	1285	-5%	-18%
Offre					
Nbre de places d'hébergement	1403	1419	1473	-1%	-5%
Nbre d'unités d'hébergement	682	688	712	-1%	-4%
Admission					
Nombre de ménages admis	266	238	330	12%	-19%
Taux d'admission au regard de la demande					
Nbre d'admission sur le nombre de demande	25%	21%	26%	17%	-2%
Taux de rotation					
Nbre d'admission sur le nombre d'unités en stock	39%	35%	46%	13%	-16%
Taux de pression					
Nbre de demande pour une admission	4,0	4,7	3,9	-0,7	0,1

source : SI-SIAO

Le profil des ménages admis diffère parfois quelque peu du profil des ménages demandeurs, ce qui tend à indiquer que l'offre est moins disponible pour certaines catégories de ménages. Cela se traduit principalement dans les tendances suivantes :

- En ce qui concerne la composition des ménages, **les personnes seules avec enfant(s) sont bien pris en compte dans le cadre des admissions**, et ce, que ce soit des hommes ou des femmes (de 6% de demande à 8% d'admis pour les hommes, de 23% à 26% pour les femmes). Néanmoins, le fait d'avoir des enfants n'entraîne pas nécessairement une part plus grande d'admission, les couples avec enfants représentant 12% des demandeurs, mais seulement 8% des admis. **Les familles monoparentales sont donc favorisées** si on les compare aux autres publics.

Les autres parts sont globalement stables. Si les hommes isolés sont légèrement moins nombreux en admission qu'en demande, et les femmes isolées légèrement plus nombreuses, cela ne traduit pas de tendances qui paraissent significatives

- **Les moins de 25 ans sont moins pris en compte dans les admissions** (14% des admissions) que dans les demandes (18%, soit un différentiel de -4 points) ; cela pourrait s'expliquer par l'absence de ressources (hors garantie jeune) est l'un des facteurs expliquant cela. En revanche, **les 40 – 49 ans** sont plus fortement représentés dans les admissions (+5 points). Les autres catégories d'âges sont stables.
- **Les ménages dont la situation résidentielle est spécifique** (catégorie « autre »^[1]) sont sous-représentés dans les admissions (11% des demandes mais seulement 7% des admissions) ; mais la diversité des composants de cette catégorie nous empêche de tirer des conclusions globales portant sur l'ensemble de ces ménages.

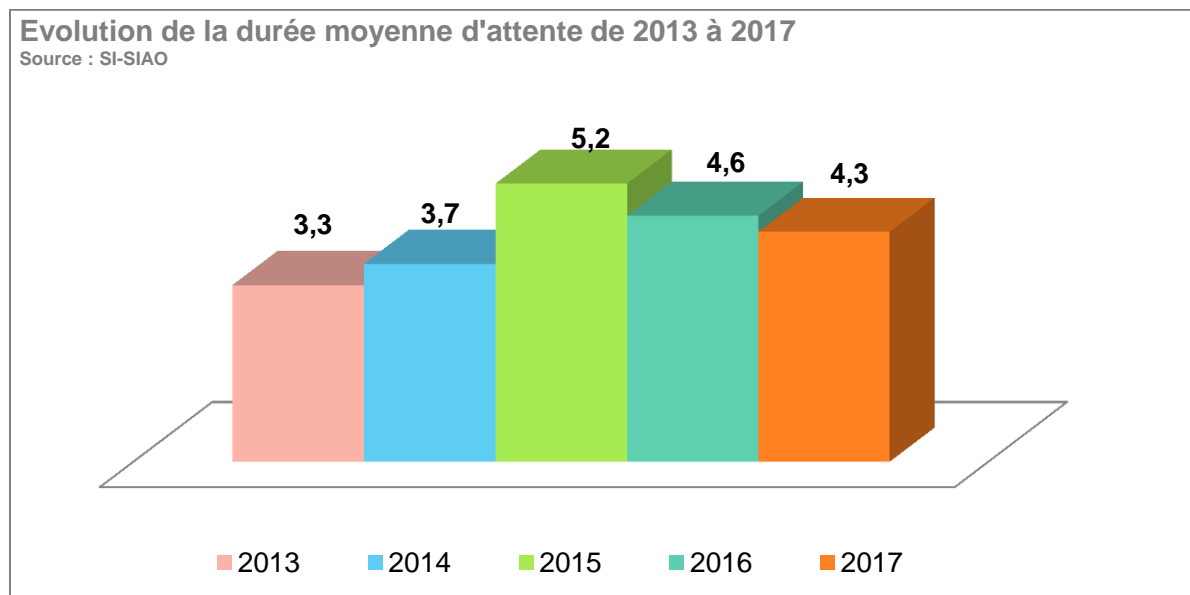
Il en est de même pour ceux qui sont hébergés par des tiers (- 3 points entre les demandes et les admissions).

On peut en revanche souligner que les ménages sortant d'hébergement d'urgence sont bien plus pris en compte dans les admissions (13% des demandes, pour 20% des admissions). Cela s'inscrit dans une continuité de la prise en charge des personnes et correspond sans doute à une volonté « d'éviter la rupture » pour ces publics hébergés.

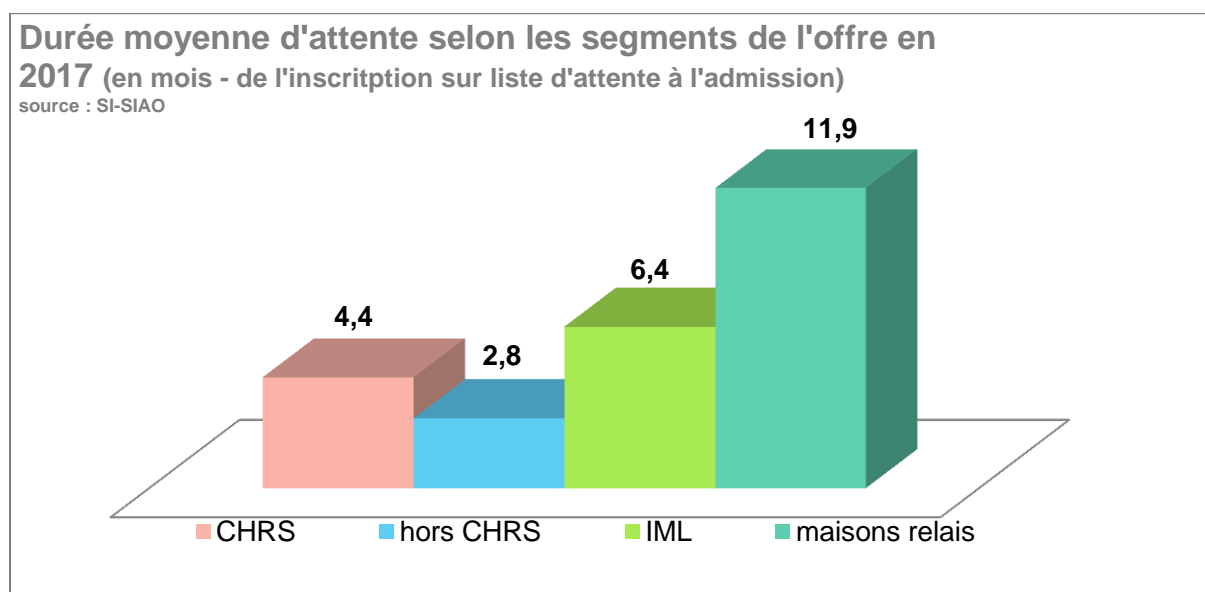
^[1] Dans la catégorie "Autre" figurent des ménages issus des dispositifs liés à l'asile ou à l'aide sociale à l'enfance en hôtel et dans des situations mal identifiées

2.4.1 Des délais pour accéder à un hébergement qui diminuent en 2017

Entre le moment de l'enregistrement de la demande par le POHI et le moment où les ménages intègrent leur hébergement, **un peu moins de quatre mois et demi s'écoulent en moyenne** en ce qui concerne les ménages admis durant l'année 2017. Le délai d'attente moyen a ainsi diminué de 0,3 mois cette année par rapport à l'année 2016. Cela pourrait s'expliquer par des demandes actives globalement moins importantes durant l'année au regard de la baisse de la demande, mais aussi liée à une hausse des refus.



Le délai d'attente diffère toutefois selon le besoin d'accompagnement, de 2,8 mois en moyenne pour une place en insertion hors CHRS à **11,9 mois pour une place en maison relais**, révélant les difficultés à accéder à **certain segment de l'offre**.



2.5 Des ménages plus nombreux à accéder au logement et des durées de séjour moyenne en hausse sensible

En 2017, les sorties enregistrées sont plus nombreuses : 283 sorties soit une augmentation de 26%, avec des durées de séjour très longue, 19,1 mois en moyenne (+5,3 par rapport à 2016), qui explique le faible nombre de sorties en 2016.

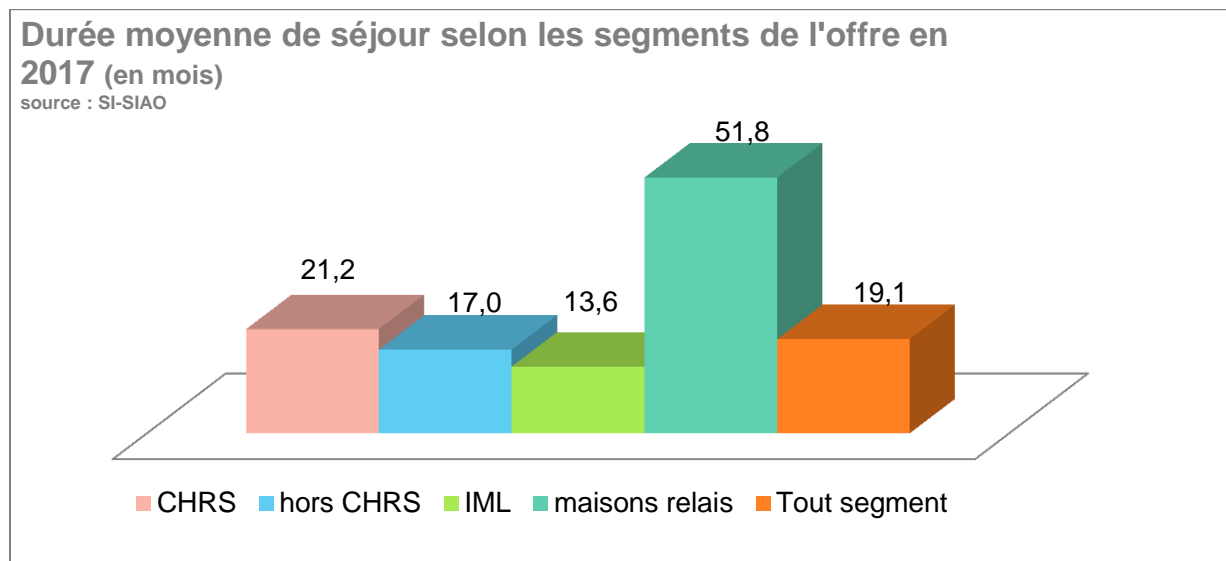
	Année 2017	Rappel 2016	Rappel 2015
Nombre de sorties dans l'année	283	224	269
durée moyenne de séjour	19,1	13,8	14,0
Evolution de nombre de sorties 2016-2017	26%		
Evolution de la durée de séjour 2016-2017	5,3		
Evolution de nombre de sorties 2015-2017	5%		
Evolution de la durée de séjour 2015-2017	5,1		

Source : SI-SIAO

2.5.1 Des durées de séjour en hausse qui diffèrent selon les catégories d'hébergement

Pour les 283 ménages sortis en 2017 des structures, la durée moyenne de séjour est de :

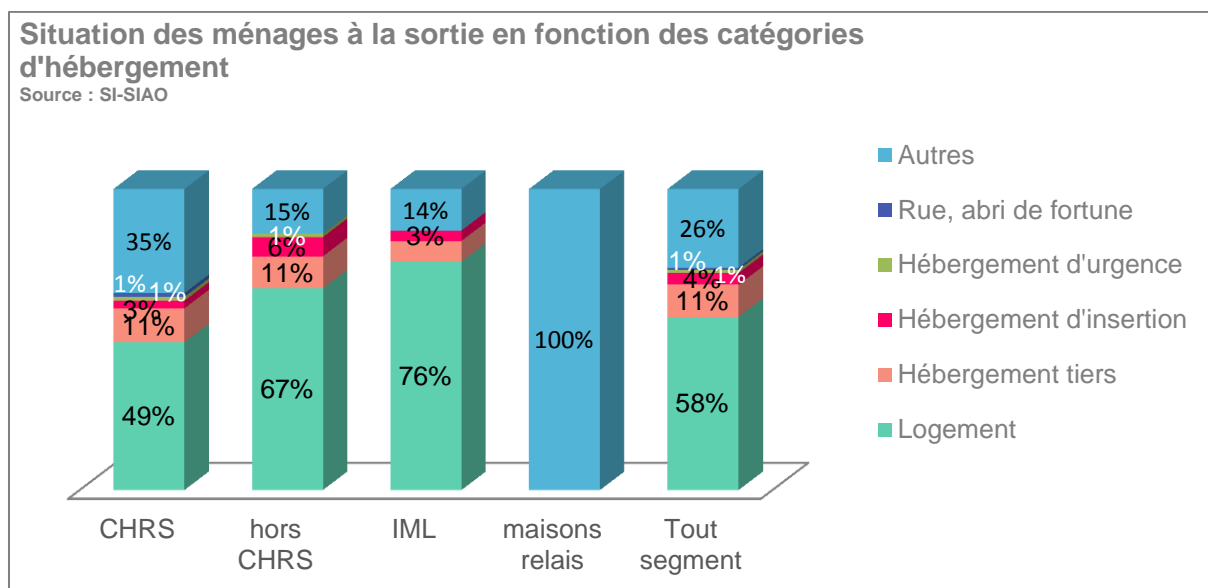
- 21,2 mois dans **les CHRS**, soit en moyenne une durée **de presque 2 ans**
- 17 mois dans les structures d'hébergement d'insertion hors CHRS, soit en moyenne une durée **de presque un an et demi**
- 13,6 mois en **intermédiation locative**, soit en moyenne une durée **de plus d'un an**
- 51,8 mois en **maison relais**, soit en moyenne une durée **de plus de 4 ans**



2.5.2 A la sortie d'un hébergement d'insertion, l'accès au logement est plus fréquent en 2017

En 2017, plus de la moitié des ménages (58%) sortis d'hébergement accèdent à un logement ordinaire (163 ménages). Cette part a augmenté de 9 points. La hausse du relogement est plus marquée pour les ménages sortant de CHRS (+11 points) que pour ceux issus d'un hébergement d'insertion hors CHRS (+10 points) ; alors que cette part diminue pour les ménages issus d'une place en intermédiation locative (-4 points par rapport à 2016). Globalement, les sorties vers le logement ordinaire sont plus importantes pour l'intermédiation locative (76%), ce qui s'explique par la sélection des ménages à l'entrée du dispositif.

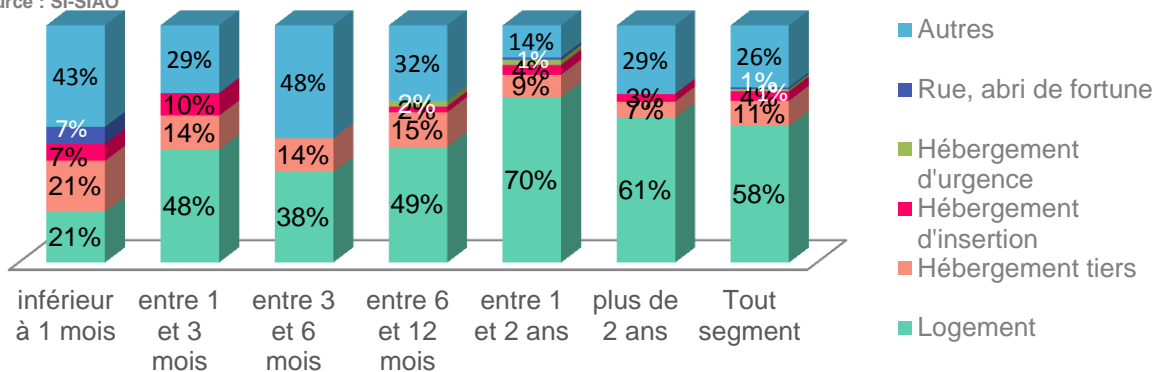
La part des retours à la rue est infime à la sortie, et l'on constate une diminution des sorties vers les hébergements chez des tiers (-4 points), de même pour les retours en hébergement d'insertion (-4 points par rapport à 2016). A noter une forte augmentation des sorties qui ne sont pas identifiées, plus 13 points entre 2016 et 2017.



Si le nombre des sorties vers le logement diffère en fonction des catégories d'hébergement, les durées de séjour révèlent également des disparités. En effet, les ménages ayant séjourné entre 1 et 2 ans en structure, sont plus nombreux à accéder au logement (70%). A l'inverse, les ménages sortis dans le mois se retrouvent dans des situations précaires : 21% se retrouvent hébergés chez des tiers. Ce chiffre interroge puisque les personnes préfèrent être hébergées par un tiers et renoncent ainsi à leur place au sein d'un dispositif d'hébergement. Une durée de séjour inférieure à un mois révèle une fin de prise en charge au sein de la structure avant la fin d'un accompagnement classique.

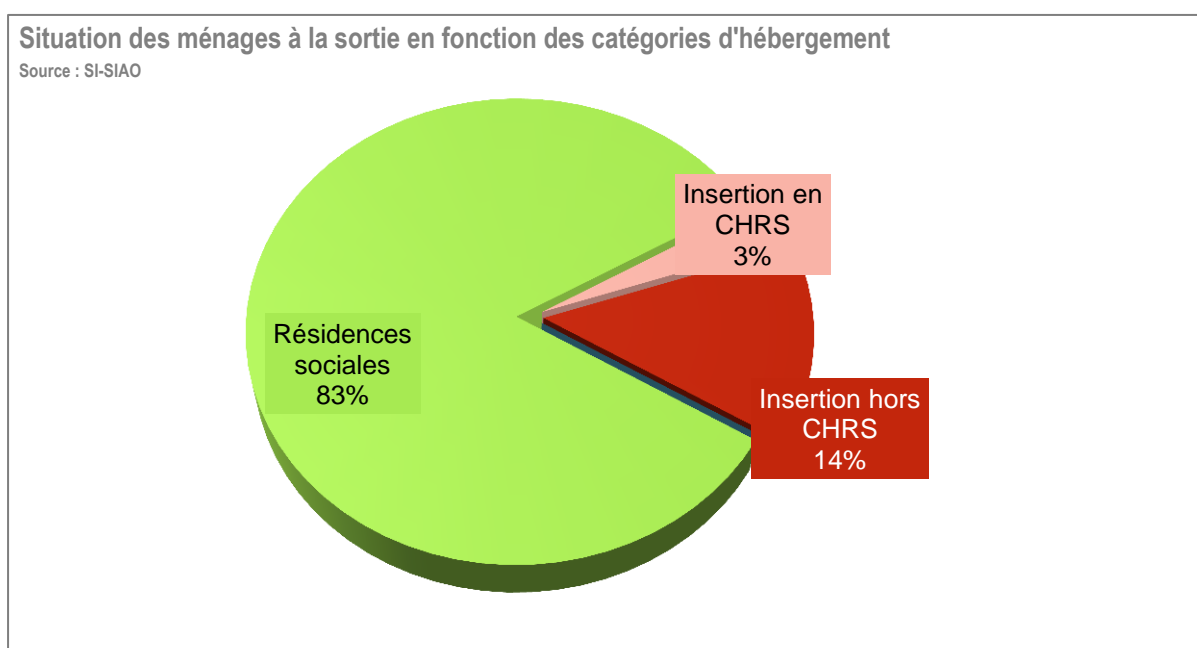
Situation des ménages à la sortie en fonction des catégories d'hébergement

Source : SI-SIAO



3. Insertion et logement adapté : demande et réponse hors du POHI

L'offre « hors POHI » regroupe l'ensemble des places et unités d'hébergement et logement adapté qui sont attribuées directement par les propriétaires ou gestionnaires des structures. **L'ensemble de ces places hors POHI représente 62% (soit 2 321 places) de l'offre totale située sur le territoire métropolitain (72% des unités, soit 1 768 unités).**⁶



⁶ Des places ne sont pas situées sur le territoire de l'Agglomération Grenobloise mais sont comptabilisées



**GRENOBLEALPES
MÉTROPOLE**

POUR EN SAVOIR PLUS

GRENOBLE-ALPES METROPOLE

Direction du Foncier et de l'Habitat

Service Gestion du logement social et de l'hébergement

Marlène Losserand

✉ Le Forum

3 rue Malakoff – CS 50053

38 031 Grenoble Cedex 1

☎ 04 76 59 59 59 / 04 56 58 51 53



Anissa GHIOUANE / Frédéric CESBRON

✉ 17B avenue Salvador Allende, 38130 Echirolles

☎ 04 76 09 26 56



Emilie Fruchard / Alice SANTIN-JANIN

