

4. LE PROGRAMME D'ACTIONS

4.1. ADAPTATION DE L'OFFRE

4.1.1. LE CONSTAT

- Une offre largement développée et de plus en plus diffusée territorialement, si ce n'est quelques déficits au regard des obligations instaurées par la loi Mlle. Le tableau joint en annexe précise les obligations des communes, qui devront être finalisées au regard des données actualisées de l'offre d'hébergement.

- Des besoins en logement et en logement accompagné qui restent importants et que le plan de relance soutient (maison relais, accompagnement et intermédiation) pour permettre aux ménages de bénéficier d'un accès direct au logement.

4.1.2. LES OBJECTIFS

Privilégier les compléments d'offre dans les territoires peu couverts, de manière à ce que l'ensemble de la demande, notamment en urgence, puisse s'exprimer et être servie le temps d'accéder à un logement.

S'engager dans une adaptation progressive de l'offre visant une satisfaction plus large d'une demande diversifiée dans ses attentes et besoins, et variable dans le temps

- ⇒ par une polyvalence croissante des structures,
- ⇒ par une adaptation des pratiques pour intégrer les besoins spécifiques.

4.1.3. LES ACTIONS

- ⇒ IDENTIFIER LES BESOINS PEU OU MAL COUVERTS EN MATIERE D'HEBERGEMENT D'URGENCE OU D'INSERTION
- ⇒ ARBITRER ENTRE CREATION DE CAPACITE NOUVELLE, ADAPTATION DES STRUCTURES EXISTANTES ET DEVELOPPEMENT D'UNE OFFRE DE LOGEMENT ACCOMPAGNE

4.2. CREATION DU SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

4.2.1 L'URGENCE

4.2.1.1 LE CONSTAT

L'urgence, une question d'échelle départementale :

- La question de l'urgence et de sa gestion est fortement portée par Grenoble (79% des places d'hébergement d'urgence), mais se pose aussi dans les autres territoires du département.

- L'accueil immédiat, des personnes n'ayant pas de perspective d'insertion visible, n'est pas suffisamment développé sur l'ensemble des territoires.
- Une professionnalisation des accueillants peut permettre d'assumer des situations et des cohabitations plus difficiles.

L'urgence recouvre à la fois des situations de crise et la chronicité de la misère.

- Des demandes variées sans alternative à un temps T
 - ruptures sociales : perte d'emploi, de logement, ruptures familiales ;
 - violence dans le couple, le cercle familial ;
 - sorties d'institutions spécialisées, dont les personnes avec troubles psychiques ;
 - l'errance subie et plus rarement choisie ;
 - l'absence de droits ;
 - les situations d'attente de prise en charge.
- Des personnes dans des situations d'hébergement plus ou moins précaires : l'urgence « différée »
- Des demandes d'asile en augmentation qui impactent fortement les capacités d'accueil d'urgence

4.2.1.2 LES PRINCIPES STRUCTURANTS DU DISPOSITIF D'URGENCE

- Une inconditionnalité réaffirmée mais sous pression (20% des demandes sans orientation positive, que cette absence d'orientation provienne d'un déficit d'offre ou d'un refus de l'offre proposée) :
 - une demande croissante au 115, (augmentation de la demande d'hébergement au 115 de 10% entre 2006-2007 et 2007-2008 et de 44 % entre 2008 et 2009).
 - une saisonnalité moindre.
- Une distinction des filières entre demandeurs d'asile et personnes en situation régulière sur le territoire.
- Un accueil à géométrie variable, adossé à un dispositif recours :
 - une complémentarité entre accueils de jours et accueils de nuits,
 - une saisonnalité qui privilégie les besoins locaux en dehors de la période hivernale,
 - un recours possible via le comité technique du comité de veille départemental.
- Un principe de continuité : un accueil qui a pour objectif de proposer à toute personne une orientation quelle que soit sa perspective d'insertion.

4.2.1.3 LES ACTIONS POUR GARANTIR L'ACCUEIL EN URGENCE ET LE PRINCIPE DE CONTINUITÉ

ORGANISER UN SERVICE D'ACCUEIL ORIENTATION A L'ECHELLE DE CHAQUE TERRITOIRE :

⇒ CETTE ACTION S'INSCRIRA DANS LA FICHE ACTION RELATIVE A LA MISE EN PLACE DU SERVICE PUBLIC DE L'ACCES A L'HEBERGEMENT ET AU LOGEMENT SUR L'ENSEMBLE DU DEPARTEMENT.

CONSOLIDER LE DISPOSITIF DE PREMIER ACCUEIL

- Consolider les accueils de jour et équipes mobiles en agençant interventions bénévoles et soutien professionnel
- Mettre en complémentarité les composantes du dispositif de premier accueil (115, accueils de jour, équipes mobiles) et les **POHI (pôle d'orientation hébergement insertion)** dans les territoires et dans l'agglomération grenobloise.
- Formaliser les articulations entre la plate forme d'accueil des demandeurs d'asile et le 115.

CONSTITUER DES INSTANCES LEGITIMES POUR JUGER DES « ATTACHES TERRITORIALES »

- Toute personne accueillie en urgence doit pouvoir y rester jusqu'à ce qu'une orientation adaptée lui soit proposée.
- La durée de séjour s'allonge de telle sorte que la personne est en situation de demander une domiciliation.
- Ce lien croissant entre accueil en urgence et domiciliation joue au bénéfice des personnes, mais va à l'encontre des communes bien dotées en hébergement, et conforte les déséquilibres territoriaux.

Il importe donc de cadrer à l'échelle départementale les conditions dans lesquelles les acteurs locaux vont juger de la réalité des « attaches territoriales » des personnes reçues en urgence ou demandeuses de domiciliation.

- Mettre en place des instances :
 - départementales, qui jouent un rôle d'arbitre et de recours ;
 - locales, qui gèrent les flux de demandes, en lien avec les lieux de premiers accueils
- Définir le cadre départemental dans lequel ces instances travaillent :
 - définition des critères, procédures à respecter pour instruire les demandes ;
 - incitation à mieux équilibrer l'offre d'urgence et de stabilisation sur le territoire,

- organisation de la fonction recours pour les personnes restant « sans territoire » ou étant « attachées à un territoire » sans réponse appropriée, leur correspondant.

4.2.2 LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE (HORS URGENCE)

4.2.2.1 LE CONSENSUS

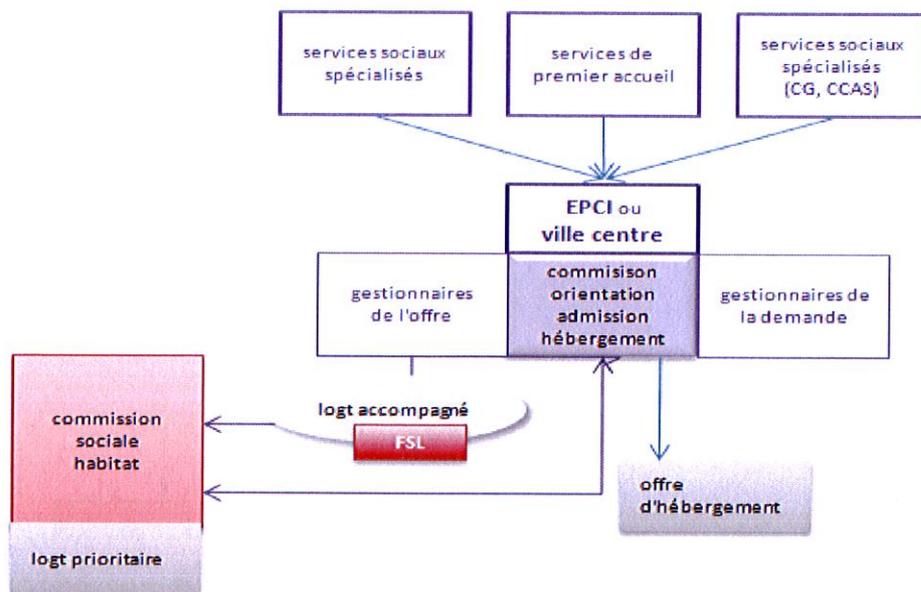
- Gérer la demande d'hébergement dans un lieu unique pour :
 - Eviter que le ménage expose plusieurs fois sa situation, fasse plusieurs demandes
 - Connaître toute la demande dans sa diversité, identifier les besoins insatisfaits
 - Limiter la concurrence entre publics dans une même structure
 - Produire des orientations plus pertinentes par confrontation des points de vue
- Gérer dans ce lieu unique l'ensemble de l'offre accompagnée
 - Intégrer une fraction significative du logement temporaire (ADOMA, FJT)
 - pour que la demande qui n'y est pas reçue spontanément puisse s'exprimer
 - pour disposer d'une capacité d'ajustement aux besoins de l'offre disponible

4.2.2.2 LES ORIENTATIONS

UNE DECLINAISON DU POHI ADAPTEE AUX SPECIFICITES TERRITORIALES

- Dans les territoires hors agglomération grenobloise, un volume de demandes qui autorise une organisation simple :
 - ⇒ Une commission partenariale, qui associe les opérateurs, décide de l'orientation des demandes vers une structure.
 - ⇒ Cette orientation vaut admission, directe ou par inscription sur liste d'attente.
 - ⇒ La structure concernée dispose d'un droit de refus.

**DANS LES TERRITOIRES, HORS AGGLOMERATION GRENOBLOISE,
COMMENT CONSTRUIRE LE LIEN HEBERGEMENT LOGEMENT**



- Dans l'agglomération grenobloise, le volume de demandes est important, des coordinations partielles existent :
 - ⇒ une commission partenariale unique d'orientation **au sein du pôle orientation hébergement insertion** vers un type d'hébergement (hébergement temporaire, hébergement d'insertion, logement temporaire etc...);
 - ⇒ des coordinations entre opérateurs d'un même type d'hébergement pour choisir la structure qui procèdera à l'admission

- par l'organisation d'une instance de régulation entre territoires,
 - par l'existence d'un lieu recours où peuvent s'adresser les demandes insatisfaites.
- **L'arbitrage entre hébergement et logement accompagné**
 - Certains ménages s'orientent par défaut vers un hébergement, ou pourraient accéder directement au logement avec un accompagnement.
 - Veiller à ce que les ménages accèdent prioritairement à un logement plutôt qu'à un hébergement s'ils en ont la capacité est la seconde mission du POHI.
 - Cela implique :
 - de développer des liens étroits avec les commissions sociales du PALDI (CLH et communes),
 - de mobiliser des moyens d'accompagnement adaptés (CHRS hors les murs, baux glissants, accompagnement FSL etc.).
 - **L'orientation partagée des demandeurs**
 - Un premier accueil permet de désigner en tant que de besoin un référent social.
 - Des besoins exprimés avec l'aide d'un travailleur social, sous forme d'une grille d'évaluation.
 - Un travail en commission partenariale (collectivité, travail social, hébergeur) pour définir la structure (ou le type de structure) :
 - apte à répondre aux besoins identifiés,
 - dans des délais compatibles avec la situation du ménage.
 - Une alerte sur les besoins sans solution ou sans solution satisfaisante (orientation par défaut, délais d'admission trop longs).

4.2.2.3 LES ACTIONS

PRODUIRE LE CADRE AVEC LEQUEL LES TRAVAILLEURS SOCIAUX INSTRUCTEURS DECRIVENT LES BESOINS DES MENAGES EN TERME D'HEBERGEMENT

DEFINIR AVEC LES COLLECTIVITES PORTEUSES LES POHI, LE CAHIER DES CHARGES DE LEUR FONCTIONNEMENT ET DETERMINER L'OPERATEUR

- Guichet unique des coordinations locales/commission partenariale d'hébergement
- POHI de l'agglomération Grenobloise

4.2.3 L'ACCOMPAGNEMENT DES MENAGES

4.2.3.1 LE CONSENSUS

- L'accompagnement des personnes est une démarche individualisée, dont l'objectif est :
 - d'accompagner la personne vers une autonomie compatible avec ses capacités,
 - de lui permettre de passer d'un hébergement à un logement durable.
- La gestion des moyens de cet accompagnement doit s'inscrire dans un cadre qui permette :
 - d'identifier le service attendu des différentes structures,
 - de veiller à la cohérence entre les moyens affectés et les publics reçus,
 - de gérer les charges de travail que représentent pour un travailleur social les contenus des contrats tripartites signés.

Le statut de l'offre (CHRS, hébergement temporaire, logement temporaire, etc...) ne permet plus de décrire, seul, le type de service qui va être offert au ménage qui y réside.

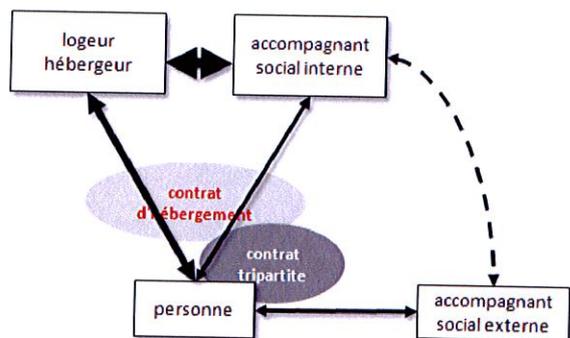
4.2.3.2 LES QUESTIONS A TRAITER

En CHRS, un accompagnement exclusivement en interne

- Un service souvent considéré comme le plus adapté aux difficultés des ménages, mais des réticences des ménages face à la vie en collectivité, au suivi rapproché, et des délais d'admission souvent longs.
- Des modalités d'accès au logement durable qui conduisent à observer des étapes entre le CHRS très encadré et le logement pleinement autonome (24% des sortants de CHRS sortent vers un autre hébergement COHPHRA 2007) ;
- Un « service de suite », basé plus sur la confiance que sur la définition de missions explicites.

L'hébergement temporaire, un principe simple (le contrat tripartite) mais difficile à appliquer

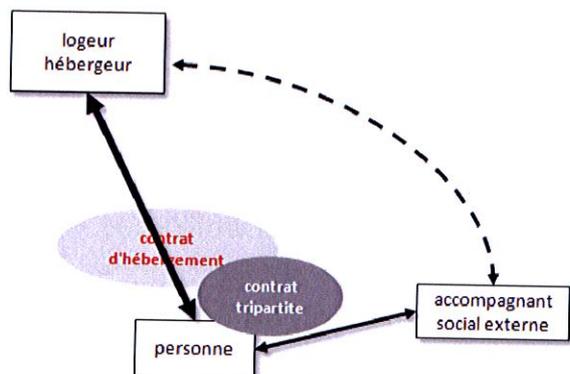
- Des délais de séjours qui s'allongent, des moyens d'accompagnement plus ou moins partagés entre interne et externe
- Une position qui a évolué avec le temps : d'un temps d'observation ou d'attente à une offre alternative d'hébergement d'insertion.
- Un contrat tripartite, fondateur de ce type d'hébergement
 - qui tend à se focaliser sur le contrat d'accompagnement, et qui lie trop faiblement l'hébergeur et l'accompagnateur,
 - qui peine à rendre compte de l'ampleur des moyens mobilisés et de la diversité des agencements entre accompagnement interne et externe.



STRUCTURE DISPOSANT DE MOYENS D'ACCOMPAGNEMENT INTERNE

La charte de l'hébergement temporaire ne fait pas la différence entre les structures qui disposent d'un accompagnement interne de celles qui n'en disposent pas

Le lien entre hébergement et accompagnement, n'est pas sécurisé par le contrat tripartite, dont la bonne exécution reste de l'initiative de l'hébergé



STRUCTURES SANS MOYENS D'ACCOMPAGNEMENT INTERNE

Le logement temporaire (ADOMA, FJT) joue un rôle d'ajustement dans le système d'hébergement :

- une fraction de l'offre est conventionnée comme hébergement temporaire ;
- les publics reçus spontanément ont, pour une part, un profil proche du public de l'hébergement temporaire.
- Mais hors conventionnement, le logeur reste seul responsable de la personne, qui a droit au maintien dans les lieux si celle-ci n'adhère pas à l'accompagnement qui lui est proposé. Cela limite l'utilisation des logements disponibles pour des ménages en insertion.

L'accompagnement dans le logement : alternative à l'hébergement

- La multiplication des déménagements ne contribue pas à sécuriser les ménages et à favoriser leur insertion.
- La diffusion des besoins conduit à construire des réponses pour une demande limitée ou ponctuelle, par captation de logement.
- Les initiatives visant à proposer un accompagnement dans un logement qui peut devenir à terme celui du ménage répondent à de réels besoins.
- Le développement des alternatives à l'hébergement implique d'agencer des moyens d'origines diverses
 - Les statuts d'occupation sont multiples (**intermédiation** locative, sous-location en bail glissant...) et peuvent se succéder dans un même logement
 - Les accompagnements mobilisent des financements d'origines variées (CHRS, FSL, polyvalence, etc.)

4.2.3.3 LES OUTILS D'ORGANISATION DE LA RELATION TRIPARTITE A CLARIFIER

Distinguer

- les relations entre les différents acteurs qui organisent le service (convention cadre), leurs obligations respectives, les conditions dans lesquels hébergements et accompagnements prennent respectivement fin.
- la relation de travail social qui s'instaure entre l'hébergé et ses accompagnants internes et externes dans le cadre de son contrat d'hébergement (contrat d'objectif individuel).

DEFINIR PROGRESSIVEMENT LES SERVICES RENDUS PAR LES DIFFERENTES STRUCTURES VIA DES CONVENTIONS CADRES, OUTILS DES COMMISSIONS D'ORIENTATION

- Mises en place à l'origine pour définir l'hébergement temporaire, les chartes doivent évoluer vers des conventions pour cadrer, plus largement, le service

rendu par les différentes structures d'hébergement. C'est un outil de pilotage du dispositif (complémentarité entre les structures) et de travail pour les commissions d'orientation.

- Il est signé entre la structure et ses partenaires.
- Il définit les obligations de moyens respectives et le type de besoins qui peuvent être satisfaits.

DEFINIR LE CONTRAT D'OBJECTIFS INDIVIDUELS, EN LIEN AVEC LA GRILLE D'INSTRUCTION DES DEMANDES D'HEBERGEMENT

- Un contrat d'objectifs ou contrat d'accompagnement, organise le travail d'accompagnement et la relation entre les différents intervenants.
 - Il est signé par la personne et ses accompagnants internes et externes.
 - Il précise les obligations de moyens respectives des logeurs et accompagnateurs. La somme des contrats individuels doit correspondre aux moyens prévus dans le contrat tripartite cadre.

ASSURER L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES SANS REFERENT

- Identification des lieux et/ou ou créations de services d'accueil et d'orientation, chargés du premier accueil des personnes sans domicile et sans référent social, demandeur d'un hébergement pour un premier diagnostic et une orientation, l'attribution d'un référent social, l'accès au droit et la domiciliation.

Il convient de formaliser également les modalités de partenariat de ces lieux avec les autres services sociaux (SATIS, SALTO, PAJ, services sociaux de droits commun) ainsi qu'avec les CCAS et les coordinations hébergement (urgence et insertion)

- Définition des missions et mutualisation des moyens et cohérence des interventions

4.2.4 LA PRISE EN CHARGE DES BESOINS SPECIFIQUES

4.2.4.1 LE CONSENSUS

Les publics dits spécifiques recouvrent :

- les femmes en grande détresse,
- les jeunes peu solvables et fragiles,
- les personnes étrangères à droits minorés,
- les personnes sortant d'institution,

- les personnes vieillissantes isolées.
- ...

La désignation de catégories de publics permet de mettre en évidence des besoins spécifiques, qui peuvent être communs à plusieurs catégories, et qui contribuent à ce que ces publics ne puissent pas être aisément accueillis par les structures existantes.

Les accueils inconditionnels en urgence sont en première ligne pour recueillir les publics spécifiques. Or, de tels accueils sont insuffisamment développés sur le territoire et lorsque certaines personnes sont accueillies, elles restent ensuite sans solution d'accueil à plus long terme, ou d'orientation.

Il y a obligation d'hébergement pendant la période hivernale, et la possibilité de déposer des recours est prévue pour que cette obligation puisse être respectée.

- Les personnes sans solution peuvent déposer un recours au comité technique de veille départemental qui prend la décision d'anticiper sur un recours DALO ou acte de l'incapacité à accueillir pour des raisons par exemple de sécurité.
- La décision peut faire l'objet d'un recours devant la commission de médiation DALO.

4.2.4.2 LES ORIENTATIONS

Les besoins spécifiques sont transversaux à plusieurs catégories de publics :

Des besoins d'hébergement avec des rythmes spécifiques :

- ⇒ anticipation des sorties d'institution,
- ⇒ allers-retours avant stabilisation du projet.
- Des besoins d'hébergement alliant prise en charge sociale et sanitaire :
 - ⇒ partenariat avec le secteur médical,
 - ⇒ réduction des risques à l'intérieur des structures.
- Des besoins de mise en sécurité des accueillis et des accueillants.

L'amélioration des réponses aux besoins spécifiques ne peut plus passer uniquement par le développement de structures spécifiques.

- **Les lieux spécialisés**, de taille significative, ont permis de développer des savoir-faire spécifiques. Ils doivent être confortés.
- **L'offre de droit commun** doit adapter son fonctionnement pour répondre aux besoins en mobilisant un appui spécialisé.
- **Une réponse ciblée** peut être organisée quand les personnes ne peuvent pas « faire société ».

Elle doit privilégier, dans la durée, la coordination d'intervenants aux compétences complémentaires.

4.2.4.3 LES ACTIONS

FAIRE EVOLUER LES FINANCEURS ET OPERATEURS

- Une institutionnalisation de la souplesse :
 - des marges de manœuvre accrues pour les opérateurs,
 - des obligations de bilan-évaluation plus importantes.
- Une valorisation en réseau des savoir-faire spécifiques :
 - une réflexion pour élargir les projets des structures,
 - une organisation de la mutualisation des moyens particuliers des structures spécialisées.
- Une gestion plus souple de l'intensité et du contenu de l'accompagnement :
 - permettre des prises en charge suivies pour des parcours non linéaires,
 - moduler l'accompagnement pour sécuriser la personne en évitant les déménagements.

S'ORGANISER POUR SATISFAIRE LES BESOINS SPECIFIQUES DANS LE DROIT COMMUN

- Développer les partenariats avec les institutions pour anticiper les besoins d'hébergement liés aux sorties
- Gérer les allers-retours, pour sécuriser les personnes :
 - conserver la place tant que le contact est maintenu avec la personne,
 - valoriser la place temporairement en faisant jouer la solidarité,
 - garantir la réadmission directe.
- Accueillir certains ménages qui peinent à sortir de l'urgence ou de la stabilisation :
 - faciliter dans l'ensemble des structures l'accueil des personnes avec animaux domestiques, considérés comme des supports éducatifs ;
 - s'organiser pour l'accueil des personnes en traitement (produits de substitution, post cure etc.) : stocker les médicaments, veiller au suivi du traitement...

RENFORCER LES RESEAUX D'APPUI SANTE

- formation des personnels des structures,
- consolidation des équipes mobiles,
- développement des possibilités d'accès à des psychologues, infirmiers, etc...

5- LES FICHES ACTIONS

FICHE ACTION N° 1 - ADAPTATION DE L'OFFRE D'HEBERGEMENT

Objectifs	<p>1 – Programmer une adaptation progressive de l'offre visant une satisfaction plus large d'une demande diversifiée dans ses attentes et besoins, et variable dans le temps</p> <p>Rechercher dans un contexte de stabilisation quantitative de l'offre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une polyvalence croissante des structures - Une adaptation des pratiques pour intégrer les besoins spécifiques, et une fluidité de l'accès au logement y compris via le logement accompagné, alternative à l'hébergement <p>2- Adapter l'offre d'hébergement à la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equilibrer l'offre d'urgence dans les territoires peu couverts, de manière à ce que l'ensemble de la demande, notamment en urgence puisse s'exprimer et être servie le temps d'accéder à un logement lorsque nécessaire - Identifier et quantifier les publics dont la demande est mal satisfaite, décrire leurs besoins (dans quels types de logement et de service) et analyser les facteurs qui conduisent à ne pouvoir y répondre 		
Modalités	<p>Modalité 1 : définir les modalités de coordination entre les IPL et le comité d'agrément</p> <p>Modalité 2 : identifier les données concernant l'offre d'hébergement d'urgence dans les communes et les territoires, les confronter aux obligations légales et prévoir leur réalisation</p> <p>Modalité 3 : confronter les informations quantitatives fournies par les différents outils à disposition (COHPHRA, 115 et autres) et qualitatives fournies par les POHI pour identifier les adaptations nécessaires de l'offre d'hébergement</p> <p>Modalité 4 : analyser les données relatives à l'urgence et à l'insertion pour définir les priorités sur la base de critères d'arbitrage départementaux</p>		
Pilote	DDCS	Partenaires	<i>Structures d'hébergement, services sociaux, veille sociale et POHI</i>
Moyens	Harmoniser la présentation des projets soumis à examen pour les IPL et le comité d'agrément du PALDI.		
Evaluation	<p><i>Indicateurs d'effectivité</i> : bilans territoriaux réalisés, rapports annuels du COHPHRA et de la VSDI ; inscription de places d'hébergement d'urgence dans le PLH et le PALDI</p> <p><i>Indicateur d'efficacité</i> : taux d'équipement par territoire</p>		

FICHE ACTION N° 2 – CREATION DU SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION (SIAO)

<p>Objectifs</p>	<p>1 - Donner un cadre général au fonctionnement des coordinations des demandes d'hébergement et de logement et de leur guichet unique de traitement de la demande pour améliorer la fluidité hébergement-logement</p> <p>2 - Organiser et mettre en synergie les différentes initiatives qui constituent le dispositif multiforme de premier accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formaliser ou créer si nécessaire la mise en place de SAO ▪ Consolider les accueils de jour et équipes mobiles en agençant interventions bénévoles et soutien professionnel ▪ Mettre en complémentarité les composantes du dispositif de premier accueil (115, accueils de jour, équipes mobiles) et les services sociaux <p>3 - Veiller à un traitement efficace et réactif, qui respecte les droits des personnes et alimente la connaissance des besoins pas ou mal satisfaits</p> <p>4 - Constituer un ensemble de règles départementales concernant la notion « d'attaches territoriales » et définir les instances en capacité de les faire appliquer, pour garantir le respect des droits des personnes tout en veillant à réguler les flux territoriaux.</p>
<p>Modalités</p>	<p><u>Modalité 1 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Recenser les dispositifs de premier accueil existants et les répertorier. - Définir, sur chacun des territoires hébergement les besoins en création ou adaptation de services d'accueil et d'orientation. - Formaliser l'organisation des SAO et leurs missions à partir d'un cahier des charges sur chacun des territoires hébergement-logement : missions et fonctionnements, guichet unique, (lien avec les services sociaux, les services assurant une mission de SAO, la veille sociale, et les structures d'hébergement, et le COHPHRA). - Installer les POHI sur les cinq territoires hébergement et insertion. <p><u>Modalité 2 : Plus précisément pour l'agglomération grenobloise :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - mettre en place des coordinations des admissions par segments d'hébergement d'insertion et de logements adaptés - formaliser les liens entre la commission partenariale d'orientation du POHI et les coordinations des admissions par segments d'offre et les différents services sociaux référents et de premier accueil. <p>cf. schémas spécifiques joints en annexe 3</p>

	<p><u>Modalité 3</u> : Fournir aux instructeurs des demandes, un cadre qui ne les contraigne pas à proposer une structure, mais leur permette d'analyser les besoins de la personne dans des termes que les coordinations puissent utiliser pour statuer ensuite sur l'orientation à préconiser : construire un formulaire unique de demande d'hébergement qui décrive les besoins (types de murs et types de services) des demandeurs d'hébergement.</p> <p><u>Modalité 4</u> : Analyser le rôle des intervenants bénévoles ou professionnels dans les accueils de jours et équipes mobiles.</p> <p><u>Modalité 5</u> : Définir et mettre en place l'instance départementale qui joue un rôle d'arbitre et de recours et les liens avec les instances locales, qui assurent l'accueil (SAO, services sociaux...) et gèrent les flux de demande (115, POHI...).</p>		
Pilote	EPCI, Etat (DDCS et DDT), CGI	Partenaires :	Structures d'hébergement, services sociaux, POHI, veille sociale
Moyens	Conduite du travail avec l'appui d'un cabinet d'étude		
Evaluation	<p><i>Indicateur d'effectivité</i> : Analyser les situations pour lesquelles le principe de continuité n'a pu être appliqué.</p> <p>Mise en place des POHI sur les territoires hébergement logement</p> <p><i>Indicateur d'efficacité</i> : Taux de saturation dans les hébergements d'urgence ; Rapports d'activité des POHI et du COHPHRA</p>		

FICHE ACTION N° 3 - CLARIFIER LES OUTILS QUI ORGANISENT L'ACCOMPAGNEMENT DES MENAGES

Objectifs	<p>1 – Identifier les services rendus par les différentes structures : Mettre en place des conventions-cadre qui définissent les services attendus des différentes structures, et puissent être utilisées par les coordinations quand elles préconisent des orientations</p> <p>2 – Définir le contrat d'objectifs individuels, en cohérence avec la grille d'instruction des demandes d'hébergement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - organiser le travail d'accompagnement et la relation entre les différents intervenants, aux stades successifs de la relation d'accompagnement, - mesurer les moyens engagés du fait de la somme des accompagnements individuels, - acter de l'évolution de ces moyens au fur et à mesure de l'avancement de l'accompagnement <p>3- Veiller à la cohérence du dispositif de prise en charge des personnes sans référent : assurer l'accompagnement des personnes sans domicile et sans référent social, adapter les interventions actuelles (Salto, Satis, Point accueil jeune) en lien avec les points d'accueil et d'orientation</p>		
Modalités	<p><u>Modalité 1</u> : Elaborer un référentiel des services attendus pour chacun des segments de l'offre d'hébergement : les publics accueillis, les modalités d'hébergement, d'accompagnement et de fonctionnement, ainsi que les moyens humains et techniques, les partenariats et les réseaux.</p> <p>Elaborer des conventions – types par segments, à adapter à chacune des structures, selon leurs spécificités.</p> <p>Actualiser l'annuaire de la demande d'hébergement sur la base du référentiel de l'hébergement à l'intention des coordinations hébergement et des services sociaux</p> <p><u>Modalité 2</u> : Identifier les niveaux d'accompagnements exercés par les services sociaux et les structures d'hébergement, les moyens nécessaires à leur mise en œuvre et élaborer un contrat unique tripartite (hébergé – travailleur social référent – structure d'hébergement) formalisant les objectifs et les modalités de l'accompagnement engagé dans le cadre de l'hébergement</p> <p><u>Modalité 3</u> : Analyser les répercussions de la création des services accueil orientation (SAO), de la coordination hébergement d'urgence, et des coordinations hébergement insertion (POHI) sur les missions des services assurant l'accompagnement des personnes sans domicile (le SATIS, le SALTO, le PAJ, ...) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir les modalités d'interventions de ces services d'accompagnement dans le cadre des coordinations territoriales et départementales, notamment sur leurs missions, leurs modalités d'intervention auprès des usagers sans domicile, des partenaires (services sociaux et structures d'hébergement et coordinations hébergement d'urgence et insertion) - Actualiser les conventions. - Analyser les possibilités et modalités de mise en œuvre d'un référent unique 		
Pilote	<i>Etat, CGI, EPCI</i>	Partenaires	<i>représentants associatifs, collectivités locales, CCAS...</i>

Moyens	<i>Groupes de travail</i>
Evaluation	<i>Indicateur d'effectivité :</i> -disposer du référentiel de l'hébergement, utilisation du contrat unique par les structures, finalisation des cahiers des charges -disposer d'un outil de pilotage territorial et départemental <i>Indicateur d'efficacité :</i> rapports d'activité des associations concernées et des structures d'hébergement, conventions, institutions, associations gestionnaires, couverture territoriale pour le dispositif de premier accueil

FICHE ACTION N° 4 - INTEGRER LA PRISE EN CHARGE DES BESOINS SPECIFIQUES

Objectifs	<p>1 – Faire évoluer financeurs et opérateurs pour rechercher une polyvalence et une souplesse accrue du dispositif d'hébergement et donner des marges de manœuvre accrues aux opérateurs en contrepartie d'obligations de bilan évaluation, afin de faciliter la satisfaction, dans la proximité, des besoins spécifiques.</p> <p>2 - Faire évoluer les pratiques et l'environnement des structures pour qu'elles soient en capacité d'assumer quand ils se présentent, des besoins spécifiques.</p> <p>- S'organiser pour satisfaire les besoins spécifiques dans le droit commun</p> <p>3 – Renforcer les réseaux appui santé : développer les moyens nécessaires à la prise en charge des questions de santé dans l'ensemble des structures</p>		
Modalités	<p><u>Modalité 1</u> : Une institutionnalisation de la souplesse : des marges de manœuvre accrues pour les opérateurs, des obligations de bilan évaluation plus importantes</p> <p>Valoriser les savoirs faire spécifiques et le travail en réseau : étudier les possibilités d'élargir les projets des structures, et organiser la mutualisation des moyens particuliers des structures spécialisées</p> <p>Une gestion plus souple de l'intensité et du contenu de l'accompagnement : permettre des prises en charge suivies pour des parcours non linéaires, moduler l'accompagnement pour sécuriser la personne en évitant les déménagements.</p> <p><u>Modalité 2</u> : Développer les partenariats avec les institutions pour anticiper les besoins d'hébergement liés aux sorties d'établissements spécialisés ; gérer les allers-retours pour sécuriser les personnes, accueillir certains ménages qui ont des difficultés à sortir de l'urgence ou de la stabilisation</p> <p><u>Modalité 3</u> : Former des personnels des structures, consolider des équipes mobiles, développer des possibilités d'accès à des personnels aux compétences particulières (psychologue, infirmiers...)</p>		
Pilote	<i>Etat/ CG /EPCI</i>	Partenaires	CCAS /Structures d'hébergement, ARS, Santé mentale, réseaux de soins, hôpitaux, structures d'accompagnement social
Moyens	<i>Groupe de travail</i>		
Evaluation	<p><i>Indicateur d'effectivité</i> : Chartes de partenariats et ou conventions spécifiques</p> <p><i>indicateur d'efficacité</i> : Accès des publics spécifiques dans le droit commun</p>		

ANNEXES

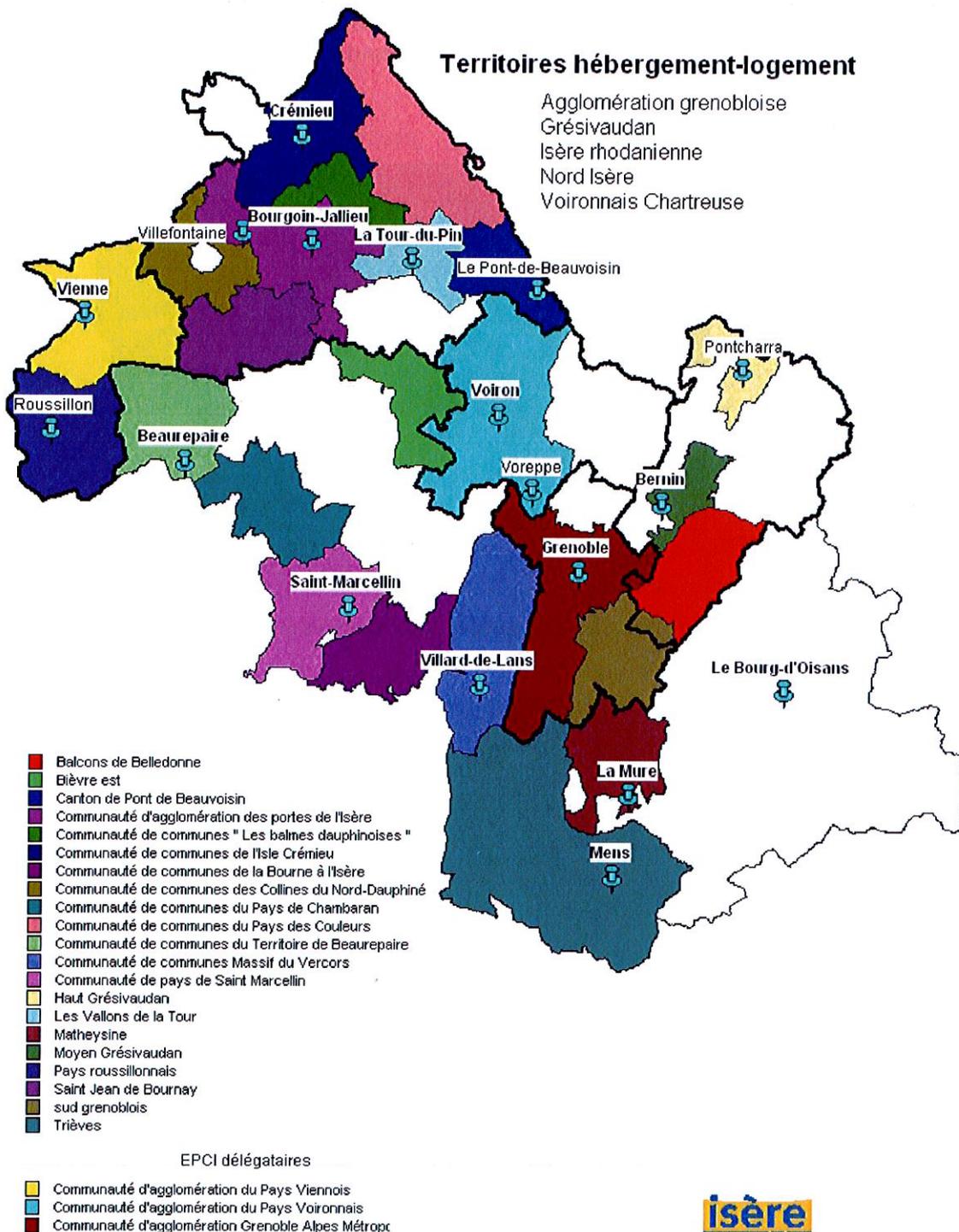
ANNEXE 2. LA DEMANDE ET SA SATISFACTION DANS LES TERRITOIRES DU DEPARTEMENT

2.1 CARTES

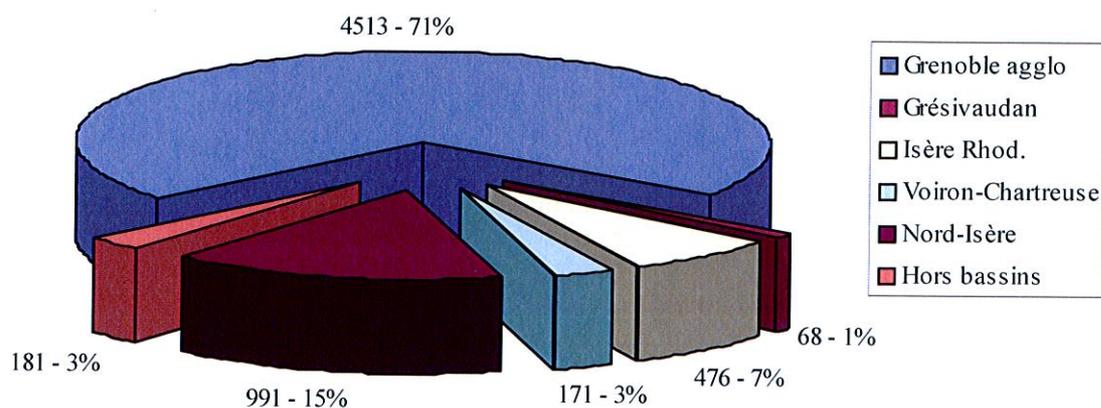
Territoires du Département et territoires hébergement-logement



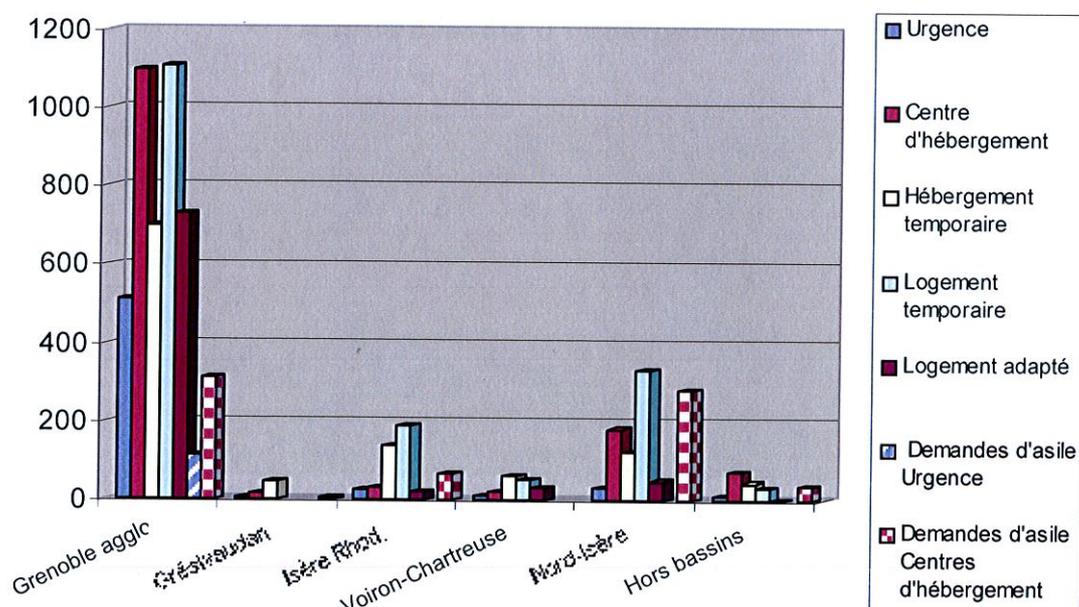
Les comités locaux de l'habitat et territoires hébergement-logement



2.2 DONNEES CHIFFREES DE L'OFFRE D'HEBERGEMENT 2009

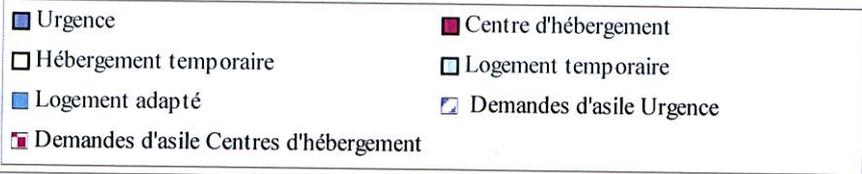
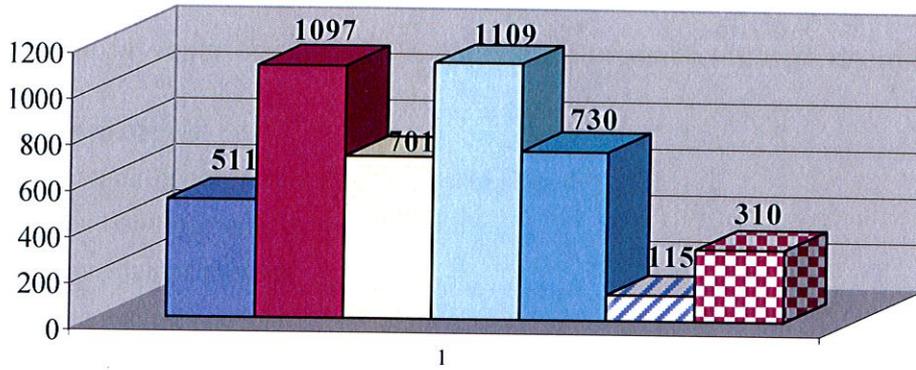
Répartition des places d'hébergement
tous segments confondus

Répartition des places d'hébergement



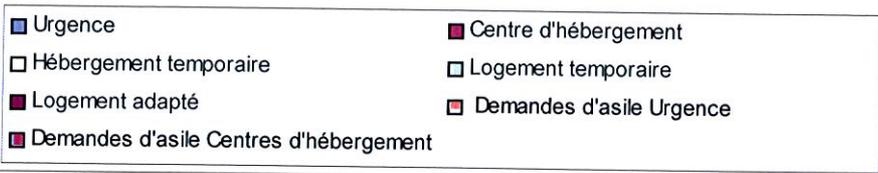
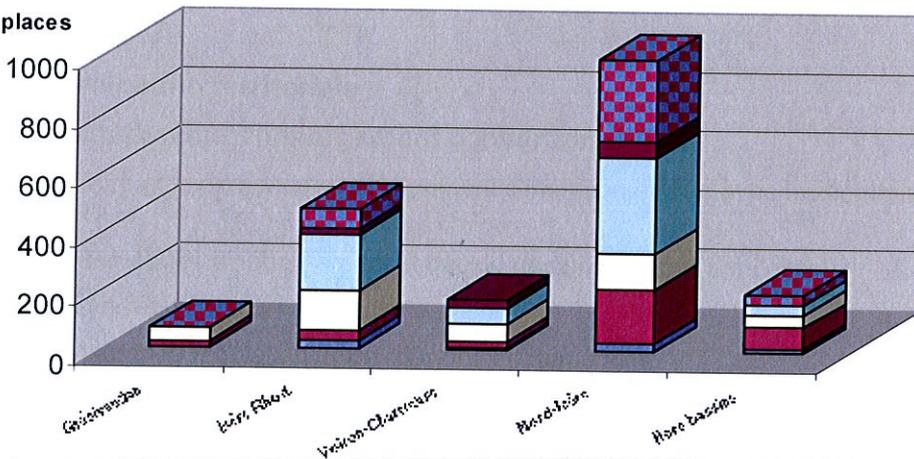
Bassin d'hébergement grenoblois

Nombre de places



Autres bassins d'hébergement

Nombre de places



ANNEXE 3. MISSIONS DES OPERATEURS ET SERVICES DE L'HEBERGEMENT ET DE LA VEILLE SOCIALE

1 - Niveau de coordination départemental : Service intégré de l'accueil et de l'insertion

Coordination de la veille sociale et de l'accueil d'urgence (chargé de mission VSDI) :

- ✓ 115 : - gestion des appels
 - orientation sur hébergement d'urgence si besoin
- ✓ Coordination des hébergements d'urgence
- ✓ Coordination des équipes mobiles
- ✓ Coordination des accueils de jour
- ✓ Mission d'observation en lien avec l'opérateur SIAO

Coordination départementale de l'insertion hébergement – logement (opérateur SIAO) :

- ✓ Observation de l'offre et de la demande en lien avec le COHPHRA, les POHI et la VSDI
- ✓ Etat des lieux de l'activité de l'offre et de la demande en lien avec les POHI et la veille sociale pour le comité de veille départemental
- ✓ Secrétariat du comité de veille
- ✓ Régulation entre les POHI et la veille sociale ;
- ✓ Secrétariat de la commission départementale de recours

Les opérateurs exercent leurs missions avec une fonction de neutralité ; ils sont positionnés sous la responsabilité de la DDCS

2 - Niveau de coordination territoriale :

Pôle d'orientation sur l'hébergement d'insertion (POHI)

- ✓ Recense l'offre et la demande d'hébergement d'insertion en lien avec les commissions sociales des CLH
- ✓ Valide les demandes d'hébergement et décide des orientations sur l'offre
- ✓ Anime la commission partenariale d'orientation
 - Assure la régulation entre l'offre et les demandes
 - Pour l'agglomération grenobloise: coordinations par types d'hébergements – logements adaptés) :

- ✓ Assure une mission d'observation en lien avec le COHPHRA et avec l'opérateur SIAO

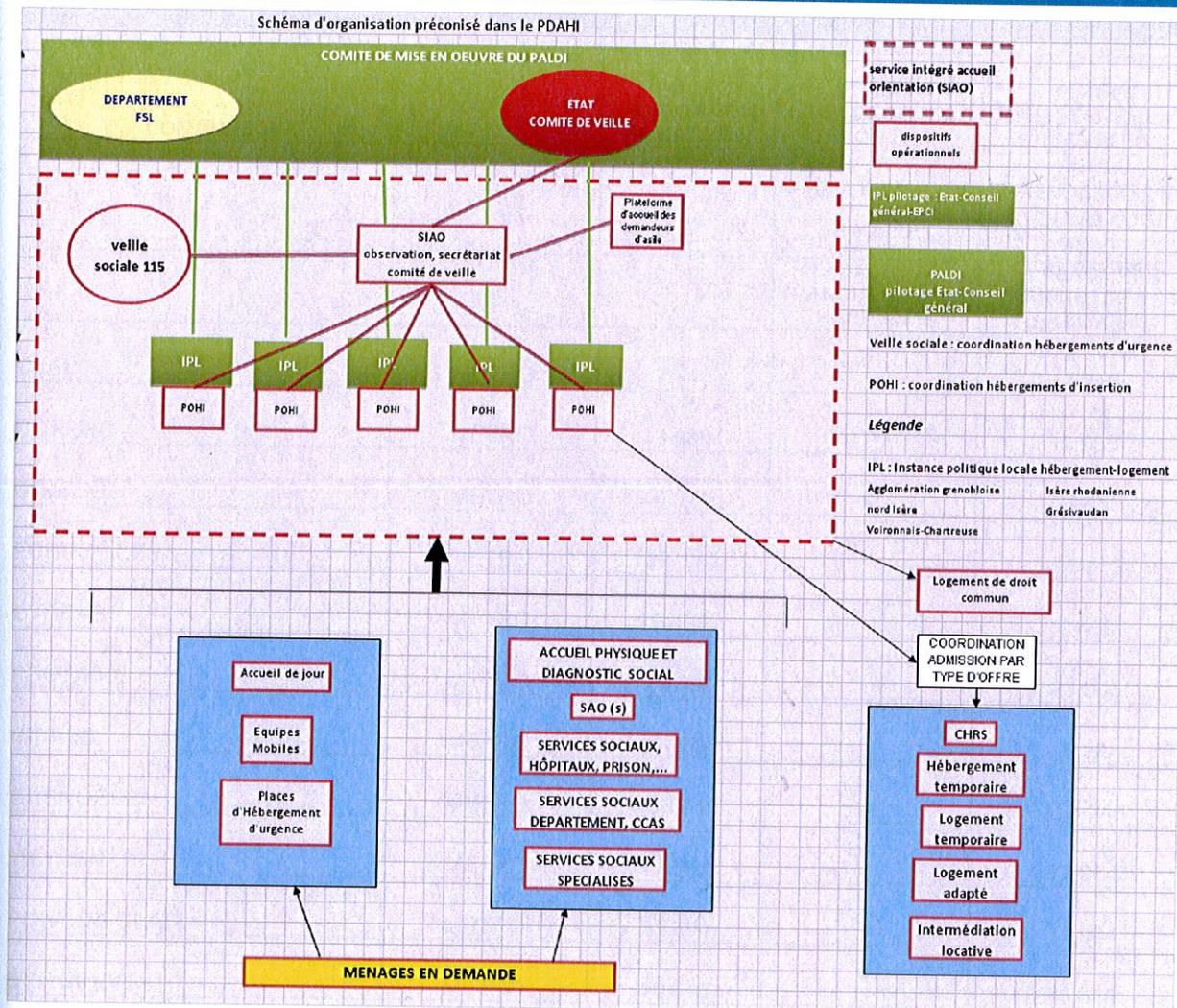
Le POHI exerce ses missions avec une fonction de neutralité ; il est positionné sous la responsabilité de l'IPL hébergement – logement. Il fournit les éléments d'information nécessaires aux missions d'analyse et d'observation de l'opérateur départemental SIAO.

Service accueil orientation (SAO)

- ✓ Accueil physique pour 1^{er} diagnostic
- ✓ Lieu de désignation ou d'orientation vers un référent social lorsqu'il n'y en a pas

- ✓ Lieu de désignation du référent unique
- ✓ Accès au droit,
- ✓ Domiciliation
- ✓ Orientation si besoin vers un dispositif d'hébergement d'urgence (115) ou d'insertion (POHI)

ANNEXE 4. PROJET DE SIAO DEPARTEMENTAL



ANNEXE 6. NOMBRE DE PLACES D'HEBERGEMENT A ATTEINDRE PAR COMMUNE ET PAR TERRITOIRE (LOI MOLLE)

COMMUNES		POPULATION (INSEE 2006)	PLACES D'HEBERGEMENT REQUISES	PLACES D'HEBERGEMENT REQUISES
			EPCI A FISCALITE PROPRE	AGGLO GRENOBLOISE ET LYONNAISEAU SENS INSEE
			1 PLACE PAR TRANCHE DE 2 000 HABITANTS	1 PLACE PAR TRANCHE DE 1 000 HABITANTS
CLAIX	METRO	7 746		7,746
CORENC	METRO	3 935		3,935
DOMENE	METRO	6 621		6,621
ECHIROLLES	METRO	36 112		36,112
EYBENS	METRO	9 499		9,499
FONTAINE	METRO	23 096		23,096
GIERES	METRO	6 280		6,28
GRENOBLE	METRO	158 746		158,746
MEYLAN	METRO	17 964		17,964
PONT DE CLAIX	METRO	11 694		11,694
ST EGREVE	METRO	15 645		15,645
ST MARTIN D'HERES	METRO	35 528		35,528
ST MARTIN LE VINOUX	METRO	5 411		5,411
SASSENAGE	METRO	10 843		10,843
SEYSSINET	METRO	13 047		13,047
SEYSSINS	METRO	7 010		7,01
LA TRONCHE	METRO	6 325		6,325
VARCES	METRO	6 627		6,627
VIF	METRO	8 024	4,01	
ALLEVARD	GRESIVAUDAN	3 939	1,97	
BERNIN	GRESIVAUDAN	3 079	1,54	
BIVIERS	GRESIVAUDAN	2 360	1,18	

PDAHI de l'Isère

CHAPAREILLAN	GRESIVAUDAN	2 635	1,32	
LE CHEYLAS	GRESIVAUDAN	2 598	1,30	
CROLLES	GRESIVAUDAN	8 651	4,33	
FROGES*	GRESIVAUDAN	3 552		3,552
GONCELIN	GRESIVAUDAN	2 168	1,08	
MONTBONNOT SAINT MARTIN*	GRESIVAUDAN	5 017		5,017
PONTCHARRA	GRESIVAUDAN	7 178	3,59	
SAINTE ISMIER*	GRESIVAUDAN	6 543		6,543
SAINTE MARTIN D'URIAGE	GRESIVAUDAN	5 318	2,66	
ST NAZAIRE LES EYMES	GRESIVAUDAN	2 656	1,33	
ST PIERRE D'ALLEVARD	GRESIVAUDAN	2 711	1,36	
LA TERRASSE	GRESIVAUDAN	2 322	1,16	
LE TOUVET	GRESIVAUDAN	3 038	1,52	
VAULNAVEYS LE HAUT	GRESIVAUDAN	3 374	1,69	
LE VERSOUD *	GRESIVAUDAN	4 357	2,18	4,357
VILLARD BONNOT*	GRESIVAUDAN	7 348	3,67	7,348
LA BUISSE	VOIRONNAIS	2 692	1,35	
CHIRENS	VOIRONNAIS	2 000	1,00	
COUBLEVIE	VOIRONNAIS	4 318	2,16	
MOIRANS	VOIRONNAIS	8 006	4,00	
RIVES	VOIRONNAIS	5 836	2,92	
ST ETIENNE DE CROSSEY	VOIRONNAIS	2 645	1,32	
ST GEOIRE EN VALDAINE	VOIRONNAIS	2 334	1,17	
ST JEAN DE MOIRANS	VOIRONNAIS	2 957	1,48	
TULLINS	VOIRONNAIS	7 684	3,84	
VOIRON	VOIRONNAIS	21 283	10,64	
VOREPPE*	VOIRONNAIS	9 910		9,91
BOURGOIN JALLIEU	CAPI	24 421	12,21	

PDAHI de l'Isère

L'ISLE D'ABEAU	CAPI	15 706	7,85	
NIVOLAS VERMELLE	CAPI	2 223	1,11	
RUY MONTCEAU	CAPI	4 127	2,06	
ST QUENTIN FALLAVIER	CAPI	6 176	3,09	
ST SAVIN	CAPI	3 399	1,70	
VAULX MILIEU	CAPI	2 132	1,07	
LA VERPILLIERE	CAPI	6 096	3,05	
VILLEFONTAINE	CAPI	18 371	9,19	
CHASSE SUR RHONE*	VIENNOIS	5 032		5,032
CHUZELLES	VIENNOIS	2 079	1,04	
ESTRABLIN	VIENNOIS	3 395	1,70	
EYZIN PINET	VIENNOIS	2 185	1,09	
JARDIN	VIENNOIS	2 192	1,10	
LUZINAY	VIENNOIS	2 231	1,12	
PONT EVEQUE	VIENNOIS	5 183	2,59	
SEYSSUEL	VIENNOIS	2 008	1,00	
VIENNE	VIENNOIS	30 648	15,32	
Totaux		468 997	132,04	423,89
				555,93

* Pour les communes de plus de 3 500 habitants incluses dans les agglomérations grenobloise et lyonnaise au sens INSEE de la loi SRU: 1 place par tranche de 1 000 habitants

Tableau élaboré en référence à la circulaire N°DGAS/LCE 1A/2009/351 du 9 décembre 2009 relative à la planification territoriale de l'offre d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile, en liaison avec la politique d'accès au logement

ANNEXE 1. CATEGORIES D'HEBERGEMENT

1.1 LES CATEGORIES D'HEBERGEMENT 2003-2007

Pour mémoire :

De 2003 à 2007, les catégories descriptives de l'offre, se sont progressivement stabilisées et les capacités d'hébergement ont été réparties entre cinq catégories d'offre.

- **L'hébergement d'urgence** : Il offre un accueil immédiat et sans condition pour des personnes dépourvues de logement. La durée de prise en charge est très courte. La capacité d'accueil d'urgence rassemble les places pérennes, les places mises à disposition pendant la campagne hivernale et les nuitées d'hôtel.
- **L'hébergement temporaire** : Il propose un accompagnement de courte durée (3 mois maximum), centré sur l'orientation du ménage vers la solution d'hébergement la plus adaptée et sur l'ouverture des droits. Cet accompagnement est réalisé en externe par le service social référent, en étroite relation avec l'hébergeur. Les places d'hébergement temporaire sont localisées dans les structures d'hébergement existantes, sans qu'il y ait d'impact avec leurs modes de financement (CHRS, foyer, résidence sociale...).
- **Les centres d'hébergement** : Cette capacité d'accueil renvoie aux places CHRS insertion, aux places de CADA ou encore aux places situées dans les centres maternels. La prise en charge est réalisée en interne et est centrée sur l'accompagnement à la vie autonome et l'insertion dans toutes ses composantes (emploi, santé, famille, logement). La durée de séjour est de 6 mois, renouvelable trois fois.
- **L'hébergement transitoire** : il propose un hébergement d'une durée de 6 mois renouvelable une fois et en tant que de besoin un accompagnement social en externe. Les places d'hébergement transitoire sont situées dans les résidences sociales, les foyers de jeunes travailleurs ou encore les résidences ADOMA transformée en résidence sociale.
- **L'hébergement longue durée** : Il propose un hébergement sans injonction d'insertion ni limitation de durée. Cette capacité d'accueil regroupe les places de foyer de travailleurs migrants ainsi que les places de maisons relais.

ANNEXE 7. LISTE DES SIGLES ET ABBREVIATIONS

ADOMA	Nouveau nom de la SONACOTRA
ALT	Aide au logement temporaire
ASL	accompagnement social lié au logement
CADA	Centre d'accueil pour demandeurs d'asile
CAM	Centre d'Accueil Municipal
CAP	Vienne,
CAPV	Communauté d'agglomération du Pays viennois
CAP Voiron	Communauté d'agglomération du Pays voironnais
CAPI	Communauté d'agglomération Porte de l'Isère
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CG	Conseil Général
CGI	Conseil Général de l'Isère
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CLH	comité local de l'habitat
CMP	centre médico-psychologique
COHNI	commission d'orientation de l'hébergement Nord Isère
COHPHRA	Connaissance de l'Offre d'Hébergement et des Personnes Hébergées en Rhône-Alpes
COFIL	comité de pilotage
CPDO	commission partenariale de décision et d'orientation
DALO	Droit au logement opposable (loi)
DDASS	Direction départementale des affaires sanitaires et sociales
DDCS	Direction départementale de la Cohésion Sociale
DDE	direction départementale de l'équipement
DM115	dispositif mobile du 115 à Grenoble
DRASS	Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales (Ministère de la

	Santé)
DRE	Direction Régionale de l'Équipement (Ministère de l'Équipement)
EPCI	Établissement public de coopération intercommunale
FJT	Foyer de Jeunes Travailleurs
FSL	Fonds de Solidarité pour le Logement
FTM	Foyer de Travailleurs Migrants
HLM	Habitation à Loyer Modéré
IPL	instance politique locale
La Métro	Communauté d'Agglomération Grenoble Alpes Métropole
loi MOLLE	loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions
loi SRU	loi solidarité et renouvellement urbain
OAL	Observatoire Associatif du Logement
OSI	Observatoire social de l'Isère
PDAHI	Plan départemental accueil hébergement insertion
PALDI	Plan d'Action pour le Logement des Défavorisés en Isère
PAO	Pôle accueil et orientation
PARSA	Plan d'action renforcé pour les sans abri
PCG	Président du Conseil Général
PDALPD	Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées
PDH	Plan départemental de l'habitat
PLH	Programme local de l'habitat
SALTO	Service accompagnement logement transitoire (service de l'Oiseau bleu)
PAO	Pôle accueil orientation
POHI	Pôle d'orientation sur l'hébergement insertion
SAO	Service d'accompagnement et d'orientation
SATIS	Service d'accompagnement temporaire vers l'insertion sociale (service du CCAS de Grenoble)

SIALDI	Service Interministériel d' accès au logement des personnes défavorisés de l'Isère
SIAO	Service intégré accueil orientation
SMIC	Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance
UMIJ	Union mutualiste pour l'habitat et l'Insertion des Jeunes



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFECTURE DE L'ISERE

Le Préfet de l'Isère et le Président du Conseil général adoptent le présent plan départemental de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion de l'Isère.

Fait à Grenoble

Le Préfet de l'Isère

Eric le Douaron

Le Président
du Conseil général de l'Isère

André Vallini