



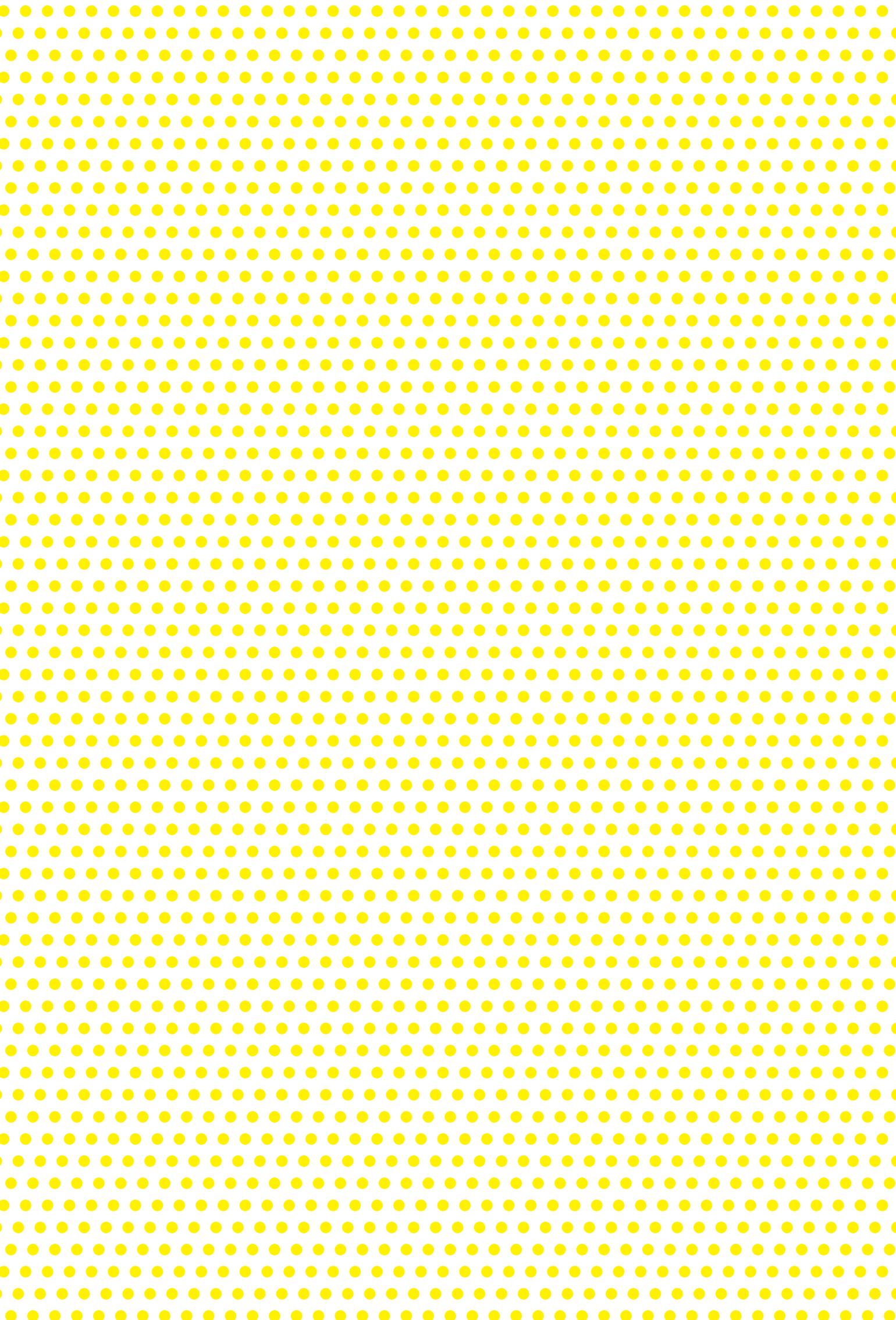
DÉCEMBRE 2017

**RAPPORT ANNUEL  
DE L'OBSERVATOIRE  
DE L'HÉBERGEMENT  
ET DU LOGEMENT**

*Observation des  
demandes, de l'offre  
et des parcours  
d'hébergement sur le  
territoire métropolitain*

 **GRENOBLE ALPES MÉTROPOLE**

**OBSERVATOIRE  
DE L'HÉBERGEMENT  
ET DU LOGEMENT**



# SOMMAIRE

---

<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>2</b>
<b>LA SPHERE DE L'HEBERGEMENT : DE QUOI PARLE-T-ON ? .....</b>	<b>5</b>
La sphère de l'hébergement dans le paysage global de l'accès des personnes à un logement .....	5
Le SIAO38 et la mission d'observation de l'hébergement-logement.....	6
Le fonctionnement du dispositif d'hébergement d'urgence.....	7
Le fonctionnement du dispositif d'hébergement d'insertion.....	8
Le POHI de l'Agglomération Grenobloise .....	9
Panorama général de l'offre d'hébergement dans l'Agglomération Grenobloise au 31 décembre 2016 .....	10
Tableau récapitulatif des capacités d'accueil au 31 décembre 2016 .....	11
<b>CHAPITRE 1 – L'ACCUEIL D'URGENCE.....</b>	<b>13</b>
<b>1. Une offre d'hébergement d'urgence concentrée sur l'agglomération grenobloise .....</b>	<b>14</b>
1.1 L'offre d'hébergement d'urgence dans l'agglomération grenobloise : 817 places, soit 74% de l'offre iséroise.....	14
1.2 Une offre d'hébergement d'urgence concentrée sur Grenoble et les communes limitrophes .....	15
<b>2. Une demande d'hébergement d'urgence en légère hausse et des orientations en baisse .....</b>	<b>16</b>
2.1 De la demande à l'orientation : un taux d'orientation en diminution.....	16
2.1.1 Schéma représentant le traitement des demandes d'hébergement par le 115.....	18
2.2 Les profils des ménages : de la demande d'hébergement d'urgence à l'orientation vers un dispositif ....	19
2.2.1 Plus de la moitié des demandes et des ménages orientés par le 115 sont de nationalité hors UE, traduisant le basculement d'une précarité sociale vers une précarité administrative et sociale .....	19
2.2.2 De nombreux jeunes en demande d'hébergement, qui se retrouvent bien représentés dans les orientations effectuées par le 115.....	20
2.2.3. Un nombre toujours important d'hommes isolés en demande d'hébergement d'urgence.....	22
2.2.4 Zoom sur la diversité des problématiques sociales des ménages en demande d'hébergement d'urgence .....	23
<b>3. Le 115 : une réponse à des demandes de prestations .....</b>	<b>24</b>
3.1 Le 115 : une activité en forte interaction avec les maraudes .....	24
3.2 Profil des ménages en demande de prestations .....	25

## **CHAPITRE 2 – HEBERGEMENT D’INSERTION ET LOGEMENT ADAPTE ..... 26**

<b>1. Une offre d’hébergement d’insertion et de logement adapté en légère diminution .....</b>	<b>27</b>
1.1 Structure de l’offre globale d’hébergement d’insertion et de logement adapté par catégorie.....	27
1.2 L’offre gérée par le POHI : une structure différente de l’offre globale .....	28
1.3 Une évolution des places d’hébergement d’insertion au sein de l’offre de logements adaptés .....	29
1.4 Répartition de l’offre globale (POHI et hors POHI) d’insertion et de logement adapté par catégorie d’hébergement au sein de Grenoble-Alpes Métropole.....	30
<b>2. Une demande et un taux d’admission en baisse au sein du POHI de l’agglomération grenobloise .....</b>	<b>31</b>
2.1 Une hausse du traitement favorable des demandes.....	31
2.1.1 Schéma représentant le traitement des demandes à l’échelle du POHI de l’agglomération grenobloise .....	32
2.2 Des demandeurs isolés, hébergés chez des tiers en situation résidentielle instable et précaire .....	33
2.2.1 Des demandeurs en situation précaire .....	33
2.2.2 De nombreux ménages isolés mais 4 ménages sur 10 avec enfants .....	34
2.2.3 Des jeunes toujours fortement représentés mais une hausse des 40-49 ans .....	35
2.2.4 De nombreux ménages en rupture professionnelle .....	35
2.3 Des orientations en légère baisse.....	36
2.3.1 Des orientations vers différents types d’hébergement .....	36
2.3.2 Encore de nombreuses orientations refusées .....	37
2.4 Des admissions en baisse et davantage de difficultés d’hébergement pour certains publics.....	39
2.4.1 Des délais pour accéder à un hébergement qui diminuent.....	40
2.5 Des sorties plus difficiles.....	41
2.5.1 Des durées de séjour globalement stables mais en hausse dans les structures d’hébergement d’insertion hors CHRS .....	41
2.5.2 A la sortie d’un hébergement d’insertion, l’accès au logement est moins fréquent en 2016 .....	42
<b>3. Insertion et logement adapté : demande et réponse hors du POHI .....</b>	<b>44</b>
3.1 La demande hors POHI dans l’agglomération grenobloise.....	45

## **CHAPITRE 3 - ZOOM SUR LES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES ..... 46**

<b>1. Une demande émanant de femmes aux problématiques diverses.....</b>	<b>46</b>
1.1 Une demande d’hébergement spécifique .....	46
1.1.1 Une demande d’hébergement des femmes victimes de violences adressée au 115 en hausse et concentrée sur l’agglomération grenobloise .....	47
1.1.2 Une demande des femmes victimes de violences mieux prise en compte dans les orientations réalisées par le 115 .....	49
1.1.3 Une demande des ménages victimes de violences au POHI de l’Agglomération grenobloise stable .....	49
1.1.4 Un ménage sur quatre orienté par le POHI de l’agglomération grenobloise se déclare victime de violences .....	51
1.1.5 Un ménage victime de violences sur deux est admis en hébergement d’insertion –logement adapté.....	51
Zoom sur la demande spécifique d’hébergement-logement des ménages suivis par l’Amicale du Nid, luttant contre la prostitution .....	53
1.2 Une demande de protection dans le va-et-vient.....	53
1.3 Des personnes extrêmement fragilisées .....	53
1.4 Des femmes aux problématiques multiples .....	54

<b>2 Des réponses dédiées qui s'inscrivent dans un système plus global.....</b>	<b>55</b>
2.1 Des lieux d'écoute, d'accueil et d'accompagnement.....	55
2.2 Une offre dédiée d'hébergement qui s'est développée et qui vient compléter le dispositif généraliste ..	56
2.3 Des possibilités de réponse pas toujours adaptées en quantité et en qualité .....	58
2.3.1 Les femmes victimes de violence sont également soumises à la tension qu'il existe sur le dispositif d'hébergement .....	58
2.3.2 Les évolutions du public appellent une adaptation des pratiques et une meilleure coordination des partenaires .....	58
2.3.3 La fluidité du dispositif en question .....	58

**ANNEXE ..... 60**

<b>Annexe 1 - Liste des acteurs rencontrés : .....</b>	<b>60</b>
Structure d'hébergement d'urgence et d'insertion spécialisée dans l'accueil des ménages victimes de violences .....	60
Structure d'accueil spécialisée pour les femmes victimes de violence .....	60
Structure d'accueil spécialisée pour les personnes en situation, en danger ou ayant connues la prostitution	60

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

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

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

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

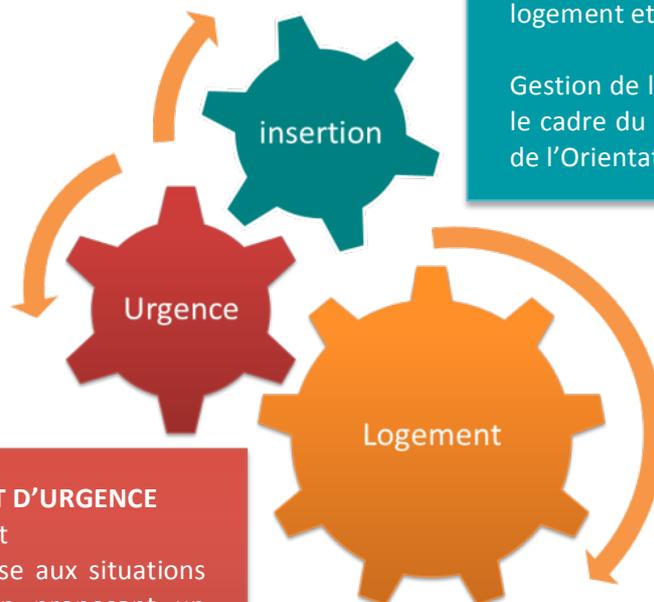
On distingue deux grandes catégories

### - **l'hébergement d'urgence**

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

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

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



### **L'HÉBERGEMENT D'INSERTION / LOGEMENT ADAPTE**

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

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

### **L'HÉBERGEMENT D'URGENCE**

Compétence de l'Etat

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

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

### **LE LOGEMENT SOCIAL**

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

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

## Le SIAO38 et la mission d'observation de l'hébergement-logement

La loi du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) a consacré juridiquement dans son article 30 les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO).

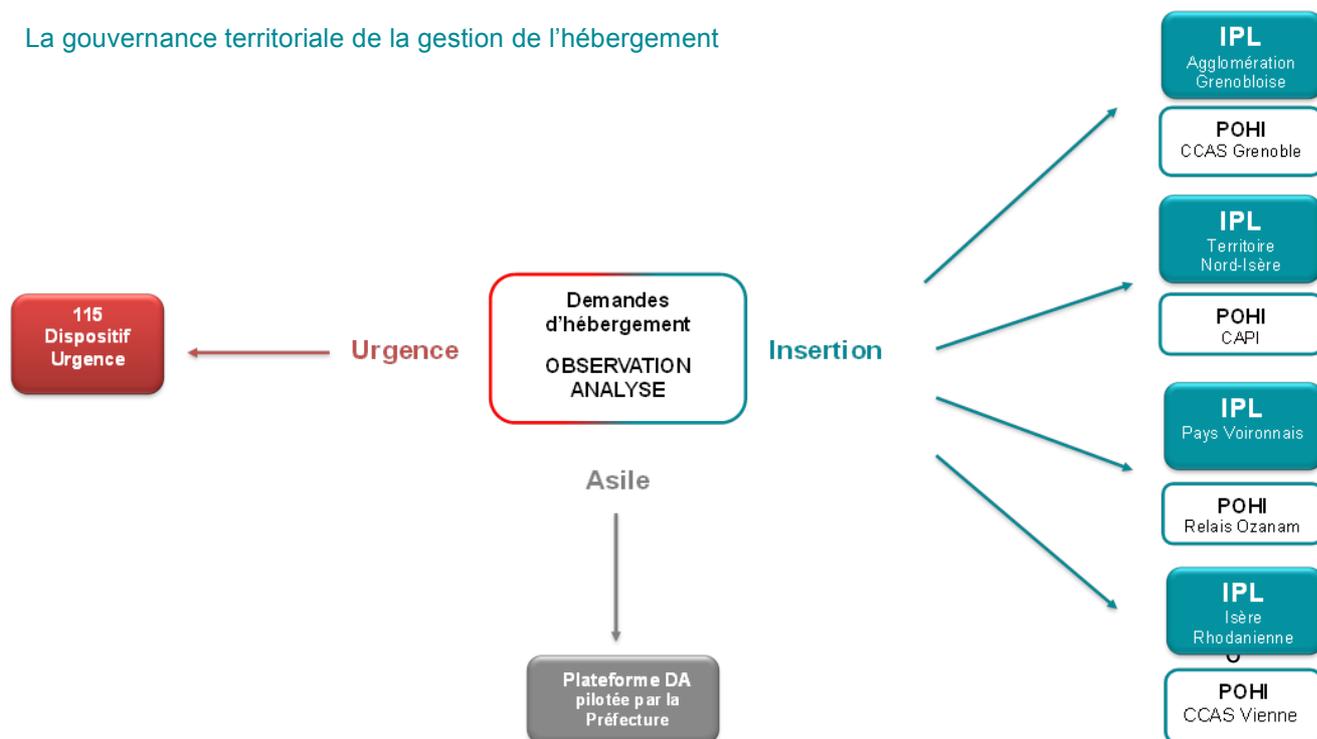
Le SIAO est une plateforme départementale pilotée par l'Etat qui a pour vocation de **simplifier les démarches** d'accès à l'hébergement et au logement pour les personnes sans logement propre, de **traiter avec équité** les demandes, de **coordonner les différents acteurs** de la veille sociale et de l'accès à l'hébergement, et **d'assurer une mission d'observation du parcours hébergement/logement**.

En Isère, la DDCS a confié à l'association SIAO 38 jusqu'en septembre 2016, deux types de fonctions pour assurer les missions du SIAO départemental :

- des fonctions générales de coordination et d'animation des acteurs et d'observation
- des fonctions opérationnelles de traitement des demandes via le 115 (hébergement d'urgence) et d'appui aux Pôles d'Orientation pour l'Hébergement d'Insertion (POHI).

Le dispositif d'hébergement d'urgence est piloté par l'Etat et s'appuie sur le service 115 géré jusqu'en septembre 2017 par l'association SIAO 38 (repris depuis le 04/09/2017 par la Fondation Boissel sous le SIAO de l'Isère). Le pilotage de l'hébergement d'insertion/logement adapté, validé par le dernier Plan départemental de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (2010-2013) et repris par le Plan départemental d'actions pour l'hébergement et le logement des personnes défavorisées en Isère (PALHDI 2014-2020), doit s'organiser à l'échelle de plusieurs territoires du département dans le cadre d'instances de pilotage locales. Ces instances co-animées par les EPCI (Etablissement Public de Coopération Intercommunale), le Conseil départemental et l'Etat s'appuient sur les POHI chargés de centraliser les demandes d'hébergement d'insertion et proposer des orientations. A ce jour, quatre POHI sont constitués : le POHI de l'Agglomération grenobloise dont la gestion a été confiée au CCAS de la Ville de Grenoble, le POHI du Nord Isère géré par la Communauté d'Agglomération Porte de l'Isère (CAPI), le POHI du Voironnais-Chartreuse géré par l'association Le Relais Ozanam, enfin, le POHI de l'Isère Rhodanienne géré par le CCAS de Vienne.

### La gouvernance territoriale de la gestion de l'hébergement



## Le fonctionnement du dispositif d'hébergement d'urgence

---

### L'enregistrement des appels

Entre 7h30 et 23h30, l'équipe du 115 enregistre toutes les demandes d'hébergement d'urgence du département sur le logiciel Progdis<sup>1</sup>. **Depuis le 15 octobre 2016, les appelants ne sont plus invités à appeler tous les jours à partir de 10h pour renouveler leur demande d'hébergement** d'urgence et pour savoir si leur orientation vers une structure d'hébergement d'urgence, est possible ou non. **En effet, dorénavant une demande d'hébergement, formulée auprès du 115, reste active durant 15 jours.** Ce changement permet d'éviter une saturation des lignes, de réduire le stress des usagers, et de s'adapter à une demande toujours plus importante au regard de la précarisation des personnes. Cette modification rétablit aussi une certaine égalité de traitement des demandes, puisque l'obtention d'une place ne dépend plus du hasard d'un appel qui serait décroché mais aussi de différents critères dont celui de l'ancienneté de la demande. Le 115 de l'Isère ne dispose que de deux lignes. Entre 10h et 11h, celles-ci sont souvent saturées d'appels et de nombreux appels n'ayant pu aboutir ne sont pas décrochés et ne donnent pas lieu à un enregistrement. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, les veilleurs du Relais Ozanam assurent l'écoute du 115 la nuit en prenant le relais de l'équipe du 115 jour. Ils n'enregistrent pas informatiquement les demandes d'hébergement et invitent les ménages à rappeler le lendemain matin à partir de 7h30.

### Le recensement des places d'hébergement et l'orientation

Avant 10h, les structures d'hébergement d'urgence envoient au 115 l'état des places dans leurs structures, à savoir : le nombre de places occupées par des adultes, des enfants, et la typologie des places disponibles pour une nouvelle orientation dans la journée. Ce recensement quotidien permet à l'équipe du 115 de rechercher les ménages correspondant aux caractéristiques des places disponibles (typologie, conditions des structures...). A partir de la composition familiale, de la situation administrative, de la localisation géographique ou encore des problèmes de mobilité, l'équipe du 115 propose un ménage à l'orientation. La structure avale ou pas la proposition. En cas de refus, il est demandé par le 115 à la structure le motif, et en cas d'exclusion le délai de refus d'accueil pour le ménage.

### La régulation

En parallèle du 115, les orientations sur le dispositif hivernal ainsi que sur la structure Silène (gérée par Arepi-l'Etape) sont effectuées via la « régulation », une instance réunissant la DDCS, le SIAO 38 et les associations gestionnaires concernées. Les statistiques de ce rapport portent sur les orientations du dispositif hivernal (qui ont été saisies sur Progdis), mais ne reflètent que partiellement celles de Silène, dont certaines orientations sont réalisées directement par la DDCS même si la règle reste l'accès via le 115.

### Les appels pour prestations

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

---

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

## Le fonctionnement du dispositif d'hébergement d'insertion

### Organisation et pilotage

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

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

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



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

L'ensemble des demandes étudiées au sein des POHI sont renseignées par des travailleurs sociaux au travers de la demande unique d'hébergement composée de plusieurs volets qui permettent d'évaluer la situation administrative et sociale du ménage notamment au regard du logement en identifiant ses besoins mais aussi les freins et les obstacles actuels dans le cadre de son accès à un logement.

#### La préconisation

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

#### L'orientation

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

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

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

#### L'admission

L'orientation faite par les POHI donnera lieu à une entrée directe du demandeur une fois que l'hébergeur aura accepté le ménage. Il met ses places à disposition du SIAO. En cas de refus, il devra le justifier auprès du SIAO (diagnostic social incomplet, inadéquation de la situation du ménage avec le projet social de la structure...).

## Le POHI de l'agglomération grenobloise

---

Le POHI de l'agglomération grenobloise a été le premier POHI mis en œuvre dans le département de l'Isère (en novembre 2011), parmi les quatre actuellement en fonctionnement (Nord-Isère, Voironnais-Chartreuse, Isère Rhodanienne). L'année 2016 est sa cinquième année complète de fonctionnement. Il est géré par le CCAS de Grenoble.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, le fonctionnement du POHI de l'agglomération grenobloise a été modifié, **En 2016, afin de simplifier l'ensemble de la procédure, seulement deux commissions traitent des demandes d'hébergement et de logement adapté. Regroupant d'une part l'offre d'hébergement (à savoir les hébergements des anciennes coordinations A et B), d'autre part regroupant l'offre de logement adapté (à savoir les logements des anciennes coordinations C et D).**

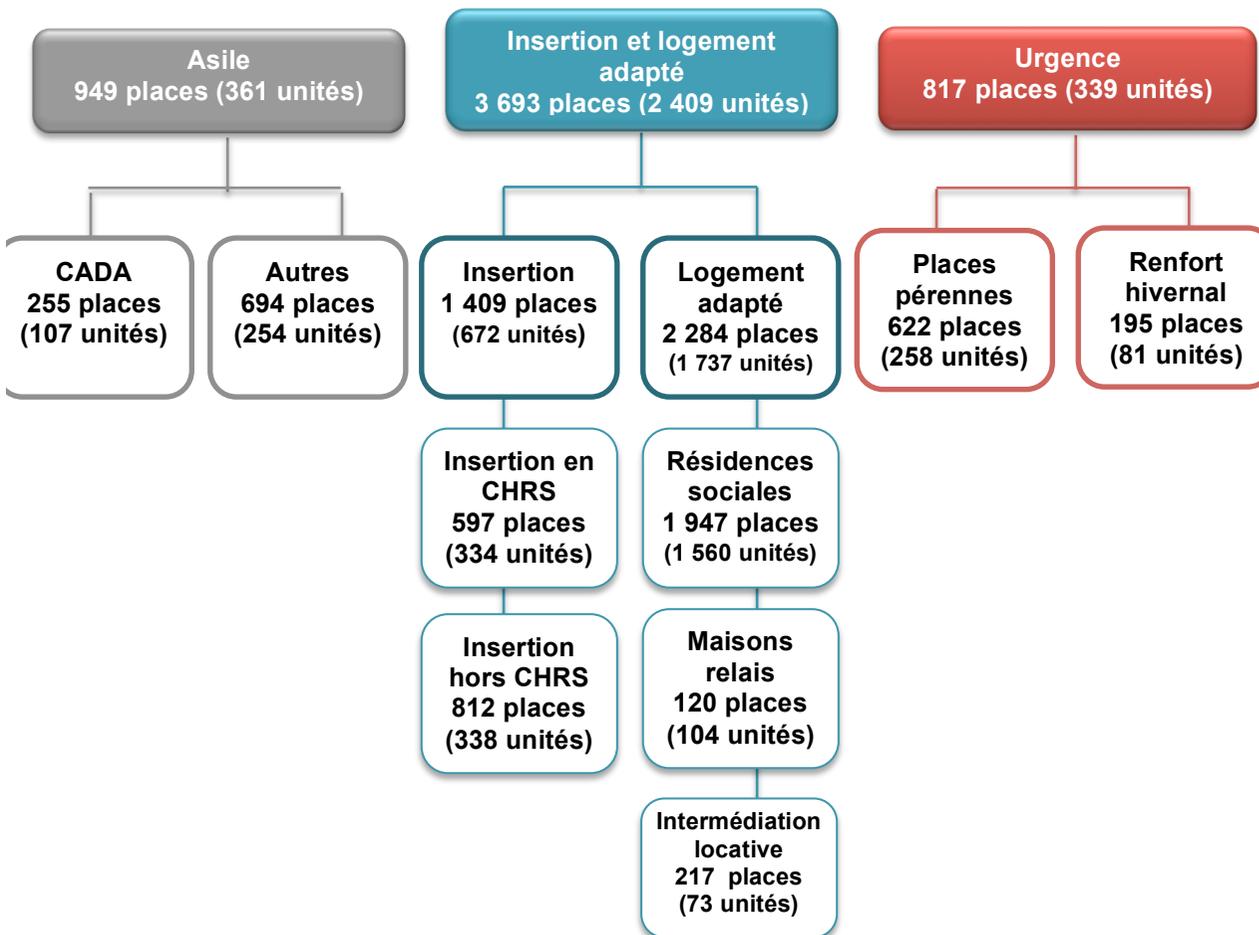
### En 2016, deux commissions traitent des demandes enregistrées par le POHI

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

La commission partenariale d'orientation dite « logement adapté » traite quant à elle des réponses apportées par le passé par la coordination C : les places en maisons relais. Celles-ci accueillent sans limitation de durée des personnes ayant de faibles ressources, étant dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont l'accès à un logement autonome apparaît difficile à court terme, sans relever cependant de structures d'insertion de type CHRS. Elle oriente également vers les logements rassemblés par le passé dans la coordination « D » (logements en résidences sociales mis à disposition par Adoma dans le cadre de la réservation préfectorale et les logements en intermédiation locative en mandat de gestion de l'agence immobilière à vocation sociale Territoires). Cette commission décide également de la mise en place des mesures d'accompagnement social « vers et dans le logement » pour l'accès à un logement (dispositif de l'Etat dit « AVDL accès » : désignation d'un opérateur chargé d'accompagner le ménage dans la recherche puis l'appropriation du futur logement).

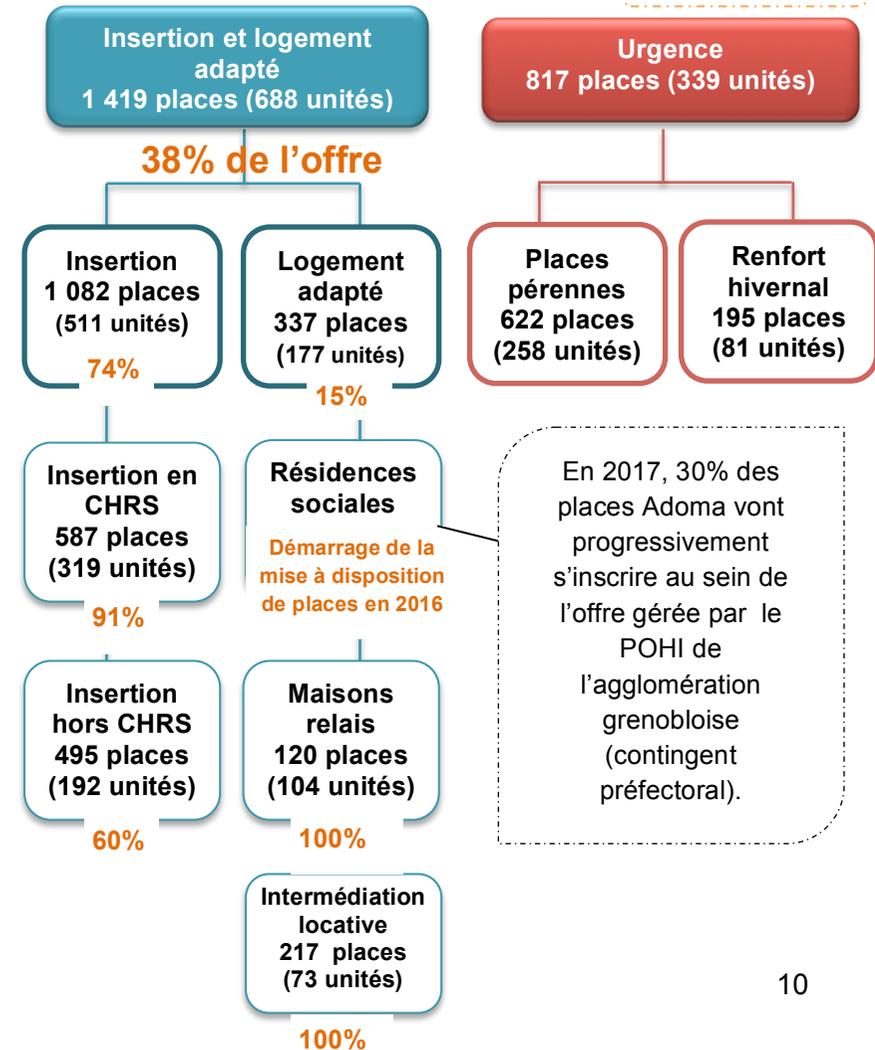
# Panorama général de l'offre d'hébergement dans l'agglomération grenobloise au 31 décembre 2016

## OFFRE GLOBALE D'HEBERGEMENT 5 459 places (3 109 unités)



## DONT OFFRE D'HEBERGEMENT GEREE PAR LE SIAO (115 ET POHI) 2 236 places (1 027 unités)

41% de l'offre globale observée



## Tableau récapitulatif des capacités d'accueil au 31 décembre 2016

	Nombre places janvier 2017	Nombre unités janvier 2017	Nombre places janvier 2016	Evolution nombre places	Evolution places %	Nombre places au 1er janvier 2017 en Isère	Evolution places % en Isère
<b>Total général</b>	<b>4510</b>	<b>2748</b>	<b>4439</b>	<b>71</b>	<b>2%</b>	<b>6309</b>	<b>0%</b>
<b>Hébergement d'insertion et logement adapté</b>	<b>3693</b>	<b>2409</b>	<b>3705</b>	<b>-12</b>	<b>0%</b>	<b>5211</b>	<b>-1%</b>
<b>Hébergement d'insertion</b>	<b>1409</b>	<b>672</b>	<b>1544</b>	<b>-135</b>	<b>-9%</b>	<b>2068</b>	<b>-7%</b>
dont insertion en CHRS	597	334	596	1	0%	777	0%
dont insertion hors CHRS	812	338	948	-136	-14%	1291	-10%
<b>Logement adapté</b>	<b>2284</b>	<b>1737</b>	<b>2161</b>	<b>123</b>	<b>6%</b>	<b>3143</b>	<b>2%</b>
dont intermédiation locative	217	73	191	26	14%	343	12%
dont maisons relais	120	104	120	0	0%	200	0%
dont résidences sociales	1947	1560	1850	97	5%	2600	2%
<b>Urgence</b>	<b>817</b>	<b>339</b>	<b>734</b>	<b>83</b>	<b>11%</b>	<b>1098</b>	<b>7%</b>
dont places pérennes	622	258	499	123	25%	903	17%
dont places renfort hivernal	195	81	235	-40	-17%	195	-22%

L'offre d'hébergement d'insertion est restée stable entre 2015 et 2016 : **2 450 unités d'hébergement soit 3 746 places. A noter une diminution des places en insertion hors CHRS (-14% - places dédiées à des ménages en sorties de CADA) en parallèle de l'ouverture de places en intermédiation locative (+14%) et en résidences sociales (+5% - en particulier liée à l'ouverture de la résidence Paul Vallier d'Adoma).**

En revanche, l'offre d'urgence **est en hausse de 11%** entre 2015 et 2016, grâce à **l'ouverture de places pérennes (+25%) : 817 places pour 339 unités**

## Note méthodologique

### Comptabilisation du nombre de places et actualisation au 31 décembre 2016

Les chiffres présentés au sein de ce rapport sont issus de sources différentes (documents officiels, rapports d'activités, déclaration de la structure concernée, etc.) et rendent compte d'un volume de places correspondant à un moment donné, à savoir au 31 décembre 2016. Si l'offre d'hébergement intégrée dans le système d'information SI-SIAO est actualisée en temps réel, l'offre d'hébergement qui demeure hors du système d'information, ainsi que l'offre dédiée à la demande d'asile et celle du dispositif hôtelier, ont quant à elles été comptabilisées à un temps T (arrêté au 31 décembre 2016).

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

Comme l'année dernière, ce sont les capacités maximales d'accueil qui sont prises en compte (et non les places financées)<sup>2</sup>. En effet, et pour illustration, dans une unité d'hébergement, une troisième place peut-être prévue (en plus des deux places initiales) s'il s'agit de laisser la possibilité d'accueillir un couple avec enfant.

### Evaluation de l'évolution du nombre de places au 31 décembre 2016

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

---

<sup>2</sup> Néanmoins les places mobilisables sont généralement celles qui sont financées...

## Chapitre 1 – L'accueil d'urgence

---

### Ce qu'il faut retenir

**74% des demandes d'hébergement des ménages de l'agglomération grenobloise concernent le secteur de l'urgence**, avec 3187 ménages différents (+18% par rapport à 2015), comprenant plus de 5 465 personnes.

**817 places d'hébergement d'urgence** étaient ouvertes au 31 décembre 2016, tous types de dispositifs confondus (pérenne tout public, spécifique pour les femmes victimes de violences, accueils bénévoles, suites hivernales 2014-2015).

Ce total comprend également les places ouvertes dans le cadre du dispositif de renfort hivernal mis en place à partir de novembre 2016, totalisant 195 places au 31 décembre 2016.

**L'offre d'urgence pérenne est en hausse de 25% (hors dispositif de renfort hivernal) par rapport à 2015.**

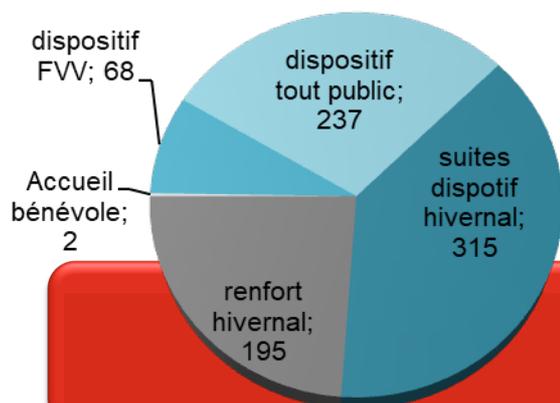
Les ménages qui ont été orientés au moins une fois en 2016 (quel que soit le dispositif, à savoir pérenne ou non) représentent 21% de la demande d'hébergement d'urgence : **79% de la demande d'urgence n'est pas satisfaite (+ 5% par rapport en 2015).**

#### Rappel méthodologique :

L'observation de la demande d'urgence se base sur les données extraites de l'application informatique PROGDIS 115 et porte sur l'ensemble de l'année 2016. Le nombre de **demandes d'hébergement d'urgence** recouvre toutes les demandes formulées pour un hébergement. Le nombre de **ménages** recouvre l'ensemble des ménages qui ont exprimé une ou plusieurs demandes d'hébergement au 115 une ou plusieurs fois dans l'année.

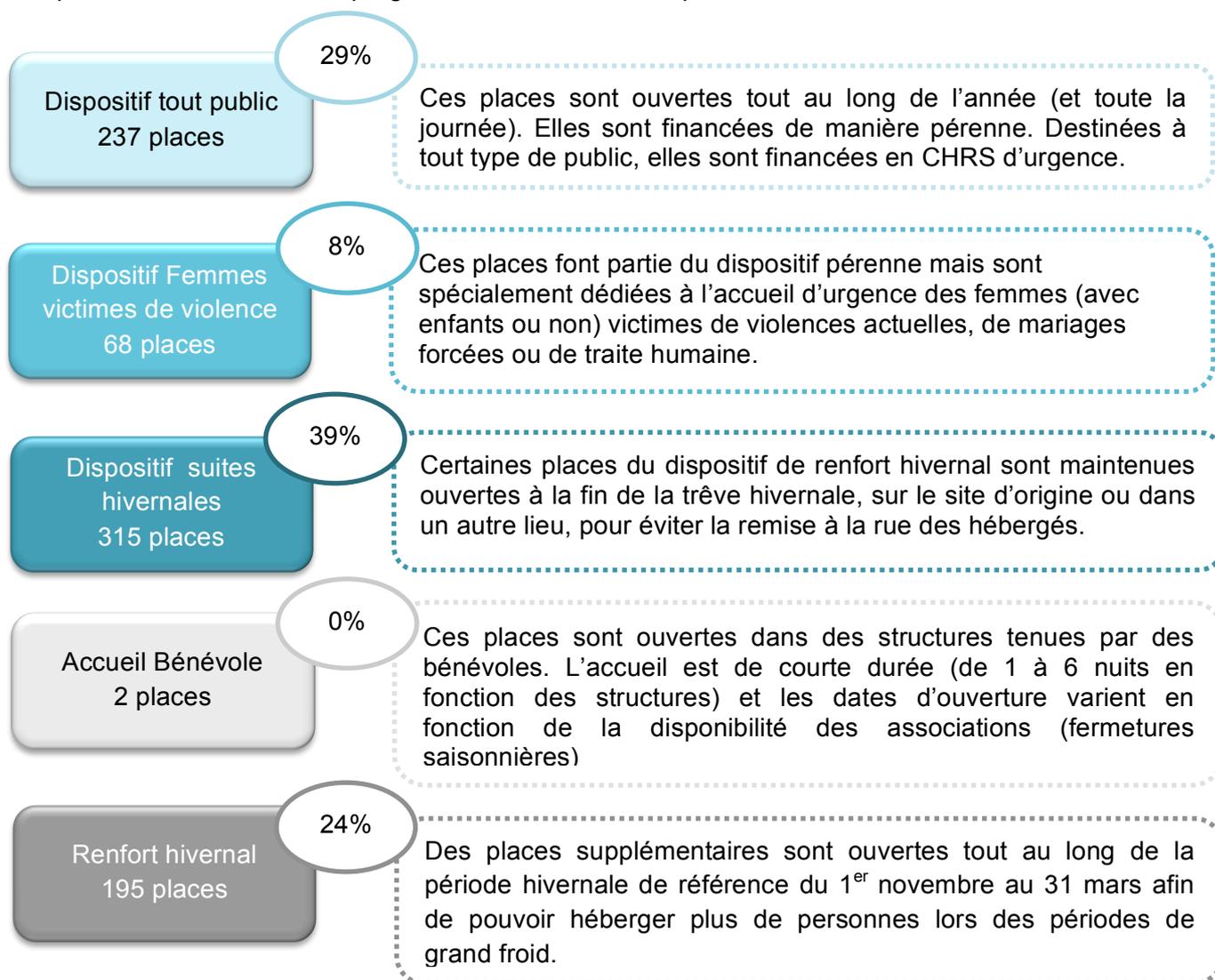
# 1. Une offre d'hébergement d'urgence concentrée sur l'agglomération grenobloise

## 1.1 L'offre d'hébergement d'urgence dans l'agglomération grenobloise : 817 places, soit 74% de l'offre iséroise



**817 places d'hébergement d'urgence  
(339 unités d'hébergement)**

**Au 31 décembre 2016, l'offre gérée par le 115 sur le territoire de l'agglomération grenobloise comprenait 817 places d'hébergement d'urgence**, dont 195 places du dispositif de renfort hivernal progressivement ouvertes à partir de novembre 2016.

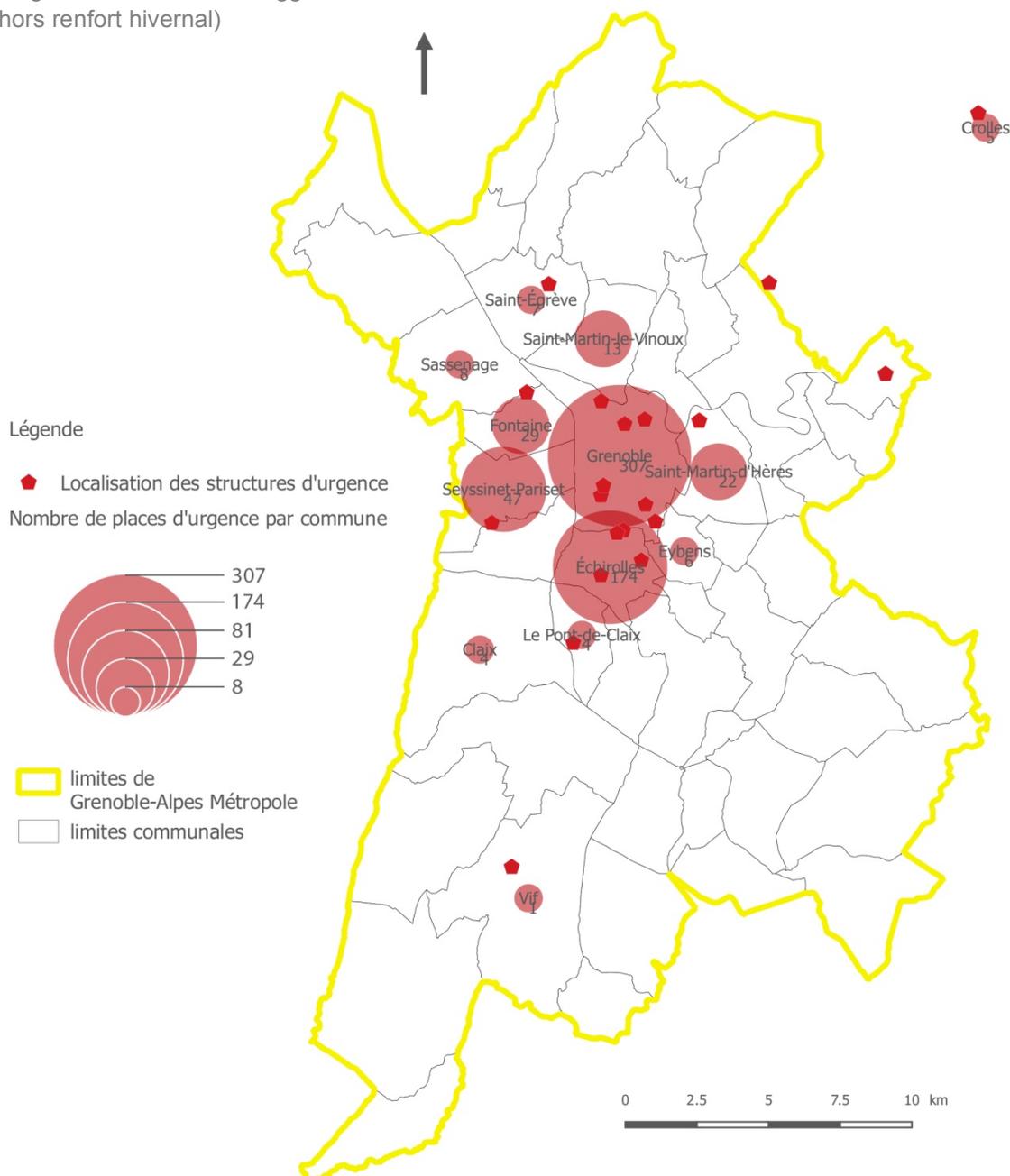


## 1.2 Une offre d'hébergement d'urgence concentrée sur Grenoble et les communes limitrophes

L'offre d'hébergement d'urgence se caractérise par une présence majeure des capacités ouvertes sur Grenoble (307 places, soit 49% de l'ensemble des capacités ouvertes au sein de l'agglomération grenobloise) et Echirolles (174 places, soit 28% de l'ensemble des places du territoire).

La structure de l'offre d'hébergement d'urgence diffère fortement d'une commune à l'autre. De nombreuses communes sur le territoire de l'agglomération grenobloise ne disposent d'aucune place d'urgence puisque seulement 12 sur 49 communes en sont dotées.

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



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

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

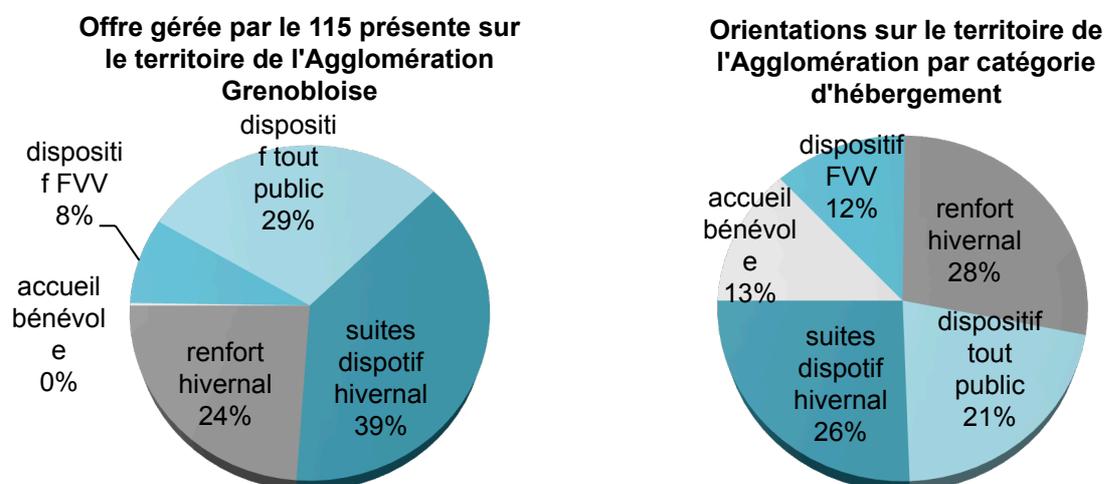
Malgré les efforts pour développer l'offre d'hébergement d'urgence en Isère, en particulier en pérennisant les places ouvertes lors des périodes hivernales en places pérennes, la situation actuelle se caractérise par une saturation de l'offre qui ne permet pas de répondre à la demande exprimée. En 2016, 3187 ménages différents ont adressé une demande d'hébergement d'urgence, soit une augmentation de 18% par rapport à l'année 2015 (2704).

Si la demande exprimée est en nette augmentation, les orientations effectuées par le 115 se caractérisent par une légère diminution de **6%** par rapport à 2015.

Le taux d'orientation de 21%, en baisse de 5% par rapport à 2015, révèle la difficulté de la sphère de l'hébergement d'urgence à répondre à la diversité et à la complexité des besoins exprimés. Ce taux affiche une baisse plus importante au sein du territoire de l'Agglomération Grenobloise que sur l'ensemble de l'Isère (-5% contre -3%).

L'Agglomération est sous tension puisqu'on observe 4,8 demandes pour une orientation en place d'hébergement d'urgence, avec une évolution de +1 point entre 2015 et 2016.

En outre, le taux d'orientation doit être analysé au regard des différentes catégories de places d'hébergement mises à disposition du 115. En effet, 13% des orientations à l'échelle du territoire de l'agglomération sont réalisées vers un dispositif d'accueil bénévole qui ne concerne que 2 places, traduisant un taux de rotation important. Une mise à l'abri temporaire des ménages est ainsi assurée par ce dispositif. Les autres dispositifs reflètent une problématique structurelle de ce secteur entre une saturation de l'offre et des situations sociales diversifiées et complexes qui rendent difficiles une fluidité dans la rotation des places mises à disposition.



## Offre

Nombre de places urgence (hors renfort hivernal)	622	903
Rappel 2015 places d'urgence	499	775
Nombre d'unités (hors renfort hivernal)	258	390
Rappel 2015 unités d'urgence	211	340
<b>Evolution des places d'urgence 2015-2016</b>	<b>25%</b>	<b>17%</b>

## Demande

Nombre de personnes distinctes en demande	5465	6805
Nombre de ménages distincts en demandes	3187	4087
Rappel 2015 ménages en demande	2704	3747
<b>Evolution 2015-2016</b>	<b>18%</b>	<b>9%</b>

## Orientations

Nombre d'orientations	1482	2308
Nombre de personnes distinctes orientées	1057	1411
Nombre de ménages distincts orientés	661	931
Rappel 2015 ménages orientés	704	970
<b>Evolution 2015-2016</b>	<b>-6%</b>	<b>-4%</b>

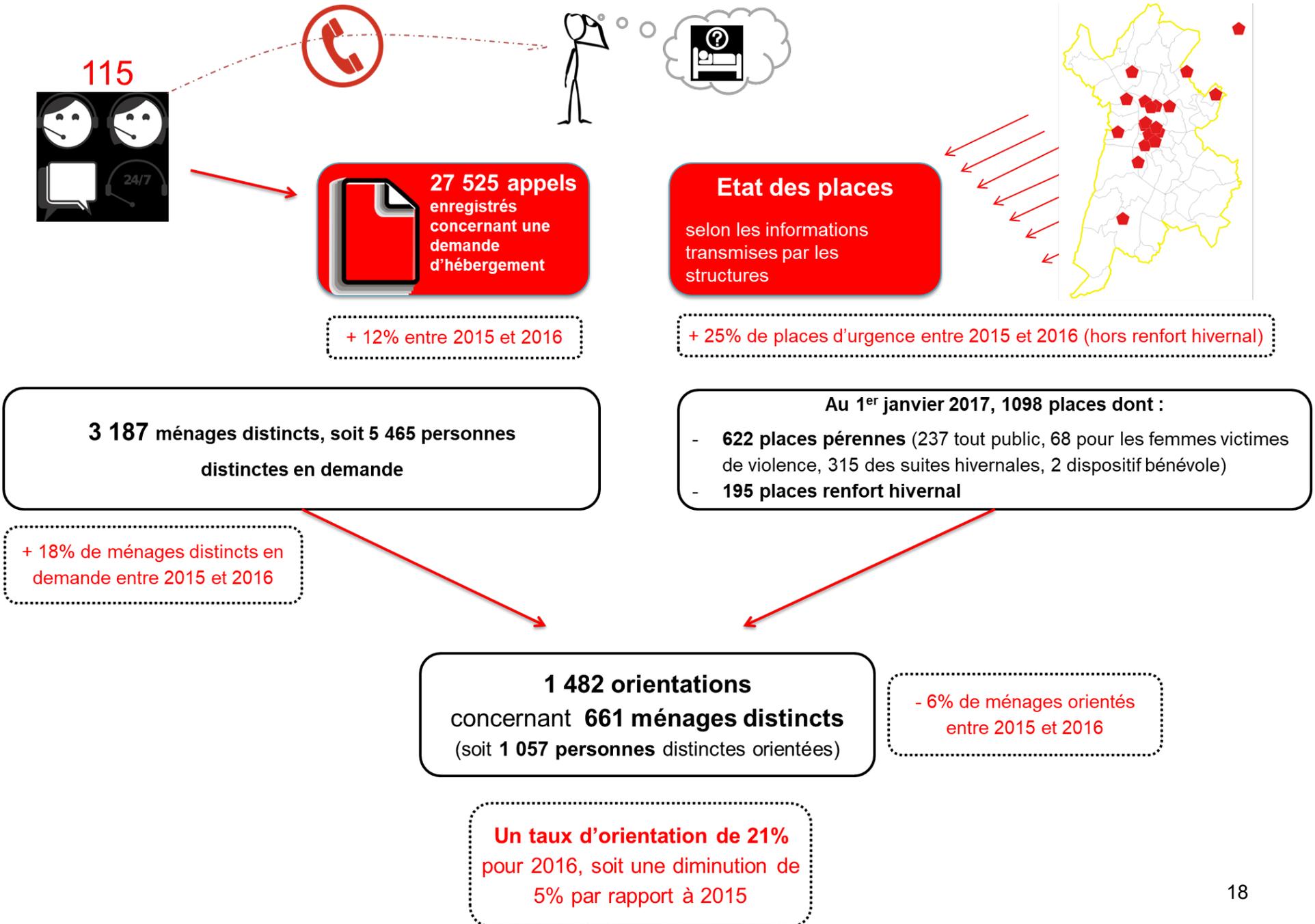
## Taux d'orientation

Taux d'orientation par ménage distinct	21%	23%
Rappel 2015 taux d'orientation	26%	26%
<b>Evolution 2015-2016</b>	<b>-5%</b>	<b>-3%</b>

## Tension

Nombre de demandes pour une orientation en 2016	4,8	4,4
Rappel 2015 tension	3,8	3,9
<b>Evolution 2015-2016</b>	<b>+1</b>	<b>+0,5</b>

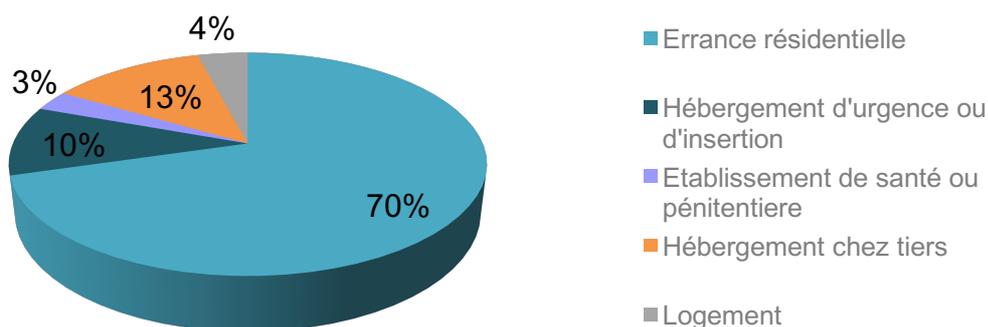
2.1.1 Schéma représentant le traitement des demandes d'hébergement par le 115



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

Si les demandes de ménages s'adressant au 115 révèlent une diversité de problématiques sociales qui s'inscrit dans une précarisation croissante de ces derniers, un profil type peut-être dégagé. A l'échelle de l'Isère, il apparaît que ce ménage est un homme isolé (51%), jeune (58% des demandeurs ont entre 21 et 39 ans), en errance résidentielle (70%) et qui est majoritairement de nationalité hors UE (60%).

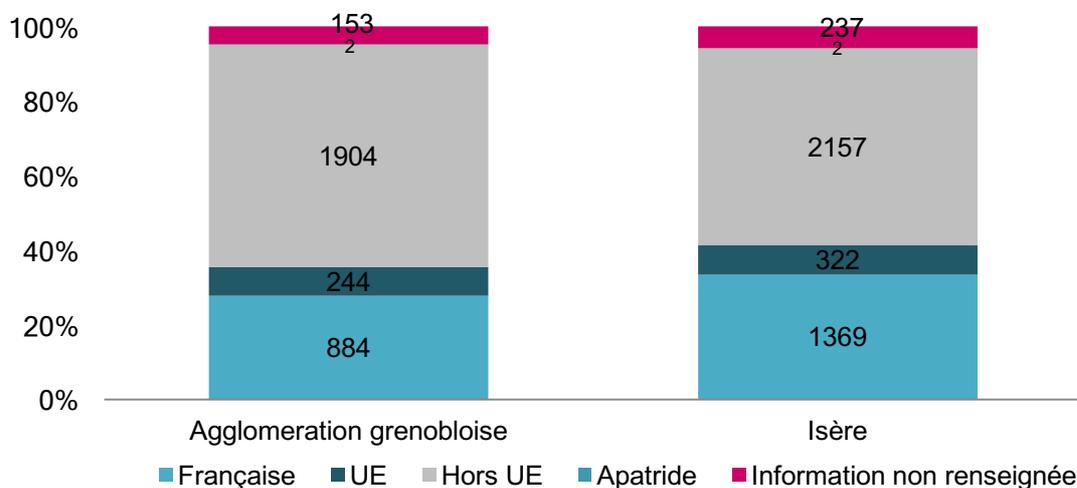
Lieu où ont dormi les ménages la veille de leur appel au 115



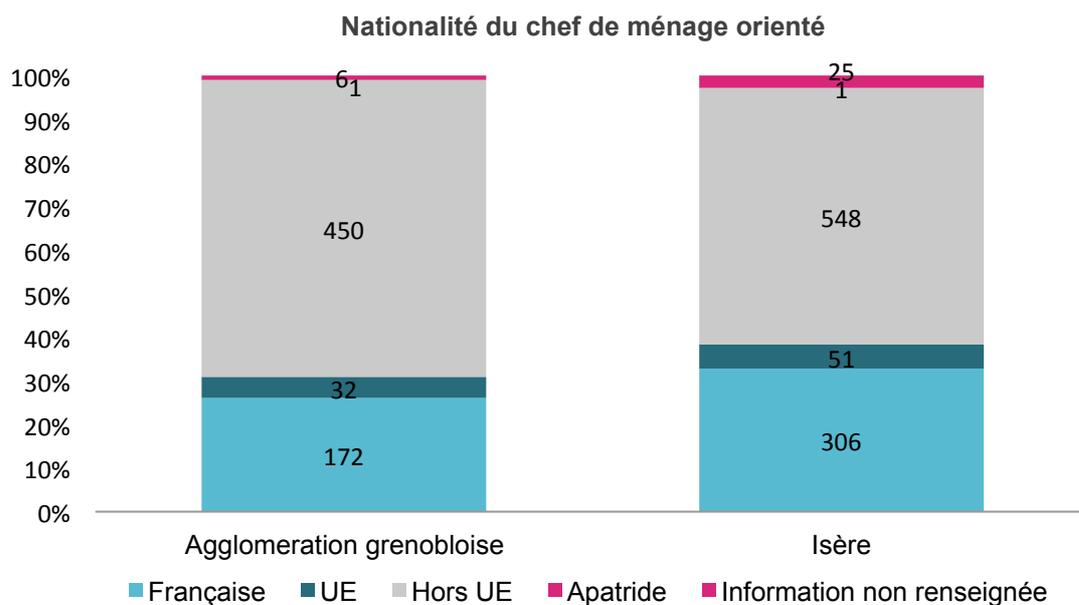
### 2.2.1 Plus de la moitié des demandes et des ménages orientés par le 115 sont de nationalité hors UE, traduisant le basculement d'une précarité sociale vers une précarité administrative et sociale

La demande qui s'exprime au 115 provient majoritairement de ménages de nationalité hors UE, représentant 60% de la demande du territoire de l'agglomération grenobloise. Ce constat marque **le déplacement d'une précarité sociale vers une précarité administrative et sociale**, avec le développement de ménages qui ne peuvent accéder à un logement de droit commun. Ces publics se trouvent à l'intersection des dispositifs et se retrouvent par défaut à déposer une demande au sein d'un segment non adapté à l'accueil à long terme. Ils deviennent des publics de l'urgence alors que leur besoin d'accueil se décline en mois voire en années.

Nationalité du chef de ménage en demande



Cette forte demande traduit les problématiques ressenties au sein de la sphère de l'urgence entre **des injonctions paradoxales liée au principe d'inconditionnalité et la saturation de l'offre** d'hébergement qui rend stérile la mission même confiée au 115 d'assurer un hébergement temporaire. En effet, ces publics représentent 68% des ménages orientés par le 115 alors même qu'aucune autre solution ne peut leur être proposée au vu de leur situation administrative complexe. La mission du 115 consistant à offrir à toute personne sans domicile un accueil, un lit, pour une orientation vers des structures adaptées se retrouve ainsi mise à mal.

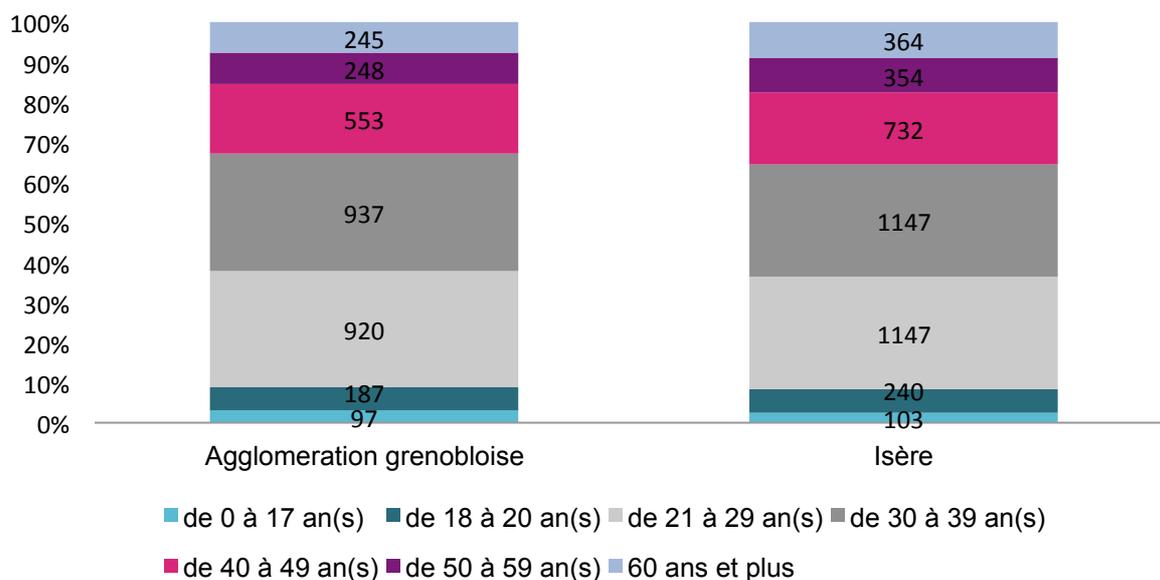


### *2.2.2 De nombreux jeunes en demande d'hébergement, qui se retrouvent bien représentés dans les orientations effectuées par le 115*

La demande d'hébergement d'urgence est caractérisée par des ménages jeunes, avec 58% des demandeurs qui ont entre 21 et 39 ans. Les majeurs de moins de 30 ans représentent à eux seuls 29% de la demande exprimée. On constate également un nombre important de personnes mineures en demande au 115, 3% représentant 97 ménages. Ce chiffre pourrait être mis en corrélation avec la présence plus importante sur le département de l'Isère de mineurs non accompagnés, s'inscrivant dans la problématique de l'arrivée massive de migrants observée à l'échelle nationale.

La demande des ménages de plus de 60 ans, représentant 8%, se caractérise par une évolution de 5% par rapport à 2015. L'augmentation de cette catégorie n'est donc pas négligeable et doit être pris en compte dans un contexte de vieillissement de la population. Ces personnes nécessitent des besoins et des aménagements spécifiques relatifs à la santé et à la mobilité.

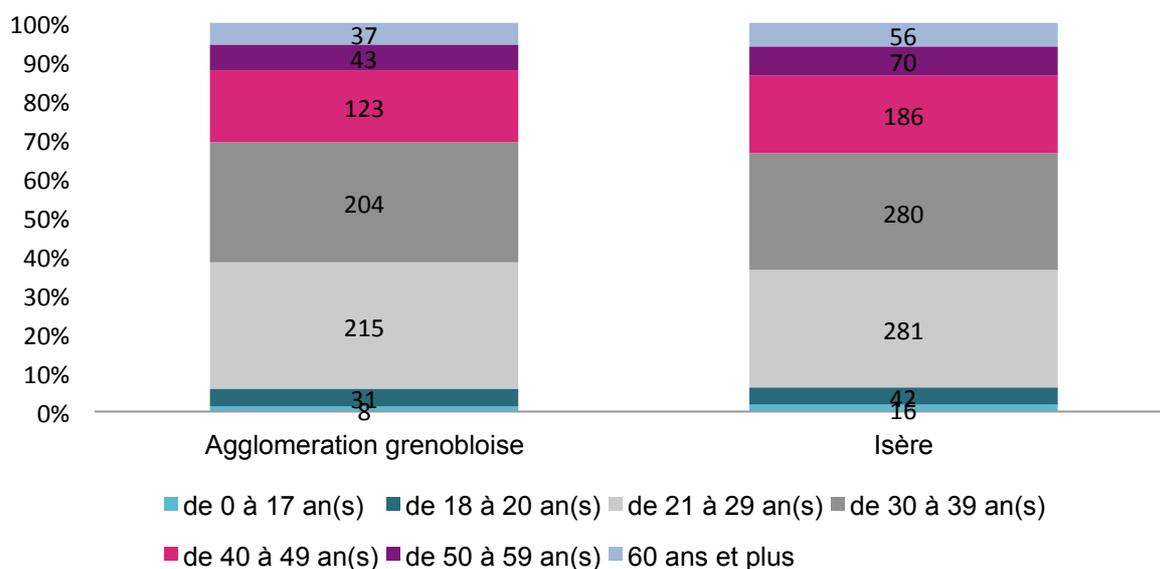
### Age du chef de ménage en demande



Les orientations effectuées par le 115 semblent être en corrélation avec la demande exprimée. En revanche, des catégories de publics sont sous représentées entre la demande exprimée et les orientations effectuées, en particulier pour les ménages âgés (8% de la demande pour 5,5% des orientations) et les personnes mineures (3% de la demande pour 1,2% des orientations). A noter, que les mineurs non accompagnés ne peuvent être reçus et donc orientés en hébergement d'urgence. Seuls les mineurs étrangers ayant une attestation de non minorité délivrée par le Conseil départemental (service des mineurs non accompagnés), peuvent être orientés via le 115.

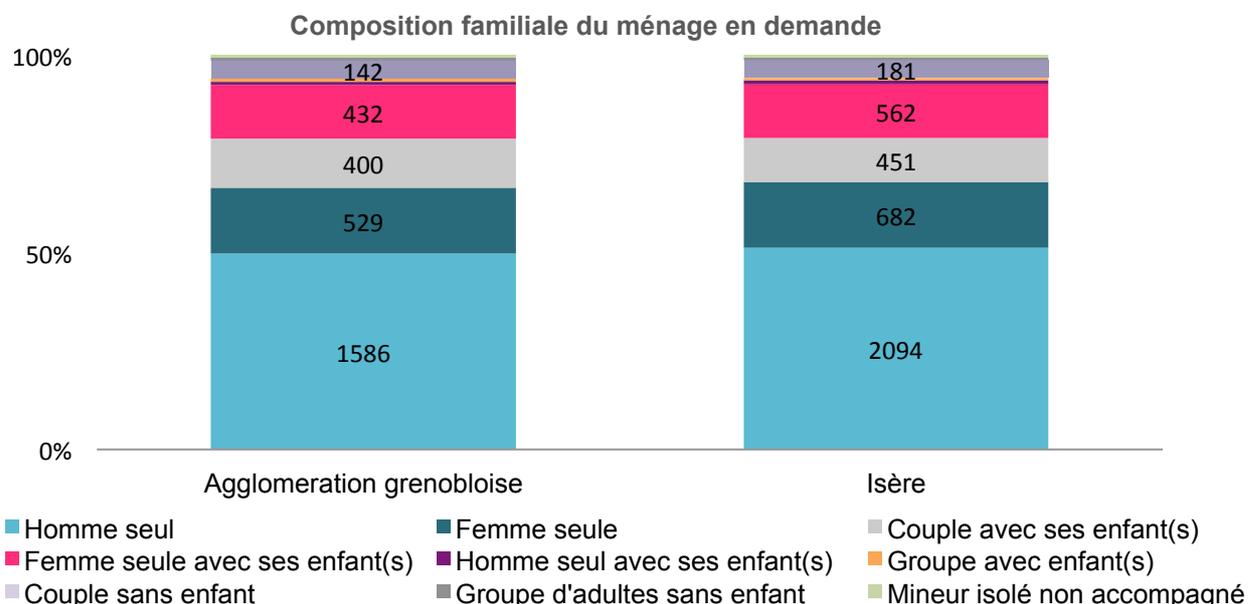
Ces chiffres traduisent un écart entre l'offre existante et les besoins pour un public nécessitant un accompagnement ou des soins spécifiques.

### Age du chef de ménage orienté

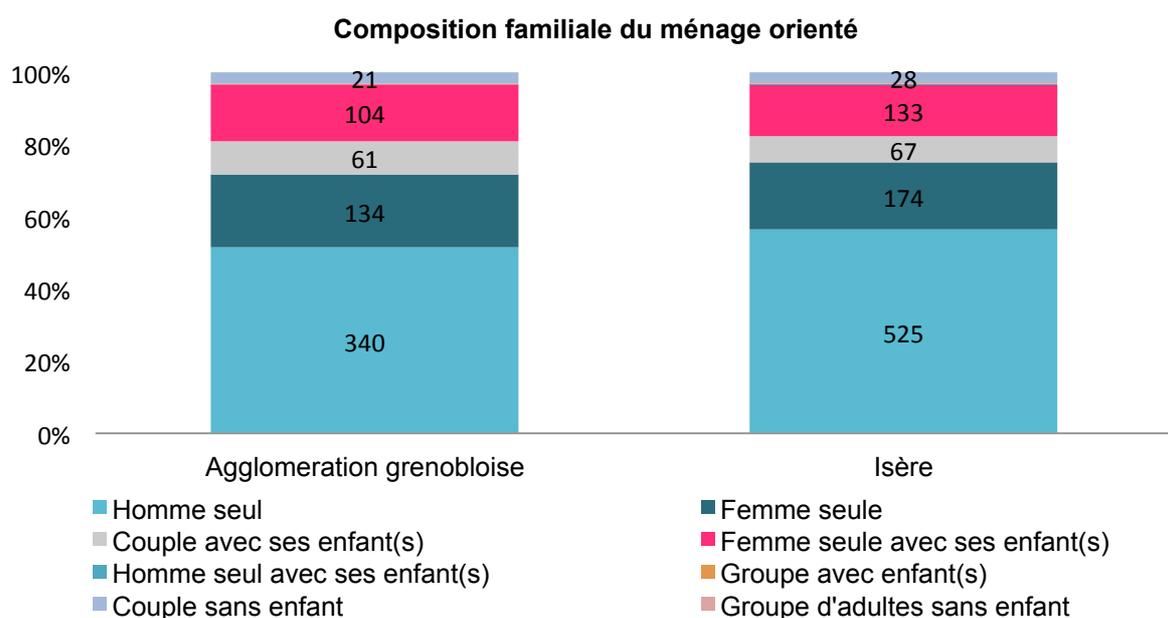


### 2.2.3. Un nombre toujours important d'hommes isolés en demande d'hébergement d'urgence

La composition familiale des ménages se caractérise par une représentation importante de personnes isolées, avec 66% de la demande, dont 75% d'hommes. Les ménages de femmes seules avec enfant(s) représentent une part également non négligeable des demandes, avec 14%.

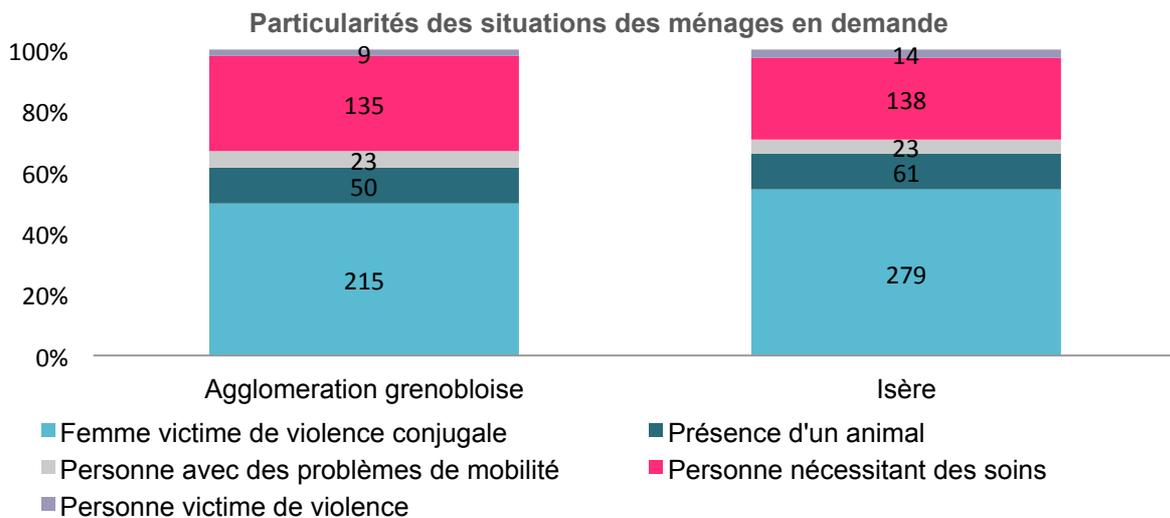


Les différentes compositions de ménages trouvent une réponse en adéquation avec la part exprimée au sein des demandes. A noter que les femmes isolées sont favorisées au sein des orientations (16,5 % des demandes pour 20% des orientations) ; à l'inverse le 115 rencontre des difficultés à trouver des solutions d'hébergement pour les **couples avec enfants** (12.5% des demandes pour 9% des orientations). Les places disponibles via le 115 ne sont pas suffisamment adaptées à ce nouveau public.

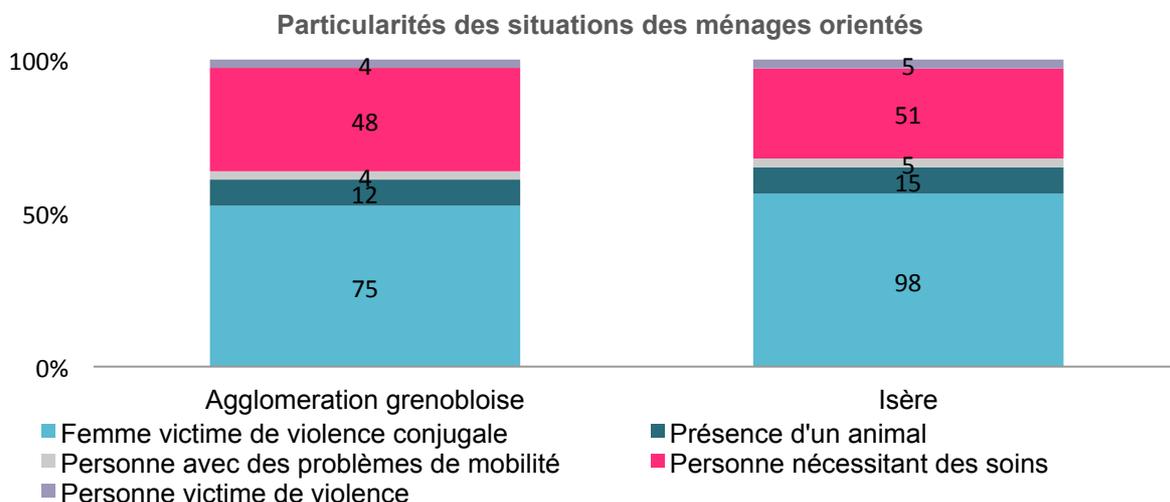


### 2.2.4 Zoom sur la diversité des problématiques sociales des ménages en demande d'hébergement d'urgence

Les femmes victimes de violence ne peuvent pas être identifiées au sein de l'ensemble de la demande adressée au 115. En effet, il faudrait que cette information apparaisse lors de la première demande réalisée auprès des écoutants alors qu'il s'avère que ces dernières ne le précisent pas obligatoirement à ce moment-là si une certaine relation de confiance n'est pas établie. Malgré cette question de l'identification de ce public, on dénombre 215 femmes se déclarant victimes de violences, soit 49,5 % des problématiques particulières renseignées par le 115, et 7% de l'ensemble des ménages demandeurs d'un hébergement d'urgence en 2016. Dans 31% des situations particulières, ce sont des ménages nécessitant des soins, soit 135 personnes (+4% par rapport à l'Isère).



Les femmes victimes de violence représentent une part importante des orientations de situations particulières (52%), ce qui s'explique par un dispositif spécifique qui leur est dédié et des ouvertures de places en 2016. Les personnes nécessitant des soins représentent 33% ; les ménages accompagnés d'un animal ne représentent que 8,2% des orientations alors que la demande exprimée s'élève à 11,5%. Ce public se voit ainsi peu pris en compte par le segment de l'hébergement d'urgence. Il existe en effet très peu de places qui acceptent les animaux de compagnies (à savoir la structure Perce-Neige et quelques place à « 2 choses Lune »).



**Note méthodologique.** Cet indicateur n'a pu être analysé qu'au regard de 434 demandes (soit 13% de la demande exprimée sur l'Agglomération Grenoble) et 145 orientations (soit 19% des orientations via le 115 pour l'Agglomération Grenoble). Les éléments dégagés de cette analyse sont donc à prendre avec précaution, et au regard de ce biais méthodologique liée à une saisie non exhaustive de cet item au sein du logiciel progdis.

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

En 2016, 1082 ménages (soit 84,5% des ménages en demande de prestation à l'échelle départementale), représentant 1 767 personnes différentes, ont effectué une demande de prestations auprès du 115, soit une augmentation de 18% par rapport à 2015 (916 ménages en 2015).

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

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

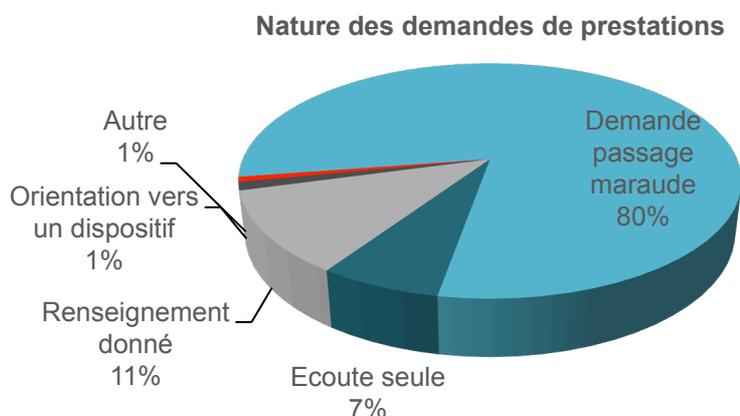
80% des demandes de prestations (5 494 interventions en 2016 via le 115) ont donné lieu à des signalements aux équipes de maraudes en service sur le territoire concerné. L'équipe du 115 fait la liaison entre les maraudes et les usagers demandant leur intervention et les particuliers ou partenaires signalant une situation à risque.

Les signalements aux maraudes diminuent en journée à cause de la saturation du standard téléphonique, mais aussi et surtout liées aux structures d'accueil de jour qui peuvent répondre aux besoins des personnes. Faute d'hébergement, les maraudes sont de plus en plus sollicitées.

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

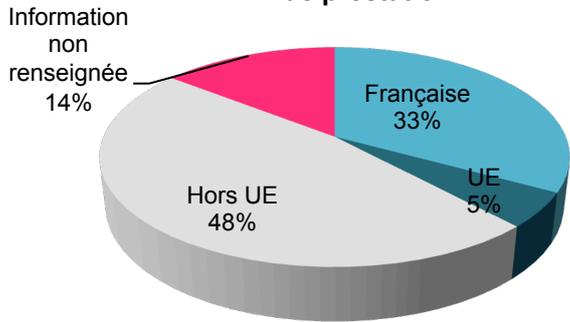
Le nombre de sollicitations des maraudes révèle les besoins croissants pour les ménages, en situation de grande précarité, à la rue ou dans des solutions d'hébergement très précaires, n'accédant pas aux dispositifs d'hébergement d'urgence.

Les maraudes de la Croix Rouge de Grenoble (569 passages de maraudes) et d'Echirolles (569 passages de maraudes), circulant en début de soirée, et celle de Vinci (4 015 passages de maraudes) en fin de soirée, ont été les trois principalement sollicitées sur l'Agglomération Grenobloise.



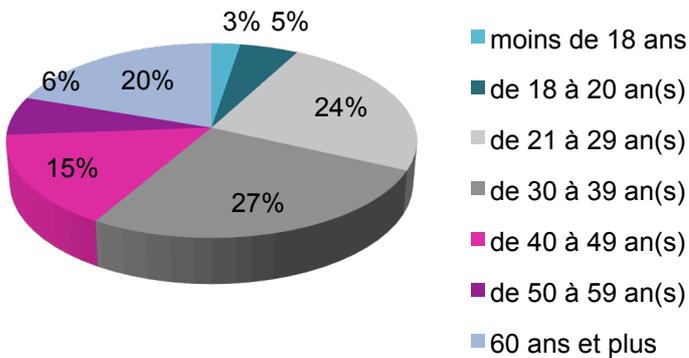
### 3.2 Profil des ménages en demande de prestations

**Nationalité du chef de ménage en demande de prestation**



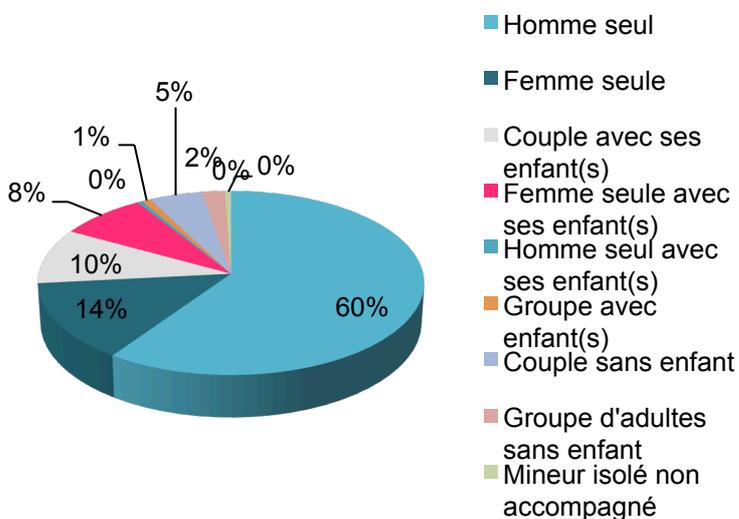
Les ménages en demande de prestation sont majoritairement de nationalité hors UE (48%). Ce constat est en corrélation avec les demandeurs d'un hébergement d'urgence

**Age du chef de ménage en demande de prestation**



La demande liée à des prestations provient de ménages majoritairement jeunes, avec 32% qui ont moins de 30 ans, mais les personnes âgées représentent également une part importante, avec 20%. Cette part apparaît d'autant plus importante si on la compare avec la part des ménages âgés demandeurs d'un hébergement d'urgence qui n'est que de 8%.

**Composition familiale du ménage en demande de prestation**



La composition familiale des ménages en demande de prestation est caractérisée par des personnes isolées (74%), et des couples ou femmes avec enfants(s) (18%).

## Chapitre 2 – Hébergement d'insertion et logement adapté

---

### Ce qu'il faut retenir

L'offre d'hébergement d'insertion est relativement importante : **2 409 unités d'hébergement soit 3 693 places et reste globalement stable** par rapport à l'année 2015.

Le volume de la demande d'insertion et de logement adapté recensé auprès du POHI de l'agglomération grenobloise s'élève à **1 107, soit une baisse de 14%** par rapport à 2015. **Au regard du nombre de demandes, un taux d'admission de 21%** est observé, soit une diminution de **5 points** par rapport à 2015.

**La tension sur l'hébergement reste forte : 4,7 demandes pour une admission**, soit 0,4 point plus élevé que la tension observée au sein du logement social (4,3 demandes pour une attribution en 2016). L'agglomération est un territoire tendu tant sur l'hébergement que sur le logement, et en particulier pour les ménages aux revenus très modestes.

Par ailleurs l'importance des refus et annulations de demandes de la part des demandeurs et des structures à différents stades de la procédure interroge le dispositif.

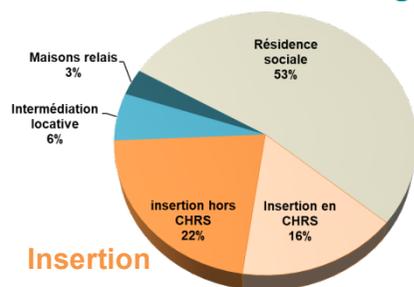
#### Rappel méthodologique :

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

Par ailleurs, l'application SI-SIAO ne permettant pas d'extraire une base de données portant sur les demandes des ménages, les fichiers ont été constitués à partir de différents croisements. Les données sont donc à considérer avec précaution. Par ailleurs, de nombreuses demandes s'expriment directement auprès des structures et ces dernières en font un recensement plus ou moins exhaustif, sur la base de critères non unifiés. L'ensemble de ces éléments nous conduit donc à examiner avec prudence les données.

# 1. Une offre d'hébergement d'insertion et de logement adapté en légère diminution

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

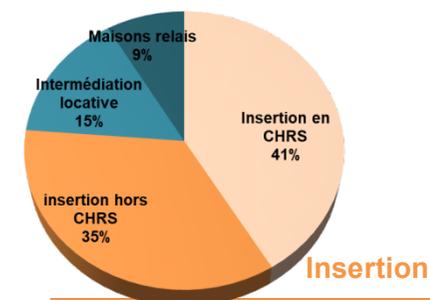


### Offre globale

3 693 places  
2 409 unités

### Offre gérée par le POHI agglomération grenobloise

1 419 places  
688 unités



**Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)** peuvent accueillir des personnes isolées ou des familles qui connaissent de graves difficultés notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. L'admission dans la structure est faite pour une durée déterminée et renouvelable ; la situation de la personne accueillie doit faire l'objet d'un bilan tous les six mois. Les CHRS intègrent dans leur fonctionnement un accompagnement social global dont le but est l'insertion ou la réinsertion des personnes ainsi que leur autonomie.

**L'hébergement d'insertion hors CHRS** regroupe les résidences sociales hébergement qui bénéficient d'un agrément PALHDI<sup>1</sup>, ainsi que l'offre en ALT, les places dans le cadre de l'AJA et les centres maternels.

**L'intermédiation locative** a un rôle de médiation envers les propriétaires bailleurs, pour permettre l'accueil de ménages défavorisés tant en ce qui concerne leur solvabilité que leur accompagnement social autour du logement. Ces logements appartiennent principalement à des propriétaires privés et sont sous-loués et gérés par des organismes intermédiaires.

L'offre en **maisons relais** a vocation à offrir un logement sans limitation de durée aux personnes avec de faibles niveaux de ressources dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont l'accès à un logement autonome apparaît difficile à court terme, sans relever, toutefois, de structures d'insertion type CHRS.

**Les résidences sociales « logement »** comprennent les Foyers de Jeunes Travailleurs (FJT) et les ex Foyers de Travailleurs Migrants qui se sont progressivement transformés en résidences sociales tout en gardant leur spécificité quant au public accueilli. Les FJT accueillent des jeunes âgés de 16 à 25 ans (voire jusqu'à 30 ans de manière limitée) en cours d'insertion sociale et professionnelle dans une résidence adaptée à leurs besoins proposant des services socio-éducatifs. Les résidences sociales d'Adoma accueillent des personnes âgées (anciens travailleurs immigrés), et des personnes en difficulté sociales et économiques.

Insertion en CHRS  
597 places  
16%

Insertion hors CHRS  
812 places  
22%

### Logement adapté

Intermédiation locative  
217 places  
6%

Maison relais  
120 places  
3%

Résidence sociale  
1 947 places  
53%

Insertion en CHRS  
587 places  
41%

Insertion hors CHRS  
495 places  
35%

### Logement adapté

Intermédiation locative  
217 places  
15%

Maison relais  
120 places  
9%

Résidences sociales  
Partenariat en cours de construction (Adoma)

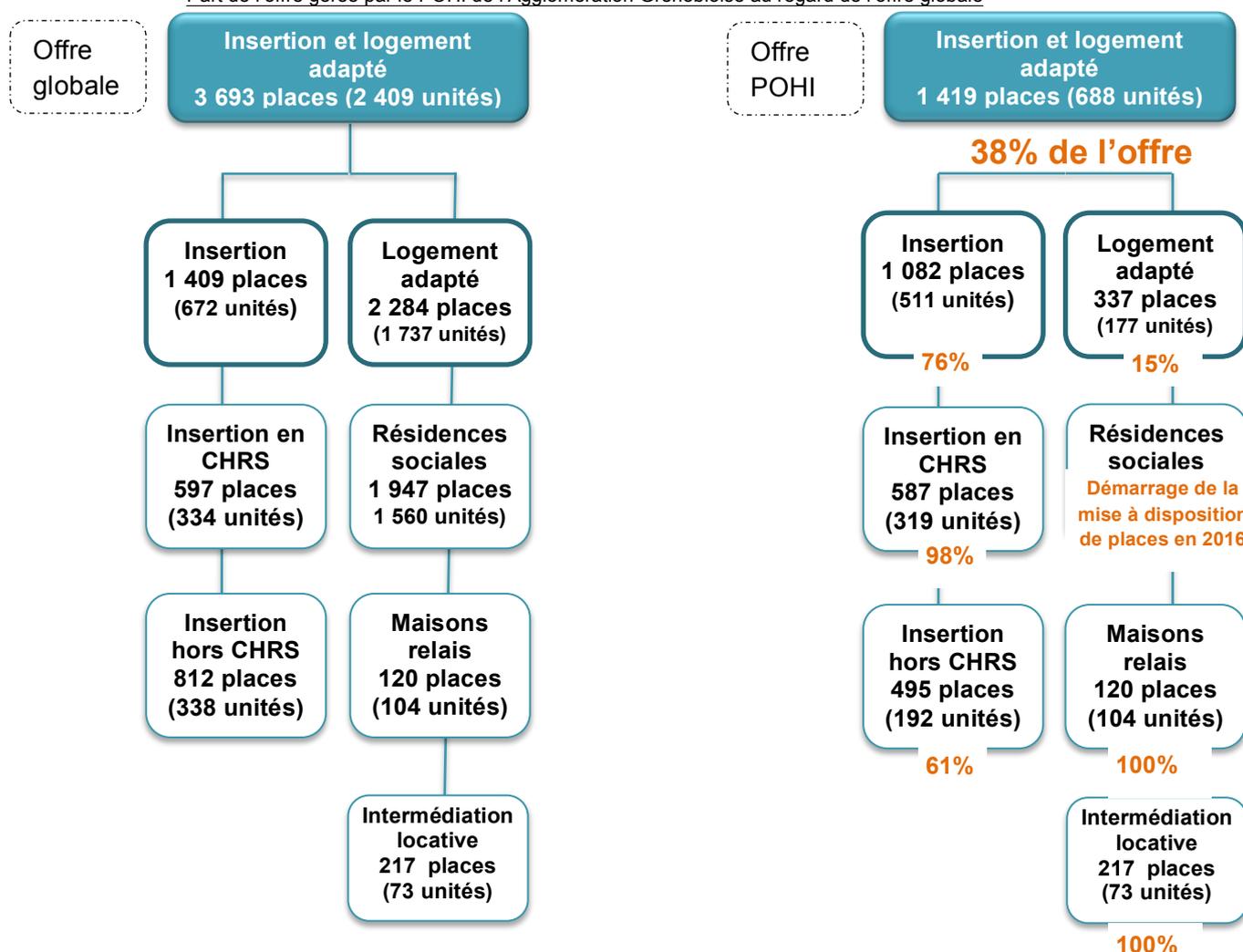
## 1.2 L'offre gérée par le POHI : une structure différente de l'offre globale

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

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

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

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



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

L'offre globale d'hébergement d'insertion et de logement adapté reste stable entre 2015 et 2016, avec **3 693 places pour 2 409 unités**.

Cette diminution cache des disparités par catégorie. En effet, si l'on observe une diminution des places hors CHRS (-14%), à l'inverse on enregistre une augmentation des places en intermédiation locative (+14%). Cette augmentation révèle un développement de l'offre au profit **de la logique du logement d'abord**. Cette logique s'inscrit dans une démarche décloisonnée qui réunit les acteurs du logement social, de l'hébergement et de l'accompagnement, considérant le logement non comme une finalité d'un parcours d'insertion mais comme un préalable nécessaire.

Evolution de l'offre globale d'hébergement d'insertion de logement adapté entre 2015 et 2016

	Nombre places janvier 2017	Nombre unités janvier 2017	Nombre places janvier 2016	Evolution nombre places	Evolution places %
<b>Hébergement d'insertion et logement adapté</b>	<b>3693</b>	<b>2409</b>	<b>3704</b>	<b>-11</b>	<b>0%</b>
<b>Hébergement d'insertion</b>	<b>1409</b>	<b>672</b>	<b>1544</b>	<b>-135</b>	<b>-9%</b>
dont insertion en CHRS	597	334	596	1	0%
dont insertion hors CHRS	812	338	948	-136	-14%
<b>Logement adapté</b>	<b>2284</b>	<b>1737</b>	<b>2160</b>	<b>124</b>	<b>6%</b>
dont intermédiation locative	217	73	190	27	14%
dont maisons relais	120	104	120	0	0%
dont résidences sociales	1947	1560	1850	97	5%

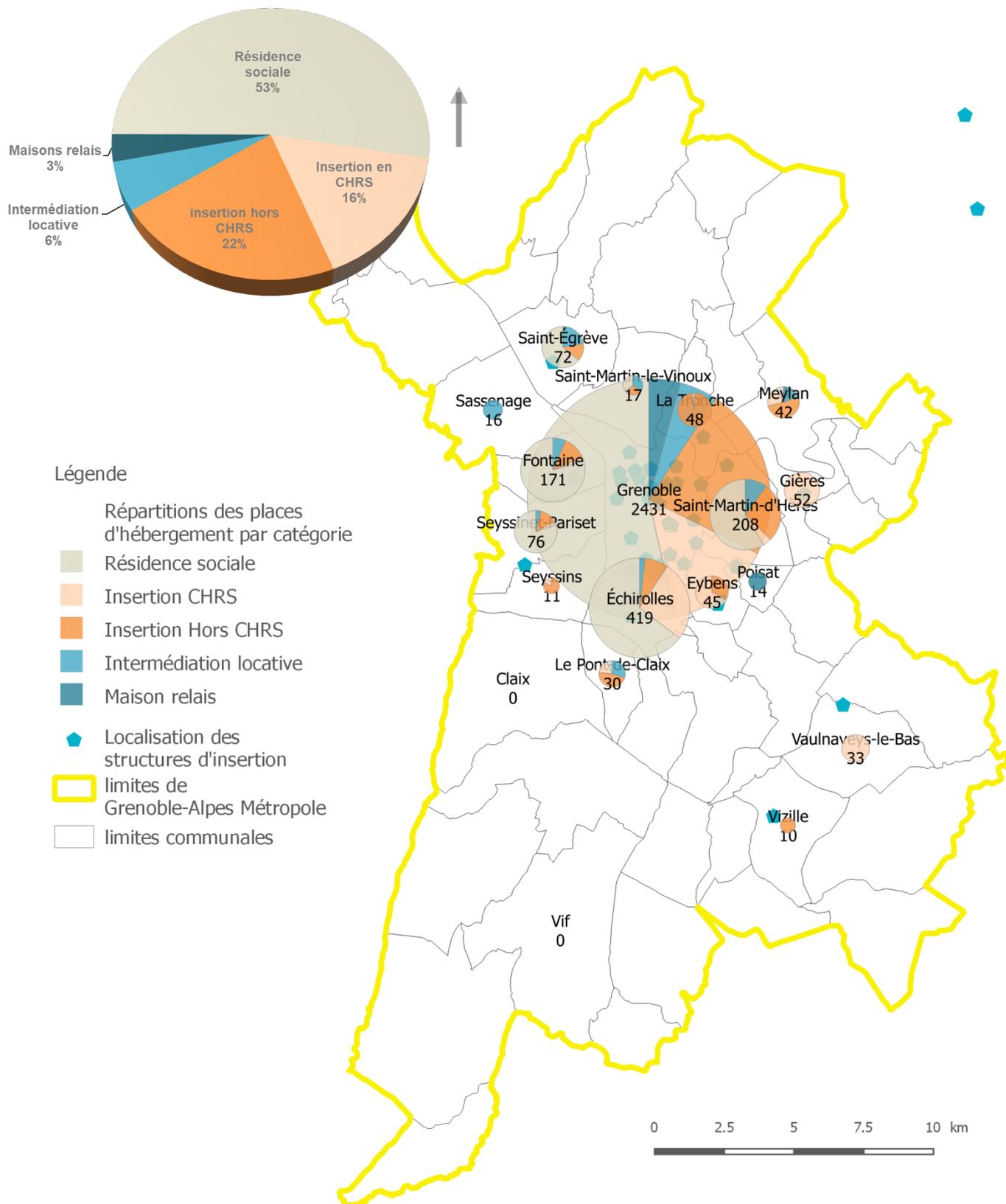
Evolution de l'offre gérée par les POHI d'hébergement d'insertion de logement adapté entre 2015 et 2016

	Nombre places janvier 2017	Nombre unités janvier 2017	Nombre places janvier 2016	Evolution nombre places	Evolution places %
<b>Hébergement d'insertion et logement adapté</b>	<b>1 419</b>	<b>688</b>	<b>1 473</b>	<b>-54</b>	<b>-4%</b>
<b>Hébergement d'insertion</b>	<b>1082</b>	<b>511</b>	<b>1163</b>	<b>-81</b>	<b>-7%</b>
dont insertion en CHRS	587	319	588	-1	0%
dont insertion hors CHRS	495	192	575	-80	-14%
<b>Logement adapté</b>	<b>337</b>	<b>177</b>	<b>310</b>	<b>27</b>	<b>9%</b>
dont intermédiation locative	217	73	190	27	14%
dont maisons relais	120	104	120	0	0%
dont résidences sociales	0	0	0	0	0%

L'offre gérée par le POHI affiche elle une diminution de 4%, liée à la perte des places en insertion hors CHRS. A noter également la création de places en intermédiation locative (+14%).

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

L'agglomération concentre 72 % des places d'hébergement d'insertion et de logement adapté de l'Isère. Son offre est essentiellement composée d'hébergement en résidences sociales (53%), mais aussi de places en insertion hors CHRS (22%), et en CHRS (16%).



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

Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016, le POHI a enregistré **1 107 demandes soit une baisse de 14%**. La baisse de la demande pourrait trouver différents motifs d'explications. En premier lieu, après plusieurs années de fonctionnement, les pratiques du POHI sont mieux connues et les prescripteurs (services sociaux qui accompagnent les ménages dans l'élaboration de leur demande) connaissent mieux les possibilités de réponse que permet le dispositif. En second lieu l'allongement de la liste d'attente et les délais pour accéder à un hébergement peuvent avoir un effet dissuasif pour les demandeurs. Enfin, toute l'offre d'hébergement d'insertion et de logement adapté n'étant pas gérée par le POHI, il pourrait y avoir un report d'une part des demandes d'hébergement sur les offres non gérées par le POHI (notamment vers Adoma où les demandes sont faites directement en ligne).

### 2.1 Une hausse du traitement favorable des demandes

Si l'on constate une diminution des demandes, un traitement favorable de ces dernières est en hausse de 3% avec un peu plus **de 4 demandes sur 10 orientées vers une place disponible la même année**, soit 40% des demandes orientées en 2016.

#### Statuts des demandes créées en 2016

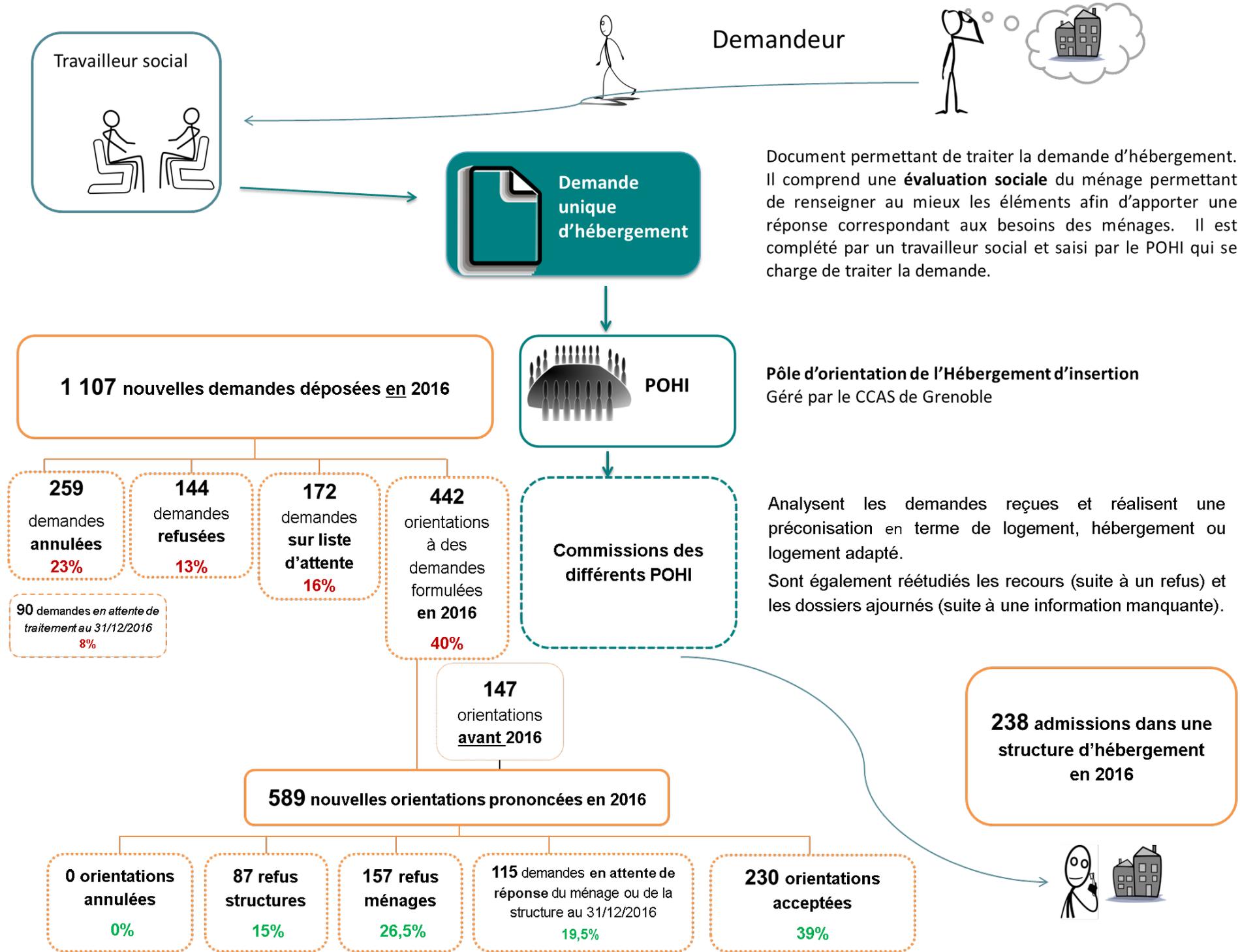
	Années 2016		Rappel 2015	
	1 107		1 285	
	demandes		demandes	
En attente de traitement	90	8%	124	10%
Refus en commission	144	13%	198	15%
Annulation	259	23%	304	24%
Liste d'attente	172	16%	157	12%
Orientation	442	40%	479	37%
Non renseignées			23	2%

Parmi l'ensemble de ces 1107 demandes enregistrées par le POHI en 2016, **13% ont été refusées en commission**. Une sensible **diminution de 2%** entre 2015 et 2016 de ces refus pourrait s'expliquer par une amélioration des saisies et une meilleure connaissance du fonctionnement du POHI par les prescripteurs. Les refus en commission concernent principalement des demandes relevant de situations administratives complexes qui ne peuvent aboutir à une orientation vers un hébergement d'insertion au regard des perspectives très limitées d'insertion par le travail, l'emploi, et le logement.

**Les annulations de demandes continuent de représenter un grand nombre de situations (23%)** malgré une légère diminution de 1%. **La Demande d'hébergement est relativement volatile**, du fait de la crise, des changements fréquents de situation et de mode de vie, et du délai d'attente pour obtenir un hébergement qui conduit certains ménages à trouver une autre solution ou limite leur intention d'intégrer un hébergement.

**La part des demandes inscrites sur liste d'attente est en hausse de 4 points traduisant ainsi en 2016 une moindre disponibilité de l'offre.**

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



Document permettant de traiter la demande d'hébergement. Il comprend une **évaluation sociale** du ménage permettant de renseigner au mieux les éléments afin d'apporter une réponse correspondant aux besoins des ménages. Il est complété par un travailleur social et saisi par le POHI qui se charge de traiter la demande.

**Pôle d'orientation de l'Hébergement d'insertion**  
Géré par le CCAS de Grenoble

Analysent les demandes reçues et réalisent une préconisation en terme de logement, hébergement ou logement adapté.  
Sont également réétudiés les recours (suite à un refus) et les dossiers ajournés (suite à une information manquante).

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

Il existe un **profil type** du ménage demandeur d'un hébergement d'insertion ou d'un logement adapté : il apparaît que ce ménage est une personne isolée (54%), d'un âge moyen (55% des demandeurs ont entre 30 et 49 ans), vivant souvent chez une personne tiers (26%) et qui formule une demande suite à la fin d'un hébergement chez des tiers ou la sortie d'un dispositif (49%). Cependant ce profil ne représente pas **la multiplicité des situations et caractéristiques des ménages demandeurs**.

### 2.2.1 Des demandeurs en situation précaire

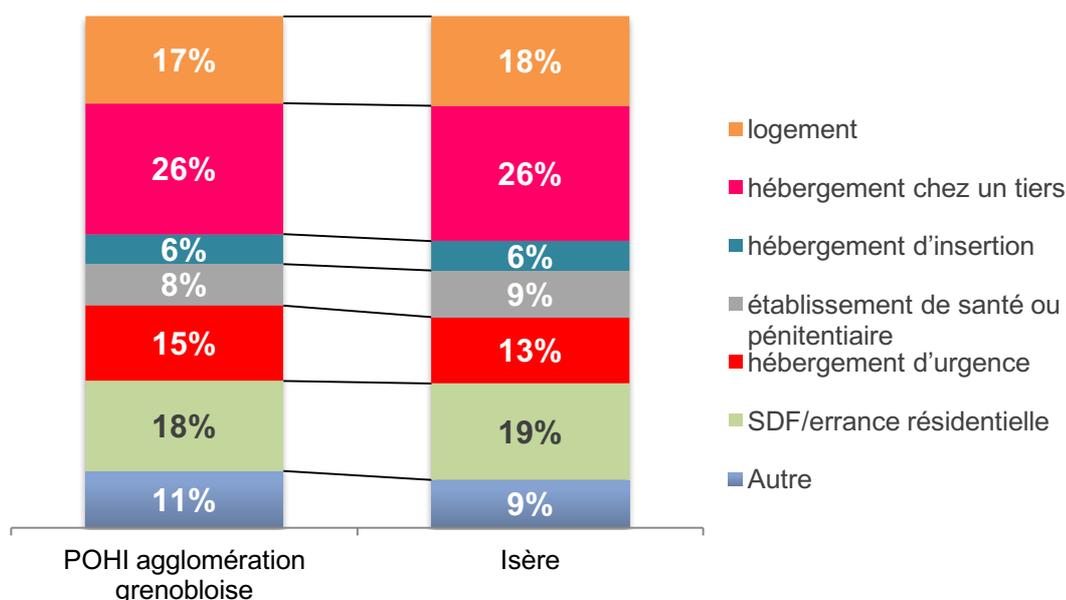
Au moment de la demande d'hébergement, un peu moins de 3 ménages demandeurs sur 10 étaient hébergés chez un tiers, un peu moins de 2 ménages sur 10 étaient dans un logement autonome et un peu moins de 2 ménages sur 10 étaient en errance résidentielle.

A noter que le passage de l'hébergement d'urgence à l'hébergement d'insertion ne semble pas aisé puisque seulement 15% des ménages demandeurs indiquent être en hébergement d'urgence au moment de leur demande (soit 163 ménages).

La part importante de personnes **en situation d'errance résidentielle (18%) en augmentation de 5 points entre 2015 et 2016** interroge sur l'adéquation des dispositifs pouvant accueillir ces publics.

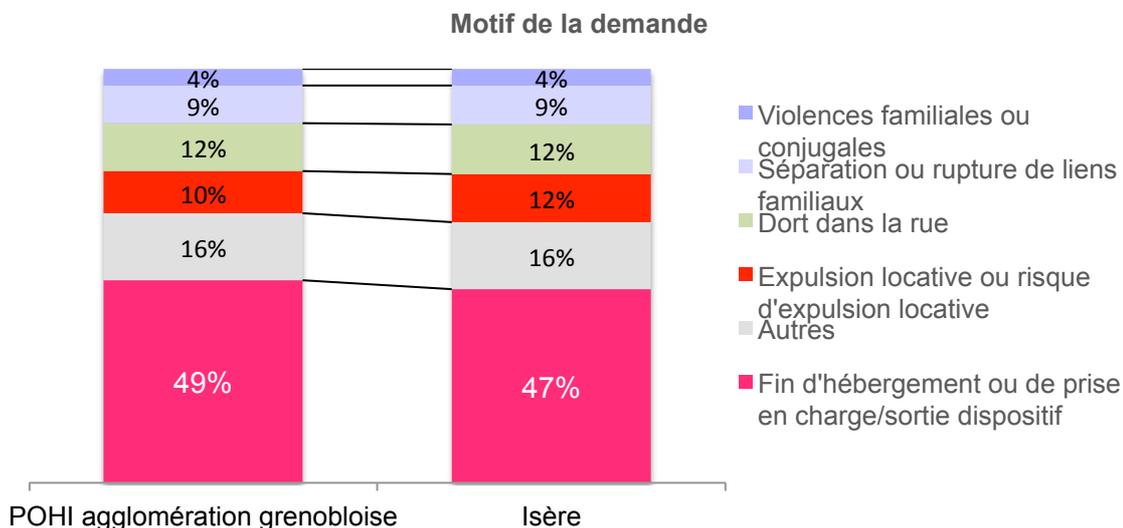
A noter que la part des ménages dans la catégorie "autre"<sup>3</sup> passe de 6 à 11% entre 2015 et 2016. Cela tient à une hausse de la demande des ménages dont les situations résidentielles sont mal identifiées mais également à davantage de ménages issus de l'aide sociale à l'enfance.

Situation résidentielle au moment de la demande



<sup>3</sup> Dans la catégorie "Autre" figurent des ménages issus des dispositifs liés à l'asile ou à l'aide sociale à l'enfance en hôtel et dans des situations mal identifiées

Les motifs d'une demande d'hébergement d'insertion sont nombreux. Cependant pour presque la moitié des cas, c'est **la fin d'un hébergement chez des tiers ou la fin d'une prise en charge** qui motive le ménage demandeur à adresser une demande aux POHI (**49%**). **La fin d'un hébergement chez les tiers** représente le motif principal avec **20% de l'ensemble des demandes (223 ménages)**. La part non négligeable de demandes pour des personnes **sortant de détention (7%, soit 75 ménages)** doit être considérée avec attention.

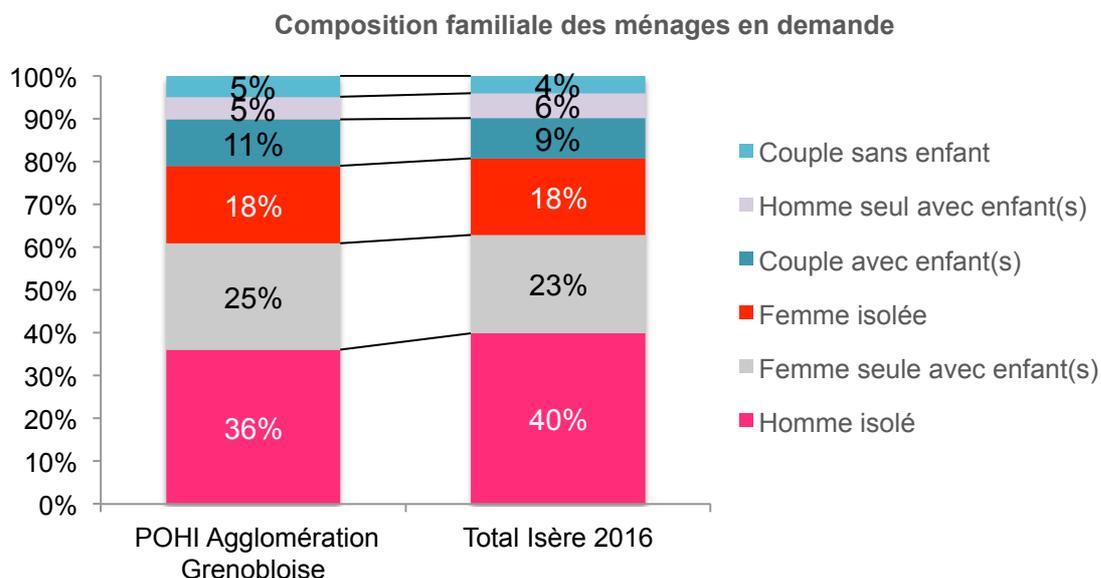


### 2.2.2 De nombreux ménages isolés mais 4 ménages sur 10 avec enfants

La structure familiale des ménages en demande reste sensiblement identique à celle de l'an dernier avec une majorité d'isolés (+2 points). Néanmoins, près de quatre ménages sur 10 sont des ménages avec enfants dont parfois plus de 3 enfants (119 ménages, soit 11% de la demande globale).

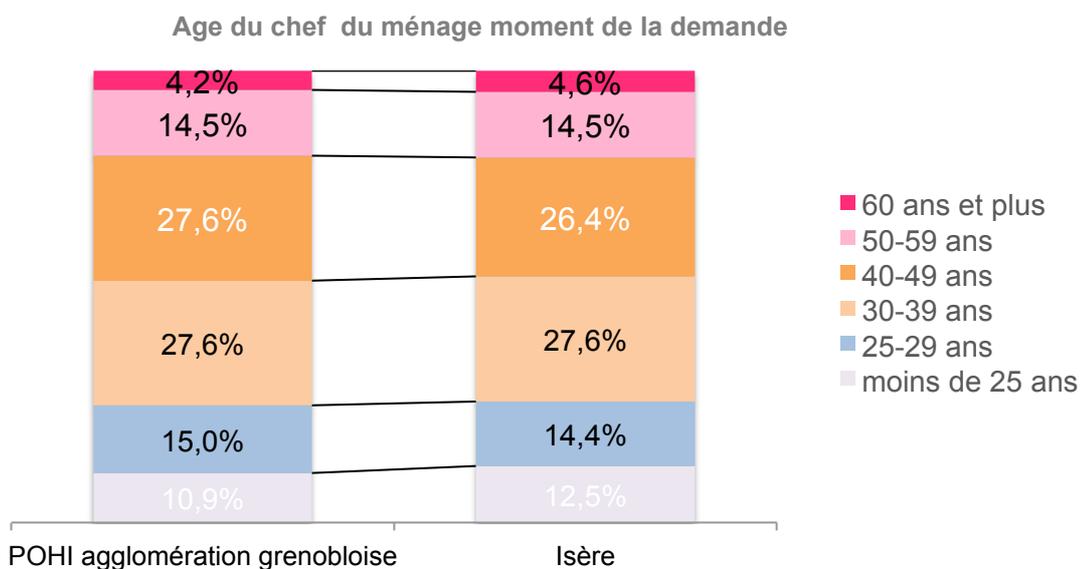
3 demandeurs sur 10 sont des familles monoparentales, une part relativement stable.

Les couples sans enfants apparaissent plus nombreux en 2016 (+4 points) alors que la part des couples avec enfants est en léger retrait (-2 points).



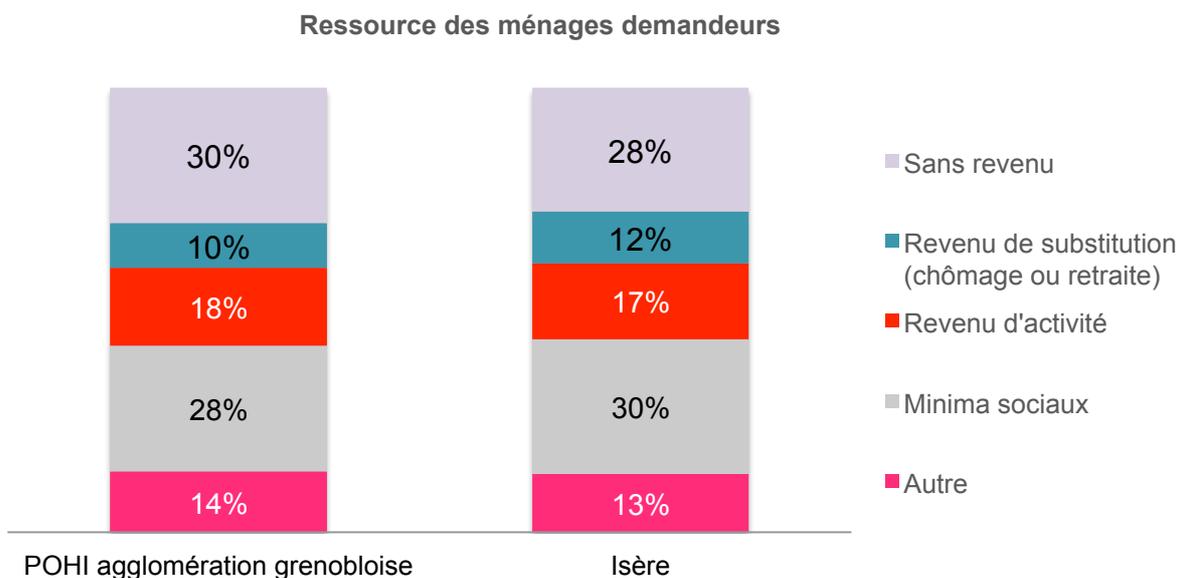
### 2.2.3 Des jeunes toujours fortement représentés mais une hausse des 40-49 ans

Un quart des demandeurs a moins de 30 ans. On observe cependant en 2016 une hausse de la part des 25-29 ans (+5points) et une baisse des 18-25 ans (-5 points). Les plus de quarante ans augmentent quant à eux en 2016 sous l'effet d'une hausse des 40-49 ans (+4points).



### 2.2.4 De nombreux ménages en rupture professionnelle

Moins de deux ménages sur dix sont en situation d'emploi et nombreux sont les ménages qui n'ont pas de ressources ou des ressources issus des minimas sociaux. En 2016, la part des ménages demandeurs au chômage est en hausse (+4 points).



## 2.3 Des orientations en légère baisse

En hébergement d'insertion, l'orientation correspond à une proposition de place dans une structure. Celle-ci est différente de l'admission, qui correspond à l'entrée effective du ménage dans la structure. Des écarts existent entre ces deux temps du parcours de la demande en fonction des annulations, des refus, de la disponibilité des places dans les structures. Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016, le POHI a enregistré **589 orientations contre 621 orientations l'année précédente, soit une diminution de 5%**.

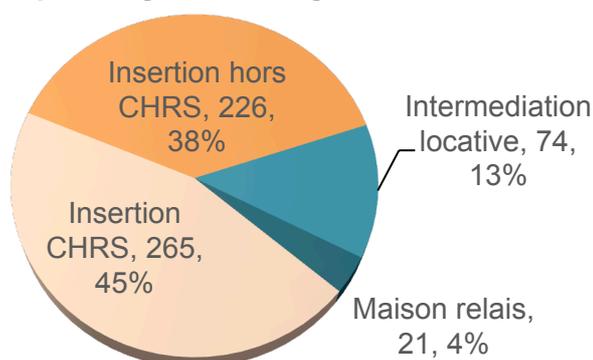
	Année 2016		Rappel 2015	
	<b>589 orientations</b>		<b>621 orientations</b>	
En attente de réponse	115	20%	34	5%
Acceptée	230	39%	314	51%
Refus ménage	157	27%	203	33%
Refus structure	87	15%	67	11%
Annulée			3	0%
Total général	589	100%	621	100%
Evolution 2015-2016	-5%			

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

### 2.3.1 Des orientations vers différents types d'hébergement

45% des orientations proposées par le POHI se réalisent vers des structures d'hébergement de type CHRS, soit un volume de 265 orientations en 2016 ; alors que les structures d'insertion hors CHRS en recueillent 38% soit 226. Les orientations vers des maisons relais, bien qu'elles soient en hausse en 2016 concernent quant à elle une faible part des orientations, 4% représentant un volume de 21 au total en 2016. Les orientations en intermédiation locative représentent 13%, soit 74 orientations.

Orientations par catégorie d'hébergement en 2016



### 2.3.2 Encore de nombreuses orientations refusées

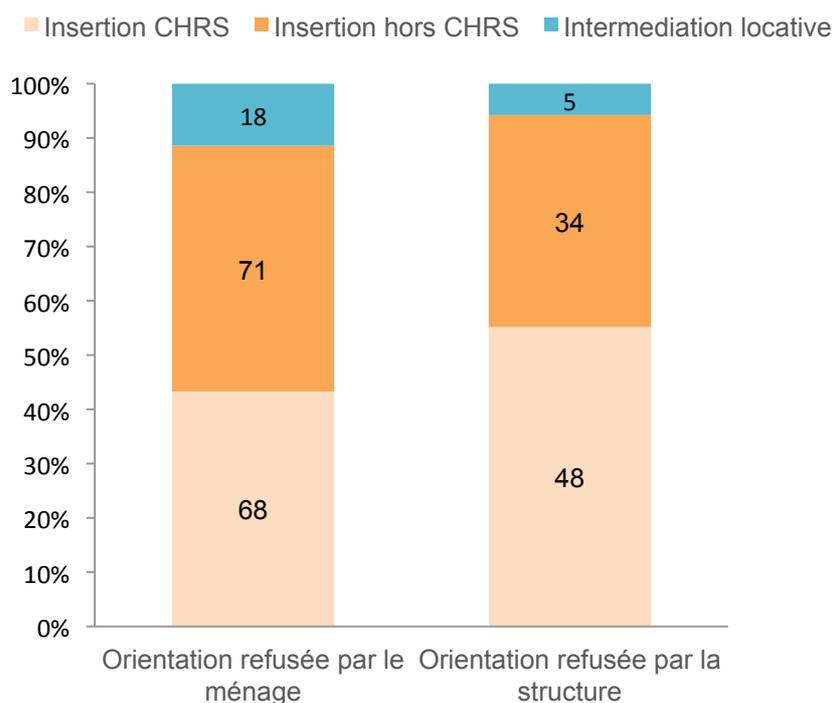
Lorsque le POHI procède à une orientation (vers une place disponible), les structures d'hébergement renseignent le logiciel sur la suite qui lui est donnée : **les ménages comme les structures d'hébergement peuvent en effet refuser une orientation.**

Au 31 décembre 2016, **39% des orientations proposées par le POHI ont été acceptées, soit 230 acceptations**, en diminution de 12 points par rapport à 2015.

115 orientations (20%) étaient en attente d'une réponse soit du ménage soit de la structure d'hébergement, en hausse significative par rapport en 2015 (15%). Cette hausse pourrait s'expliquer par une saisie plus tardive par les structures, des informations au niveau du logiciel SI-SIAO.

En revanche **42% de ces orientations ont été refusées, soit 244 refus**. Parmi ceux-ci **64% ont fait l'objet d'un refus par les ménages, et 36% par les structures**, ce qui indique une certaine inadéquation entre les souhaits exprimés et la réponse apportée. L'augmentation de 4% des refus des structures interroge sur la coordination entre le POHI et les organismes hébergeurs au regard des publics qui sont orientés et refusés par ces derniers, ainsi que le diagnostic social à la base du processus d'orientation.

Répartition des refus par type d'hébergement



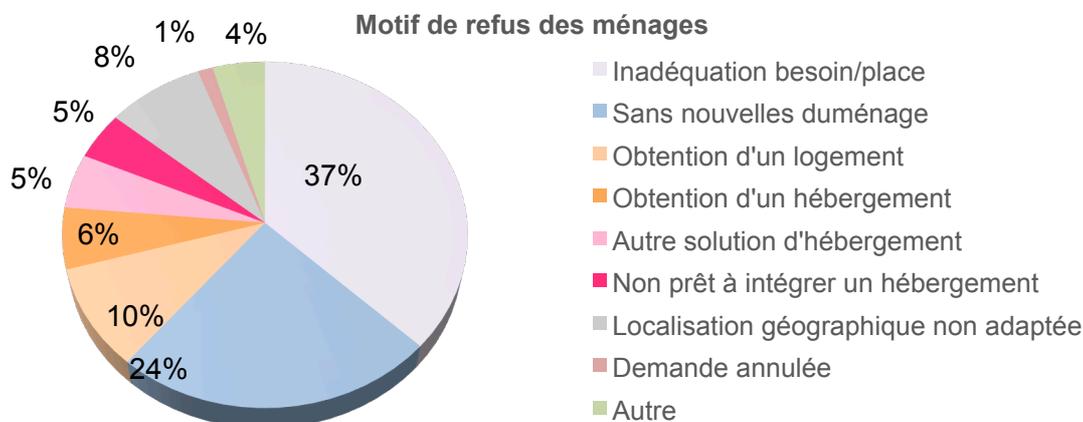
Les structures disposant de places en CHRS représentent la part la plus importante des refus (55%).

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

Les ménages refusent plus souvent des places d'hébergement d'insertion hors CHRS (45% des refus). Dans plus d'un tiers des cas (37%), les ménages refusent une orientation du fait

de l'inadéquation entre leurs attentes et les caractéristiques de la place ou de l'orientation proposée.

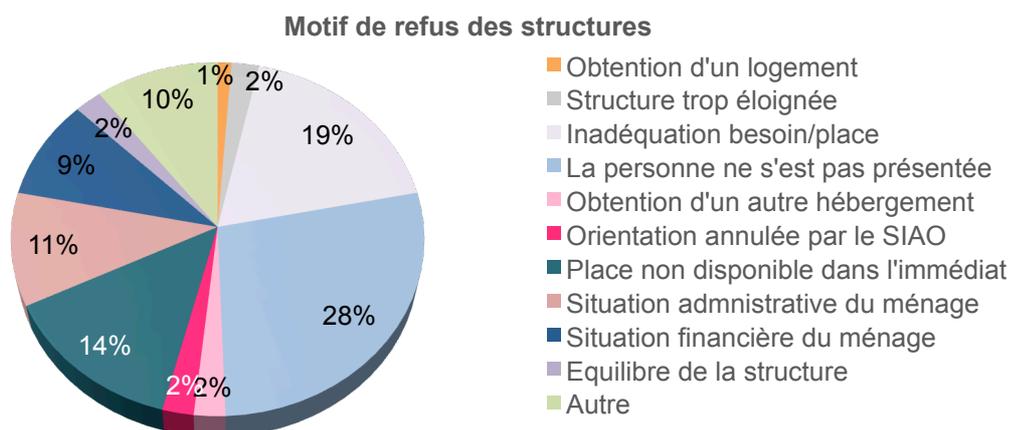
Une part non négligeable des refus (21%) est motivée par l'obtention d'un logement pendant le délai d'attente d'une place d'hébergement d'insertion, ou d'une autre place d'hébergement ou bien par l'accueil chez un tiers.



**Pour les structures, la non-adaptation de la place à la situation et besoins du ménage** est le motif principal de refus (19% des cas - si l'on exclut les ménages qui ne se sont pas présentés ou les autres situations qui cachent de nombreuses situations non motivées cette année).

**La perte du contact direct avec le ménage orienté (24%)**, que ce soit avant ou après l'entretien de préadmission, est également avancée.

Les refus liés à la **situation administrative ou financière des ménages quant à l'équilibre de vie de la structure** interrogent quant au diagnostic partagé réalisé par le POHI qui est remis en cause ensuite par les structures lors de l'admission.



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

## 2.4 Des admissions en baisse et davantage de difficultés d'hébergement pour certains publics

En 2016, on recense 238 admissions représentant 235 ménages différents soit une baisse a priori importante des admissions par rapport à 2015 (-28%). **Cette baisse est cependant à nuancer du fait du nombre important d'orientations dont on ne connaît pas l'issue** (cf. paragraphe précédent), ainsi que de la baisse globale de la demande de 14%.

	Année 2016	Rappel 2015	Evolution 2015-2016
<b>Demande</b>			
Nombre de demandes par ménages	<b>1107</b>	1285	-14%
<b>Offre</b>			
Nombre de places d'hébergement	<b>1419</b>	1473	-4%
Nombre d'unités d'hébergement	<b>688</b>	712	-3%
<b>Admission</b>			
Nombre de ménages admis	<b>238</b>	330	-28%
<b>Taux d'admission au regard de la demande</b>			
Nombre d'admission sur le nombre de demande	<b>21%</b>	26%	-16%
<b>Taux de rotation</b>			
Nombre d'admission sur le nombre d'unités en stock	<b>35%</b>	46%	-25%
<b>Taux de pression</b>			
Nombre de demande pour une admission	<b>4,7</b>	3,9	19%

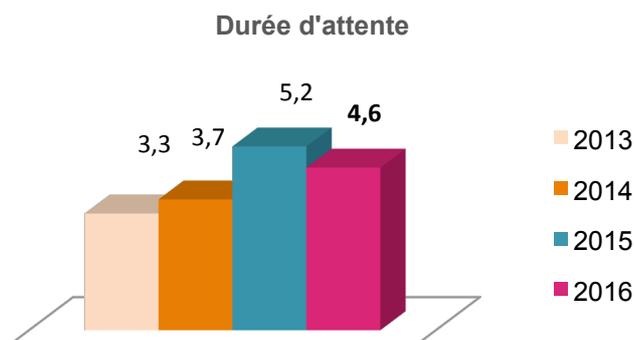
Le profil des ménages admis diffère quelque peu du profil des ménages demandeurs, ce qui tendrait à indiquer que l'offre est moins disponible pour certaines catégories de ménages :

- les femmes seules avec enfants et les hommes isolées sont mieux représentés chez les admis (respectivement +4 points et + 2 points) au détriment des **couples sans enfant** et des **femmes isolées** (-2 points)
- les 18-25 ans sont bien pris en compte dans les admissions (+5 points) alors qu'à l'inverse **les 25-29 ans** sont sous représentés (-3 points).
- Par ailleurs **les plus de 50 ans** sont plus faiblement représentés dans les admissions (-4 points)
- **les ménages dont la situation logement est spécifique** (catégorie « autre »<sup>4</sup> sont sous représentés (-7 points), de même que ceux qui sont hébergés par des tiers. On peut en revanche souligner que les ménages sortant d'hébergement d'urgence sont bien pris en compte dans les admissions.

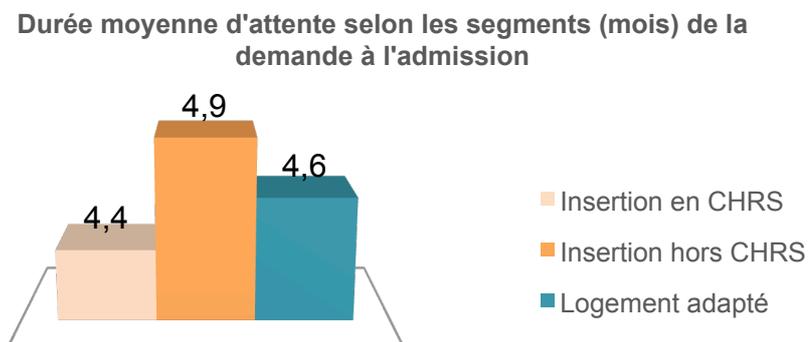
<sup>4</sup> Dans la catégorie "Autre" figurent des ménages issus des dispositifs liés à l'asile ou à l'aide sociale à l'enfance en hôtel et dans des situations mal identifiées

### 2.4.1 Des délais pour accéder à un hébergement qui diminuent

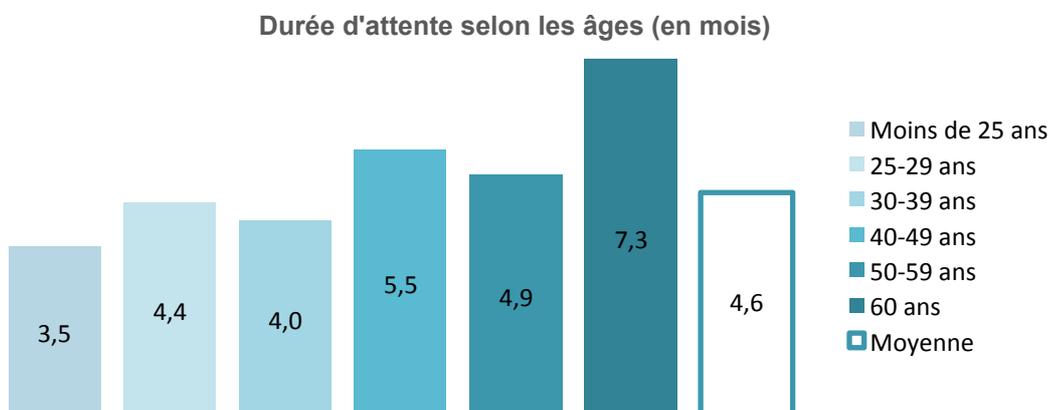
Entre le moment de l'enregistrement de la demande par le POHI et le moment où les ménages intègrent leur hébergement, **quatre mois et demi s'écoulent en moyenne** en ce qui concerne les ménages admis durant l'année 2016. Le délai d'attente moyen a ainsi diminué de 0,6 mois cette année par rapport à l'année 2015, qui pourrait s'expliquer par des demandes actives globalement moins importantes durant l'année au regard de la baisse de la demande, des admissions mais aussi une hausse des demandes annulées.



Le délai d'attente diffère toutefois selon le besoin d'accompagnement et est plus long pour les hébergements d'insertion hors CHRS.



Le délai d'attente apparaît disparate selon les âges du chef du ménage. Les ménages de plus de 60 ans attendent globalement plus longtemps.



## 2.5 Des sorties plus difficiles

En 2016, les sorties enregistrées sont moins nombreuses : 224 sorties soit une baisse de 17% qui semble confirmer une moindre rotation dans les structures, avec une durée de séjour moyenne de 13,8 mois.

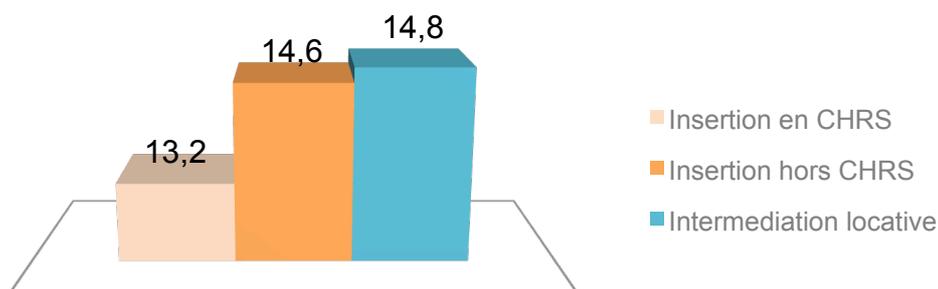
	Année 2016	Rappel 2015
Sortie 2016	224	269
durée moyenne de séjour	13,8	14,0
Evolution 2015-2016	-17%	

### 2.5.1 Des durées de séjour globalement stables mais en hausse dans les structures d'hébergement d'insertion hors CHRS

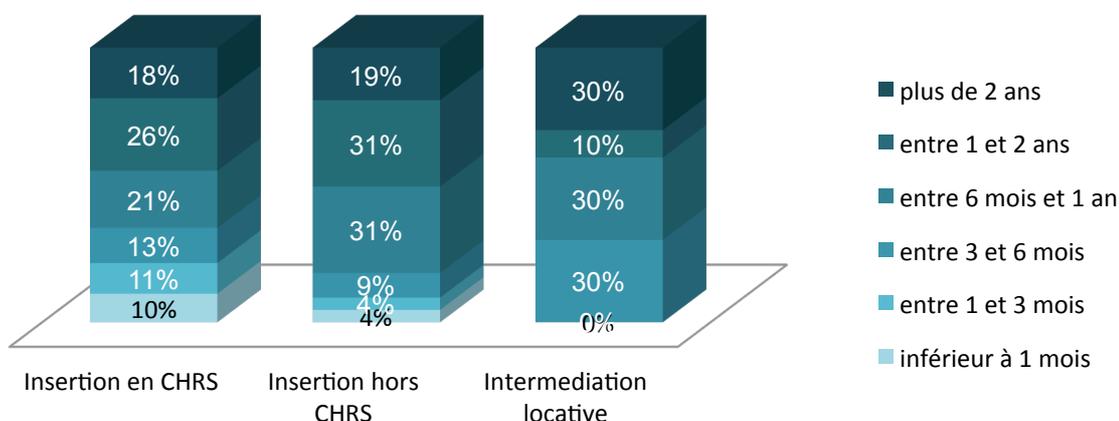
Pour les 224 ménages sortis en 2016 des structures, la durée moyenne de séjour est de :

- 13,2 mois dans les CHRS
- 14,6 mois dans les structures d'hébergement d'insertion hors CHRS
- 14,8 mois en intermédiation locative

Durée moyenne de séjour par catégorie d'hébergement (en mois)



A noter que dans les CHRS, près d'un ménage sur cinq a un séjour de moins de 3 mois contre 8% seulement pour les structures hors CHRS. A l'inverse, la part des ménages ayant une durée de séjour de plus de 2 ans est de 19% hors CHRS contre 18% dans les CHRS.



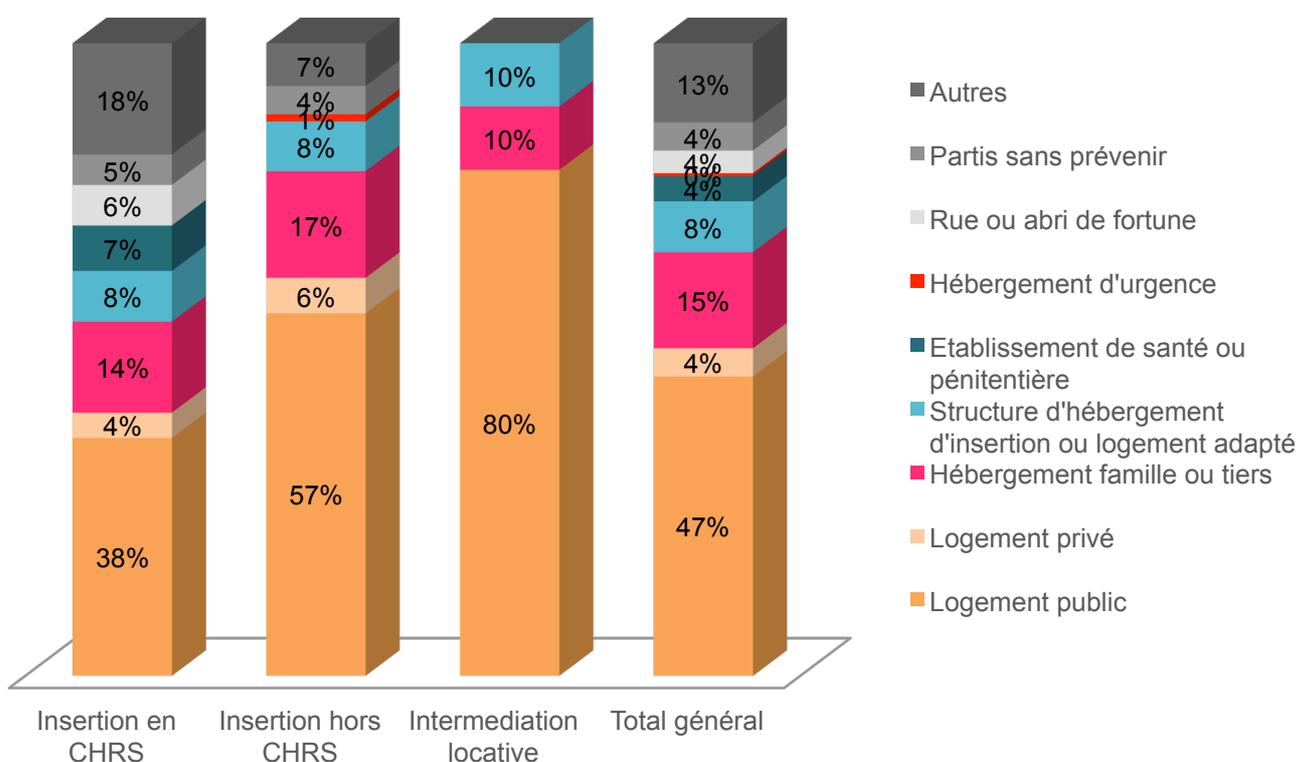
## 2.5.2 A la sortie d'un hébergement d'insertion, l'accès au logement est moins fréquent en 2016

En 2016, la moitié des ménages sortis d'hébergement accèdent à un logement ordinaire (116 ménages) alors qu'en 2015 deux tiers des ménages avaient intégré un logement. Cette part a régressé de 12 points. La baisse du relogement est plus marquée pour les ménages sortant de CHRS (-13 points) que pour ceux issus d'un hébergement d'insertion hors CHRS (-10 points). Les sorties vers le logement ordinaire sont plus importantes pour l'intermédiation locative, ce qui s'explique par la sélection des ménages à l'entrée du dispositif.

La part des retours à la rue est plus importante à la sortie ; de même pour les hébergements chez des tiers (+3 points) et les retours en hébergement d'insertion.

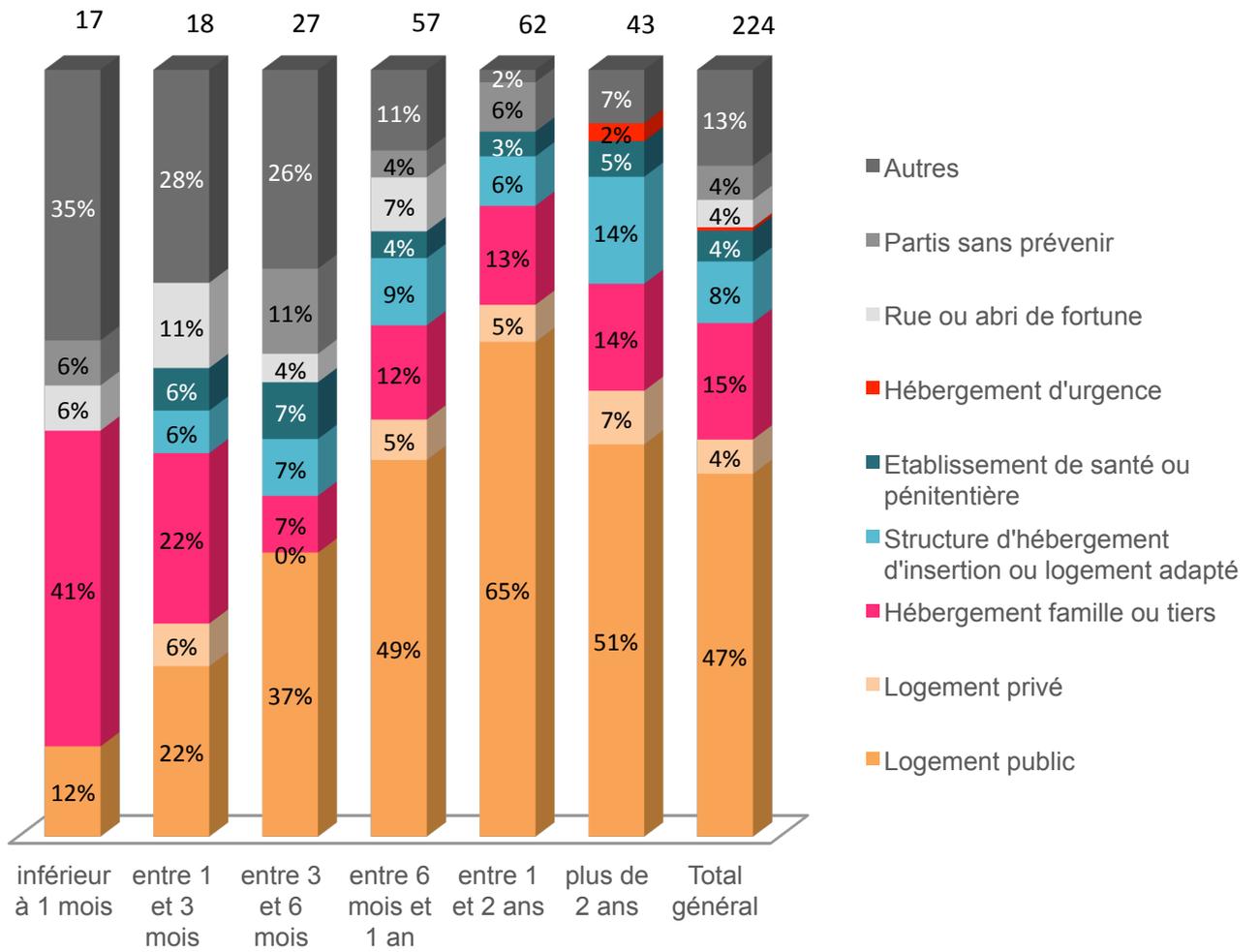
A noter que 13% des sorties ne sont pas identifiées.

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



Si le nombre des sorties vers le logement diffère en fonction des catégories d'hébergement, les durées de séjour révèlent également des disparités. En effet, les ménages ayant séjourné entre 1 et 2 ans en structure, sont plus nombreux à accéder au logement. A l'inverse, les ménages sortis dans le mois se retrouvent dans des situations précaires : 41% sont hébergés chez des tiers. Ce chiffre interroge puisque les personnes préfèrent être hébergées par un tiers et renoncent ainsi à leur place au sein d'un dispositif d'hébergement. Une durée de séjour inférieure à un mois révèle une fin de prise en charge au sein de la structure avant la fin d'un accompagnement classique.

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



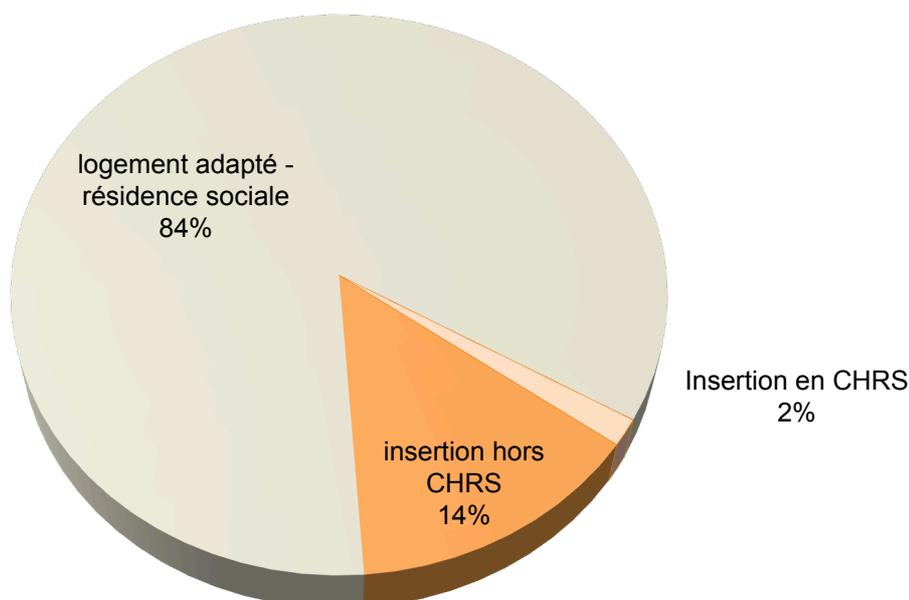
### 3. Insertion et logement adapté : demande et réponse hors du POHI

L'offre « hors POHI » regroupe l'ensemble des places et unités d'hébergement et logement adapté qui sont attribuées directement par les propriétaires ou gestionnaires des structures.

**L'ensemble de ces places hors POHI représente 62% (soit 2 305 places) de l'offre totale située sur le territoire métropolitain (72% des unités, soit 1 743 unités).<sup>5</sup>**

**Plus de huit places sur dix sont des places en résidences sociales (84%)** essentiellement gérées par Adoma et l'UMIJ. 14% sont des places d'hébergement d'insertion hors CHRS, gérées par une pluralité de structures qui hébergent et accompagnent différents types de publics.

**La demande qui s'adresse en direct auprès de ces structures demeure à un niveau élevé.** Cela est particulièrement dû au nombre de demandes qui s'expriment auprès des résidences **Adoma**. En effet, depuis 3 ans, les demandeurs peuvent saisir directement en ligne un dossier de demande auprès d'Adoma.



<sup>5</sup> 22 places ne sont pas situées sur le territoire de l'Agglomération Grenobloise mais sont comptabilisées

### 3.1 La demande hors POHI dans l'agglomération grenobloise

**Note méthodologique.** Sur les 2 305 places d'hébergement non attribués par le 115 ou le POHI dans l'agglomération grenobloise, les données n'ont pu être recueillies qu'auprès de **16 organismes** représentant au total 2 288 places d'hébergement, soit **99%** des capacités d'hébergement hors POHI répertoriées. Les données recueillies sont partielles, en particulier le nombre de demandes, et varient d'une année sur l'autre.

Nous avons pu comptabiliser **2 123 demandes d'hébergement d'insertion et de logement adapté**. Parmi elles, 1 844 demandes concernent les résidences sociales logement, dont 62% ont été adressées à Adoma (soit 1151 demandes) et 32% à l'Umij. Nous avons pu identifier seulement 36 demandes pour le secteur de l'insertion hors CHRS.

#### LA DEMANDE HORS SIAO DANS L'AGGLOMERATION GRENOBLOISE

Organisme-Structure	Nombre de places/unités		Nombre de demandes	Nombre d'entrées	Nombre de sorties
Adoma	1 342	1 141	1 151	214	221
UMIJ	372	283	586	163	-
ODTI	156	83	107	30	32
Accueil familial Le Charmeyran	109	41	-	-	-
Fédération Compagnonnique des métiers du bâtiment	53	33	230	313	224
Compagnons du Devoir du Tour de France	52	14	-	26	28
Saint-Paul	41	12	17	10	8
UTPT	34	6	-	0	6
Totem	23	23	-	3	4
Sauvegarde de l'Isère	22	17	-	-	-
UMIJ - CHJ	21	12	-	-	-
Oiseau Bleu - Meylan	18	5	10	3	3
Codase - Point Virgule	15	15	-	-	-
Ozanam	13	13	13	13	4
ALOA résidence	10	7	9	6	5
Arepi-L'Etape	7	7	-	0	6
<b>Total général 2016</b>	<b>2 288</b>	<b>1 712</b>	<b>2 123</b>	<b>781</b>	<b>541</b>
Rappel 2015	1 978	1 518	1 599	469	431

## Chapitre 3 - Zoom sur les femmes victimes de violences

---

En France, chaque année, on estime que 223 000 femmes âgées de 18 à 75 ans sont victimes de violences conjugales dans ses formes les plus graves (violences physiques et/ou sexuelles de la part de leur conjoint ou ex-conjoint). Parmi elles, 14% ont déposé plainte. Les victimes estiment à 68% que ces violences ont des répercussions sur leur santé psychologique et, à 54% qu'elles ont entraîné des perturbations dans leur vie quotidienne. 143 000 enfants vivent dans un foyer où une femme a déclaré être victime de violences physiques et 42 % de ces enfants ont moins de 6 ans.

La lutte contre les violences faites aux femmes est ainsi devenue ces dernières années un enjeu de premier plan, quelle que soit la nature de ces violences : violences au sein du couple, viols et agressions sexuelles, harcèlement sexuel, mutilations.

Le 4ème plan interministériel de lutte contre les violences faites aux femmes (2014-2016) prévoyait ainsi un certain nombre de mesures notamment un meilleur accueil des femmes étrangères fuyant des violences et la création de 1.650 solutions supplémentaires pour garantir l'accès à un hébergement d'urgence.

En Isère, et plus précisément dans l'agglomération grenobloise, de nombreux acteurs dans le champ du social et spécialisés sur cette question interviennent auprès des ménages victimes de violence. La problématique selon les acteurs serait plus prégnante ou plus visible du fait d'une plus grande sensibilisation à travers les campagnes d'information, de l'augmentation des problèmes sociaux qui génèrent des violences et des phénomènes migratoires.

Cet éclairage a pour objet d'approcher les problématiques auxquelles ces femmes sont confrontés et les solutions qui leurs sont proposées. Il repose à la fois sur des données quantitatives, principalement les données relatives à l'offre et la demande d'hébergement dans l'agglomération grenobloise ainsi que sur une série d'entretien auprès des acteurs (cf. annexe 1 de la liste des acteurs rencontrés dans le cadre des entretiens).

### 1. Une demande émanant de femmes aux problématiques diverses

---

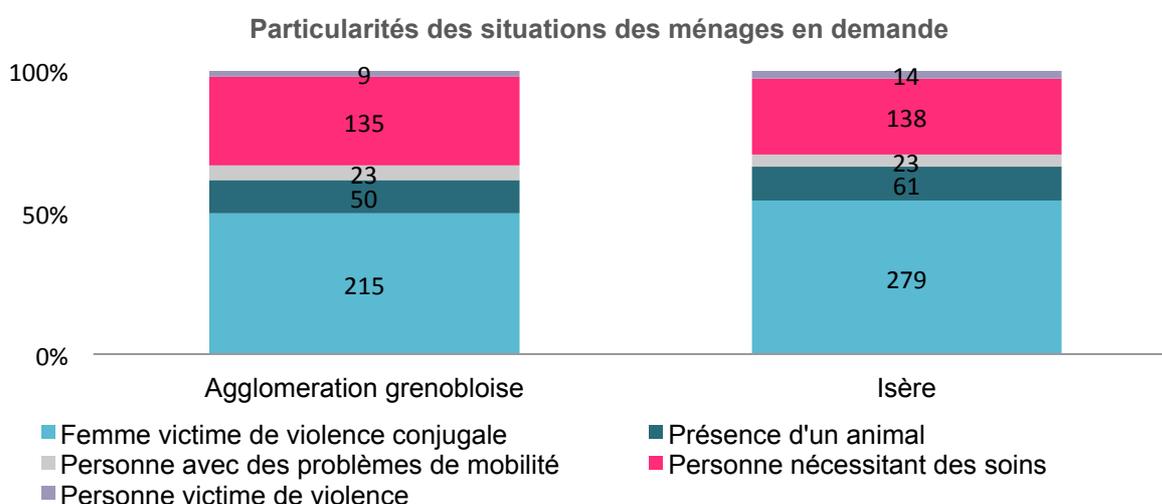
#### 1.1 Une demande d'hébergement spécifique

Les ménages victimes de violences s'adressant au 115 ou au POHI de l'agglomération grenobloise sont majoritairement au moment de leur demande, des familles monoparentales dont l'adulte est âgé de moins de 30 ans. Concernant les demandeurs victimes de violences auprès du 115, ceux-ci sont plus souvent en situation de logement comparativement à l'ensemble des ménages auprès du 115 (26% contre 4% pour l'ensemble des demandeurs). Concernant le POHI de l'agglomération grenobloise, 26% des ménages victimes de violences sont hébergés dans une structure d'hébergement d'urgence. Enfin le taux d'orientation des ménages victimes de violences paraît plutôt satisfaisant par rapport au taux d'orientation moyen, que ce soit grâce à des hébergements spécifiquement dédiés à ces publics pour l'urgence ou une bonne prise en compte de la situation de ces ménages par le POHI.

### 1.1.1 Une demande d'hébergement des femmes victimes de violences adressée au 115 en hausse et concentrée sur l'agglomération grenobloise

Les femmes victimes de violence ne peuvent pas être identifiées au sein de l'ensemble de la demande adressée au 115. En effet, il faudrait que cette information apparaisse lors de la première demande réalisée auprès des écoutants alors qu'il s'avère que ces dernières ne le précisent pas obligatoirement à ce moment-là si une certaine relation de confiance n'est pas établie. Malgré cette problématique d'identification de ce public, on dénombre **215 ménages** de femmes se déclarant victimes de violences, soit 49,5 % des problématiques particulières renseignées par le 115, et 7% de l'ensemble des ménages demandeurs d'un hébergement d'urgence en 2016 (215 ménages), **en hausse de 13% par rapport à 2015**.

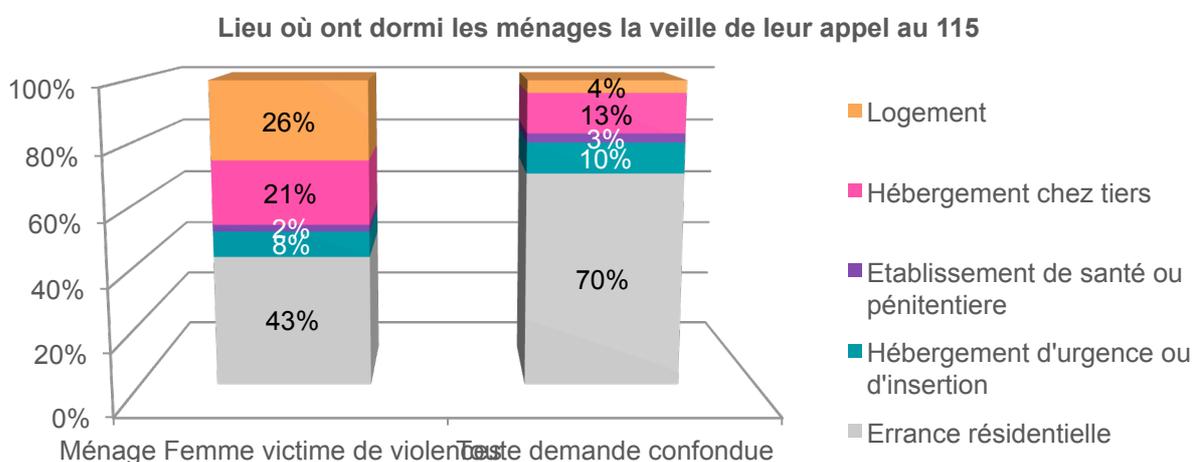
Les femmes victime de violence sont majoritairement situées sur le territoire de l'agglomération grenobloise, avec 77% des femmes victimes de violence présentes sur ce territoire.



Les femmes victimes de violence sont moins souvent à la rue que l'ensemble des ménages qui appellent le 115 au moment de leurs demandes (43% pour les femmes victimes de violence contre 70% pour l'ensemble des demandeurs).

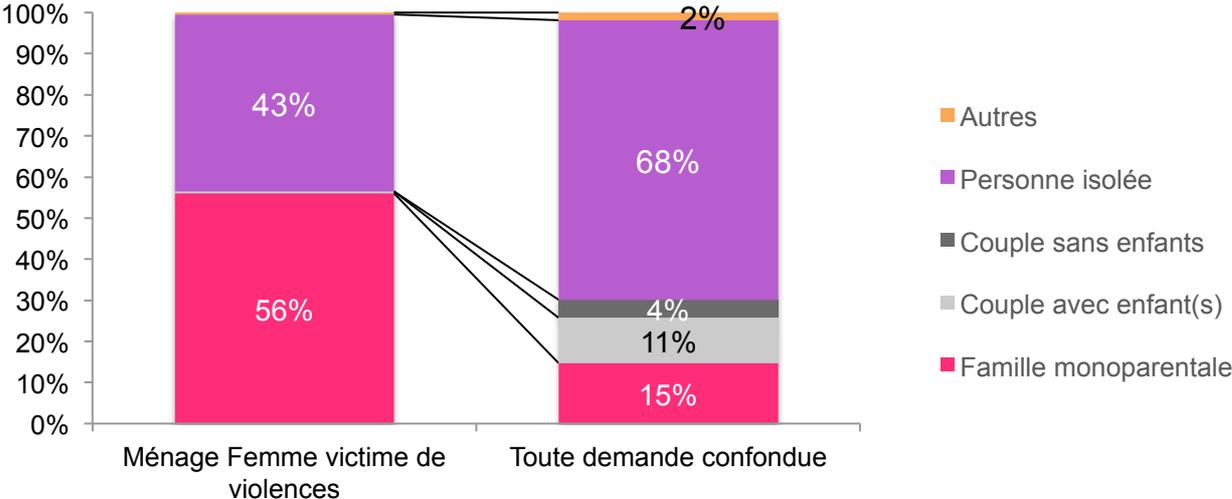
En effet, elles sont plus souvent dans un logement (26% contre 4% toute demande confondue) ou hébergées chez des tiers (21% contre 13% toute demande confondue).

L'origine de leur appel au 115 est ainsi intrinsèque à la situation de violences dont elles sont victimes.



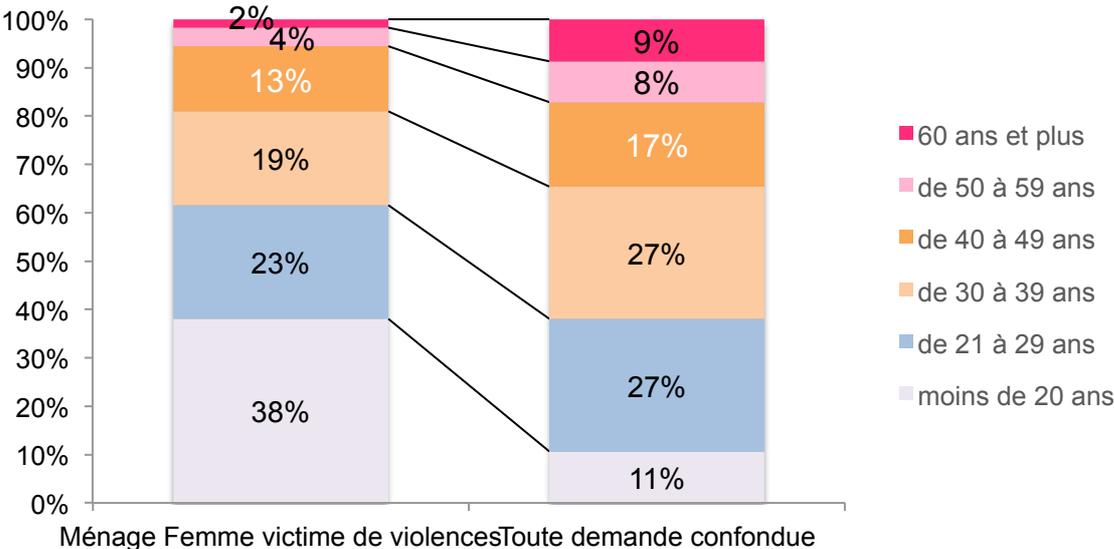
Les familles monoparentales représentent la composition familiale majoritaire de ces ménages (plus de 56% contre 15% pour l'ensemble des demandeurs s'adressant au 115). Ces femmes se retrouvent ainsi dans une situation très préoccupante avec des enfants, qui complexifie une prise en charge par le 115. En effet, les hébergements proposés par le 115 sont difficilement compatibles avec la prise en charge des enfants qui nécessitent une stabilité géographique plus importante.

Composition familiale des ménages en demande



Les femmes victimes de violences sont majoritairement jeunes, 61% de ces femmes ont moins de 30 ans, alors que les ménages de moins de 30 ans représentent 38% de la demande qui s'exprime au 115. A noter, que 38% ont moins de 20 ans. Le jeune âge vient ainsi renforcer la vulnérabilité de ces femmes déjà fragilisées.

Age du chef du ménage moment de la demande

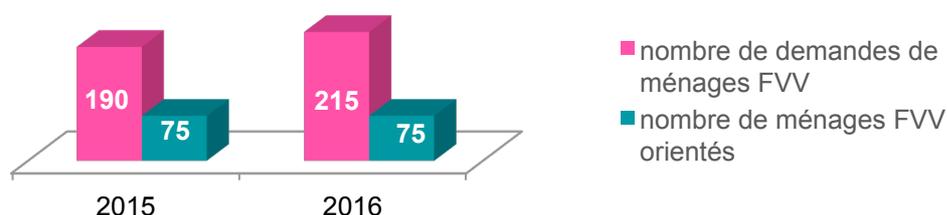


### 1.1.2 Une demande des femmes victimes de violences mieux prise en compte dans les orientations réalisées par le 115

Le taux d'orientation des femmes victimes de violences est beaucoup plus important que celui de l'ensemble des ménages adressant une demande d'hébergement au 115. Il s'élève à 35% pour les ménages victimes de violence contre 21% pour l'ensemble des demandeurs, ce qui s'explique par un dispositif spécifique qui leur est dédié et des ouvertures de places en 2016.

A noter, une diminution du taux d'orientation entre 2015 et 2016 de 4 points, qui pourrait s'expliquer par une durée de séjour plus longue et une rotation moins importante.

Evolution des demandes et des orientations d'hébergement d'urgence des ménages femmes victimes de violence

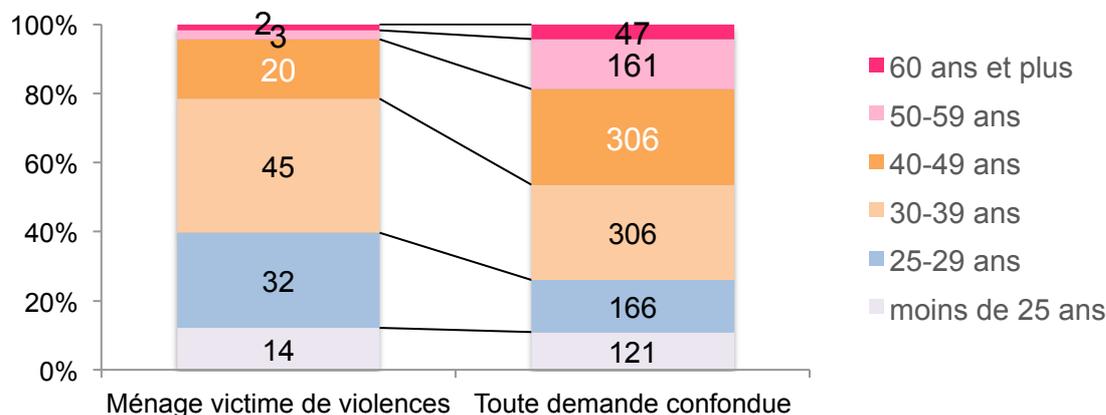


### 1.1.3 Une demande des ménages victimes de violences au POHI de l'agglomération grenobloise stable

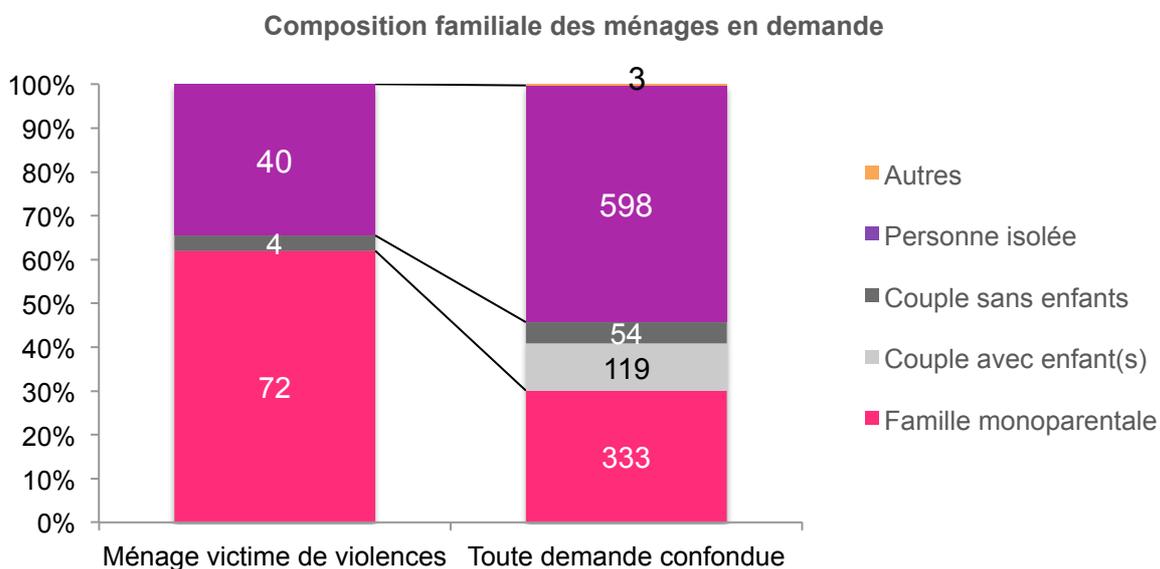
**Note méthodologique :** Le profil des ménages victimes de violences en demande auprès du POHI de l'agglomération grenobloise a pu être en partie reconstruit grâce à plusieurs variables. Cependant, les données ainsi reconstruites sont loin d'être exhaustives et sous-évaluent très certainement cette population en demande auprès du POHI. Les résultats ci-dessous sont par conséquent à prendre avec beaucoup de précaution et à considérer comme des indications de tendances plutôt que comme des indicateurs fiables. En effet, en 2016, seulement **116 ménages différents ont pu être identifiés comme des demandes de ménages victimes de violences, soit un nombre de demandes stable par rapport à 2015.**

Les ménages victimes de violences de moins de 30 ans représentent plus d'un tiers des demandes relevant de ce motif (40%), alors que les ménages de moins de 30 ans représentent 27% de l'ensemble des demandes adressées au POHI.

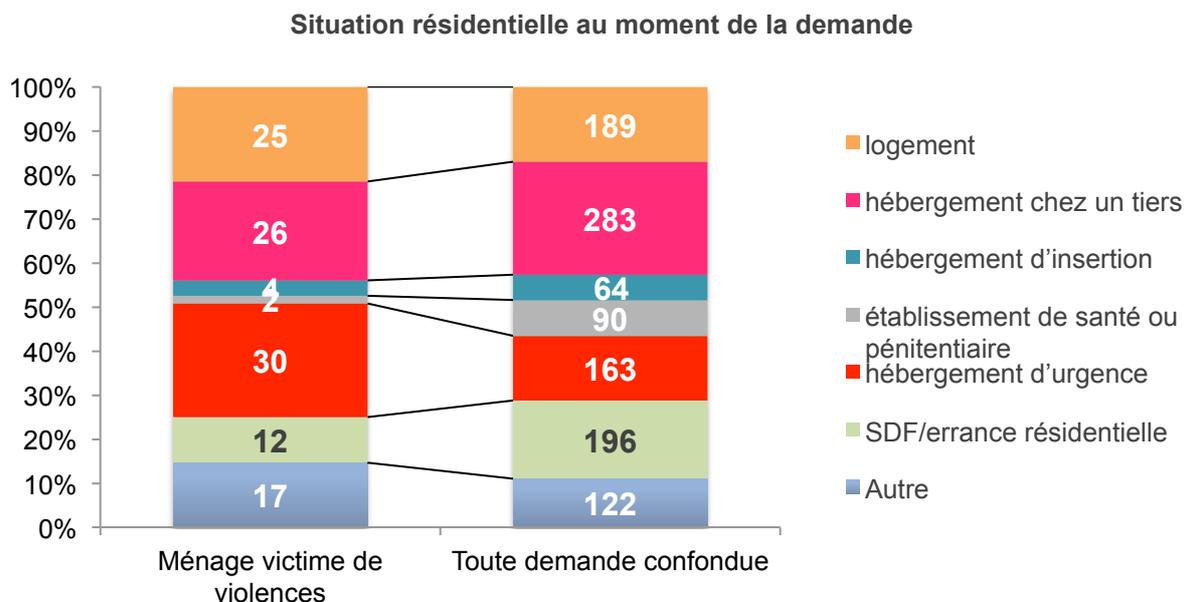
Age du chef du ménage moment de la demande



Les ménages victimes de violences sont composés majoritairement de familles monoparentales (62%) alors que ces familles représentent seulement 30% de l'ensemble de la demande qui s'exprime au POHI.



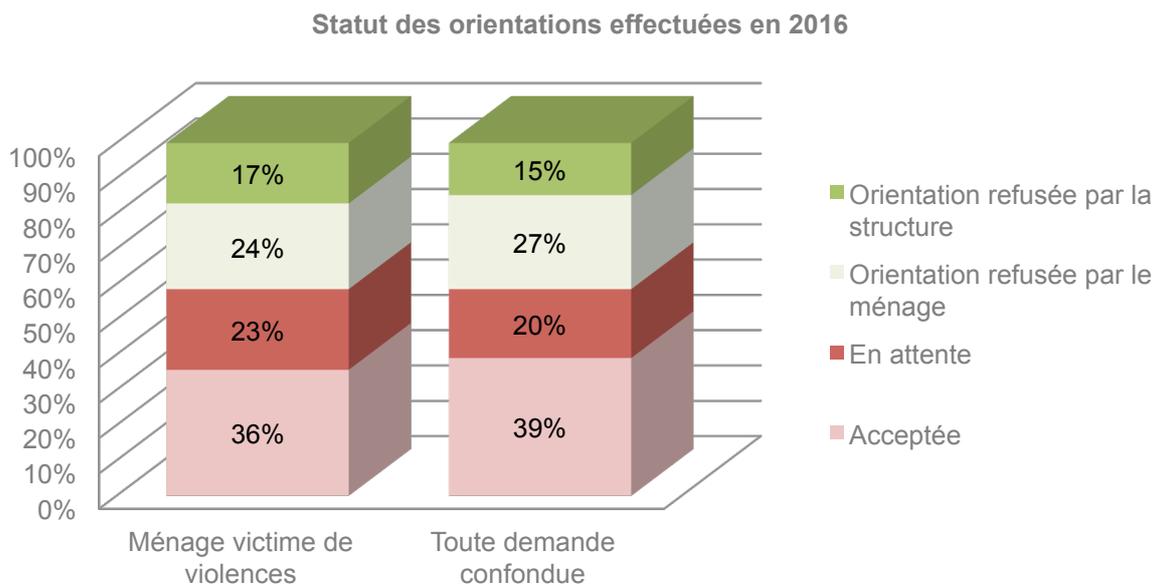
Plus d'un ménage victime de violences sur 4 provient d'une structure d'hébergement d'urgence (26%), alors que seulement 15% des demandeurs d'un hébergement d'insertion sont issus de l'urgence. Une articulation entre l'urgence et l'insertion semble ainsi plus importante pour les situations de femmes victimes de violences.



### 1.1.4 Un ménage sur quatre orienté par le POHI de l'agglomération grenobloise se déclare victime de violences

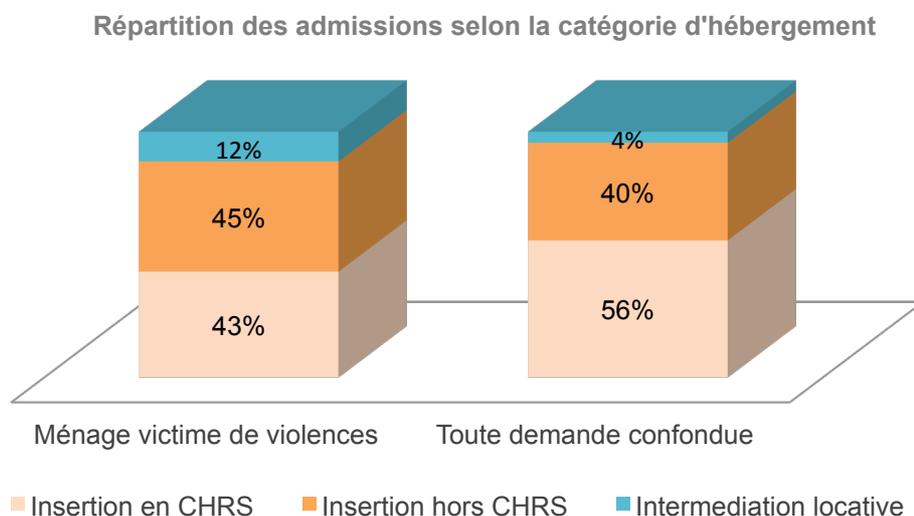
Les ménages victimes de violences représentent 23% des orientations réalisées par le POHI de l'agglomération grenobloise. En effet, 589 ménages ont été orientés en 2016 par le POHI de l'agglomération grenobloise, dont 140 ménages victimes de violences.

A noter que les ménages victimes de violence refusent moins une place que les demandeurs d'un hébergement d'insertion-logement adapté (24% contre 27% pour l'ensemble des demandeurs).



### 1.1.5 Un ménage victime de violences sur deux est admis en hébergement d'insertion – logement adapté

58 ménages victimes de violences ont été admis au sein d'une structure d'hébergement d'insertion-logement adapté, soit 50% de la demande exprimée. Ces ménages sont admis majoritairement dans ces structures d'insertion hors CHRS.



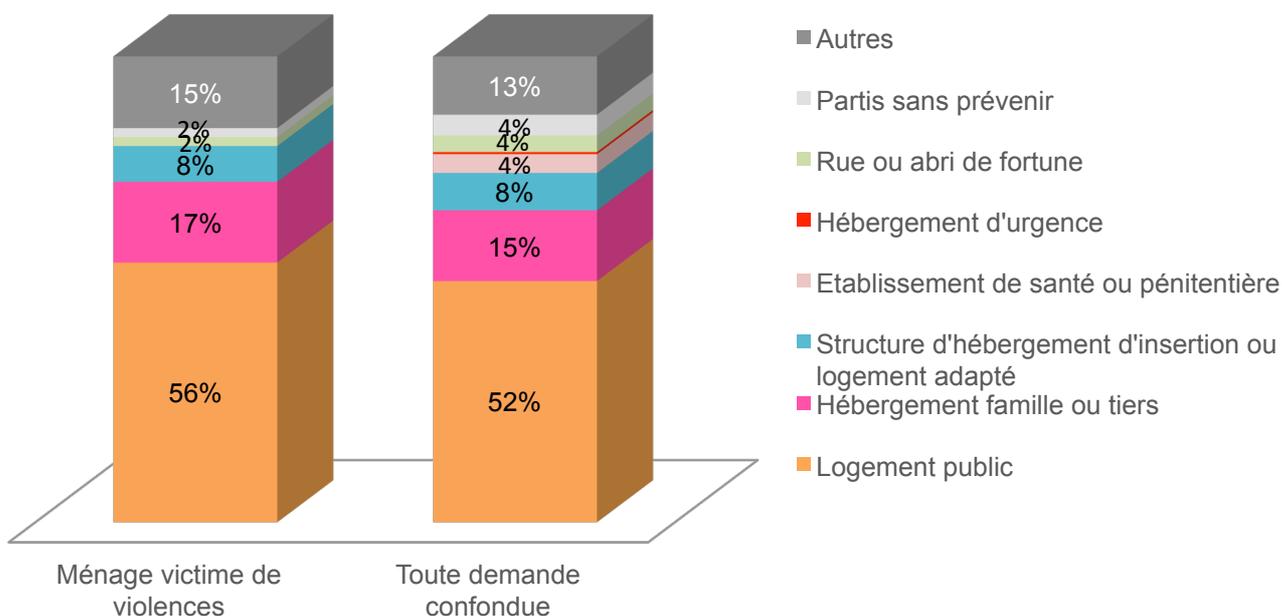
Les ménages victimes de violence ont globalement des durées de séjour légèrement moins importantes que l'ensemble des ménages occupant une place d'hébergement d'insertion-logement adapté.

Durée moyenne de séjour par catégorie d'hébergement (en mois)



Les ménages victimes de violence ont plus souvent une solution de logement que l'ensemble des demandes (56% des ménages victimes de violences contre 52% des demandeurs d'un hébergement).

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



### *Zoom sur la demande spécifique d'hébergement-logement des ménages suivis par l'Amicale du Nid, luttant contre la prostitution*

En 2016, 46 ménages ont réalisé une demande d'hébergement-logement en Isère-Savoie, dont 10 avec enfants. Pour ces ménages, plusieurs dispositifs ont été sollicités : asile, urgence et insertion.

En Isère, sur les 30 demandes réalisées auprès du 115, 16 admissions ont été réalisées ; alors que sur les 21 demandes adressées à un POHI, seulement 3 admissions ont été effectuées. A noter, qu'un ménage a été admis en centre maternel, et deux ménages en hébergement d'insertion-logement adapté hors POHI.

L'hébergement via le 115, qui reste majoritairement l'unique solution, soulève de nombreuses difficultés afin que les ménages s'inscrivent au sein d'une démarche effective d'accompagnement. La question de l'hébergement semble très préoccupante pour ce public très fragilisé et aux problématiques complexes. L'ambivalence de ces ménages au regard de l'hébergement interroge l'association sur l'adaptation des dispositifs aux besoins spécifiques de ce public. En ce sens, selon l'Amicale du Nid, un hébergement temporaire permettrait aux personnes de mesurer leur possibilité d'alternative.

## 1.2 Une demande de protection dans le va-et-vient

Au-delà des chiffres, l'ensemble des acteurs rencontrés met en avant l'extrême volatilité de la demande des personnes victimes de violence. Le public se caractérise en effet par des allers-retours dans leur demande de protection. Ainsi tous se disent confrontés à l'indécision des femmes sous emprise est indiquer que la première "accroche" est extrêmement importante.

Pour les femmes, sortir de l'emprise nécessite parfois du temps et des allers-retours. En effet, elles sont au prise de différentes émotions (l'amour, la peur, le renoncement à un couple, une vie de famille idéalisée, le doute, la crainte de l'inconnu...).

Cette indécision peut se traduire par des demandes qui ne se maintiennent pas dans le temps ou par des accueils qui prennent fin subitement, parfois dès les premiers jours avec des retours au domicile initial.

## 1.3 Des personnes extrêmement fragilisées

Si les femmes victimes de violence qui s'adressent aux dispositifs d'hébergement viennent **d'horizons diversifiés**, les acteurs insistent sur une très grande fragilité liée à leur **isolement relationnel** et soulignent l'extrême dénuement dans lequel elles arrivent dans les structures du fait de la précipitation dans laquelle se fait le départ du domicile.

Les violences ont des conséquences importantes pour celles qui les subissent directement mais également pour ceux qui en sont témoins : les enfants.

Les femmes qui ont été victimes de violence sont souvent sujettes à des **dépressions, des états de stress post-traumatique, des troubles du sommeil, de l'alimentation, des troubles psychiques, des problèmes d'addiction et des tentatives de suicide**.

Les acteurs insistent également sur les **conséquences pour les enfants** et sur le fait que l'exposition aux violences peut être aussi grave que la maltraitance directe pour les enfants (troubles du sommeil, isolement, hyperactivité, agressivité, stress, trouble de l'estime etc...).

### Les centres maternels

Dans l'agglomération grenobloise, deux centres maternels proposent dans le cadre d'une mission générale d'aide sociale à l'enfance, des places à Grenoble et la Tronche (109 places pour 41 unités). Les centres sont ainsi amenés à recevoir tous types de publics avec enfant de moins de 3 ans : femmes isolées enceintes et/ou enfant, hommes isolés et couples.

Parmi les personnes accueillies, de nombreuses femmes victimes de violences conjugales, de réseaux prostitutionnels, notamment du Nigéria, ou victimes d'excision ou de mariages forcés avec une évolution des accueils de femmes migrantes dont les enfants ont vécu des parcours chaotiques.

## 1.4 Des femmes aux problématiques multiples

L'évolution majeure de ces dernières années est liée aux phénomènes migratoires auxquels l'agglomération grenobloise à l'instar d'autres territoires est confrontée. Concrètement, cela se traduit d'une part par un accroissement des personnes victimes de violences, mais surtout, par **un élargissement du spectre des violences**. Ainsi au-delà de la violence conjugale, les situations de **femmes victimes de réseaux prostitutionnels** figurent parmi les problématiques que les associations rencontrent. Sur Grenoble, le phénomène est particulièrement préoccupant : selon l'Amicale du Nid, la prostitution visible, est passé d'une quinzaine de personnes à 185 personnes en 2017. En outre, les personnes sont majoritairement des femmes étrangères entre 16 et 25 ans, alors que jusqu'en 2010, les personnes avaient majoritairement entre 30 et 35 ans.

De même, la fuite face à certaines traditions familiales telles que **l'excision et le mariage forcé**, contribuent à diversifier la nature des violences qui sont faites aux femmes.

S'il est difficile d'objectiver cela par des chiffres, le sentiment dominant parmi les acteurs est que les difficultés croissent et que **les problématiques sont multiples et complexes**. Ainsi, les associations qui accompagnent les femmes victimes de violences doivent traiter de différentes questions : violence conjugale, parentalité, protection de l'enfance, addiction, accès à la langue, accès aux droits, représentations culturelles...

## 2 Des réponses dédiées qui s'inscrivent dans un système plus global

---

### 2.1 Des lieux d'écoute, d'accueil et d'accompagnement

Le « 3919 - Violences Femmes info » est **le numéro national** de référence d'écoute téléphonique et d'orientation à destination des femmes victimes de violences, de leur entourage et des professionnels concernés. Anonyme, accessible, gratuit depuis un poste fixe ou mobile en métropole comme dans les départements d'outre-mer, ce numéro national garantit une écoute, une information, et en fonction des demandes, une orientation adaptée vers les dispositifs locaux d'accompagnement et de prise en charge. L'objectif de cette écoute est de permettre à la personne d'agir, grâce à une information appropriée sur les démarches à suivre et sur le rôle des intervenants sociaux. Le but est dans la mesure du possible d'orienter la femme victime vers une association spécialisée qui pourra l'accompagner dans ses démarches.

Localement, plusieurs services permettent un accueil, une écoute et un accompagnement particulier pour les femmes victimes de violences. Parmi eux, des services qui traitent de tous types de violence ou d'autres qui sont spécialisés sur des violences spécifiques, tels que la prostitution.

**Le service Agora de Solidarités Femmes Milena** qui propose accueil, écoute, information et accompagnement à toutes femmes, avec ou sans enfants, victimes de violences sous toutes ces formes reçoit **environ 500 femmes chaque année**. En 2016, le service note une augmentation des accueils de 3,5%. Parmi elles, 492 femmes ont été reçues dans le cadre d'un accompagnement spécifique. Plus de 8 femmes sur dix habitent dans l'agglomération grenobloise.

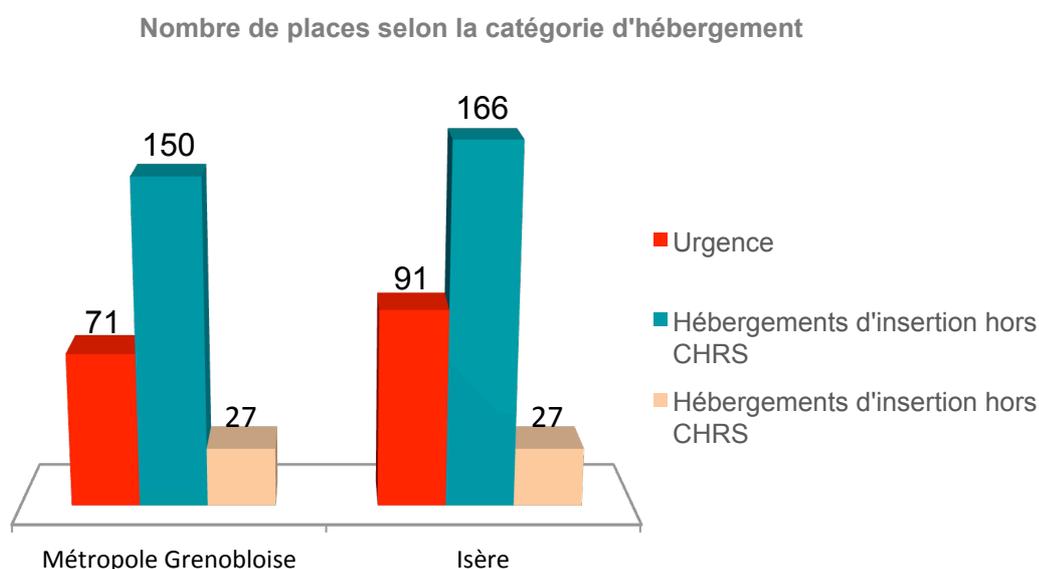
**L'Amicale du Nid (AdN)** est une association nationale spécialisée dans la lutte contre le système prostitutionnel et l'accompagnement des personnes prostituées. L'AdN38-73, antenne mutualisée entre l'Isère et la Savoie accompagne les personnes vers une alternative à la prostitution grâce une équipe pluridisciplinaire, constituée d'une éducatrice spécialisée, une assistante sociale, une infirmière et un juriste, et s'inscrit dans une démarche de « l'aller vers ». En 2016, 26 sorties avec système « d'aller-vers », concernant 250 personnes, ont été réalisées. Les acteurs constatent une forte diminution de cette activité (47 sorties en 2015), dû aux situations particulièrement complexes, nécessitant davantage de temps d'accompagnement.

L'association assure également des permanences, en présence de l'infirmière, la juriste et l'équipe sociale, qui permet une réponse globale d'accompagnement face aux problématiques multiples rencontrées par les personnes. Sur Grenoble, en 2016, 392 passages ont eu lieu au sein des permanences sans rendez-vous ; 55 passages pour les permanences santé ; 23 personnes ont assisté à des sessions avec le planning familial; 12 personnes ont participé à des groupes de paroles, et enfin 15 personnes ont participé à des groupes de médiation corporelles. En 2016, l'Adn a assuré l'accompagnement et le suivi de 106 personnes (mineures ou majeures), et avait une file active de 316 personnes sur l'ensemble du territoire de l'Isère. Elle travaille également en partenariat afin de trouver des réponses aux besoins des personnes, tant au niveau de l'accompagnement que d'une solution d'hébergement.

## 2.2 Une offre dédiée d'hébergement qui s'est développée et qui vient compléter le dispositif généraliste

Parmi les dispositifs d'hébergement de l'agglomération grenobloise, une offre d'hébergement dédiée existe pour répondre aux femmes victimes de violences.

L'offre dédiée à la problématique des violences existe de longue date, à travers une offre d'hébergement qui aujourd'hui relève du dispositif d'hébergement d'insertion du POHI de l'agglomération grenobloise. **L'offre dédiée aux ménages victimes de violences, 248 places pour 89 unités d'hébergement-logement**, est concentrée sur l'agglomération grenobloise, avec 87% de l'offre disponible sur ce territoire.



Dans les années 2010, l'offre s'étoffe du fait de la création de places d'urgence attribuées par le 115 dans le cadre d'un dispositif femmes victimes de violence.

### Plusieurs associations proposent un hébergement temporaire depuis les années 1990 aux femmes victimes de violences

L'association Milena, issue de Solidarité Femmes, offre depuis 1997 des places en CHRS spécifiquement dédiées aux femmes victimes de violences conjugales. Dans les années qui suivent elle propose également une offre hors CHRS financée grâce à l'ALT.

L'association EAU, formée exclusivement de bénévoles, propose également depuis une vingtaine d'années des places à des femmes victimes de violence. A l'origine les femmes étaient orientées par Solidarités Femmes. La maison appartient à la ville d'Eybens et les places bénéficient d'un financement en ALT. Pour autant la présence de bénévoles 24/24 a permis d'intégrer ces places à la coordination A du POHI qui traite des demande de type CHRS. L'accompagnement social est assuré en externe, les femmes gardent le référent qui les a accompagnées dans leur demande, en règle général Solidarités Femmes, l'Amicale du Nid et des assistantes sociales de secteur.

Ces places, avec la mise en place du POHI de l'agglomération grenobloise, entrent dans l'offre d'hébergement d'insertion.

**En 2013, l'offre dédiée aux femmes victimes de violence s'élargit à travers un dispositif spécifique d'urgence.**

Avec la sensibilisation croissante des acteurs publics à la question des violences faites aux femmes au début des années 2010, le développement de l'offre dédiée à ces situations s'impose et un dispositif spécifique voit le jour. Il s'agit d'une offre d'urgence dont l'orientation se fait par le 115.

Dans cette perspective, l'association Milena et le RIALTO qui bénéficie depuis 2009 de financements en ALT pour accueillir des femmes victimes de violences conjugales et de mariages forcés vont développer de nouvelles places.

Enfin, le centre d'accueil intercommunal fortement concerné par les sollicitations de femmes victimes de violence s'efforce depuis toujours de favoriser leur accueil, notamment quand elles se présentent en urgence dans la nuit. Habituellement il mobilise une pièce de secours pour cet accueil. En 2015, parmi les places financées dans le cadre de ce CHRS d'urgence, 3 places sont fléchées pour les femmes victimes de violence.

	Grenoble	La Tronche	Eybens	Pont-de-Claix	Fontaine	Saint Martin le Vinoux	Total général
<b>Hébergement d'urgence</b>							<b>71</b>
Issue de secours - Rialto	<b>25</b> (5 unités d'accueil)	-	-		-	-	
Miléna	<b>26</b> (14 unités d'accueil)	-	-		<b>4</b> (1 unité d'accueil)	<b>13</b> (2 unités d'accueil)	
Centre d'accueil Intercommunal (CAI)	<b>3</b> (1 unité d'accueil)						
<b>Hébergement d'insertion</b>							<b>177</b>
<b>Hébergements d'insertion hors CHRS</b>							<b>150</b>
Accueil familial de Charmeyran (centres maternels)	<b>65</b> (19 unités d'accueil)	<b>44</b> (22 unités d'accueil)	-		-	-	
EAU	-	-	<b>11</b> (5 unités d'accueil)		-	-	
Miléna	<b>22</b> (9 unités d'accueil)	-	-	<b>2</b> (1 unité d'accueil)	<b>6</b> (1 unité d'accueil)	-	
<b>Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)</b>							<b>27</b>
Miléna	<b>25</b> (8 unités d'accueil)	-	<b>2</b> (1 unité d'accueil)		-	-	
<b>Total général</b>	<b>166</b>	<b>44</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>248</b>

L'association ALTHEA (accueil et lieux de transition, d'hébergement, d'écoute et d'accompagnement) organise la prévention de la prostitution et l'aide à l'insertion des personnes. A ce titre, elle gère l'**Appart, un lieu d'hébergement de transition et d'accès au droit commun pour des personnes en situation de grande exclusion qui ont été, sont ou risquent d'être, en situation de prostitution.**

## 2.3 Des possibilités de réponse pas toujours adaptées en quantité et en qualité

### 2.3.1 Les femmes victimes de violence sont également soumises à la tension qu'il existe sur le dispositif d'hébergement

Si les femmes victimes de violences bénéficient globalement d'une meilleure orientation que l'ensemble des demandeurs, de nombreuses demandes ne peuvent être satisfaites. 60% de la demande exprimée par des ménages victimes de violences n'est pas satisfaite (65% en urgence, 50% en insertion logement-adapté).

### 2.3.2 Les évolutions du public appellent une adaptation des pratiques et une meilleure coordination des partenaires

La diversification des situations de femmes victimes de violence se traduit par un certain nombre de difficultés ou de processus d'adaptation au sein des structures qui accompagnent les ménages.

En premier lieu, les associations spécialisées à la seule problématique des violences conjugales ont dû adapter leurs **pratiques d'accompagnement**. L'association Milena a par exemple développé un partenariat avec l'Appart afin de s'acculturer aux pratiques d'accompagnement des femmes victimes de prostitution.

L'Amicale du Nid a dû s'adapter à un très net rajeunissement des femmes prostituées étrangères que l'association accompagne. Elles peuvent être mineures mais se déclarent majeures et sont davantage méfiantes à l'égard des institutions et associations.

En second lieu, certains acteurs mettent en avant des difficultés accrues dans la **régulation des appartements partagés ou de structures collectives**. La coexistence de femmes aux problématiques diverses peut se traduire par des difficultés accrues à faire respecter le règlement intérieur, notamment l'interdiction de visites qui est habituellement en vigueur.

Enfin, certaines structures mettent en avant un **équilibre financier** plus fragile des structures et des personnes accueillies. En effet, la participation financière des ménages n'est pas toujours possible, notamment pour les nombreuses femmes qui ne bénéficient plus d'aides à la subsistance depuis le retrait du Conseil départemental, ce qui oblige certaines structures à faire appel à la banque alimentaire.

### 2.3.3 La fluidité du dispositif en question

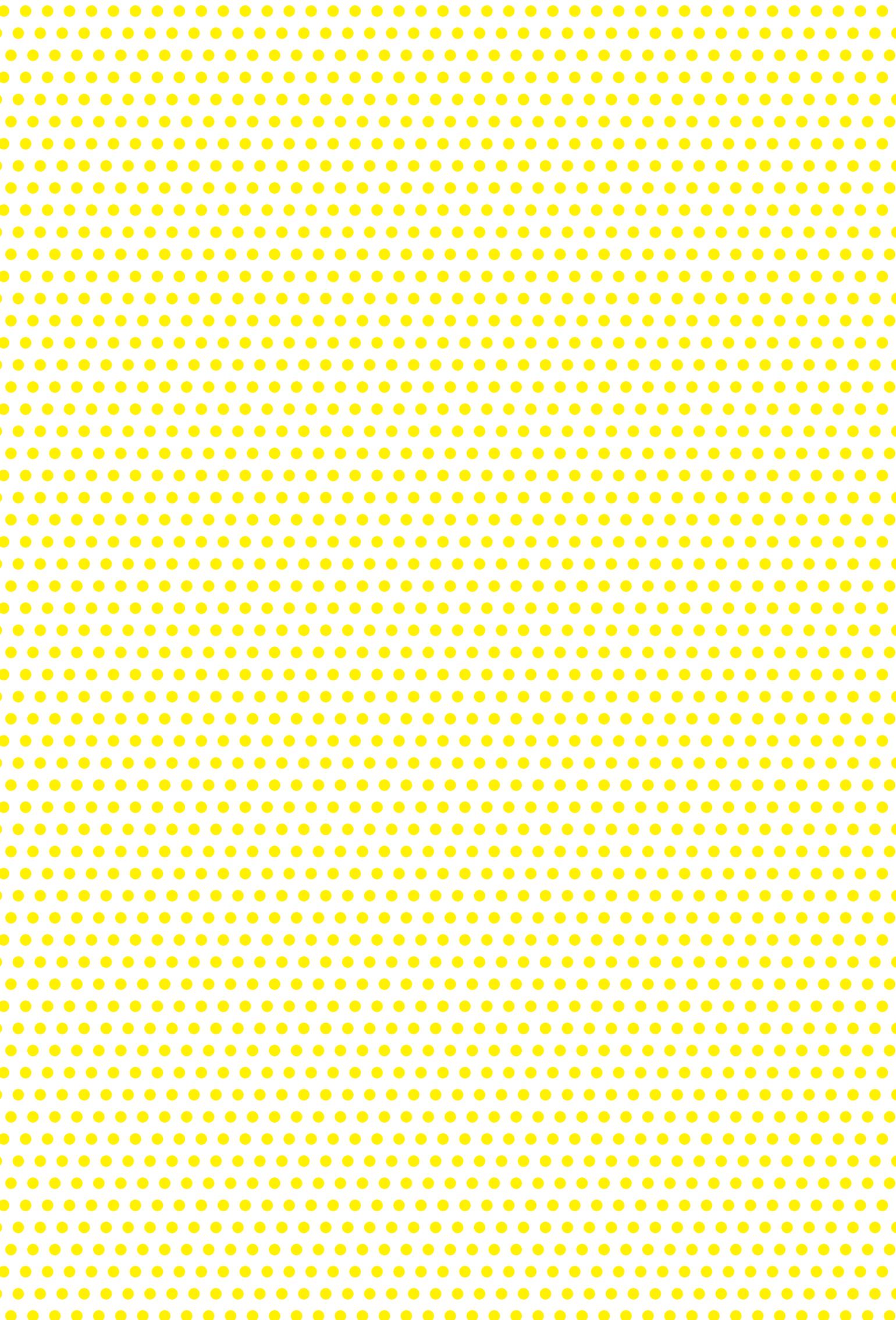
Les acteurs du dispositif urgence soulignent des **durées d'accueil parfois longues pour les personnes accueillies faute de perspective à la sortie**. Au-delà de l'impossibilité d'accueillir de nouvelles femmes que cela crée, cela ne constitue pas un élément favorable dans la trajectoire du ménage. En effet, dans l'esprit des personnes hébergées en urgence, il s'agissait d'une solution provisoire ; or l'accueil qui se prolonge peut avoir pour conséquence une forme de **découragement** qui nuit à la normalisation de la situation des femmes. Passé un temps d'accueil, il y a un véritable enjeu à ce que les femmes puissent accéder à un hébergement d'insertion notamment dans un dispositif qui ne soit pas fléché "victimes de violences" ou à un logement, indiquent les acteurs.

L'allongement des durées d'accueil vient parfois s'opposer au projet initial d'accueil dans la structure.

Presque toutes les structures d'hébergement se voient contraintes de **limiter l'accueil des personnes en droit minoré afin d'assurer un minimum de rotation** à leur structure.

Autre problème posé par l'évolution du fonctionnement du dispositif, le positionnement de la maison gérée par l'association EAU est aujourd'hui en question. En effet, par le passé les femmes étaient accueillies pour une durée de 3 mois en général et le relais était pris par une autre structure d'hébergement. Depuis la mise en place du POHI, depuis l'affirmation du principe de continuité d'hébergement, l'association se questionne sur son projet car trouver une solution d'accueil relais devient problématique pour le POHI qui désormais hésite à orienter des femmes compte tenu des durées d'accueil proposées. L'association s'est ainsi quelques fois trouvée confrontée à des **places vacantes** et s'interroge sur l'adaptation de son projet.

Autre exemple, le CAI a dû réaffirmer récemment la fonction sas des 3 places dédiées à l'accueil de femmes victimes de violences. Désormais l'accueil n'est possible que s'il y a eu engagement préalable d'une autre structure d'accueillir le ménage sous quelques jours.



## Annexe

---

### Annexe 1 - Liste des acteurs rencontrés :

---

#### Structure d'hébergement d'urgence et d'insertion spécialisée dans l'accueil des ménages victimes de violences

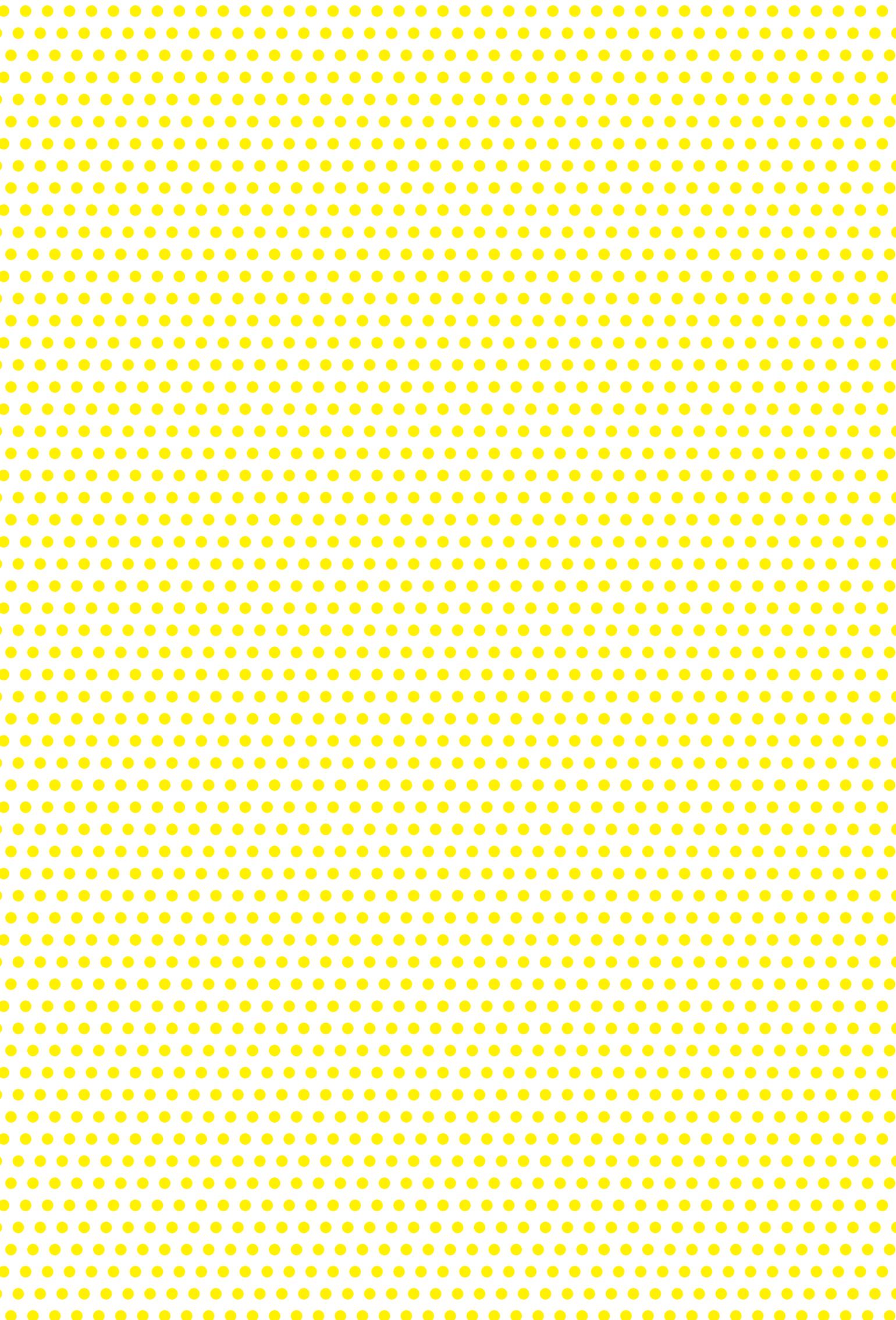
- Issue de secours – Le Rialto (Refuge Inter-Associatif en Logement Temporaire d'Orientation)  
– Mme Paramelle
- Solidarité Femmes Grenoble Isère - Fondation Georges Boissel  
– Mme Santin-Janin
- Accueil familial le Charmeyran – centres maternels  
– M. Candiago
- Association Eau  
– Mme Fonte
- CCAS (centre communal d'action sociale) de Grenoble  
– M. Peyrottes

#### Structure d'accueil spécialisée pour les femmes victimes de violence

- Solidarité Femmes Grenoble Isère - Fondation Georges Boissel  
– Mme Santin-Janin

#### Structure d'accueil spécialisée pour les personnes en situation, en danger ou ayant connues la prostitution

- L'Amicale du Nid  
– Mme Santin-Janin





**GRENOBLE-ALPES  
MÉTROPOLE**

## **POUR EN SAVOIR PLUS**

---

### **GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE**

**Direction du Foncier et de l'Habitat**

*Service Gestion du logement social et de l'hébergement*

✉ Le FORUM

3 rue Malakoff - CS 50053

38031 Grenoble Cedex 1

] 04 76 59 59 59



**OBSERVATOIRE  
DE L'HÉBERGEMENT  
ET DU LOGEMENT**

### **OBSERVATOIRE DE L'HÉBERGEMENT ET DU LOGEMENT**

*Anissa GHIOUANE / Frédéric CESBRON*

✉ 17B avenue Salvador Allende , 38 130 Echirolles

] 04 76 09 26 56

---

Février 2018

Conception : Grenoble-Alpes Métropole - service Animation du PLH et montage opérationnel de logements

Photos : © Ville de Saint-Martin-d'Hères

