

ACTUALISATION DU PDALHPD 2021



SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
NOUVELLE FICHE - ACTION INTRODUCTIVE A L'ACTUALISATION DU PLAN	
Le Plan Logement d'Abord et de lutte contre le sans – abrisme	4
AXE 1 : DEVELOPPER ET ADAPTER L'OFFRE DE LOGEMENT ET D'HEBERGEMENT	
2. Amélioration et mobilisation du parc locatif privé à des fins sociales	8
3. Offre en hébergement et logement accompagné	14
5. Objectivation des besoins	18
AXE 2 : MAINTENIR DANS LE LOGEMENT	
1. Lutte contre l'habitat indigne : le DDELIND	21
5. Commission départementale de conciliation locative	26
AXE 3 : ACCEDER AU LOGEMENT AUTONOME	
1. La gestion des demandes et des attributions de logement social	30
4. Droit au logement opposable – DALO	35
6. Fonds Solidarité Logement – FSL	39
AXE 4 : ACCOMPAGNER VERS LE LOGEMENT	
Orientation n°1 : améliorer l'orientation des personnes vers l'hébergement et le logement accompagné	
Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation – SIAO	43
Orientation n°2 : mieux repérer et aller vers les personnes sans logement	
1. Dispositifs de veille sociale	47
Orientation n°3 : favoriser l'accès au logement par un accompagnement adapté aux besoins des ménages	
1. Hébergement d'urgence	50
3. Hébergement d'insertion	53
Orientation n°4 (nouvelle orientation) : dispositifs de logements accompagnés et mesures individuelles d'accompagnement liées au logement	
4. Actions d'accompagnement pour les jeunes défavorisés	57
Orientation n°5 : garantir la qualité de l'hébergement et de l'accompagnement proposé	
1. Qualité du service rendu à la personne	60
2. Intégrer la dimension santé dans l'accompagnement dans le logement	64

INTRODUCTION

Dans le contexte de la création de la Collectivité européenne d'Alsace et de la crise économique et sociale qui accentue les besoins en matière d'accès au logement et à l'hébergement, les co-pilotes et les membres du PDALHPD ont décidé de prolonger la validité du PDALHPD du Bas-Rhin, en s'inscrivant dans un process de transition jusqu'à l'aboutissement d'un document harmonisé ou commun avec le territoire du Haut-Rhin, au plus tard fin 2023.

Une réactualisation de son écriture sur deux ans a été convenue pour tenir à jour la présentation des différentes actions. L'organisation du travail a été confiée à l'ADEUS, qui a mobilisé une vingtaine de contributeurs volontaires.

16 fiches ont été mises à jour en 2021. L'actualisation de 11 autres est prévue en 2022.

Elles sont diffusées, sous la forme du présent fascicule, complémentaire au document initial.

Nouvelle fiche – action introductive

PLAN LOGEMENT D'ABORD ET DE LUTTE CONTRE LE SANS - ABRISME

• Cadre stratégique national

Le **plan quinquennal pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme** (2018-2022) pose une réforme structurelle de l'accès au logement pour les personnes sans domicile. Il donne la priorité au logement comme condition première à l'insertion, et vise ainsi à orienter rapidement les personnes sans-domicile vers un logement durable, en évitant le passage préalable par un dispositif d'hébergement.

De nombreuses expérimentations outre-Atlantique et en Europe ont en effet montré que l'approche « Logement d'abord » ou « Housing First » permet une prise en charge plus digne, plus efficace et globalement moins coûteuse du sans-abrisme grâce notamment à un accompagnement adapté, modulable et pluridisciplinaire.

En accélérant **l'accès au logement des personnes à la rue et hébergées**, le plan quinquennal entend fluidifier l'hébergement d'urgence afin de lui permettre de retrouver sa vocation première d'accueil inconditionnel pour les personnes en situation de grande détresse.

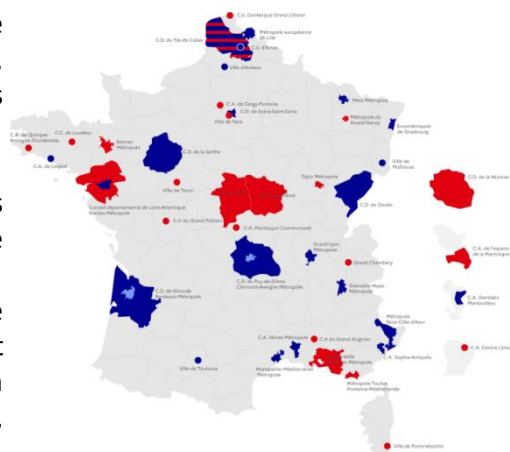
A l'échelle nationale, le plan s'articule autour de plusieurs grandes priorités, en particulier : l'amplification de la dynamique **de production de logements sociaux et très sociaux**, la **mobilisation du parc locatif privé** à des fins sociales (développement de **l'intermédiation locative** en particulier), la relance de la production de **pensions de familles**, et la réalisation de **résidences sociales**.

• Enjeux locaux

Le déploiement du plan à l'échelle nationale s'appuie notamment sur 23 territoires de mise en œuvre accélérée, sélectionnés dans le cadre d'appels à manifestations d'intérêt.

La ville de Strasbourg et l'Eurométropole, dont les politiques territoriales faisaient sens avec la stratégie nationale, ont été sélectionnés dans ce cadre.

La convention pluriannuelle d'objectifs 2018-2020, entre l'État et la collectivité mobilise un co-financement permettant d'approfondir les dynamiques d'action à l'œuvre depuis sur le terrain depuis une dizaine d'années, en leur donnant un cadre d'action partagé.



Dans ce cadre, l'enjeu pour l'Eurométropole de Strasbourg et l'Etat est de donner la possibilité aux ménages sans domicile pouvant accéder au logement au regard de la loi de le faire dans des délais rapides. Il s'agit également de leur permettre de bénéficier d'un accompagnement adapté nécessaire pour qu'ils s'y maintiennent.

● Objectifs

A l'échelle nationale, le plan s'articule autour de cinq priorités :

- **Produire et mobiliser plus de logements abordables et adaptés aux besoins des personnes sans-abri et mal logées**
- **Promouvoir et accélérer l'accès au logement et faciliter la mobilité résidentielle des personnes défavorisées**
- **Mieux accompagner les personnes sans domicile et favoriser le maintien dans le logement**
- **Prévenir les ruptures dans les parcours résidentiels et recentrer l'hébergement d'urgence sur ses missions de réponse immédiate et inconditionnelle**
- **Mobiliser les acteurs et les territoires pour mettre en œuvre le principe du logement d'abord**

Le projet de mise en œuvre accélérée sur le territoire de l'Eurométropole et de la Ville de Strasbourg vise à soutenir le développement de mesures nouvelles et accompagner un renouvellement du cadre d'action autour des enjeux suivant :

- **Le renforcement de la veille et de l'observation sociale**
- **La mobilisation de logements du parc privé vacants pour soutenir le développement de l'Intermédiation Locative (IML)**
- **Une meilleure intégration des parcours**
- **Soutenir l'accès et le maintien dans le logement**
- **Informier / former les acteurs pour changer les pratiques professionnelles**

● Instances de suivi

- Le Comité de Pilotage Logement d'abord
- Le Comité Technique Etat et Eurométropole de Strasbourg
- L'équipe projet Eurométropole de Strasbourg
- Toutes les instances de gouvernance du PDALHPD

● Livrables / Indicateurs de suivi

- Le rapport d'exécution annuel en lien avec la DIHAL
- Le tableau mensuel de suivi des actions
- Le nombre de places créées en IML
- Le nombre de places créées en pension de famille et résidence accueil
- Les objectifs annuels sont fixés par la DIHAL à l'échelle régionale : attributions de logements sociaux aux ménages sans domicile, création de places d'IML et de pensions de famille



AXE 1

DEVELOPPER ET ADAPTER L'OFFRE DE LOGEMENT ET D'HEBERGEMENT

• Contexte et enjeux

Dans le cadre de leurs politiques volontaristes et de la délégation des aides à la pierre de l'Anah, la Collectivité européenne d'Alsace et l'Eurométropole de Strasbourg sont fortement mobilisées pour le développement et l'amélioration des logements mis sur le marché par les propriétaires bailleurs privés à des niveaux de loyers conventionnés avec l'Anah et ce, dans le cadre du **PIG Renov'Habitat 67**, du **PIG Habiter Mieux l'Eurométropole de Strasbourg**. Ces démarches sont renforcées sur l'Eurométropole de Strasbourg et sur les territoires de revitalisation des bourgs-centre, dans le cadre des **démarches de lutte contre le logement vacant**.

Ces politiques s'inscrivent dans un contexte où un ménage locataire du parc privé dans le Bas – Rhin sur cinq se situe sous le seuil de pauvreté en 2018. Par ailleurs, les données de l'Observatoire Local des Loyers montrent que les logements sur le marché du parc locatif privé peinent à proposer des niveaux de loyers proches des niveaux plafonds imposés par les conventionnements ANAH (8,2 €/m² pour le 1er décile des loyers du marché dans l'Eurométropole de Strasbourg en 2019 contre un plafonnement des loyers à 6,3 €/m² pour le conventionnement « très social »). Ces éléments contribuent à justifier le développement d'une offre financièrement abordable aux ménages les plus pauvres du territoire du Bas – Rhin et de l'Eurométropole de Strasbourg.

Sur l'amélioration du parc privé existant

Suite à la **Convention citoyenne pour le climat**, les logements dits « passoires thermiques » (1/4 du parc locatif privé), seront progressivement interdits à la location, ce qui devrait réduire fortement l'offre locative disponible à brève échéance. Il est nécessaire de poursuivre les efforts menés dans le cadre des PIG pour encourager les travaux de rénovation énergétique et développer une offre locative de qualité en luttant contre le phénomène des passoires énergétiques, des copropriétés dégradées et du logement indigne. La Collectivité européenne d'Alsace en a fait un enjeu fort dans son Plan alsacien de Rebond, solidaire et durable, pour la période 2021-2023.

Nombre de logements ayant fait l'objet de travaux d'économie d'énergie (bailleurs, occupants, copropriétés)		
	2019	2020 (crise COVID)
Collectivité européenne d'Alsace (Bas-Rhin)	1034	703
Eurométropole de Strasbourg	463	643

Sur la mobilisation du parc privé à des fins sociales

Le parc locatif privé est un “gisement” dont la vocation sociale doit être réaffirmée. Le développement de l’intermédiation locative (en location sous-location, avec ou sans bail glissant, en mandat de gestion ou à des fins d’hébergement dans le parc privé) ¹ est une ambition forte du **Plan quinquennal pour le logement d’abord et la lutte contre le sans-abrisme, dont l’Eurométropole est territoire de mise en œuvre accélérée**. Cette solution d’accès au logement permet d’apporter une réponse dans l’urgence, permettant un accès direct au logement avec un accompagnement social adapté aux besoins des personnes.

Le conventionnement des logements avec l’Anah à des niveaux de loyers social ou très social permet la mobilisation de logements accompagnés dont les niveaux de loyers sont plus en lien avec la réalité des capacités des ménages, en particulier lorsque l’IML est mobilisée, en location ou sous - location ou en mandat de gestion en raison de la participation ou de la prise en charge totale du loyer par le ménage.

Nombre de logements ayant fait l’objet d’un conventionnement social ou très social (dont part remobilisés avec un dispositif d’IML)		
	2019	2020 (crise COVID)
Collectivité européenne d’Alsace (Bas-Rhin)	70 (4)	68 (7)
Eurométropole de Strasbourg	97 (42)	74 (19)

Nombre de logements du parc privé mobilisés en loc/sous-loc et en mandat de gestion	
	2020
Collectivité européenne d’Alsace (Bas-Rhin)	157 (dont à minima 76 conventionnés)
Eurométropole de Strasbourg	427 (dont à minima 113 conventionnés)

¹ Le propriétaire bailleur s’engage à louer son logement soit à un organisme agréé tel que prévu à l’article 365-4 pour les activités relevant du 3 de l’article I 365-1 du CCH, en vue de sa sous-location, meublée ou non, à des personnes mentionnées au II de l’article L. 301-1 du code de la construction et de l’habitation (CCH) ou à des personnes physiques dont la situation nécessite une solution locative de transition en vue de l’hébergement des mêmes personnes ; soit par un mandat de gestion confié à un organisme agréé* assurant une gestion locative adaptée

• Cadres d'intervention

Sur l'amélioration du parc privé existant

Sur l'Eurométropole de Strasbourg, le PIG Habiter l'Eurométropole couvre l'ensemble des 33 communes de la collectivité, un seul opérateur de suivi-animation traite l'ensemble des dossiers de demande de subventions Anah (en 2021 c'est Urbanis qui est l'opérateur du suivi-animation).

Sur le territoire du Bas-Rhin (hors Eurométropole de Strasbourg), les programmes PIG sont **territorialisés à l'échelle des Schémas de Cohérence Territoriale (SCoT)** pour répondre davantage aux spécificités des marchés locaux de l'habitat. Le suivi-animation des PIG Rénov'Habitat 67 est confié aux bureaux d'études URBAM Conseil et SOLIHA Alsace.

Sur la mobilisation du parc privé à des fins sociales : plusieurs outils et dispositifs complémentaires



- La captation des logements du parc privé via la plateforme FAC'il :

L'Eurométropole de Strasbourg et la Collectivité européenne d'Alsace se sont engagées dans la préfiguration de la plateforme FAC'IL pour favoriser l'accès au logement des ménages identifiés par le PDALHPD, au titre de la mise en œuvre accélérée du plan quinquennal « Logement d'Abord » sur la métropole et de la politique volontariste départementale.

Depuis le 1^{er} juillet 2021, FAC'IL est déployée sur l'ensemble des territoires de l'Eurométropole de Strasbourg et du département du Bas-Rhin, dans le cadre d'un cofinancement entre l'Eurométropole de Strasbourg, la Collectivité européenne d'Alsace, l'Etat et la CAF.

L'AIVS Habitat & Humanisme Gestion Alsace est l'opérateur missionné pour sa mise en œuvre du 1^{er} juillet 2021 au 30 juin 2024.

Chaque année, FAC'il doit permettre la captation de 135 logements conventionnés en social ou très social.

- La captation directe des logements du parc privé par les opérateurs en vue de la location sous-location, avec ou sans bail glissant, ou à des fins d'hébergement (cf. fiche « Dispositifs de logements accompagnés »)

- **Le mandat de gestion** : l'Agence immobilière à vocation sociale recherche sur tout le département des logements à louer directement à des ménages relevant du PDALHPD, en lieu et place de bailleurs privés, sous forme de mandats de gestion. L'agence bénéficie d'une aide du FSL pour sa mission quotidienne de gestion locative adaptée. Elle demande aux partenaires précités de proposer des ménages avant chaque remise en location. Elle mène son action à l'échelle départementale (en 2020, 80 % de l'activité a été effectuée sur le territoire de l'Eurométropole et 20 % sur le territoire départemental hors Eurométropole de Strasbourg).

- les **Bureaux d'Accès au Logement (BAL)** permettent d'accompagner les demandeurs dans leurs recherches de location privée à loyer modéré, dans la constitution de leurs dossiers de locataire, dans leurs échanges avec les bailleurs privés jusqu'à l'entrée dans les lieux, avec la possibilité de médiation locative entre locataires en provenance des BAL et bailleurs durant la 1ère année de location. Cette aide en amont du relogement s'adresse donc à des personnes aptes à être locataires.

L'action se pratique sur les territoires de Saverne/Alsace Bossue et de l'Eurométropole de Strasbourg

● Pilotage et principaux partenaires

Pilotage :

- Collectivité européenne d'Alsace
- l'Eurométropole de Strasbourg,
- la DDETS
- Les principaux partenaires :
- l'opérateur de la plateforme FAC'IL
- les 5 opérateurs des PIG
- les opérateurs agréés pour l'ImL
- les BAL
- la CAF du Bas-Rhin

Les cofinanceurs:

- DDETS
- CeA
- Ville et l'Eurométropole de Strasbourg
- La Communauté de communes de Saverne
- FSL

● Objectifs

Sur l'amélioration du parc privé existant

Objectifs Minimum de logements à rénover via des travaux d'amélioration énergétiques avec l'Anah en 2021 (Propriétaires occupants, propriétaires bailleurs et copropriétés énergivores)	
Collectivité européenne d'Alsace (Bas-Rhin)	954
Eurométropole de Strasbourg	919

Sur la mobilisation du parc privé à des fins sociales

Le potentiel important de mise en location privée sur l'ensemble du département justifie la poursuite du travail de captation de l'offre nouvelle, en proposant à un plus grand nombre de bailleurs privés à fibre sociale le financement de réhabilitations dans le but de louer le plus possible des logements privés conventionnés Anah aux ménages relevant du PDALHPD.

Cette offre conventionnée constitue une contribution essentielle à l'atteinte des objectifs fixés par ailleurs par l'Etat en terme de mobilisation du parc privé sur l'ensemble de la thématique du logement accompagné, en lien avec les opérateurs agréés.

Dans ce sens, sont fixés :

→ Un objectif minimum de 225 logements conventionnés Anah sociaux et très sociaux, avec ou sans travaux, à capter et à financer par an, dont :

- 100 logements sur le territoire de l'Eurométropole
- 125 logements sur le territoire du Bas-Rhin

→ Un objectif de 135 logements conventionnés ET mobilisés en intermédiation locative, captés par la plateforme FAC'IL, dont :

- Territoire de l'Eurométropole de Strasbourg : 100 logements/an
- Territoire hors Eurométropole de Strasbourg : 35 logements/an. Au minimum, 75% des logements devront être captés sur les territoires identifiés prioritaires

Au regard des constats réalisés et des analyses faites auprès des travailleurs sociaux, il est aujourd'hui nécessaire de développer des outils pour orienter l'offre mobilisée :

- dans les **communes attractives** où se concentre la demande de logement (communes de l'Eurométropole de Strasbourg et villes moyennes du Bas-Rhin accessibles en transport en commun : Haguenau, Brumath, Wissembourg, Molsheim, Mutzig, Obernai, Barr, Erstein, Sélestat, Saverne, Bischwiller, Schirmeck)
- avec des **petits logements** pour répondre aux besoins des ménages isolés ayant de faibles ressources.

● Instances de suivi

- Les comités de suivi des PIG
- Les 2 commissions locales d'amélioration de l'habitat privé (territoire EmS / territoire CeA)
- Les comités de suivi de la plateforme FAC'IL
- Les instances du CRHH
- Les Equipes Techniques du PDALHPD

● Indicateurs de suivi à l'échelle des schémas de cohérence territoriale

- **54% de l'objectif de financement de LCTS sur le SCOTERS**
- **10% sur le SCOT Alsace Nord**
- **4% sur le SCOT Bande Rhénane Nord**
- **7% sur le SCOT Saverne**
- **4% sur le SCOT Alsace Bossue**
- **8% sur le SCOT Vallée de la Bruche**
- **4% sur le SCOT Piémont des Vosges**
- **9% sur le SCOT Sélestat**

• Constats et enjeux

L'offre d'hébergement et de logement accompagné développée dans le Bas-Rhin repose sur un ensemble de dispositifs proposant des modalités d'accompagnement liées aux spécificités des publics sans abri ou mal logés. Elle se structure selon plusieurs catégories : entité juridique, financement, typologie du public, accompagnement proposé, collectif ou diffus...

Cette organisation est fondée sur le principe de la prise en compte des droits des ménages (accès, rétablissement, maintien) et de leur autonomie. Aussi, doit être distingué l'hébergement généraliste de celui spécialisé pour l'accueil des demandeurs d'asile en cours de procédure.

Le cadre juridique, budgétaire et de fonctionnement est différent et s'il existe des liens évidents entre ces deux dispositifs, l'organisation développée localement repose sur une distinction claire des publics et des services et structures afin de proposer aux personnes l'accompagnement le plus adapté à leur situation.

Évolution sur la période 2015-2020 du dispositif généraliste et des places spécifiques pour demandeurs d'asile :

Dispositifs généraliste (Budget Opérationnel de Programme n°177)

Dispositifs	Nombre de places			
	2015	2020	Variation	% d'évolution 2015-2020
Urgence	159	237	78	+ 49 %
Stabilisation	220	197	-23	- 10%
Dispositif transitoire	0	0	0	0
CHRS	644	644	-	stable
Régularisés	160	0	- 160	- 100 %
Réfugiés	170	282	112	+ 65 %
Hôtel *	306	2386	2080	+ 680 %
Dispositifs ménages dont la situation administrative ne permet pas l'insertion vers le logement	809	2081	1272	+ 157 %
Total	2468	5827	3359	+ 136 %

* Dispositif transformé en IML

Le logement accompagné (BOP 177)

Dispositifs	Nombre de places			
	2015 (au 30 juin 2015)	2020 places	Variation	% d'évolution 2015-2020
Résidences sociales	1081	1610	529	+ 48 %
Dont Résidences sociales avec AGLS	983	1432	449	+ 45 %
Pension de familles-Résidence accueil	251	284	33	+ 13 %
Foyers de travailleurs Migrants	600	85	-585	- 85 %
Foyers Jeunes Travailleurs	290	501	211	+ 72 %
Intermédiation Locative (locale et IML PQ)	100	1326	1226	+ 1226 %
Logements d'insertion*	160	58	102	- 64 %
Total	2452	3864	1412	+ 57 %

* la diminution est liée au basculement sur un financement IML

Dispositifs pour demandeurs d'asile (BOP 303)

Dispositifs	Nombre de places			
	2015	2020	% d'évolution 2011-2015	% d'évolution 2015-2020
CADA	1016	1331	63,00 %	+ 31 %
HUDA	835	1174	0,72 %	+ 40,6 %
Hôtel	702	350	88,20 %	- 50 %
CAES	165	165	Sans objet	+ 100 %
Total	2718	3020	23,65 %	+ 11,1 %

Au 31 Décembre 2020, le Bas-Rhin compte 5827 places d'hébergement généraliste auxquelles il faut ajouter 185 places d'ALT (Allocation logement temporaire) sans accompagnement, 3864 places de logement accompagné et 3020 places d'hébergement spécialisé pour demandeurs d'asile en cours de procédure.

Cette offre est en constante évolution, le nombre de places d'hébergement entre 2015 et 2020 a très fortement augmenté (+ 67%). Cette augmentation s'explique notamment par le maintien d'une

forte pression de la demande d'asile sur le département sur la période étudiée (+ 47 %) et par la crise COVID en 2020 qui s'est traduite par une mise à l'abri systématique dans une logique de prévention sanitaire.

Pour répondre à ces besoins d'hébergement, des places ont été créées chaque année sur la période étudiée et le recours à l'hébergement hôtelier a fortement augmenté (+ 2000 places en 5 ans).

La pérennisation de places d'urgence ouvertes dans le cadre des plans hivernaux successifs s'est poursuivie (passage de 530 à 2081 places). Ces places concernent le plus souvent des ménages avec des situations administratives complexes qui entravent les démarches d'insertion durables dans le logement.

En outre, dans le cadre de la mise en œuvre **du plan quinquennal pour le logement d'abord (2018-2022)**, une réforme structurelle de l'accès au logement a été engagée. Il s'agit en effet de sortir de la logique d'accès progressif au logement autonome pour trouver des solutions permettant d'orienter directement et durablement les personnes sans domicile vers le logement.

C'est dans cette optique que le territoire a fortement développé les solutions d'intermédiation locative (passage de 100 places au 30 Juin 2015 à 1326 places recensées au 31 décembre 2020).

Malgré cette augmentation conséquente de la capacité d'hébergement sur la période étudiée, le territoire demeure confronté à plusieurs défis :

- Le recours massif au dispositif hôtelier, s'il permet de répondre à l'urgence, n'est pas souhaitable sur le long terme. Ce type d'hébergement, très coûteux, ne permet au surplus pas d'engager les personnes hébergées dans une logique de parcours vers le logement du fait de l'absence d'accompagnement social
- L'état de santé des personnes ainsi que des situations de dépendance liées à l'âge constituent un frein important à l'accès à l'hébergement et les réponses développées en termes d'offre spécifique ou de partenariat avec les acteurs du sanitaire et du médico-social sont insuffisantes.
- La situation administrative irrégulière d'un nombre conséquent de personnes hébergées n'offre que peu d'alternatives à l'hébergement d'urgence.
- La tension sur la disponibilité de logements sociaux complexifie la fluidité des parcours et contribue à alimenter les présences indues dans les structures du dispositif national d'accueil et inadaptées dans les dispositifs d'hébergement généralistes.

Pour répondre à ces enjeux, un affinement de la connaissance des publics (y compris placés à l'hôtel) demeure d'actualité. En outre, un travail de fonds permettant d'améliorer, voire de mutualiser, l'accompagnement des personnes dans leur parcours d'accès au logement doit être mené. Enfin, une évaluation des dispositifs permettant d'en mesurer la pertinence doit être le résultat d'un travail partenarial coordonné.

● Pilotage et principaux partenaires

Sous le pilotage de l'État (DDETS) en lien avec les principaux partenaires :

- Services de l'État
- Collectivité européenne d'Alsace-CeA
- Eurométropole et Ville de Strasbourg
- FAS
- Associations et opérateurs
- AREAL
- Bailleurs privés
- Bailleurs sociaux
- SIAO

● Objectifs

- **Améliorer le repérage des personnes à la rue ainsi que les réponses à leur apporter**
- **Renforcer la coordination entre les différents partenaires sur le territoire**
- **Améliorer l'accompagnement social (faire évoluer les pratiques en lien avec le plan sur le logement d'abord)**
- **Réduire la dépendance vis-à-vis de l'hôtel**

● Instances de suivi

- Instance de Concertation de l'Intervention Sociale (ICIS)
- Comité de pilotage thématique hébergement et logement accompagné

● Indicateurs de suivi

- Nombre de places / logements d'hébergement et de logement accompagné
- Nombre de personnes accédant au logement
- Nombre de nuitées hôtelières transformées en places d'hébergement

• Constats et enjeux

L'adaptation des différentes actions aux besoins des publics défavorisés et le suivi de leur mise en œuvre sont des enjeux majeurs du PDALHPD. Or, la multiplicité des sources de données et des indicateurs sur le sujet ne permet pas aux pilotes du Plan d'objectiver de manière synthétique ces besoins et d'évaluer régulièrement l'efficacité des actions.

Suite à ce constat, les pilotes du PDALHPD ont souhaité se doter un tableau de bord dont l'objectif est précisément de disposer d'un socle d'indicateurs synthétiques permettant de suivre à la fois les besoins des territoires mais aussi la mise en œuvre des dispositifs du Plan au regard de leurs objectifs. Accompagnés de l'ADEUS, un groupe de partenaires (CeA, DDETS, Eurométropole et Ville de Strasbourg, CAF 67, AREAL, SIAO 67, ARSEA – GALA) a sélectionné un panel d'indicateurs permettant de remplir ce double objectif. Ce tableau de bord a vocation à être actualisé chaque année.

L'objectivation des besoins sur le territoire s'appuie également sur plusieurs ressources.

Sur la thématique de l'Hébergement et du Logement accompagné, la contribution départementale à **des enquêtes nationales** (AHI, Logement accompagné, Enquête Nationale des Coûts, enquête Logement d'Abord) permet de faire un point régulier sur la capacité du parc et son taux d'occupation. Néanmoins, si ces outils permettent d'avoir une vision claire de l'offre et de la fluidité des dispositifs, ils ne rendent pas compte des besoins. L'identification des besoins repose essentiellement sur **les retours d'informations des acteurs de la veille sociale** – en premier lieu desquels les maraudeurs, les accueils de jour et les écoutants 115. C'est le SIAO qui coordonne l'action de ces acteurs et collecte les données parmi lesquelles les demandes d'hébergement enregistrées sur l'outil SI SIAO.

Au-delà de ce travail, l'objectivation des besoins en matière d'hébergement reste à structurer. Les extractions proposées par l'outil SI SIAO sont souvent défaillantes et les statistiques tenues par les acteurs de la veille sociale sont difficilement exploitables – il est par exemple difficile d'obtenir des informations harmonisées sur le nombre de personnes distinctes relevant de l'hébergement d'urgence et encore plus compliqué d'avoir une vision suivie sur le nombre de personnes rencontrées dans le cadre de la veille sociale et inconnues jusqu'alors.

Face à ce constat, **un travail d'affinement des remontées statistiques est en cours au SIAO**. L'association a ainsi pu doter dès l'année 2021 ses maraudeurs d'un système informatique de recensement qualitatif des personnes à la rue.

En outre, **un observatoire du sans-abrisme piloté par l'ADEUS et le SIAO** a vu le jour à la fin de l'année 2020. En plus de l'observatoire de l'habitat, il s'agit pour le territoire de l'Eurométropole de se doter d'un outil partagé d'analyse du besoin en matière d'hébergement.

Sur la thématique du logement social, plusieurs instances donnent l'occasion de partager par ailleurs la connaissance de l'offre, de la demande et des dynamiques d'attributions de logement sociaux sur le territoire départemental. Le **comité de pilotage du Fichier Partagé de la Demande**, organisé par l'AREAL dans le rôle de gestionnaire du fichier qui lui est confié par l'État, permet notamment de

partager les grands constats sur l'évolution de l'offre et de la demande (tension offre-demande par territoire, évolution des taux de rotation, etc.) et les bilans annuels des attributions de logements sociaux. Le **comité de pilotage de l'Accord Collectif Départemental** permet de suivre et de comparer ces mêmes dynamiques spécifiquement pour les ménages priorités pour l'accès à un logement réservé.

La production d'analyses plus détaillées, permettant de synthétiser les dynamiques de façon plus qualitative reste à développer pour appréhender plus précisément **l'adéquation entre l'offre en logement social et la demande issue des publics ciblés par le PDALHPD**. L'objectif est de mesurer la capacité d'accueil du parc social pour les différents types de publics ciblés, et de partager régulièrement les constats entre tous les partenaires du PDALHPD, afin d'accompagner les dynamiques avec réactivité si besoin en évitant toute concurrence d'accès entre les publics ou iniquités de tensions entre territoires.

● Pilotage et principaux partenaires

Sous pilotage de l'État (DDETS), avec l'ensemble des membres du Comité Responsable du PDALHPD.

● Objectifs

- **Actualiser annuellement le tableau de bord du PDALHPD**
- **Développer l'observation sociale**
- **Appréhender les besoins selon des définitions harmonisées**

● Instances de suivi

- Comité responsable du PDALHPD
- Comité de pilotage du SIAO
- Comité de pilotage Logement d'Abord
- Conseil d'administration de l'ADEUS

● Indicateurs de suivi

- Publication annuelle du tableau de bord du PDALHPD
- Pertinence des statistiques collectées
- Indicateurs relatifs à l'activité du SIAO



AXE 2

MAINTENIR DANS LE LOGEMENT

• Constats et enjeux

1) Aux termes des articles 1-1, 3 et 4 de la loi Besson du 31 mai 1990,

- constituent un habitat indigne les locaux ou les installations utilisés aux fins d'habitation et impropres par nature à cet usage, ainsi que les logements dont l'état, ou celui du bâtiment dans lequel ils sont situés, expose les occupants à des risques manifestes pouvant porter atteinte à leur sécurité physique ou à leur santé ;
- sont constitutifs d'un habitat informel les locaux ou les installations à usage d'habitation édifiés majoritairement sans droit ni titre sur le terrain d'assiette, dénués d'alimentation en eau potable ou de réseaux de collecte des eaux usées et des eaux pluviales, ou de voiries ou d'équipements collectifs propres à en assurer la desserte, la salubrité et la sécurité dans des conditions satisfaisantes ;
- le comité responsable du PDALHPD met en place un observatoire des logements indignes et des locaux impropres à l'habitation, des logements considérés comme non décents ainsi que des terrains supportant un habitat informel et des secteurs d'habitat informel ;
- le PDALHPD doit définir les mesures adaptées concernant le repérage et la résorption des logements indignes, des logements non décents, des locaux impropres à l'habitation et, s'il y a lieu, des terrains supportant un habitat informel et des secteurs d'habitat informel ainsi que les actions de diagnostic, d'accompagnement social, d'hébergement temporaire ou de relogement adapté correspondantes.

2) Le département est globalement épargné par l'habitat indigne : 2,6 % des résidences principales sont potentiellement indignes (2,9 % dans le Haut-Rhin).

Le parc privé potentiellement indigne est en diminution constante depuis 2005.

Mais il se concentre dans certaines communes et communautés de communes du nord et du sud du département.

Le nombre de logements potentiellement indignes reste préoccupant dans l'Eurométropole (3 500 logements).



Le DDELIND assure la fonction de guichet unique depuis 2004, ce qui permet de centraliser les signalements provenant de ses partenaires et notamment des travailleurs sociaux. L'application nationale ORTHI permet d'assurer le suivi de l'observatoire départemental du logement indigne.

- L'habitat indigne fait encore trop rarement l'objet d'études de repérage fin malgré les 5 PLH et PLUIH déjà adoptés.
- L'habitat indigne est davantage recensé lors des études pré-opérationnelles d'OPAH.
- Les programmes opérationnels Anah (PIG et OPAH) ne produisent pas toujours des effets en matière de financement de travaux dans les logements indignes.

20 % des signalements nécessitent la prise d'arrêtés (insalubrité, péril)

20 % relèvent de la non décence (rapports locatifs propriétaires et locataires) ou d'autres services

Le DDELIND ne recense toutefois pas l'ensemble des signalements : le Service Hygiène et Santé Environnementale (SHSE) de la Ville de Strasbourg reçoit entre 400 et 500 signalements par an.

Un renforcement de certaines actions a été ciblé dans la convention partenariale actuelle du DDELIND (période 2019 – 2022) :

- Améliorer la gouvernance du DDELIND
- Mettre en œuvre les actions du plan départemental de lutte contre l'habitat indigne
- Améliorer le repérage et la remontée des signalements
- Mobiliser les Maires
- Planifier et mettre en œuvre les formations à destination des élus et des travailleurs sociaux
- Améliorer le fonctionnement de l'observatoire

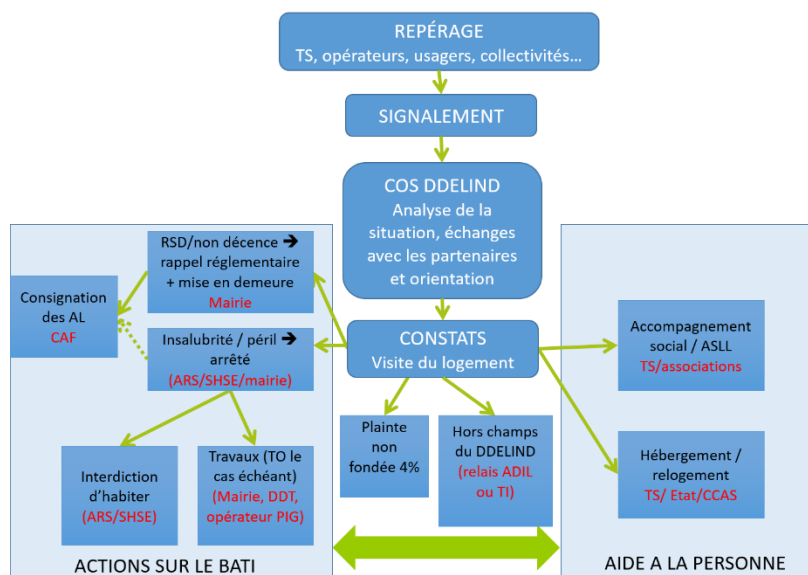
● Pilotage et principaux partenaires

Le DDELIND assure le rôle de pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne. Il est co-piloté par l'Etat (Direction Départementale des Territoires) et la Collectivité européenne d'Alsace. Une convention partenariale a été mise en place avec les acteurs suivants :

- Agence régionale de Santé
- Caisse d'allocations familiales
- Ville et Eurométropole de Strasbourg
- Agence d'information pour le logement (ADIL)
- Associations de locataires
- Association des Maires du Bas-Rhin
- Communes partenaires (Bischheim, Schiltigheim, Haguenau et Sélestat)

● Objectifs

Le DDELIND est un outil du Plan cofinancé par la Collectivité européenne d'Alsace, l'Eurométropole et la Caisse d'Allocations Familiales, en charge de repérer par son réseau les situations d'habitat indigne et de coordonner les interventions des différents services en fonction des orientations prises au cas par cas (cf. le schéma explicatif ci-après).



→ **Poursuivre la fonction de pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne via le DDELIND**

En dressant le bilan annuel des actions et en définissant les orientations annuelles au sein des instances de pilotage de ce dispositif, en s'inscrivant dans le réseau partenarial d'échanges et d'information du pôle national de lutte contre l'habitat indigne.

→ **Développer au sein du DDELIND la mission d'accompagnement des collectivités locales bas-rhinoises en demande d'informations et de conseils relatifs à la lutte contre l'habitat indigne**

Afin que les communes et intercommunalités puissent mieux évaluer les situations et les outils dont elles disposent sur le plan technique, procédural, juridique et financier.

Mais aussi dans le but de les responsabiliser sur leurs obligations vis-à-vis de leurs pouvoirs de police.

→ **Maintenir un niveau d'intervention conséquent à l'échelle du département et des EPCI, par l'identification de 900 situations d'habitat indigne et non décent par an via le réseau partenarial du DDELIND**

Le potentiel important de logements indignes sur l'ensemble du département justifie de maintenir ce niveau d'intervention en vue de traiter des situations de non-décence et d'insalubrité sous tous les angles, en termes de repérage, d'accompagnement technique et social, de procédures réglementaires lancées par les pouvoirs publics, de réhabilitation et de relogement.

→ **Optimiser les réponses à apporter par le réseau partenarial du DDELIND aux services de la Justice dans le cadre de la lutte contre les marchands de sommeil, en vue d'aboutir à des condamnations sur le plan pénal**

En poursuivant les échanges entre le Parquet, les services de police et les principaux services concernés de l'État, de l'Agence Régionale de Santé, de la Collectivité européenne d'Alsace et de la Ville de Strasbourg, afin de mettre en adéquation les problématiques techniques soulevées dans le cadre de procédures d'insalubrité avec les moyens juridiques à développer dans le cadre de procédures pénales.

En mettant en œuvre le Plan départemental de lutte contre l'habitat indigne, co-signé en 2019 par le Préfet et le Procureur. Ce plan prévoit un renforcement des mesures coercitives et surtout un suivi plus fin des arrêtés échus et non suivi d'effets, ainsi que la mise en place de mesures de lutte contre les marchands de sommeil et les propriétaires indécents avec une plus grande coordination avec les services fiscaux et la justice.

● Indicateurs de suivi

Indicateurs de suivi à l'échelle des schémas de cohérence territoriale

- 61,7% de l'objectif d'identification des dossiers LHI sur le SCOTERS
- 17,2% sur le SCOT Alsace Nord
- 2,2% sur le SCOT Bande Rhénane Nord
- 5,6% sur le SCOT Saverne
- 2,8% sur le SCOT Alsace Bossue
- 2,8% sur le SCOT Vallée de la Bruche
- 1,7% sur le SCOT Piémont des Vosges
- 6% sur le SCOT Sélestat

Cf. la carte précitée sur les objectifs majeurs du PDALHPD territorialisés par SCOT.

Les objectifs relatifs à la réhabilitation de logements privés insalubres et très dégradés, ainsi qu'à la résorption des sites d'habitats précaires, feront l'objet d'une fiche distincte actualisée en 2022.

• Cadre réglementaire et public cible

Créées en application de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs, les commissions de conciliation ont vocation à traiter dans chaque département les litiges locatifs entre un bailleur et son locataire pour sa résidence principale. Elles offrent la possibilité au bailleur et au locataire de se rencontrer et de rechercher ensemble une solution au conflit qui les oppose, sans s'adresser au juge.

Sa composition

C'est une instance placée auprès du Préfet de chaque département et composée, par arrêté préfectoral, de représentants des bailleurs et de représentants des locataires à parts égales.

Ses compétences

Elle est compétente pour traiter des litiges relatifs aux domaines suivants :

➤ Litiges de nature individuelle sur :

Parc privé - parc social

- l'état des lieux
- le dépôt de garantie
- les charges locatives
- les réparations locatives (travaux à la charge du locataire)
- la réévaluation du nouveau loyer proposé au locataire dans le cadre d'un bail dit « de sortie de la loi de 1948 »
- la non décence

Parc privé

- la réévaluation du loyer lors du renouvellement du bail si le loyer est manifestement sous-évalué
- la fixation du nouveau loyer proposé au locataire dans le cadre d'un bail dit « de sortie de la loi de 1948 »

➤ Difficultés de nature collective sur :

- L'application des accords collectifs nationaux ou locaux
- L'application du plan de concertation locative (dans le parc social essentiellement)
- Les difficultés de fonctionnement d'un immeuble

• Enjeux et mise en œuvre dans le Bas - Rhin

La CDC du Bas-Rhin reçoit environ une centaine de saisines par an.

Elle a été remise en place en 2021 après 3 années d'interruption. En 2021, la commission s'est réunie 11 fois, ce qui a permis d'examiner 52 situations, dont 49 saisines déposées par les locataires et 3 par les propriétaires.

Dans le Bas-Rhin, la commission est constituée en formation unique chargée d'examiner tous les litiges ou difficultés qui lui sont soumis. Elle comporte un nombre égal de représentants de bailleurs et de locataires, le collège des bailleurs étant composé de représentants des bailleurs sociaux et des bailleurs privés.

Le secrétariat de la commission est assuré par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités. Le secrétariat reçoit et enregistre les saisines par courrier ou message électronique, et examine la complétude des pièces justificatives.

Si le dossier est incomplet, le secrétariat en informe le demandeur par courrier simple ou par voie électronique. Le dossier est mis en attente et sera étudié en commission dans les deux mois après complétude. Au-delà de 6 mois, un dossier incomplet est considéré comme caduc.

Si la demande n'entre pas dans le champ de compétence de la commission, le secrétariat en informe le demandeur et lui retourne son dossier en lui précisant les motifs de ce renvoi et, si nécessaire, les coordonnées du Tribunal Judiciaire.

Si le logement objet du litige, ne se situe pas dans le département de la commission, le secrétariat transmet le dossier à la commission territorialement compétente et en informe le demandeur.

Lorsque la commission est saisie d'une demande qui ne relève pas de son champ de compétence ou de son champ territorial, il n'y a pas lieu de la réunir pour l'examen de ce cas.

Après examen de chaque affaire en commission, un document reprenant l'exposé du litige est établi par le secrétariat.

Ce document comporte en outre, en cas de conciliation en séance, les termes de la conciliation. Il précise également les points de désaccord éventuels qui subsistent.

En cas de non-conciliation pour défaut d'accord entre les parties, le document comporte outre l'exposé du litige, la position de chacune des parties et, le cas échéant, celle de la commission.

Si l'une ou les deux parties ne sont ni présentes, ni représentées, la commission rédige une non-conciliation et émet éventuellement un avis sur le litige ou la difficulté.

• Pilotage et principaux partenaires

La composition de la commission du Bas-rhin est définie par arrêté préfectoral.

Les membres sont les représentants des 3 principales associations de locataires dans le département (la Confédération Syndicale des Familles, la Confédération Nationale du Logement, et l'Association Consommation Logement et Cadre de Vie) d'une part, et des représentants de propriétaires privés (CSPI) et publics (AREAL) d'autre part, comprenant en tout 6 membres titulaires et 6 membres suppléants.

Le secrétariat est assuré par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités.

● Objectifs

- Limiter le plus possible les délais d'examen des situations
- Faire aboutir un maximum de conciliation en séance, afin de résorber les conflits locatifs susceptibles de fragiliser les locataires et propriétaires

● Instances de suivi

- AG annuelle : réunion plénière annuelle. La commission désigne en son sein un président et un vice-président choisis alternativement parmi les représentants des locataires et des bailleurs pour une durée de un an. Le président et le vice-président sont issus de deux collèges différents.

● Indicateurs de suivi

- Délai estimé avant passage en commission (4 à 5 mois d'attente en 2021)
- Nombre de conciliations abouties en séances : (18 conciliations sur 52 litiges en 2021)

Textes de référence :

Article 20 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989

Décret n° 2001-653 du 19 juillet 2001 paru au Journal Officiel du 21 juillet 2001 sur la composition et les modalités de fonctionnement des CDC

Loi ALUR (Loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové du 24 mars 2014)

AXE 3

ACCEDER AU LOGEMENT AUTONOME

• Contexte et enjeux

Plusieurs réformes nationales de grande ampleur ont été déployées ces dernières années pour refonder les processus d'attribution des logements sociaux, pour l'ensemble des demandeurs de logements sociaux. Les principaux objectifs sont d'améliorer l'information des demandeurs, de renforcer la lisibilité et la transparence des processus d'attribution, de favoriser l'accès au logement des personnes en difficultés, et de développer la mixité sociale à l'échelle des quartiers et immeubles.

Depuis 2011, un ménage sollicitant un logement dans le parc social ne fait plus qu'**une seule demande de logement social** au moyen d'un formulaire CERFA. Enregistrée sous un numéro unique départemental (NUD), cette demande est accessible par tous les bailleurs sociaux.

Consécutive aux lois ALUR (2014), Égalité et Citoyenneté (2017) et ELAN (2018), la **réforme des attributions** positionne désormais les intercommunalités en tant que chef de file pour organiser le partenariat autour de la gestion des demandes et des attributions de logement social.

Sur le volet « information-gestion » de la réforme, chaque territoire doit élaborer un **Plan Partenarial de Gestion de la demande et d'Information du Demandeur (PPGDID)**, destiné à garantir le droit à l'information des demandeurs et à organiser la gestion partagée des demandes. Il inclut notamment un système de **cotation des demandes**, conçu comme une aide à la décision pour mettre en œuvre le droit au logement, l'égalité des chances des demandeurs et la mixité socialeⁱ. Il se traduit par une convention sur le service d'accueil et d'information des demandeurs (SAID) et une convention sur le dispositif informatisé de gestion des demandes.

Sur le volet « attribution » de la réforme il s'agit d'élaborer un **document cadre** définissant les orientations stratégiques en matière d'attribution sur le territoire intercommunal et d'engager une **Convention Intercommunale d'Attribution (CIA)** avec les bailleurs et réservataires. Dans un objectif de mixité sociale, au moins 25 % des attributions suivies de baux signés hors QPV doivent bénéficier aux demandeurs appartenant au quartile de demandeurs les plus pauvres. Inversement, au moins 50 % des attributions annuelles de logements situés dans les QPV doivent être consacrées à des demandeurs autres que ceux du 1^{er} quartile. Le seuil du 1^{er} quartile de revenus est fixé annuellement par arrêté ministériel, pour chaque collectivité concernéeⁱⁱ.

Le pilotage de ces dispositifs est pris en charge par sur chaque intercommunalité par une **Conférence Intercommunale du Logement (CIL)**.

• Principaux partenaires

Dans le Bas-Rhin, par dérogation au SNE, les demandes de logement social sont enregistrées dans un système particulier de traitement automatisé (SPTA) : le **fichier partagé IMHOWEB**, développé dès 2009 par l'ensemble des bailleurs, dont la gestion est confiée par le préfet à l'**AREAL** (association régionale des organismes HLM d'Alsace). Dans le respect des règles et fonctionnalités propres au SNE, l'animation des utilisateurs du fichier partagé IMHOWEB est organisée par l'AREAL au sein d'une association créée à cet effet (AAGEFIPADE).

Les **services enregistreurs** sont identifiés dans la convention du 7 avril 2016 entre l'État et les services enregistreurs, qui définit les modalités d'utilisation du fichier partagé IMHOWEB.

ⁱ Le décret n° 2019-1378 du 17 décembre 2019 relatif à la cotation de la demande de logement social, codifié aux articles R. 362-2, R. 441-2-10 à R. 441-2-17 du CCH, détermine les modalités de mise en œuvre de ce système et fixe un objectif de mise en œuvre au plus tard le 1^{er} septembre 2021.

ⁱⁱ Arrêté ministériel du 15.06.2020 fixant le seuil de ressources des demandeurs de logement social du premier quartile : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000042056679&dateTexte=&categorieLien=id>

Les **collectivités concernées par la réforme** sont les intercommunalités tenues de se doter d'un Programme Local de l'Habitat (PLH), et celles ayant la compétence en matière d'habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV). Dans le Bas-Rhin, 5 intercommunalités sont ainsi concernées : Eurométropole de Strasbourg, Communauté d'Agglomération de Haguenau, Communauté de Communes du Pays de Saverne, Communauté de Communes de Sélestat et Communauté de Communes du canton d'Erstein.

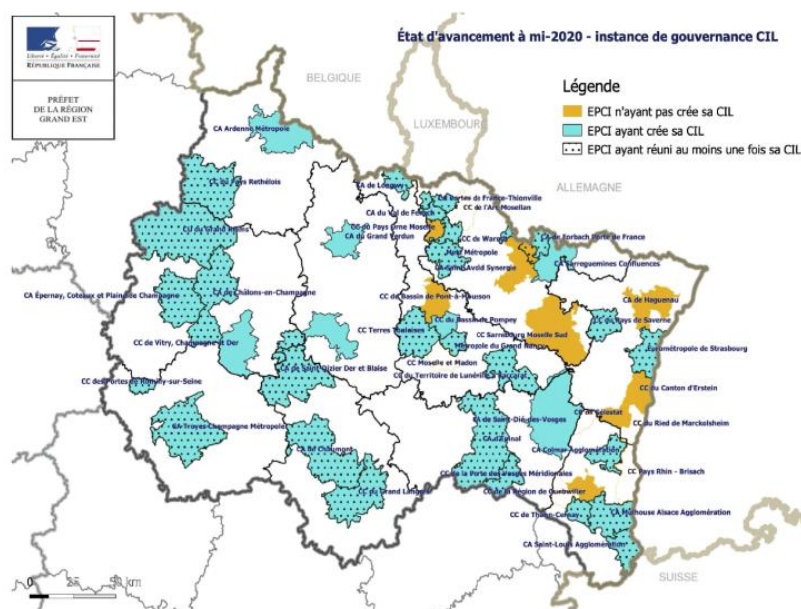
Sur chacun de ces territoires les Conférences Intercommunales du Logement (CIL) sont co-présidées par le président de l'intercommunalité et le Préfet de département. Leur composition est déterminée par l'article L441-1-5 du CCH. Les membres sont regroupés en trois collèges : **élus**, représentants des **bailleurs** et représentants des **associations**.

• Objectifs

1 Déployer la réforme sur tous les territoires concernés

Parmi les cinq intercommunalités concernées dans le Bas-Rhin, deux ont déjà déployé les outils de la réforme, tandis que trois ont à les mettre en place, dans le prolongement de leurs travaux sur leurs PLH.

En prenant en compte les besoins spécifiques des publics prioritaires dans le processus d'attribution des logements sociaux et les enjeux de mixité sociale, les CIL ont vocation à participer pleinement au déploiement du PDALHPD. De ce fait, tous les partenaires du PDALHPD ont à soutenir la mise en place des CIL sur tous les territoires, et à veiller à l'équité de traitement des demandeurs sur l'ensemble du territoire départemental.



Sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, le projet de réforme des attributions s'est traduit par :

- **l'adoption en décembre 2016 du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et de l'Information du Demandeur (PPGDID) composé de 6 mesures :**
 - 1 L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENT SOCIAL
 - 2 L'ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE DE LOGEMENT SOCIAL
 - 3 LA GESTION PARTAGÉE DE LA DEMANDE
 - 4 LES PUBLICS SPÉCIFIQUES
 - 5 LES MÉNAGES LOGÉS DANS LE PARC
 - 6 LA COTATION DE LA DEMANDE

Un bilan est réalisé annuellement et présenté à l'ensemble des signataires de la convention ainsi qu'aux membres de la Conférence Intercommunale du Logement.

- **l'adoption de la Convention Intercommunale d'Attribution en juin 2019** pour 6 ans, qui s'inscrit dans un cadre réglementaire et répond aux enjeux suivants de l'Eurométropole de Strasbourg :
 - diminuer la pression sur le parc social ;
 - faciliter le parcours résidentiel ;
 - harmoniser les processus d'attribution pour contribuer à la fluidité des parcours et donc à la diversité des territoires ;
 - mobiliser les partenaires (bailleurs, réservataires, communes, associations) autour d'objectifs communs et réglementaires (relogement des ménages Q1 et ANRU hors QPV, propositions de logements aux publics prioritaires – dont les ménages de l'ACD -, propositions de logements aux ménages Q2, Q3 et Q4 en QPV);
 - accompagner tous les territoires de l'Eurométropole de Strasbourg dans leur trajectoire vers une plus grande diversité sociale.

La CIA porte sur l'ensemble du parc locatif social du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. Les objectifs d'attribution qu'elle fixe peuvent être réajustés tous les 3 ans. Un bilan est réalisé annuellement et présenté à l'ensemble des signataires de la convention ainsi qu'aux membres de la Conférence Intercommunale du Logement.

- **l'organisation d'une à deux Conférences Intercommunale du Logement (CIL) par an**, en tant qu'instance partenariale chargée d'améliorer la cohérence des stratégies déployées par les bailleurs et les différents réservataires, en définissant des orientations et un cadre de travail commun. La 7^{ème} CIL de l'Eurométropole de Strasbourg s'est tenue le 1er décembre 2021.

Sur la **communauté de commune du Pays de Saverne** la première CIL a été mise en place en juillet 2019 et le **projet de PPGDID a été finalisé** pour consultation fin 2021 et avis de la CIL le 15 décembre 2021. Il comprend un nouveau dispositif de cotation.

2 Mettre en œuvre les réformes sur le volet « information-gestion »

En tant que gestionnaire du fichier partagé IMHOWEB, l'AREAL est responsable du bon fonctionnement de l'outil et de sa conformité à l'ensemble des règles qui lui sont applicables. Les enjeux portent en particulier sur l'intégration du nouveau formulaire CERFA, et sur la mise en place du **module informatique permettant la cotation de la demande**. Les cinq intercommunalités légalement tenues de mettre en œuvre un dispositif de cotation **ont la possibilité de retenir** l'utilisation de cet outil sur leur territoire, avec les modulations de critères choisis par chacun.

Pour une participation active et accrue des demandeurs et, de fait, pour améliorer l'efficacité du système d'attribution de logements sociaux, les enjeux portent également sur **l'enregistrement en ligne** et sur les informations délivrées au demandeur. L'objectif est de conforter le nombre croissant de ménages qui effectuent eux-mêmes leur demande en ligne sur internet (www.demandedelogement-alsace-fr). La mise en place de **service d'accueil et d'information des demandeurs** est également un objectif clé, afin de simplifier leurs démarches et d'améliorer l'information qui leur est dispensée.

Sur le territoire de l'EmS, un **service d'accueil et d'information du demandeur** (SAID) a été organisé dans le cadre du PPGDID : préfiguration en 2018 avec la réalisation d'un état des lieux, organisation avec les partenaires en 2019 pour définir les niveaux de labellisation et identifier les partenaires volontaires, déploiement du guide grand public « ma demande de logement social », signature de la convention et expérimentation en 2022. La mise en place de ce service ne conduit pas à la création de nouveaux lieux d'accueil, mais permet une mise en réseau des lieux d'accueil préexistants sur le territoire (communes, bailleurs, réservataires, ADIL67). En complément, un projet de **Lieu Unique d'Information et d'Enregistrement (LUIE)** est étudié par les bailleurs. Une convention, signée par chaque membre volontaire, permettra de labelliser les lieux d'accueil.

Le Pays de Saverne prévoit la création **d'un point d'information du demandeur**, en tant que service exclusivement dédié aux demandeurs de logement social, et tête de réseau des lieux d'accueil existants, dont la mission sera assurée par un agent dédié du service social d'Entraide Emploi.

3 Mettre en œuvre les réformes sur le volet « attribution »

En articulation avec les orientations du PDALHPD et la définition des publics prioritaires fixées dans ce cadre, les objectifs à poursuivre sont les suivants :

- Rechercher l'équité de traitement des demandeurs en logement social sur l'ensemble du territoire départemental ;
- Mettre en cohérence les orientations des CIL relatives aux attributions de logement pour des ménages en situation de précarité et les objectifs du PDALHPD concernant les publics prioritaires pour l'accès au parc social ;
- Articuler les outils locaux entre eux pour organiser la mise en œuvre des actions : Accord Collectif Départemental (ACD) et Conventions Intercommunales d'Attribution (CIA) sur chaque territoire.

● Instances de suivi

- Conférences Intercommunales du Logement
- Autres instances partenariales de mise en œuvre sur le territoire de l'EmS :
 - Équipe projet (État, AREAL, CeA, Action Logement, ADEUS, service EMS)
 - Copil Habitat
 - Groupe de travail « communes »
 - Plateforme associative
 - Groupe de travail « Interbailleurs »
 - Groupe de travail « réservataires » (État, CeA, Action logement)
 - Séminaire Réforme des attributions (État, AREAL, communes, CeA, Action Logement, Bailleurs sociaux)

● Indicateurs de suivi

- Nombre de CIL installées
- Nombre de plans de gestion partagée de la demande
- Nombre de CIA
- Nombre de SAID
- Nombre de lieux d'enregistrement et d'information participant à un SAID
- Nombre de demandes déposées en ligne par les ménages eux-mêmes

Références :

Loi ALUR du 24 mars 2014 (art. 97)

Loi Égalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017 (art. 70)

Loi ELAN du 23 novembre 2018 (art. 114)

Objectifs :

- Introduire davantage de lisibilité et de transparence dans les processus d'attribution

- Améliorer l'information du public et des demandeurs de logement social

- Positionner les intercommunalités en tant que chef de file

- Améliorer l'accès des personnes en difficultés

- Améliorer la mixité sociale, à l'échelle des quartiers et des immeubles

=> Mise en place obligatoire d'une Conférence Intercommunale du Logement

- Généralisation de la cotation de la demande et de la gestion en flux des droits de réservation

• Cadre réglementaire et organisation

Le droit à un logement décent et indépendant, mentionné à l'article 1^{er} de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement, **est garanti par l'Etat à toute personne qui, résidant sur le territoire français de façon régulière et dans des conditions de permanence définies par décret en Conseil d'Etat, n'est pas en mesure d'y accéder par ses propres moyens ou de s'y maintenir.**

Ce droit s'exerce par un recours amiable puis, le cas échéant, par un recours contentieux dans les conditions et selon les modalités fixées par l'article L. 300-1 et les articles L. 441-2-3 et L. 441-2-3-1 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH).

Une commission de médiation est constituée dans chaque département, dont la composition est fixée par l'article **441-2-3 du CCH. Elle comporte 13** membres nommés par arrêté préfectoral pour 3 ans, et ne peut siéger qu'en présence de 6 membres et du président ou d'un vice-président.



• Enjeux : publics cibles et éligibilité au DALO

Le DALO est le **dernier recours** pour obtenir un logement adapté.

• Pré-requis :

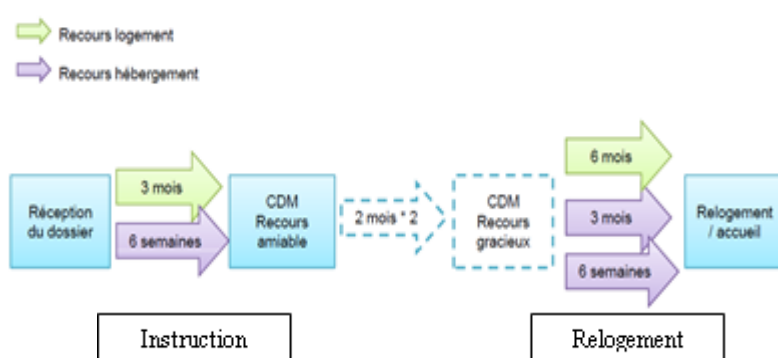
- Avoir effectué des démarches préalables : disposer d'un **numéro unique départemental pour les saisines DALO** ou d'une inscription auprès du SIAO pour les **saisines DAHO**
- Etre en **situation régulière** (ensemble des personnes majeures de la famille)
- Etre apte à occuper un **logement autonome**

- **Critères de saisine possibles :**

1. Dépourvu de logement
 11. SDF
 12. Hébergé chez un tiers non apparenté
 13. Hébergé chez un tiers apparenté en ligne directe
2. Menacé d'expulsion sans relogement
3. Hébergé en structure depuis plus de 6 mois
4. Hébergé en logement de transition ou logement foyer depuis plus de 18 mois
5. Logement impropre
6. Logement insalubre ou dangereux
7. Situation de handicap ou enfant mineur à charge
 71. et logement non décent
 72. et sur-occupation
8. En attente d'un logement social depuis un délai anormalement long (24 mois) et ne disposant pas d'un logement adapté

Le **caractère avéré d'un critère ne suffit pas** à rendre le relogement prioritaire. La commission statue sur le **caractère prioritaire et urgent** du relogement. Par exemple, une demande de mutation dans le parc social en attente depuis un délai anormalement long ne relève pas du DALO (ni de l'Accord Collectif Départemental) le relogement ne revêtant pas de caractère d'urgence.

Les dossiers déposés auprès de la commission de médiation doivent être complets, dans le cas contraire, une demande de complément est adressée au requérant.



Mise en œuvre du DALO dans le Bas-Rhin

La mise en œuvre du DALO dans le Bas –Rhin s’appuie sur l’application stricte de la loi, des critères de saisine et sur la mobilisation en préalable des différents dispositifs d’accès au logement et à l’hébergement pour les ménages sans abri ou mal logés existants sur le département, et au premier titre, l’Accord Collectif Départemental. Dès lors, le DALO est la **voie de dernier recours lorsque l’ensemble des actions et dispositifs du PDALHPD** favorisant le maintien ou l’accès à un logement ou un hébergement **ont été saisis et n’ont pu apporter une réponse adaptée** aux ménages pour lesquels ils ont été sollicités. L’accompagnement qui est proposé dans le cadre de ces dispositifs de maintien ou d’accès permet en effet la réalisation d’une évaluation sociale, et d’un travail avec les ménages pour la restauration de leurs droits et de leur autonomie.

Entre 500 et 700 recours par an sont reçus et instruits par le secrétariat de la commission de médiation, pris en charge par la DDETS du Bas-Rhin (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités). **Une vingtaine de commissions de médiation** est organisée par an.

En 2020, 76 ménages ont bénéficié d'une décision favorable de la commission.

Le faible taux de décisions favorables s'explique notamment par le fait que la saisine de la commission de médiation étant effectuée par les personnes elles-mêmes, ne disposant de fait pas toujours des informations sur le cadre du DALO,

Globalement, les délais de relogement et d'hébergement sont respectés grâce à la mobilisation des bailleurs, du SIAO et des associations. Toutefois, il convient de poursuivre ce partenariat actif, encadré par les conventions de réservation et le financement des places d'hébergement et de logement accompagné, afin que l'Etat puisse mettre en œuvre les décisions de la commission de médiation. Il est à noter que les typologies de logements demandées sur le territoire de l'Eurométropole viennent en concurrence avec les opérations de renouvellements urbains. Cela entraîne un rallongement des délais de relogement effectif et une augmentation du nombre de saisine du Tribunal Administratif pour défaut de proposition.

- **Taux de refus et nombre de relogement DALO**

En 2020, 23.5 % des prioritaires ont refusé la proposition de logement qui leur a été faite et adaptée à leur situation (logt ne convient pas, localisation inadaptée).

39 ménages ont été relogés via le DALO (76.5 %)

- **Taux de refus et nombre d'accueil DAHO**

En 2020, 28 % de refus

8 ménages accueillis via le DAHO (57 %)

15% autre sortie (relogé par ses propres moyens, etc.)

- **Saisines TA, condamnations de l'Etat**

Saisines TA contre décision de la commission : 12 en 2020

Condamnations : 4 en 2020

Saisines TA pour défaut de proposition (DALO): 4 en 2020

Condamnations : 2 en 2020

Montant des astreintes : 500 € en 2020

Saisines TA pour défaut de proposition (DAHO): 0 en 2020

• Pilotage et principaux partenaires

Sous le pilotage de l'Etat, la mise en œuvre du DALO fait intervenir les partenaires suivants :

- Bailleurs sociaux
- Travailleurs sociaux (services de secteur, associations) et associations de locataires
- Eurométropole et Collectivité européenne d'Alsace (ACD, FSL, Handilogis, DDELIND, etc.)
- Services techniques (Agence Régionale de Santé, services communaux Hygiène et Santé)
- Préfecture et sous-préfectures (expulsion, régularité du séjour)
- Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)

● Objectifs

- Respecter les délais de mise en œuvre des décisions pour assurer le relogement/hébergement des ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation
- S'assurer que le DALO est la voie de dernier recours

● Instances de suivi

- Commission de médiation : 1 séance par an consacrée au bilan annuel
- Comité de pilotage de l'Accord Collectif Départemental

● Indicateurs de suivi

- Nombre de saisines (Hébergement Logement)
- Nombre de dossiers présentés en Commission (Hébergement Logement)
- Nombre de décisions : favorable, rejet, sans objet (Hébergement Logement)
- Nombres de relogement DALO et d'hébergement DAHO
- Délai de relogement/hébergement
- Taux de refus
- Saisines du Tribunal Administratif
- Décisions du Tribunal Administratif

Textes de référence

Loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement

Loi n°2007-290 du 5 mars 2007

Article L300-1 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH)

• Cadre légal

Article 4 de la loi Besson du 31 mai 1990 : le PDALHPD définit les mesures adaptées concernant la contribution des FSL à la réalisation des objectifs du Plan. Article 4-2 : le/la Président(e) de la Collectivité compétente présente annuellement au Comité Responsable du PDALHPD le bilan d'activité du FSL.

Article 6 : les FSL font connaître leur rapport annuel d'activité au ministre chargé du logement. Ces rapports annuels d'activité font l'objet d'une présentation et d'un débat au Comité Régional de l'Habitat et de l'Hébergement (CRHH), insistant notamment sur ses bonnes pratiques transposables à d'autres territoires.

Article 6-2 : les règlements intérieurs sont élaborés et adoptés par les Collectivités compétentes après avis du Comité Responsable du PDALHPD.

Article 43 de la loi MAPTAM du 27 janvier 2014 : par convention passée avec le Département, à la demande de celui-ci ou de l'Eurométropole, l'Eurométropole peut exercer à l'intérieur de son périmètre, en lieu et place du département, tout ou partie des compétences comprenant notamment l'attribution des aides au titre du FSL, en application de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles (...).

Depuis le 1er janvier 2017, dans le cadre des transferts de compétences prévus par la loi NOTRe, l'Eurométropole de Strasbourg assure la pleine et entière compétence du Fonds de Solidarité pour le Logement sur son territoire.

• Enjeux

Au 1^{er} janvier 2021, les Conseils Départementaux du Haut-Rhin et du Bas-Rhin ont fusionné pour constituer la **Collectivité européenne d'Alsace** (CeA). Dans ce cadre, les FSL du Bas-Rhin et du Haut-Rhin sont engagés dans un processus de convergence qui doit aboutir à la création d'un nouveau FSL à l'échelle Alsacienne disposant d'un règlement unique concernant les aides directes à la personne (Accès/Maintien/Impayés d'énergie).

A terme, le territoire Alsacien disposera de deux FSL (celui de l'Eurométropole de Strasbourg et celui de la Collectivité européenne d'Alsace).

Dans le cadre du plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme (2018-2022), l'**Eurométropole de Strasbourg** est lauréate de l'appel à manifestation d'intérêt. Il s'agit d'une réforme structurelle de l'accès au logement pour les sans-abris qui a pour enjeux de faciliter et de faire accéder rapidement les personnes sans-domicile vers un logement durable, en évitant au maximum le passage préalable vers des dispositifs d'hébergements avec un accompagnement social adéquat pour qu'ils s'y maintiennent.

Dans ce contexte, le FSL de l'Eurométropole a développé deux actions visant à faciliter l'accès et le maintien dans le logement

1. Aides FSL dans le cadre de l'accès

A compter du 1er juillet 2019, le FSL peut intervenir pour :

- le 1er loyer = premier mois APL/AL
- 12 mois de cautionnement
- Le dépôt de garantie
- Les frais d'ouverture de compteur
- L'assurance locative pour la 1ère année (forfait)

2. Aides FSL dans le cadre du maintien

- Pour les dossiers d'accès identifiés « logement d'abord » ayant fait l'objet d'un accord à compter du 1^{er} juillet 2019, et lorsqu'une dette locative s'est constituée entre l'entrée dans les lieux et l'accord du dossier accès par le FSL.
- Mise en œuvre au 1^{er} septembre 2019.
- Condition : que le ménage occupe son logement conformément aux dispositions de l'accompagnement prévu par l'opérateur, depuis au moins 6 mois, et ne soit pas en mesure de régler cette dette

Depuis le 1^{er} août 2020, un travail de réécriture de la charte de l'accompagnement social lié au logement a été engagé et finalisé. Par ailleurs, une expérimentation de délégation de mesures d'ASLL-bilan diagnostic (pour les publics en HU, à la rue, dans les accueils de jour...) est confiée au **SIAO et à l'association Antenne**. Les enjeux étant de :

- **Faire évoluer les pratiques d'accompagnement** pour favoriser l'accès direct au logement et le maintien dans le logement, **en partant des besoins** des personnes (construction du projet avec la personne en amont, expérimentation des pratiques d'aller vers)
- **Orienter plus facilement les personnes sans domicile vers le logement**, grâce à un accompagnement adapté
- **Créer une « plateforme d'accompagnement »** ou des « modalités de coordination ou d'intégration des différents dispositifs d'accompagnement des personnes pour l'accès et le maintien dans le logement » « ayant vocation à proposer un accompagnement global pluridisciplinaire »

● Objectifs

- **Poursuivre toutes les activités du FSL en matière d'accès, de maintien et d'impayés d'énergie dans le cadre et au service du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées.**
- **Expérimenter de nouvelles formes d'aide et d'interventions facilitant l'accès ou le maintien au logement au regard des besoins émergents et conjoncturels**
- **Proposer une offre de service départementale mise à jour dans le contexte de création de la CeA**
- **Maintenir le niveau d'intervention en matière d'accompagnement social lié au logement au moins à hauteur de 40% de l'activité des FSL à l'échelle du département.**

● Instances et indicateurs de suivi

- Toutes les instances de gouvernance du PDALHPD
- Le comité d'orientation du FSL de l'Eurométropole
- Le comité stratégique du FSL de la CeA
- Les rapports d'activités annuels soumis au Comité Responsable du Plan
- Les bilans financiers annuels du comptable soumis au Comité Responsable

AXE 4

ACCOMPAGNER VERS LE LOGEMENT

Orientation n°1

Améliorer l'orientation des personnes vers l'hébergement et le logement accompagné

SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

• Définition et cadre juridique

Les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation ont été créés par la circulaire de 8 avril 2010 en tant que plateformes de mise en relation de l'offre et de la demande d'hébergement.

La loi ALUR du 24 mars 2014 a posé le principe d'un SIAO unique par département, le même opérateur gérant les deux volets du service : Urgence (orientation vers un hébergement d'urgence) et Insertion (orientation vers un logement intermédiaire entre l'hébergement et le logement ordinaire, tel qu'un logement adapté).

Les missions des SIAO sont :

- Recensement des places d'hébergement, les logements en résidence sociale et les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative
- Service d'appel téléphonique du 115
- Réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles concernées, traitement de leurs demandes et propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire
- Suivi du parcours des personnes ou familles, jusqu'à la stabilisation de leur situation
- Contribution à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social
- Coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale
- Production des données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement
- Participation à l'observation sociale

Les organismes bénéficiant d'un financement de l'Etat doivent mettre à disposition du SIAO leurs places d'hébergement et de logement accompagné en les saisissant dans le SI-SIAO et mettre à jour ces données en indiquant les places vacantes. Les SIAO doivent disposer d'une bonne vision des places disponibles pour ainsi proposer des orientations adaptées.

Les SIAO ont donc un rôle clé dans le secteur Accueil Hébergement Insertion. Ils permettent la rencontre entre l'offre et la demande et sont garants de l'équité de traitement entre les personnes en demande d'hébergement ou de logement accompagné.

A partir de 2018, leur rôle a évolué en devenant pivot dans le cadre de la politique de réduction du sans-abrisme instituée par le plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme (2018-2022) et la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.

Outre l'orientation plus massive des personnes vers le logement, les objectifs de cette politique sont multiples : répondre aux besoins croissants de mise à l'abri des personnes au nom du principe de l'inconditionnalité de l'accueil, améliorer les conditions de prise en charge en enrayant l'accroissement du nombre de nuitées hôtelières, développer des dispositifs spécialisés pour des publics spécifiques tout en fluidifiant les parcours.

Sous le pilotage de l'Etat, les SIAO contribuent fortement à répondre à ces objectifs notamment en repérant mieux les publics sans domicile grâce aux dispositifs de veille sociale dont ils assurent la coordination et en poursuivant un travail de fiabilisation du parc en vue de mieux accompagner les personnes et améliorer la fluidité.

En septembre 2019, l'acte II du logement d'abord est annoncée par le ministre chargé du Logement, ainsi que la mise en place d'un service public "de la rue au logement" afin de répondre à la nécessité d'accélérer la prise en compte de l'approche du Logement d'abord. Ce nouveau cadre doit permettre d'accéder le plus rapidement possible à un logement pérenne et à un accompagnement pluridisciplinaire adapté aux besoins des personnes.

Les actions engagées au niveau des départements au titre de cet acte II, placent les SIAO au cœur des enjeux stratégiques territoriaux à venir.

• Contexte et enjeux

L'année 2019 a été marquée par une **réorganisation** de l'équipe dirigeante du SIAO avec l'arrivée d'une nouvelle directrice adjointe et d'un nouveau directeur.

En 2020, afin de répondre au déploiement à grande échelle de la politique du logement d'abord, le service se réorganise en trois pôles (veille sociale, dispositif hôtelier, insertion - logement d'abord) avec à la tête de chacun un poste de coordination. Par ailleurs, des crédits, FAPI, CeA et CAF assurent le financement d'un poste de référent dédié au public jeune, en charge notamment de l'orientation, des jeunes sortants de l'ASE avec l'objectif d'éviter les sorties sèches et ruptures de parcours.

Cette restructuration place l'usager et le système d'information au centre de la réflexion du SIAO et permet l'alignement de ses services avec ceux de ses partenaires.

Le système d'information a connu cette même année de profonds bouleversements dus à la fusion des deux bases "Urgence" et "Insertion" en une base de données unique. Cette fusion technique a généré de nombreux dysfonctionnements portant atteinte à la capacité du SIAO à produire des données fiables. La DIHAL s'attelle à y remédier, grâce notamment à des groupes de travail ciblés composés d'utilisateurs "experts".

Cet outil est en effet progressivement devenu un élément essentiel en s'imposant comme l'interface unique entre les utilisateurs et les usagers, et en conditionnant l'aptitude du SIAO à accueillir et orienter les personnes sans abri, même si des freins à son entière adoption par les acteurs du champ persistent encore.

Le SIAO conforte et élargit ses partenariats afin de se conformer à la stratégie de **la politique du Logement d'abord** :

- Participation à des sessions de travail menées par le cabinet FORS pour le compte de l'Eurométropole de Strasbourg, afin de réviser la charte de l'accompagnement social. Cette charte régit l'organisation de la prescription des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) et d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL). Ces travaux définissent quatre degrés d'intensité d'accompagnement et établissent plusieurs scénarii pour

la mise en place d'une plateforme territoriale d'accompagnement au centre de laquelle se placera le SIAO.

- Démarches auprès de la DDETS (pour le compte du FNAVDL) et de l'Eurométropole (pour le compte du FSL) afin de s'autosaisir de situations de personnes à la rue et de leur prescrire, par délégation du FNAVDL ou du FSL, des mesures d'accompagnement social, prémisses d'un accompagnement social de la rue au logement.
- Réunions "situations complexes" bimensuelles animées par le SIAO auxquelles participent les acteurs de la veille sociale et les acteurs médico-sociaux professionnels de la grande précarité (équipes mobiles, addictologie, santé mentale). Il s'agit de coordonner les acteurs pour produire des bilans-diagnostic des situations les plus complexes afin que le SIAO puisse prescrire une mesure d'accompagnement social vers et dans le logement d'un niveau adapté aux besoins de chaque situation.

Le SIAO collabore au lancement de **l'observatoire du sans-abrisme**, sa participation à l'observation sociale étant une de ses missions. Grâce aux financements liés à la mise en œuvre accélérée du Logement d'abord sur l'Eurométropole, le SIAO et l'ADEUS (Agence de développement de l'Urbanisme de Strasbourg) se sont associés pour créer un observatoire du sans-abrisme.

La source principale des observations est le SI-SIAO sur la base d'une définition des publics qui croisent celle de l'INSEE et la typologie ETHOS. Il s'agit d'ouvrir les notions de sans abri et sans logement à celles de logement précaire et logement inadéquat. Les premiers résultats sont attendus pour la fin 2021, la fusion du SI ayant entraîné des retards.

• Pilotage et principaux partenaires

- Etat (DDETS)
- Collectivité européenne d'Alsace
- Eurométropole et Ville de Strasbourg
- Associations et opérateurs membres de l'association SIAO 67
- Travailleurs sociaux – référents personnels
- Ensemble des structures d'hébergement, de logement accompagné et de veille sociale

• Objectifs

- **S'assurer que l'ensemble des places disponibles sont mises à la disposition du SIAO et que l'ensemble des demandes d'hébergement, de logement accompagné, d'IML lui sont transmises**
- **Développer et fiabiliser la fonction d'observatoire sociale**
- **Conforter le SIAO dans sa fonction d'orienteur et d'accompagnant vers et dans le logement**

- Instances de suivi

- Comité de pilotage du SIAO
- Dialogue de gestion du SIAO
- ICIS

- Indicateurs de suivi

- Statistiques mensuelles d'activité du SIAO

Orientation n°2

Mieux repérer et aller vers les personnes sans logement

1

DISPOSITIFS DE VEILLE SOCIALE : 115, MARAUDES, ACCUEILS DE JOUR

• Définition et cadre juridique

Les dispositifs de veille sociale occupent une place essentielle dans le dispositif Accueil Hébergement Insertion. Ils constituent le point d'entrée en proposant une écoute, des aides ponctuelles et une orientation vers une mise à l'abri.

Dans leur mission de veille, les opérateurs délivrent des prestations de première nécessité : alimentation, accès à l'hygiène et surtout maintien du lien social par le contact direct avec les personnes. Ils contribuent au signalement des personnes en situation de danger. Cette vigilance est accrue en période de température exceptionnelle, en hiver et en été notamment.

Les opérateurs de la veille sociale participent au repérage des publics et peuvent initier un accompagnement qui facilite les démarches d'insertion. Ces services assurent un accueil inconditionnel, favorisent la démarche d'aller vers les personnes en tenant compte de leurs besoins tout en respectant la non demande afin de maintenir le lien social.

Ils ont un rôle majeur tant dans l'observation des situations individuelles que dans l'évaluation des réponses développées localement en matière d'orientation, d'hébergement, d'alimentation ou autres services à destination des publics sans abri.

Dans le Bas-Rhin, **les maraudes** sont assurées par six équipes différentes (Maraude du SIAO, Croix Rouge, Restos du Cœur, Médecins du Monde, Equipe mobile de rue du CCAS de la Ville de Strasbourg, Strasbourg Action Solidarité). Ces maraudes tournent tous les soirs de l'année, chacune à leur tour. Leur action est renforcée en hiver et en été selon les vigilances météorologiques.

Ces maraudes sont complémentaires, les Restos s'occupant plutôt de prestations alimentaires, Médecins du Monde étant plus sensibilisée aux problèmes de santé et la Maraude du SIAO étant davantage centrée sur les situations des familles présentant des signes de grande vulnérabilité.

L'offre en **accueils de jour** est composée de 8 structures situées à Strasbourg :

- Caritas Alsace
- Entraide Le Relais
- Femmes de Paroles – Home protestant
- Horizon Amitié
- Point d'Accueil et de Solidarité en gare de Strasbourg – SNCF
- SOS Femmes Solidarité
- Strasbourg Action Solidarité – SAS
- Ville et Eurométropole de Strasbourg

Les places de mise à l'abri permettant aux personnes d'être hébergées pendant quelques jours relèvent de cette même logique de veille sociale

• Contexte et enjeux

Les dispositifs de veille sociale sont au centre de la politique du Logement d'Abord. En effet, il est primordial que l'ensemble des publics puissent être repérés et pris en charge dans le cadre de cette politique qui a pour ambition de réduire le nombre de personnes sans domicile d'ici 2022 en proposant un accès direct au logement.

Concernant les maraudes, Le PDALHPD 2015-2020 avait souligné la nécessité de mener une réflexion axée sur l'évolution du public non hébergé interrogeant les pratiques, la couverture territoriale et les prestations assurées. La nécessité de renforcer ou de créer des maraudes professionnelles dans les départements dans lesquels l'offre était insuffisante ou inadaptée a été un constat partagé par l'Etat et les acteurs de la veille sociale.

En 2019, un appel à projet a été lancé par la DDETS pour la création d'une maraude professionnelle dans le département. Le projet du SIAO67 a été retenu pour une effectivité en octobre 2019. Cette nouvelle maraude professionnelle tourne toute l'année 7j/7 et couvre, une fois par semaine, un territoire hors Eurométropole de Strasbourg.

L'observation sociale s'en trouve renforcée grâce notamment à la mise en place d'un nouvel outil de reporting qui consiste en un formulaire unique partagé permettant de recueillir des données fines et consolidées des personnes différentes vues à la rue.

Etant un maillon essentiel du réseau de veille sociale, l'Etat a décidé en 2021 d'octroyer aux accueils de jour des crédits d'investissement dans le cadre du Plan France Relance afin de leur permettre de s'améliorer ou de se moderniser. Trois projets ont été retenus sur le département.

Les accueils de jour ont également été pourvus d'un outil de reporting dans le but de mesurer leur fréquentation et ainsi contribuer à apprécier le nombre de personnes en très grande précarité sur le territoire.

Le SIAO organise mensuellement des réunions de coordination entre accueils de jour, maraudes, le 115 et les dispositifs d'hébergement d'urgence pour échanger des informations et permettre un meilleur repérage des publics. De plus, les outils communs de reporting développés par le SIAO permettent une meilleure connaissance de ces publics afin de leur apporter la réponse la plus adaptée.

L'enjeu principal de la veille sociale est donc de permettre l'accès à un parcours d'insertion et l'accès au logement pour tous les publics, même invisibles, en particulier ceux n'appelant pas ou plus le 115.

• Pilotage et principaux partenaires

Sous pilotage de l'Etat (DDETS), en lien avec l'Eurométropole, la Ville de Strasbourg, la CeA, le SIAO, les associations gestionnaires des dispositifs de veille sociale, les travailleurs sociaux de secteur.

● Objectifs

- **Poursuivre la coordination entre les dispositifs de veille sociale et le SIAO**
- **Evaluer la réponse apportée par les maraudes (couverture géographique, repérage des besoins et participation au diagnostic social)**
- **Contribuer, à travers une mise à l'abri, à l'évaluation des besoins et de la situation des personnes**

● Instances de suivi

- Réunions de coordination, accueils de jour, maraudes, structures d'hébergement d'urgence
- ICIS

● Indicateurs de suivi

- Nombre et fréquence des réunions de coordination
- Taux d'évolution du nombre d'orientations en hébergement des personnes repérées par les maraudes ou les accueils de jour
- Estimation du nombre de personnes vivant à la rue, notamment en participant aux nuits de la solidarité initiées depuis 2020

Orientation n°3

Favoriser l'accès au logement par un accompagnement adapté aux besoins des ménages

1

HEBERGEMENT D'URGENCE

• Définition et cadre juridique

L'urgence et la stabilisation sont souvent une première étape dans le parcours vers l'accès au logement autonome.

Cette période d'hébergement doit permettre un diagnostic approfondi concernant la situation de la personne accueillie afin qu'une réponse adaptée lui soit proposée. L'objectif est que le ménage pris en charge accède le plus rapidement possible au logement ou bénéficie de l'orientation vers « une solution pérenne, adaptée et accompagnée » tel que le prévoit le principe de continuité inscrit dans la loi du 5 mars 2007 relative au Droit Au Logement Opposable (DALO).

En 2013, une réflexion relative à l'organisation du dispositif d'hébergement d'urgence a été menée dans le Bas-Rhin.

Cette étude-action a permis de différencier deux types de places d'urgence :

- les places de simple mise à l'abri, inconditionnelle, dont le taux de rotation est de trois ou quatre jours
- les places d'urgence posée, permettant un diagnostic approfondi de la situation de la personne

Une réorganisation de ce dispositif a été mise en place tant sur le plan qualitatif que quantitatif avec pour objectif de repositionner l'hébergement d'urgence en tenant compte des enjeux de fluidité et de parcours d'insertion des personnes. 50 places d'urgence posée ont été créées, suite à un appel à projet élaboré grâce à des réunions d'échanges avec les acteurs de la veille sociale, au recueil des données et de l'analyse du SIAO. La spécificité de ces places est de proposer un hébergement et un accompagnement d'une durée (2 mois maximum) permettant la réalisation d'un diagnostic en lien avec les référents des personnes. Elles ont été transformées en places sous statut CHRS urgence en 2014 et 2015.

Toutefois depuis 2013, le nombre de ménages ne remplissant pas les conditions de permanence au séjour pour accéder au logement social telles que prévues dans l'arrêté du 29 mai 2019 et à l'article R. 441-1 du code de la construction et de l'habitation n'a cessé d'augmenter, en lien notamment avec la progression constante du flux de la demande d'asile.

Les perspectives d'insertion à court terme sont faibles et malgré les informations régulières données sur les possibilités d'aide au retour, peu de familles s'en saisissent et restent sur le territoire dans une situation de précarité importante. Un dispositif spécifique d'hébergement a été mis en place pour répondre aux consignes nationales de non remise à la rue des ménages pris en charge par les plans hivernaux (orientation SIAO 67).

La plupart de ces familles ont des enfants pour lesquels l'obligation de scolarité s'impose du fait de leur présence sur le territoire français, indépendamment de la régularité au séjour de leurs parents.

L'hébergement de stabilisation s'est développé dans le cadre du Plan d'Actions Renforcé Pour les Sans Abri en 2007. Cet hébergement, ouvert 24h/24, avec un accompagnement social, doit permettre aux personnes éloignées de l'insertion, de se stabiliser et de favoriser leur orientation ultérieure vers des structures adaptées à leur situation. Cette nouvelle offre répondait au constat d'une embolisation des places d'hébergement d'urgence par des personnes pour lesquelles il n'était pas possible de proposer une orientation vers un dispositif d'hébergement d'insertion ou vers le logement dans un délai court.

Dans le Bas Rhin, ces places ont été créées en fonction du projet propre à chaque porteur de projet et du public qu'il avait identifié comme relevant de la stabilisation.

• Contexte et enjeux

Places d'urgence

L'évaluation du PDAHI relève que les places d'urgence posées ont participé à améliorer la qualité de la réponse apportée aux demandes d'hébergement, même si la pression de la demande reste forte aujourd'hui.

Ce type de dispositif permet non seulement de répondre à une situation d'urgence mais aussi, par la mise en œuvre d'un diagnostic approfondi, de conforter la logique d'insertion sociale.

Il convient d'évaluer, deux ans après leur ouverture, leur mode de fonctionnement, la pertinence de la réponse proposée au regard des objectifs initialement fixés et leur apport au dispositif AHI.

Places pour ménages sans titres (public spécifique)

Concernant les ménages ne pouvant accéder au logement en raison du non-respect des conditions de permanence au séjour, une collaboration entre tous les opérateurs et l'OFII permet d'assurer la promotion de l'aide au retour volontaire qui peut concerner en particulier les déboutés.

Un partenariat est également établi avec les services de la préfecture pour échanger sur les dossiers de demande de titre de séjour afin d'accélérer l'instruction et de supprimer tout blocage éventuel. L'attribution d'un titre permet d'entamer une démarche d'insertion professionnelle et d'accéder à un logement pérenne.

L'enjeu principal du dispositif est d'assurer la fluidité des sorties notamment avec la baisse du nombre de régularisation au titre de la circulaire Valls.

Places de stabilisation

Si le PDAHI en 2010 avait identifié le renforcement de l'offre en places de stabilisation comme objectif de développement de l'offre d'hébergement, aucune nouvelle place supplémentaire n'a été créée entre 2010 et 2015. Toutefois, suite à l'analyse de l'occupation et des modalités d'accompagnement proposées dans le cadre de la réorganisation du dispositif d'hébergement d'urgence, 10 places ont été transformées en places stabilisation.

De plus, les durées de séjour observées en hébergement de stabilisation, souvent supérieures à un an interrogent sur le profil du public accueilli. La faible rotation sur ces places ne permet pas au SIAO

d'orienter les publics qui en relèveraient sans que puisse être évaluée de manière globale et par structure les prestations et les situations des personnes hébergées. Aussi, il est nécessaire de réinterroger le rôle de la stabilisation dans le dispositif AHI afin que ces places participent pleinement au lien entre urgence et insertion et à la fluidité des parcours. L'enjeu principal est de permettre un diagnostic approfondi aboutissant à la poursuite d'un parcours, soit en hébergement d'insertion soit dans le cadre d'un accès direct au logement.

● Objectifs

- **Réaliser une étude sur les dispositifs de stabilisation afin de préciser leur place au sein du dispositif AHI et la faire évoluer**
- **Evaluer les dispositifs existants d'urgence posée**
- **Harmoniser les prestations assurées par les opérateurs (notamment alimentaire, insertion) et développer l'offre géographiquement**

● Instances de suivi

- ICIS
- Comité de pilotage thématique hébergement et logement accompagné
- Comité de pilotage Hébergement d'Urgence (ex ménages à droits incomplets)

● Indicateurs de suivi

- Durée moyenne de séjour des places de stabilisation et d'hébergement spécifique
- Demandes Non satisfaites pour isolés de droit commun sur 24h
- Solutions à la sortie des dispositifs d'urgence posée, des places de stabilisation et des places d'hébergement spécifique
- Statut des ménages recensés (y compris hébergés chez des tiers)

Orientation n°3

Favoriser l'accès au logement par un accompagnement adapté aux besoins des ménages

3

HEBERGEMENT D'INSERTION : FAVORISER L'ACCES AU LOGEMENT PAR UN ACCOMPAGNEMENT GLOBAL ADAPTE AUX BESOINS DES MENAGES

• Définition et cadre juridique

L'accès au logement autonome comme condition indispensable à l'insertion sociale des personnes sans domicile est au centre de la politique du Logement d'Abord. En théorie, l'offre en hébergement d'insertion est incompatible avec les principes que portent cette politique. La justification de la persistance de cette offre spécifique est liée à :

- la notion d'habitat collectif et partagé qu'elle peut proposer et qui est adaptée à certains types de publics
- l'intensité de l'accompagnement social qui y est pratiqué et qui est l'un des axes majeurs de la mise en œuvre du Logement d'Abord.

Différents dispositifs d'insertion ont été développés ces dernières années pour répondre aux besoins différenciés des personnes :

- 11 centres d'hébergement et de réinsertion sociales (CHRS), issu de la loi de 1975, font partie de la catégorie des établissements sociaux soumis à autorisation (article L312-1 du CASF) : 644 places d'insertion dont 137 en collectif et 507 en éclaté sur orientation du SIAO
- 4 dispositifs régularisés-réfugiés : un Centre Provisoire d'Hébergement de 210 places (sous statut CHRS), un dispositif de logement d'insertion pour les réfugiés de 78 places et 2 dispositifs de logement d'insertion (baux glissants ou baux directs) à destination des régularisés pour 160 places.
- Création de places d'hébergement pour personnes en situation de précarité liée au logement notamment de par leur statut par la Ville de Strasbourg, l'Eurométropole acteurs engagés sur le territoire pour soutenir l'offre d'hébergement et faire face aux enjeux de sans-abrisme
- Création durant la crise sanitaire par la Ville de Strasbourg et l'Etat d'une réponse pour répondre à l'offre d'hébergement de personnes à la rue avec animaux (Projet Baker)

Ces dispositifs proposent tous un accompagnement global aux objectifs communs :

- l'accès aux droits civiques et sociaux
- l'accès aux soins

- l'insertion professionnelle
- l'accompagnement à la parentalité
- l'accès au logement.

L'hébergement d'insertion se définit donc comme une offre d'hébergement adapté aux besoins des personnes, en collectif ou en appartements diffus, proposant un accompagnement global individualisé au fondement duquel se trouve l'évaluation sociale réalisée au moment de l'orientation initiale et au moment de l'admission par le référent et avec la participation active de la personne.

L'hébergement d'insertion a vocation à être transformé dans les années qui viennent au titre de la réforme du Logement d'Abord. Cette transformation devra s'effectuer en dissociant d'une part la question de l'habitat et des ressources nécessaires pour y accéder, et d'autre part l'intensité du besoin d'accompagnement.

Profils des personnes accueillies en structures d'hébergement d'insertion

Les CHRS accueillent en majorité des personnes isolées (64% des ménages). On peut également noter une prédominance des familles monoparentales (25% des ménages) par rapport aux couples avec enfants et une tendance à l'augmentation des plus de 60 ans même si cette catégorie reste une minorité (1,76 %)

Les dispositifs réfugiés- et IML ont été conçus pour les personnes issues de la demande d'asile qui n'ont pas accédé directement au logement suite à l'obtention du statut de réfugié ou de leur titre de séjour. La grande majorité des personnes ont été hébergées dans le dispositif national d'accueil (DNA) avant leur admission.

Les dispositifs régularisés concernant les ménages bénéficiant d'un titre de séjour permettant réglementairement un accès au logement, et le droit de travailler afin d'obtenir les ressources nécessaires pour payer un loyer. Les droits dont disposent ces ménages sont différents de ceux des familles hébergées dans le dispositif développé pour les personnes dont la situation administrative ne permet pas l'accès à un logement. Dès lors, l'accompagnement, centré sur l'insertion professionnelle, prend en compte la capacité à s'insérer vers un logement autonome de ces ménages.

Les AAP lancés par les collectivités visent à soutenir et assurer de manière complémentaire à l'existant une continuité de la mise à l'abri et la mise en parcours des personnes en situation de vulnérabilité et à la rue. Le public, constitué de couples, de familles avec ou sans enfants ou encore d'isolé.es est hébergé dans des logements diffus ou cohabitations en état de vulnérabilité notamment de par leur statut.

Dans le cadre du projet Baker, les personnes accompagnées sont hébergées dans des caravanes individuelles. Il s'agit de personnes ayant un long parcours à la rue, plutôt jeunes avec un ou plusieurs animaux, avec parfois des problématiques addictions pour lesquelles l'offre actuelle d'hébergement (appartement ou collectif) ne correspond pas aux besoins.

• Contexte et enjeux

Le PDLHPD de 2016 avait déterminé de nouvelles problématiques, à savoir :

- le nombre élevé des demandes d'hébergement d'insertion au regard de l'offre
- la majorité de l'offre est située sur l'Eurométropole
- le taux de refus important des personnes d'être hébergées dans les structures collectives, des dispositifs regroupés ou en colocation, même si ces structures correspondent à un besoin réel d'accompagnement quotidien pour certains publics en très grande difficulté
- le manque de fluidité des dispositifs avec des durées de séjours parfois très longues, faute de proposition de logement alors même que les personnes sont prêtes à sortir
- une part importante de personnes qui sortent de structure sans accéder au logement ou au logement accompagné
- le manque d'adhésion de certaines personnes à l'accompagnement ou leur démobilisation lorsque l'accompagnement social dure trop longtemps
- les refus de proposition de logement social qui correspondent pourtant à la demande formulée
- des propositions de logement pour des personnes qui ne sont pas inscrits dans l'accord collectif départemental (ACD) et ne sont prêtes à accéder au logement
- des situations de vie qui rendent difficile l'accès au logement (famille nombreuse, faiblesse des ressources, problèmes de santé, notamment de santé mentale), présence d'animaux
- les jeunes sans ressources et dont l'accès à la formation et à l'emploi peut s'avérer long et compliqué
- les plus de 60 ans
- des situations de blocage administratif qui entravent l'accès au logement (titre de séjour, divorce, ouverture de droits...)

Dans la continuité de travaux menés depuis 2014, les services hébergement et logement de la DDETS 67 ont travaillé de concert afin d'assurer le suivi et le traitement des demandes d'accord collectif départemental (ACD) des personnes accueillies dans les dispositifs d'hébergement insertion. Plusieurs éléments expliquent l'existence de cas « bloqués » au niveau de l'ACD.

De nombreux ménages disposant d'un ACD n'avaient pas eu au moins une proposition de logement, même après 1 ou 2 ans d'attente. Certains ménages ont bénéficié de 2 ou 3 ACD avant une première proposition. Il ressort de l'analyse des situations certaines absences de mise à jour des demandes de logements sociaux (DLS), ne permettant pas aux bailleurs lors de l'étude des dossiers de statuer.

Les tensions sur le parc social sont également un facteur important, tant pour les personnes isolées que pour les familles à la recherche d'un logement T4 ou T5.

Pour les situations les plus longuement hébergées dans des CHRS, certains résidents font part d'une perte de motivation quant à leur parcours, voire certains considèrent que leur hébergement est désormais leur logement et ne souhaitent plus quitter le dispositif. En effet, certaines durées d'hébergement dépassent les 18 mois, pour aller jusqu'à 6 ans pour une famille.

Des travaux doivent être menés afin de limiter la durée maximum de présence au sein des CHRS, avec une évaluation affinée et précise des apports du dispositif à chaque ménage hébergé.

En collaboration avec le SIAO, le suivi de ces évaluations doit permettre d'anticiper les sorties des CHRS vers d'autres dispositifs plus adaptés, dès lors que le CHRS ne permet plus d'apporter une plus-value à l'accompagnement du ménage.

Ces évolutions doivent permettre une meilleure fluidité du parcours, d'améliorer la qualité du service rendu et de permettre l'accès à l'accompagnement global fourni par les CHRS au plus grand nombre.

L'insertion des ménages ayant obtenu le statut de réfugié ou une protection subsidiaire est l'une des priorités, réaffirmée dans le cadre du plan d'amélioration de l'accueil des migrants lancé en juillet 2015. Aussi, les places permettant un accompagnement spécifique de ces ménages (CPH et logements d'insertion) doivent être mobilisées en réponse aux besoins d'accompagnement, après l'établissement d'un diagnostic relatif au degré d'autonomie des personnes. Hormis les places en CPH attribuées par l'OFII, la centralisation des diagnostics et les orientations sur les places concernées sont aujourd'hui effectuées par le SIAO.

● Pilotage et principaux partenaires

Sous pilotage de la DDETS, en lien avec les associations gestionnaires des structures d'hébergement d'insertion, le SIAO, les collectivités territoriales

● Objectifs

- **Réduire la durée de séjour en CHRS et fluidifier les parcours**
- **Favoriser l'articulation hébergement logement : fiches de repérage, lien ASH/ACD, prescription de mesures d'accompagnement vers et dans le logement**
- **Evaluer les dispositifs réfugiés et IML et définir un circuit d'orientation**
- **Analyser les refus suite à des propositions de logement pour ménages sortants de CHRS et identifier des pistes de travail pour en diminuer le nombre**

● Instances de suivi

- Comité de pilotage thématique hébergement et logement accompagné
- ICIS

● Indicateurs de suivi

- Durée moyenne de séjour en CHRS
- Taux de sortie vers le logement
- Taux de refus des propositions de logement
- Nombre de ménages en attente d'une place en hébergement d'insertion

Orientation n°3

Dispositifs de logements accompagnés et mesures individuelles d'accompagnement liées au logement

4

ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES JEUNES DEFAVORISES

• Enjeux

Dans le cadre du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale décliné territorialement à compter de novembre 2013, il a été proposé de cibler dans le Bas-Rhin la problématique de l'accès au logement des jeunes avec des ressources précaires et de suivre les actions développées par les partenaires locaux du PDALHPD.

Une nouvelle impulsion a été donnée avec le développement de l'intermédiation locative dans le cadre du Plan quinquennal pour le Logement d'Abord 2018-2022 et du Plan Pauvreté.

Le dispositif Pass Accompagnement s'adresse aux jeunes bas – rhinois âgés de 18 à 25 ans, en situation d'hébergement précaire (tensions familiales, hébergement chez des tiers, en impayés de loyer, en structure d'hébergement...) et aux ressources modestes (salaire minimum, revenu d'apprentissage, indemnités Pôle Emploi, AAH, RSA).

Ce dispositif propose au jeune un accompagnement global personnalisé, d'une durée maximale de 24 mois visant à stabiliser durablement sa situation (social, santé, budget, insertion professionnelle) et favoriser l'accès et/ou le maintien en logement.

L'accompagnement est effectué par un référent unique, désigné par l'association L'ETAGE ou l'ARSEA GALA. Le dispositif permet également de garantir la solvabilité du jeune vis-à-vis d'un bailleur et de soutenir par des aides financières ponctuelles l'insertion sociale, professionnelle et l'accès au logement.

La colocation coachée permet à des associations spécialisées, ARSEA ESPERANCE, sur le secteur de Sélestat et Molsheim et le Toit Haguenovien sur le secteur de Saverne et Haguenau de proposer un hébergement assorti d'un accompagnement à des jeunes (18-25 ans) en situation de précarité, sans soutien familial, avec peu de ressources (revenu d'apprentissage, de formation, AAH, indemnités Pôle Emploi Garantie Jeune ...).

Les associations en charge de ce dispositif louent aux bailleurs sociaux ou à des propriétaires privés des logements gérés en colocation meublée, avec un espace de vie commun et des chambres séparées. Les jeunes accueillis versent une redevance.

La réactivité des partenaires permet de soutenir et d'offrir rapidement une solution d'hébergement à des jeunes en difficulté.

L'hébergement et l'accompagnement permettent au jeune d'appréhender les droits et devoirs liés au statut de locataire et constituent un tremplin vers le logement autonome.

Développés dans le cadre du Plan quinquennal pour le logement d'Abord, des dispositifs d'Intermédiation Locative (IML) dédiés aux sortants de l'Aide Sociale à l'Enfance et le dispositif VIA visent à prévenir toute sortie sèche de l'ASE, toute rupture de parcours et à maintenir un accompagnement pour les jeunes majeurs. L'intermédiation locative propose un hébergement en sous-location, en appartement collectif et studio individuel ainsi qu'un accompagnement global. Ces dispositifs d'adressent aux jeunes engagés dans un parcours de formation professionnelle ou d'emploi avec des ressources permettant le paiement du loyer/redevance. (revenus salariés, d'apprentissage, AAH, ...)

Le SIAO qui dispose d'un poste de référent dédié au public jeune, est ainsi en charge de l'orientation, vers le dispositif Jeunes Intermédiation Locative (JIL) de l'ETAGE, le Dispositif Baux Glissants Jeunes (DBGJ) et le dispositif Vers l'Insertion et l'Autonomie (VIA) du Foyer Notre Dame et hors Eurométropole, de Strasbourg, le dispositif Appartement pour Jeunes avec Accompagnement Renforcé (AJAR) de l'ARSEA ESPERANCE.

• Pilotage et principaux partenaires

Sous le pilotage de la Collectivité européenne d'Alsace (CeA), en lien avec la Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités, la Caisse d'Allocations Familiales, le SIAO, les Villes de Strasbourg, Saverne, Haguenau, Molsheim, Erstein, Sélestat, les missions locales, les associations opératrices : ARSEA GALA, ARSEA Espérance, l'Etage, Foyer Notre Dame, le Toit Haguenovien.

• Objectifs

- **Poursuivre dans le cadre du PDALHPD le dispositif du Pass Accompagnement, géré par la CeA, à hauteur de 210 suivis mensuels sur le territoire bas - rhinois**
- **Maintenir et développer la colocation coachée pour les jeunes défavorisés, soutenue par les services de la CeA, à l'appui d'une analyse des besoins sur les territoires non couverts**
- **Eviter les sorties sèches de l'ASE et maintenir une prise en charge pour les sortants d'ASE**
- **Construire et proposer des solutions adaptées à l'accès au logement/hébergement des jeunes, sans ressources.**
- **Pérenniser le poste de référent jeunes au SIAO et développer l'observation des besoins des jeunes en hébergement et logement**

● Instances de suivi

- Comité de pilotage thématique hébergement et logement accompagné
- Comité technique de suivi par dispositif

● Indicateurs de suivi

- Nombre de demandes traitées par an par dispositif
- Nombre de suivis annuels
- Nombre de relogements en sortie de dispositif

Orientation n°5

Garantir la qualité de l'hébergement et de l'accompagnement proposé

1

QUALITE DU SERVICE RENDU A LA PERSONNE

• Définition et cadre juridique

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a pour objectif le développement du droit des usagers dans les établissements sociaux et médico-sociaux visés à l'article L.312-1 du code de l'Action Sociale et des Familles.

Des principes tels que le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de la sécurité, l'accompagnement individualisé reposant sur le consentement des personnes et leur participation active à la définition des objectifs de leur prise en charge, la confidentialité ou encore l'accès à l'information notamment concernant leurs droits (nature et voies de recours) se trouvent renforcés.

Ces principes s'appuient sur des outils :

- le projet d'établissement ou de service,
- le livret d'accueil (circulaire du 24 mars 2004)
- la charte des droits et libertés de la personne accueillie (arrêté du 8 septembre 2003)
- le contrat de séjour,
- le règlement de fonctionnement (décret du 14 novembre 2003 et le code de la construction et de l'habitation pour les résidences sociales et les maisons relais)
- la personne qualifiée (décret du 14 novembre 2003)
- le conseil de la vie sociale ou toute autre forme de participation (décret du 25 mars 2004).

L'ensemble de ces documents doit être en cohérence avec le projet associatif qui décrit les valeurs, l'historique et les perspectives de l'association. Par ailleurs, une attention particulière doit être portée au dossier de la personne accueillie dans le respect des principes réaffirmés par la loi.

La loi de 2002 vise également à développer la qualité de la prise en charge dans les établissements sociaux et médico-sociaux à travers une double obligation d'évaluation : interne tous les 5 ans et externe tous les 7 ans dont le résultat conditionne le renouvellement de l'autorisation.

L'ensemble de ces dispositions s'intègrent dans le cadre plus global de la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance, sachant que chaque établissement a l'obligation de disposer d'un registre de recueil des plaintes et d'une procédure de traitement de celles-ci et doit signaler à l'autorité de tarification tout événement grave survenus dans la structure via la fiche créée à cet effet.

• Constats et enjeux

La mise en œuvre des outils de la loi de 2002 et la promotion de la bientraitance

Le bilan des évaluations internes et externes indique que ces outils sont globalement connus des équipes des structures et dispositifs sociaux. Toutefois une grande partie des projets d'établissement doit être revue et réadaptée, pour être en conformité avec les évolutions du secteur. Il en est de même pour les projets associatifs, notamment en matière de promotion de la bientraitance et de formalisation de la prise en compte des aspects santé.

Suite aux résultats des évaluations internes et externes, et à l'analyse concertée et partagée avec l'autorité de tarification des résultats, l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'action doit contribuer à poursuivre l'amélioration de la qualité des prestations assurées tout en diffusant la culture de l'évaluation.

L'évolution des cadres législatifs et réglementaires, relatifs aux obligations de signalement des événements indésirables au sein des dispositifs sociaux, nécessite une mise à jour des outils de signalement aux autorités compétentes. La Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités du Bas-Rhin (DDETS 67) a remis à jour ces outils et les procédures de signalement à destinations des associations.

Ces nouveaux outils permettent de circonscrire les événements devant être signalés, les modalités de signalement et de garantir le respect des droits des usagers, notamment par le respect absolu de l'anonymat.

La réception des signaux par les autorités compétentes doit permettre d'analyse, si nécessaire, conjointement la situation pour qu'y soit apportée la réponse la plus adaptée et faire cesser les troubles. Elle doit également mener à l'amélioration des pratiques au sein des établissements concernés, pour accentuer les politiques de bientraitance, prévenir et lutter contre les actes de maltraitance.

Par ailleurs, des travaux en collaboration avec les associations sont menés afin de permettre l'accueil d'un maximum de résidents et limiter les conditions d'accès. A titre d'exemple, l'hébergement des personnes avec animaux doit être ouvert le plus largement possible, *a fortiori* au sein des hébergements d'insertion. L'accompagnement du résident doit être le plus complet, le moins restrictif et tenir compte de la réalité des situations des personnes en difficulté.

Si les outils de la loi 2002-2 ont sont obligatoires dans les structures soumises à autorisation d'activité (CADA, CPH, CHRS), de nombreux opérateurs du département ont également décidé de les mettre en œuvre au sein de leurs autres dispositifs et activités. Cette démarche volontaire vise à harmoniser par le haut le service rendu aux usagers, tout en développant leur responsabilité individuelle, notamment dans la perspective d'une autonomie accrue. Cette démarche doit également permettre de faciliter les transitions entre les dispositifs d'accompagnement par l'hébergement ou le logement adapté.

La participation des usagers est bien prise en compte dans les structures sociales via des conseils de la vie sociale, des enquêtes de satisfaction ou des réunions d'informations et d'échanges sur des thématiques relevant de la vie de l'établissement. Toutefois, elle revêt une spécificité liée au turn-over dans les dispositifs et à l'adhésion des personnes, notamment pour celles qui sont en hébergement éclaté. Toutefois, le bilan dressé par la FNARS, les rapports d'activité, les évaluations externes et les rapports d'inspection montrent qu'une dynamique est engagée en la matière. Le questionnement doit aujourd'hui porter sur l'impact de la parole des usagers par rapport aux pratiques professionnelles :

comment entendre les remarques ou les revendications des usagers tout en maintenant l'équilibre entre leurs droits et la nécessaire existence de règles qu'implique un accueil en structure ? Comment promouvoir la bientraitance et garantir la protection des salariés ? Jusqu'où entendre la parole de l'utilisateur, comment l'analyser, comment la prendre en compte et quelles limites poser ? Autant de réflexions qui peuvent être autant de paradoxes à résoudre mais qui constituent bien pour les années à venir un enjeu majeur.

La mise en place par la FNARS du Comité Consultatif des Représentants des Personnes Accompagnées en 2014 contribue pleinement à la prise en compte de la parole des usagers sur les dispositifs mis en œuvre et les concernant directement.

● Pilotage et principaux partenaires

Sous pilotage de la DDETS, en lien avec la FNARS et les associations gestionnaires de structures d'hébergement et de logement accompagné.

● Objectifs

- **Elaborer et suivre les projets sociaux des maisons relais / pensions de familles et résidences sociales**
- **Poursuivre la réflexion sur les outils de prévention et de lutte contre la maltraitance adaptée aux structures sociales : élaboration de protocoles visant à favoriser la bientraitance**
- **Prendre en compte la participation des personnes accompagnées dans la mise en œuvre et l'évolution des missions des structures**
- **Mise à jour et application de l'ensemble des outils de la loi 2002-2 aux CHRS, CADA et CPH**
- **Améliorer les conditions d'accès aux différents dispositifs et réduire les critères de refus d'hébergement (ex : accueil des résidents avec animaux)**
- **Développer de manière adaptée l'utilisation des outils de la loi 2002-2 aux activités qui n'y sont pas obligatoirement soumises**

● Instances de suivi

- Comité de pilotage thématique hébergement et logement accompagné
- CCRPA
- ICIS

● Indicateurs de suivi

- Taux de CHRS, CADA et CPH ayant mis à jour les outils et utilisant de la loi 2002-2
- Taux de structures appliquant au moins un des outils de la loi 2002-2 sans s'y être obligatoirement soumis
- Taux de structures utilisant les nouveaux outils de signalement

Orientation n°5

Garantir la qualité de l'hébergement et de l'accompagnement proposé

2

INTEGRER LA DIMENSION SANTE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DANS LE LOGEMENT

• Définition et cadre juridique

1/ Une augmentation des problématiques de santé dans les établissements sociaux et de nombreux freins identifiés à l'accès aux soins

Les rapports d'activité des associations montrent que les problématiques de santé y sont récurrentes en particulier l'addiction, les pathologies liées à la santé mentale, les cancers, les hépatites, la tuberculose, les problèmes dentaires et les maladies chroniques.

La crise sanitaire débutée en 2020 suite à l'apparition du virus de la COVID-19 a accentué les problématiques de santé de certains résidents et les risques correspondants.

Par ailleurs, les associations accueillent également de plus en plus de personnes âgées ayant des pathologies lourdes ou doivent faire face à la prise en charge de personnes en fin de vie.

Le retour des acteurs de terrain met également en avant :

- des freins psychologiques : la peur, le déni, la désocialisation peuvent expliquer la démobilitation des personnes par rapport à leur santé
- des freins liés aux difficultés administratives ou linguistiques : difficultés d'accès aux soins pour les personnes ayant la CMU ou l'AME, délais pour obtenir des rendez-vous, problèmes de compréhension du système de soins...

Ces constats ont été réitérés lors de la réalisation du Diagnostic partagé à 360°. Les participants aux groupes de travail organisés sur le parcours des personnes en situation de précarité ont développé les mêmes difficultés : un accroissement des problématiques de santé constituant un frein à l'accès au logement, au maintien en hébergement et un risque important de rupture d'accompagnement du fait du manque de coordination entre les structures sociales et les établissements sanitaires et médico-sociaux.

2/ Une prise en compte réelle des aspects santé par les établissements sociaux mais des liens entre les secteurs social, sanitaire et médico-social qui gagneraient à être plus formalisés

Il apparaît que les associations prennent en compte les aspects liés à la santé dans l'accompagnement qu'elles proposent et qu'elles entretiennent de nombreux partenariats avec les acteurs du secteur sanitaire. De nombreuses structures sociales proposent des temps d'information individuels ou collectifs sur des thématiques santé aux usagers accueillis et intègrent dans leur plan de formation des sessions sur des sujets liés à la santé.

Toutefois, les liens entre le champ social et les champs médico-social et sanitaire pourraient être plus formalisés et reposer sur une objectivation plus précise des besoins des usagers accueillis. Une

meilleure connaissance des acteurs entre eux améliorerait l'orientation des personnes et permettrait de prévenir des situations à risque comme les sorties d'hospitalisation.

Le développement de cette articulation fut menée par le biais du comité « santé précarité », dont les travaux ont été globalement arrêtés. Il en découle toutefois des évolutions dans le fonctionnement des structures hébergeant les personnes en situation de précarité (acquisition de matériel pour lutter contre les punaises de lit...). Un groupe de travail successeur au comité « santé précarité » a vu le jour, au titre d'une réunion de coordination opérationnelle relative à la santé des populations précaires. De ce groupe est issu les outils simplifiés d'orientation,

Le renforcement de cette coopération et la prise en compte des évolutions des besoins des personnes en situations de précarité constituent d'autant plus un enjeu majeur qu'il est noté par les différents acteurs un déficit de dispositifs adaptés à certaines situations complexes : quel accès au logement pour les personnes ayant des troubles de santé mentale qui les empêchent d'être tout à fait autonomes, ou pour les personnes ayant des handicaps lourds ?

L'enjeu concomitant est d'éviter les prises en charge inadaptées du fait des problématiques de santé par un meilleur repérage des situations complexes et des modalités d'orientation vers le secteur sanitaire et médico-social clairement définies, notamment vers le secteur psychiatrique et les dispositifs de prise en charge de l'addiction.

L'accès aux professionnels de santé libéraux est également un enjeu majeur pour les personnes disposant de droits ouverts et en capacité d'accéder aux soins par le circuit de droit commun.

3/ Une meilleure articulation des partenaires institutionnels à construire pour mieux répondre aux besoins des personnes accueillies en structures sociales

Les problématiques de santé des personnes en situation de précarité sont prises en compte dans les objectifs du Projet régional de santé d'Alsace, notamment à travers le PRAPS. Ainsi des dispositifs spécifiques sont financés tels que les permanences d'accès aux soins de santé (PASS), l'équipe mobile psychiatrie précarité (EMPP), ainsi que des projets via des appels à projet annuels.

Par ailleurs, les politiques publiques mises en œuvre par les collectivités locales comportent également de nombreuses actions en matière de santé à destination des personnes en situation de précarité et de la même manière, les caisses de sécurité sociales intègrent la réduction des inégalités sociales dans leurs objectifs et proposent des actions ciblées en la matière.

La réflexion sur la réduction des inégalités sociales en matière de santé est portée par plusieurs instances :

- la réunion de coordination opérationnelle qui réunit l'ARS et le réseau cohésion sociale ainsi que des partenaires associatifs du secteur social et des acteurs de la santé
- les Contrats locaux de santé et les Ateliers Santé Ville
- les Contrats de Ville qui comprennent un volet santé
- le Conseil local de santé mentale de l'Eurométropole avec notamment le groupe de travail portant sur l'hébergement- logement

Des partenaires institutionnels très divers interviennent sur le domaine santé-social à travers plusieurs documents stratégiques ce qui suppose une articulation des objectifs stratégiques de chacun et une coordination des actions menées en matière de santé. La spécificité du secteur social de l'hébergement doit être prise en compte, ce qui suppose notamment une bonne orientation des personnes en situation de précarité, en amont comme en aval, vers les dispositifs appropriés à leurs besoins.

Pour ce faire, un retour affiné des opérateurs du social sur les problématiques de santé rencontrées par les personnes qu'ils accompagnent ou hébergent est nécessaire. Des travaux collaboratifs entre la DDETS et les acteurs sociaux doivent permettre de mieux cibler les difficultés du quotidien.

4/ Une offre intermédiaire entre les structures d'hébergement et les établissements et services sanitaires et médico-sociaux à développer

Le renfort du partenariat et des coopérations entre les structures sociales et le secteur sanitaire et médico-social a notamment pour objectif de favoriser une prise en charge de droit commun et un accès aux soins.

Pour autant, il est aussi constaté des difficultés pour les personnes dont le mode de vie peut constituer un frein voire une incompatibilité avec le cadre propre aux structures sanitaires et médico-sociales. La non-réponse, ou l'inadéquation de la prise en charge peut entraîner un recours aux services d'urgence récurrents, ou des séjours hospitaliers qui n'auraient pas été nécessaires avec une réponse adaptée pluridisciplinaire.

Aussi, il convient de réfléchir aux possibilités, de créer des réponses adaptées aux besoins sur le plan somatique, de l'état de dépendance pour les personnes sans abri ou mal logées.

A l'instar de l'Accueil des 2 Rives qui permet un accompagnement des personnes avec un long passé de vie à la rue à l'état de santé dégradé et/ou vieillissant ou du développement des résidences accueil, il pourrait être possible d'élaborer des projets prenant en compte les besoins spécifiques des personnes tout en leur apportant l'accompagnement médico-social ou les soins nécessaires.

• Pilotage et principaux partenaires

Sous pilotage de la DDETS et de l'ARS, avec les structures d'hébergement/logement accompagné, les dispositifs de veille sociale, les établissements et services sanitaires et médico-sociaux, la CeA, l'Eurométropole et la Ville de Strasbourg

• Objectifs

- **Etablir avec l'ARS une feuille de route opérationnelle annuelle pour améliorer la prise en compte des problématiques de santé dans les établissements sociaux**
- **Améliorer et formaliser le partenariat entre les structures sociales et les services sanitaires et médico-sociaux**
- **Développer le partenariat avec l'ARS, afin d'apporter des réponses alternatives en matière d'hébergement et de logement pour des personnes avec des problématiques de santé**

● Instances de suivi

- Comité responsable et équipe technique du PDALHPD
- ICIS
- Comité santé précarité ARS
- Les conseils locaux de santé mentale

● Indicateurs de suivi

- Nombre de fiches de signalement (item prise en charge non adaptée pour une personne nécessitant des soins)
- Nombre de protocoles d'intervention et de coordination entre les structures d'hébergement et les services et établissements sanitaires et médico-sociaux.