

**Etat des lieux des acteurs de la veille
sociale**

Pays Cœur d'Hérault

2025



Table des matières

I.	Le cadre d'intervention du SIAO et de la mission de Veille sociale	3
A.	Le SIAO /115.....	3
B.	La mission veille sociale	3
C.	Les publics de la veille sociale.....	4
D.	La veille sociale dans l'Hérault et le périmètre de l'EDL.....	5
II.	Méthodologie	6
A.	La période de réalisation du diagnostic.....	6
B.	L'identification des opérateurs	7
C.	Les entretiens et les immersions	7
D.	Bibliographie	8
III.	Contexte du territoire	9
A.	Eléments de contexte du territoire.....	9
B.	Recensement des acteurs de la veille sociale et des autres dispositifs concourant à la réponse aux besoins de première nécessité sur le Pays Cœur d'Hérault	19
1.	Accueil de Jour.....	20
IV.	Axes de travail et préconisations.....	33
A.	Méconnaissance ou repérage complexe du public sans hébergement stable.....	35
B.	Préconisations pour renforcer la veille sociale sur le territoire du Pays Cœur d'Hérault.....	36
1.	Améliorer la connaissance des publics.....	36
2.	Adapter et renforcer les dispositifs.....	36
3.	Sensibiliser les acteurs locaux.....	37
4.	Focus sur les missions d'aller vers et la réponse aux besoins alimentaires et vestimentaires	37
V.	Conclusion.....	39
	ANNEXE	41

I. Le cadre d'intervention du SIAO et de la mission de Veille sociale

A. Le SIAO /115

Les **SIAO** ont été créés par les circulaires du **8 avril 2010 et du 29 mars 2012**. Ils ont été consacrés juridiquement par la **loi ALUR** comme "une plateforme unique départementale de régulation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile". Ils ont pour vocation de fluidifier les parcours des personnes de la rue au logement pour qu'elles puissent accéder, dans les meilleures conditions, à une autonomie personnelle et sociale.

L'instruction du **31 mars 2022** vient renforcer les SIAO, qui constituent désormais, au niveau local, la clé de voûte du service public "de la rue au logement". Aux côtés de l'État et avec le concours de l'ensemble des acteurs du secteur AHI, le SIAO veille et concourt à la mise en œuvre des objectifs de ce service public, avec pour missions de piloter les parcours résidentiels, de coordonner et organiser les acteurs de la lutte contre le sans-abrisme, ainsi que de s'inscrire en soutien et apporter une expertise. »

Ces missions sont désormais précisées aux **articles L. 345-2 et L. 345-2-4 du CASF** : « Le SIAO a pour mission d'assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale ».

Le **115** est un maillon essentiel dans la chaîne qui va de l'accueil d'urgence à l'insertion sociale. Sa mission, basée sur l'**écoute**, consiste à établir une **première évaluation** pour apporter une réponse de proximité en termes d'orientation à tout appelant en matière d'hébergement et d'informations sur l'accès aux droits. Pour cela, le **115** doit connaître finement les modalités de fonctionnement des structures d'accueil et d'hébergement, leurs capacités et leurs limites. Il joue un **rôle de régulation** en recueillant et en diffusant quotidiennement les informations relatives aux places d'hébergement disponibles. Il doit être en mesure de renseigner et d'orienter les personnes vers tous les services proposés dans son département. Il est en première ligne pour constater les manques en places d'hébergement et les besoins non satisfaits des personnes sans hébergement. Il apporte ainsi sa contribution à l'**observation sociale** pour que les dispositifs puissent être adaptés.

B. La mission veille sociale

Établi par la **loi du 29 juillet 1998** d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, le dispositif de la veille sociale a pour mission « **d'orienter les personnes sans abri vers les structures et les dispositifs adaptés à leurs besoins, après avoir procédé à une 1^{ère}**

évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale ». Il a été précisément défini à l'article L. 345-2 du CASF, modifié par la loi ALUR du 24 mars 2014.

Ce dispositif comprend les acteurs mentionnés à l'article D. 345-8 de ce code : le **service d'appel téléphonique 115**, géré par le SIAO depuis la loi n° 2014-366 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), les **accueils de jour**, les **maraudes** (professionnelles et associatives) et les **services d'accueil et d'orientation** (SAO). L'ensemble de ces acteurs sont coordonnés par la mission de **veille sociale des SIAO**.

Nous avons également ouvert notre champ d'action aux acteurs concourant à la réponse aux besoins de première nécessité, au repérage et à l'orientation des personnes sans hébergement, même s'ils ne sont pas initialement acteurs de la veille sociale :

- Les CCAS et les STS ;
- Les permanences de soins ;
- Les associations de Réduction des risques ;
- Les associations d'aide alimentaire et vestimentaire ;
- Les associations proposant de la médiation administrative et de l'inclusion numérique.

C. Les publics de la veille sociale

Le sans-abrisme définit une situation d'exclusion sociale liée à l'absence d'un logement décent. C'est un problème de société traité dans la stratégie européenne pour la protection et l'inclusion sociale par la **FEANTSA** (Fédération Européenne d'Associations Nationales luttant contre le sans-abrisme). La FEANTSA a pu développer une typologie européenne du sans-abrisme et de l'exclusion résidentielle connue sous l'acronyme **ETHOS**.

Le SIAO joue un rôle d'orientation garantissant la fluidité des parcours de la rue au logement, en proposant une solution adaptée à la situation de chaque personne et en favorisant l'accès au logement le plus rapidement possible. Il contribue à l'identification des personnes en demande d'un logement.

La mission veille sociale du SIAO cible plus particulièrement des publics sans hébergement stable qui sont les suivants (définition par la grille ETHOS) :

- Personne vivant dans la rue (espace public ou externe) ;
- Personne sortant d'institutions (ASE et sortant de prison) ;
- Personne en habitat précaire ;
- Personne en mesure d'expulsion ;
- Personne menacée de violences domestiques ;
- Personne habitant chez des tiers ;

- Personne en logement indigne.

On parle donc du public de la mission (veille Sociale)¹, mais comme rappelé ci-dessus, le SIAO lutte contre le sans-abrisme sous toutes ses formes. L'articulation entre toutes les missions du SIAO permet de coordonner et d'améliorer la prise en charge des parcours « de la rue au logement ».

D. La veille sociale dans l'Hérault et le périmètre de l'EDL

1. Historique mission veille sociale

Au-delà du socle commun de missions, leur déclinaison au sein des différents SIAO en France est très dépendante des contextes locaux. Il en va de même pour la mission veille sociale puisque la DDETS et le SIAO 34 ont choisi de se doter d'un salarié en 2019 pour conduire la mission de coordination.

La première phase a principalement consisté à recenser les acteurs qui interviennent directement ou indirectement auprès des personnes sans hébergement, et à faire remonter les problématiques des publics et des structures. La deuxième phase a consisté en une structuration plus forte de la mission au travers de quatre axes principaux :

- a) **Être ressource** pour le secteur de la veille sociale et ses partenaires, par la mise à disposition d'outils actualisés et stabilisés principalement sur les services de première nécessité (plaquette veille sociale, annuaire de professionnels actualisé), et dans le soutien et l'intégration de nouvelles structures ;
- b) **L'observation sociale** : en réalisant un état des lieux s'appuyant sur des chiffres précis (données quantitatives) et sur le recueil des témoignages et des besoins exprimés par les acteurs de terrain (données qualitatives).

¹ Loi relative à **la lutte contre l'exclusion de 1998**, instauration du **dispositif de veille sociale** (article L. 345-2 du CASF),

Circulaires du 8 avril 2010 et 7 juillet 2010 créant les **SIAO**,

Circulaire du 29 mars 2012 relative à l'amélioration du fonctionnement des SIAO,

Circulaire du 17 décembre 2015 relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi ALUR relatif au SIAO,

Loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) consacrant le SIAO comme opérateur unique **«de coordination et de régulation du secteur de l'accueil, de l'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile»**

Loi du 16 octobre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (**Élan**) instaurant la possibilité de création de SIAO interdépartementaux

- c) **Amorcer une dynamique** territoriale autour d'une stratégie collective de réponses aux besoins en soutien aux projets collectifs ;
- d) **Sensibilisation et formation** autour de la notion de sans-abrisme,

2. La mission veille sociale et l'état des lieux sur le Pays Cœur d'Hérault

La mission veille sociale, qui existe depuis 2019, était absente sur le territoire du Pays Cœur d'Hérault et se concentrait principalement autour de la création de la plaquette des acteurs de la veille sociale.

Dans l'objectif de renforcer sa capacité de déploiement sur la mission veille sociale, le SIAO 34 a pu se doter d'une salariée supplémentaire. La référente veille sociale a donc pour objectif de développer les quatre axes de la mission sur d'autres territoires que le montpelliérain. Dans un premier temps, il s'agissait donc de conduire un état des lieux. Il doit permettre de favoriser et de renforcer la coordination de la veille sociale sur ce territoire et de mieux répondre aux besoins des personnes sans hébergement stable. Plus précisément, il poursuit trois objectifs :

- **Répertorier les acteurs et les actions concourant à la veille sociale ;**
- **Identifier ce qui fonctionne bien, les problématiques communes et les besoins non couverts ;**
- **Proposer des pistes d'actions pour répondre aux besoins identifiés.**

Les éléments de ce diagnostic ont été recueillis à travers **des entretiens individuels** et **des immersions** au sein des différents dispositifs. Ces rencontres avec les principaux acteurs du territoire ont témoigné de la grande richesse d'acteurs engagés sur ces thématiques, et ont fait émerger plusieurs enjeux en termes de prise en charge des publics, notamment en matière d'accès à l'hygiène, aux droits et à la santé.

Le SIAO 34 remercie l'ensemble des participants pour leur collaboration.

II. Méthodologie

A. La période de réalisation du diagnostic

Le recueil de l'ensemble des données s'est déroulé du 1^{er} septembre 2024 au 15 mars 2025 :

- De septembre à fin novembre 2024 : recueil des données,
- De janvier à mars 2025 : analyse des données,

- décembre 2025 : relecture, correction et livraison du livrable

B. L'identification des opérateurs

Le recensement des ressources locales a initialement commencé en septembre 2024 en parallèle avec l'état des lieux des acteurs de la veille sociale du bassin de Thau. Pour mieux organiser le travail, ce recensement, il a été décidé de suspendre et de reprendre cet état des lieux en janvier 2025. Il s'est également construit sur la connaissance de nouvelles structures transmises par les acteurs déjà identifiés.

Les personnes concernées par le sans-abrisme elles-mêmes sont une ressource précieuse dans l'identification de ces acteurs, et il convient de les interroger à ce sujet lors de cet état des lieux.

Nous pouvons souligner la grande diversité des professionnels intervenants directement ou indirectement dans le champ de la veille sociale, notamment :

- des professionnels institutionnels ;
- des professionnels de la solidarité et du travail social ;
- des professionnels de la santé ;
- des professionnels de la réduction des risques ;
- des bénévoles de l'aide alimentaire et vestimentaire ;
- des personnes concourant à la réponse aux besoins de première nécessité, au repérage et à l'orientation des personnes concernées par le sans-abrisme.

Cet état des lieux n'a pas vocation à recenser toutes les structures du secteur sanitaire et social et se limite aux structures qui concourent à la veille sociale ; il est donc possible qu'une ou plusieurs structures n'aient pas été identifiées.

C. Les entretiens et les immersions

Pour garantir la représentativité de ce diagnostic, nous avons mené **16** entretiens répartis comme suit : **6 avec des professionnels du secteur social et médico-social**, et **10 entretiens avec des bénévoles associatifs**. Nous avons par ailleurs réalisé une **immersion** au sein de la maraude du CAARUD Axess Montpellier., qui nous a permis de rencontrer directement des personnes concernées par la veille sociale.

Afin de mener ces **entretiens**, nous nous sommes appuyés sur une grille d'entretien existante et des questionnaires diffusés en 2024 auprès des personnes fréquentant les accueils de jour du département.

Grâce à une approche immersive, nous avons pu confronter le fonctionnement théorique des missions de RDR (réduction des risques) à la réalité vécue par les personnes concernées. Cette démarche d'observation sociale s'appuie sur le discours des acteurs pour expliciter les enjeux de terrain. Elle constitue un levier essentiel pour identifier les besoins et légitimer l'expertise d'usage des personnes rencontrées, tout en clarifiant l'organisation des services.

Ces entretiens individuels et ces immersions ont été réalisés avec les professionnels et bénévoles des structures suivantes :

- Association Trait d'Union ;
- Secours populaire de Saint André de Sangonis et de Lodève ;
- Les CCAS de Clermont-l'Hérault et de Gignac ;
- Le CIAS de Lodève ;
- Terre Contact (association de médiation socioculturelle) ;
- Le centre socioculturel MOZAIKA de Saint André de Sangonis ;
- Le CAARUD Axess Montpellier-Groupe SOS ;
- Le CSAPA Addictions France sur les territoires du Lodévois, Clermontais et de Gignac ;
- Le comité local de Santé (CLS) et le comité local de santé mentale (CLSM) du Cœur d'Hérault ;
- Le CLAP de Lodève et le Lieu Ressources de Pézenas (Tiers lieux) ;
- Le Secours catholique (aide alimentaire et vestimentaire) sur le territoire du Cœur d'Hérault ;
- La Croix Rouge de Gignac, de Clermont l'Hérault et de Lodève (aide alimentaire et vestimentaire) ;
- Société saint Vincent de Paul (aide alimentaire et vestimentaire) de Lodève.

D. Bibliographie

- Référentiel national des prestations du dispositif « accueil – hébergement – insertion », DIHAL 2011 ;
- Référentiel de missions et d'évaluation maraudes & samu sociaux, FNSS 2018 ;
- Planning familial /précarité menstruelle diagnostic Pays Cœur d'Hérault/ Janvier 2025 ;
- Diagnostic santé du Cœur d'Hérault 2023 ;
- Cartothèque Pays Cœur d'Hérault 2011 ;
- Le travail de rue de François Chobeaux, Henri Santiago-Sanz et Jean Luc Marchal ;
- L'enquête « précarité-mobilité : quelle est la situation dans les zones périurbaines ? » Mai 2023 ;
- Documents d'information des structures rencontrées.

III. Contexte du territoire

Le Pays Cœur d'Hérault est une zone stratégique en position centrale dans le département de l'Hérault, en région Occitanie. Structuré autour des trois intercommunalités (le Clermontais, le Lodévois & Larzac, la Vallée de l'Hérault), il bénéficie d'une grande connectivité via les autoroutes A75 et A750, le reliant rapidement aux métropoles proches (Montpellier, Béziers et le bassin de Thau) et à des massifs voisins comme les Cévennes et les Causses.

Ce positionnement le place au cœur d'un vaste bassin d'attractivité démographique. Le territoire affiche un dynamisme démographique remarquable, ayant vu sa population croître de **17%** entre 2008 et 2017.

Le Pays **Cœur d'Hérault** est donc composé de trois communautés de communes où nous dénombrons 73 communes dont 84 272 hab.² selon les dernières données agrégées (Insee, 2020) :

- le **Lodévois-Larzac** (nord) : 14792 hab. (Insee, 2020)
- la **Vallée de l'Hérault** (est) : 41070 hab. (Insee, 2020)
- le **Clermontais** (ouest) : 28410 hab. (Insee, 2020)

Nous avons rencontré les acteurs concernés principalement sur les communes de **Gignac, Saint André de Sangonis, Clermont l'Hérault, Pézenas et Lodève**.

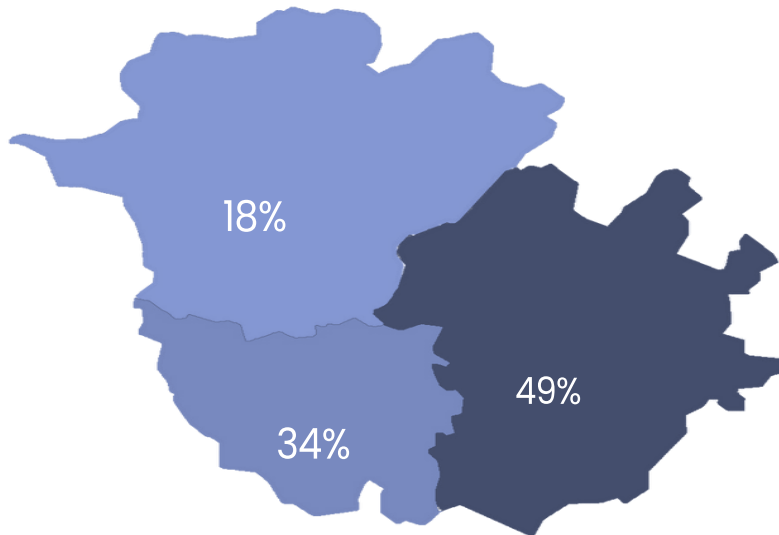
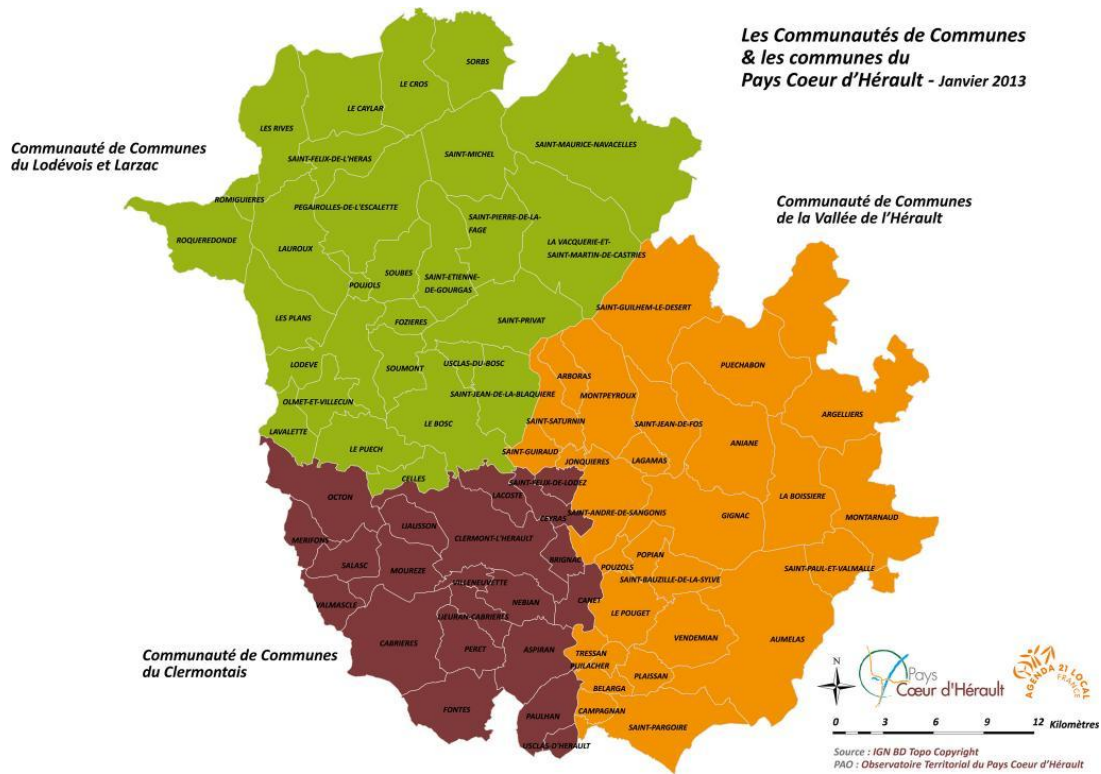
A. Eléments de contexte du territoire

Le territoire connaît une **croissance démographique annuelle de 1,39 % (contre 0,36 % au niveau national)**, stimulée par les flux migratoires. Cette dynamique est essentiellement due à l'arrivée de nouveaux habitants (90%) plutôt qu'au seul naturel. On dénombre en moyenne **1104 nouveaux** résidents par an entre 2013 et 2019³

² Données issues des dossiers complets de l'Insee (RP 2020) pour les EPCI suivants : CC du Lodévois et Larzac (200017341), CC Vallée de l'Hérault (243400694) et CC du Clermontais (243400355)

³ CLS Diagnostic santé du CLS en Pays Cœur d'Hérault

Découpages administratifs du Pays Cœur d'Hérault⁴



Croissance démographique par territoire

- Près de la moitié de la population vit dans la Vallée de l'Hérault en 2020.

⁴ Sydel <https://www.coeur-herault.fr/observatoire-et-etudes/cartotheque-pays-coeur-herault>

- On observe une **majorité de femmes** sur le territoire en 2019 (identique en France)
- La population **jeune** est **importante** (les moins de 20 ans représentent 25% de la population en 2019 contre 24% en France)
- Le territoire compte près de **4000 familles monoparentales**, soit une part de 28% des familles avec enfants.
- La **pauvreté** est **plus importante** que sur le territoire français. Les revenus disponibles médians s'échelonnent de 19 480 € pour la CC Lodévois et Larzac, à 21 010 pour la CC du Clermontais et 22 550 pour la CC de la Vallée de l'Hérault.⁵

Note : les revenus disponibles médians des communautés de communes composant le Pays Cœur d'Hérault se situent tous en dessous de la médiane nationale (23 080 €), en 2021 selon l'Insee.

Taux de pauvreté par EPCI :

- **Lodévois et Larzac** : 24,4 % de personnes vivent en dessous du seuil de pauvreté ;
- **Clermontais** : 18,5 % ;
- **Vallée de l'Hérault** : 14,3 % ;
- **En France** : 14,5% (Insee, 2022).

Le territoire est peu pourvu en logements sociaux, notamment au niveau de la CC de la Vallée de l'Hérault où ils représentent 4,45% du parc de résidences principales en 2022. Néanmoins, contrairement aux deux autres EPCI du Pays Cœur d'Hérault, le nombre de logements sociaux y a augmenté ces dernières années.

EPCI	Nb de logements sociaux en 2022	Evolution annuelle moyenne sur 5 ans	Part de logements sociaux parmi les résidences principales
CC du Clermontais	1 036	1,79%	8,47%
CC Lodévois et Larzac	579	0,85%	8,42%
CC Vallée de l'Hérault	740	3,30%	4,45%
<i>Hérault</i>	<i>71 563</i>	<i>4,51%</i>	<i>12,97%</i>

Cette progression n'est cependant pas en mesure de résorber la tension sur le parc social en 2022, il y a eu 14,2 demandes pour une attribution sur la CC Vallée de l'Hérault.

⁵ Diagnostic santé du Contrat Local de Santé (CLS) en Pays Cœur d'Hérault

EPCI	Indice de tension
CC du Clermontais	4,6
CC Lodévois et Larzac	7,6
CC Vallée de l'Hérault	14,2
<i>Hérault</i>	7,9

Les publics vulnérables, confrontés à des difficultés de nature **sociale, éducative, sanitaire** ou liées à la **discrimination**, rencontrent de fortes difficultés qui compliquent l'accès au droit commun. Il est donc nécessaire de développer diverses logiques d'intervention (santé, logement, transport, finances, emploi-formation) pour répondre aux besoins et prévenir les ruptures dans l'accès aux droits, à l'hébergement et aux soins.

La problématique de la « **Précarité Mobilité** » pour les personnes en situation de précarité, et plus précisément pour les personnes sans hébergement stable, impacte fortement l'accès aux services de première nécessité sur le territoire. En effet, on constate que ces services sont assez éloignés les uns des autres. Cette problématique a pour conséquence des renoncements, pour ces personnes à l'accès aux services d'hygiène, aux démarches administratives et sociales, aux rendez-vous médicaux, à l'aide alimentaire et vestimentaire ainsi qu'à l'emploi et/ou la formation.

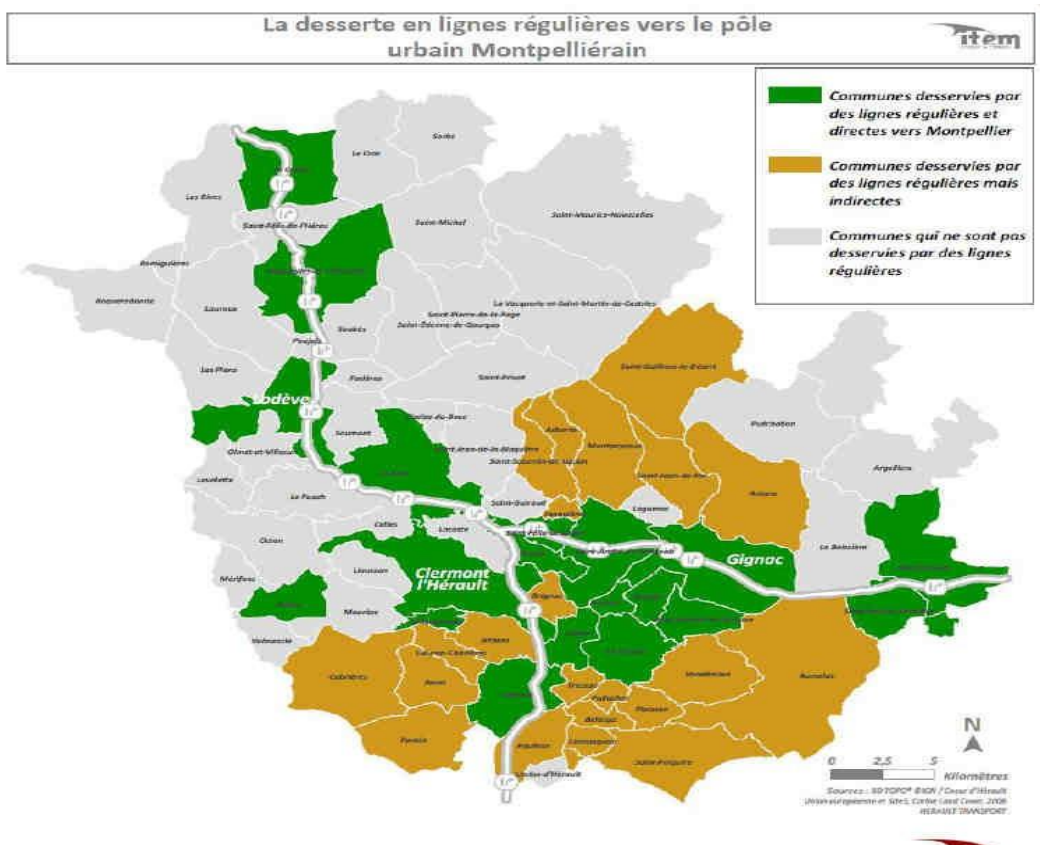
Définition de la précarité-mobilité : la précarité-mobilité est un indicateur issu des travaux d'Audrey Berry publiés en 2015 dans un article intitulé « *Comment mesurer la précarité énergétique en matière de transport* »⁶.

Six facteurs (bas revenus, restriction de l'usage de la voiture, dépenses élevées en carburant, distances parcourues élevées, absence d'alternatives à la voiture, véhicule à faible rendement) ont été croisés, permettant d'identifier trois situations distinctes et complémentaires :

- La précarité carburant ;
- La vulnérabilité mobilité ;
- La dépendance à la voiture.

Outre ces situations énoncées, sont considérées comme précaires les personnes qui déclarent ne disposer **d'aucun équipement de mobilité**.

⁶ Audrey Berry, Céline Guivarch, Yves Jouffle, Nicolas Coulombel, « comment mesurer la précarité énergétique en matière de transport », Revue de l'énergie, 2015



Le maillage des lignes⁷ de « Transport en commun » du territoire, souligne l'importance des secteurs non desservis ; les communes bénéficiant d'un échangeur sont mieux pourvues. Les lignes régulières se concentrent essentiellement sur l'axe Lodève – Clermont l'Hérault – Gignac.

Face à l'augmentation de la précarité, ainsi qu'à la faible desserte et connexion des transports collectifs vers les communes rurales, un fossé se creuse de plus en plus auprès d'un public qui, démuné face à la complexité croissante du système, requiert une assistance sur mesure et renforcée. L'un des enjeux de ce diagnostic consiste à identifier des besoins qui ne sont plus exprimés spontanément et à « rendre visibles » des individus qui ne sollicitent plus leurs droits.

⁷ Scot Cœur d'Hérault, 2015

1. Données SI SIAO et 115

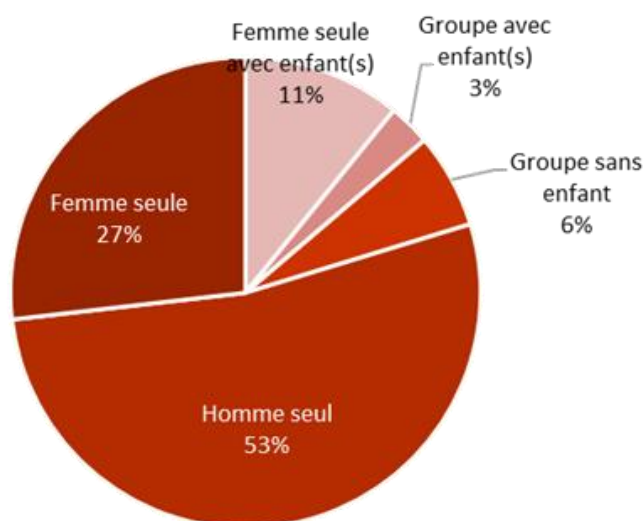
i. Demandes d'hébergement d'urgence

En 2024, le 115 a reçu **518 demandes d'hébergement d'urgence** exprimées par 186 personnes distinctes (138 ménages). Les demandeurs appellent majoritairement de Clermont l'Hérault, Lodève et Gignac.

	Ville de la demande	Nb de personnes en demande	Répartition
CC du Clermontais	Canet	2	1%
	Clermont-l'Hérault	89	44%
	Paulhan	7	3%
CC Lodévois et Larzac	Lodève	41	20%
	Poujols	2	1%
	Aniane	2	1%
CC Vallée de l'Hérault	Gignac	35	17%
	Le Pouget	4	2%
	Montarnaud	2	1%
	Montpeyroux	4	2%
	Pouzols	3	1%
	Saint-André-de-Sangonis	10	5%
	Saint-Pargoire	1	0%
	Vendémian	1	0%

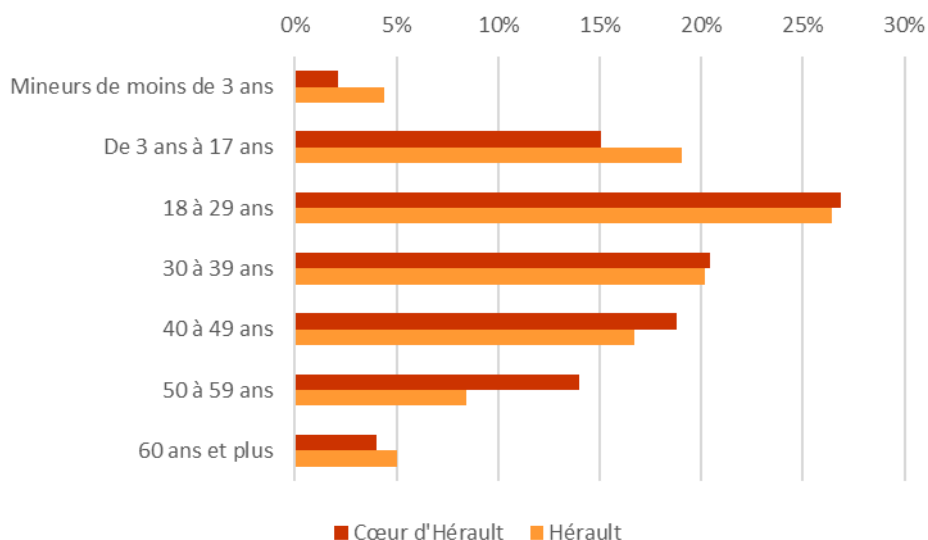
La majorité des demandeurs est composée d'hommes isolés (**53%**). Pour autant, si l'on compare les profils des personnes en demande d'hébergement d'urgence du Pays Cœur d'Hérault par rapport à la moyenne départementale, la part de femmes seules est plus élevée (**27%** contre **20%** des demandeurs de l'Hérault) alors que les couples avec enfant sont sous-représentés (**3%** contre **8%** des demandeurs de l'Hérault).

Répartition des ménages ayant fait une demande d'hébergement 115 selon la typologie des ménages



La moindre présence de familles en demande d'hébergement fait que les enfants sont moins représentés. On note en revanche une part plus élevée de personnes quinquagénaires parmi les demandeurs d'hébergement.

Répartition des personnes en demande d'hébergement d'urgence selon leur classe d'âge



Seulement **15%** des ménages ont vu leur demande d'hébergement pourvue (soit 28 personnes), principalement par l'association Trait d'Union (ATU).

Ce faible taux de réponse positive de personnes avec demande pourvue est à mettre au regard du nombre de places d'hébergement d'urgence disponibles. Le Pays Cœur d'Hérault comprend en effet **38 places** d'hébergement d'urgence, toutes gérées par l'association ATU, ce qui conduit à un ratio de **5 personnes** en demande d'hébergement en 2024 pour **une place** théorique.

Ce déséquilibre majeur, marqué par un ratio de cinq demandeurs pour une seule place disponible, illustre la saturation du dispositif local. Bien que le SIAO ait pour mission de fluidifier les parcours, ce manque de places crée un point de blocage qui fragilise l'accès à l'hébergement et au logement pour les publics les plus vulnérables du Pays Cœur d'Hérault.

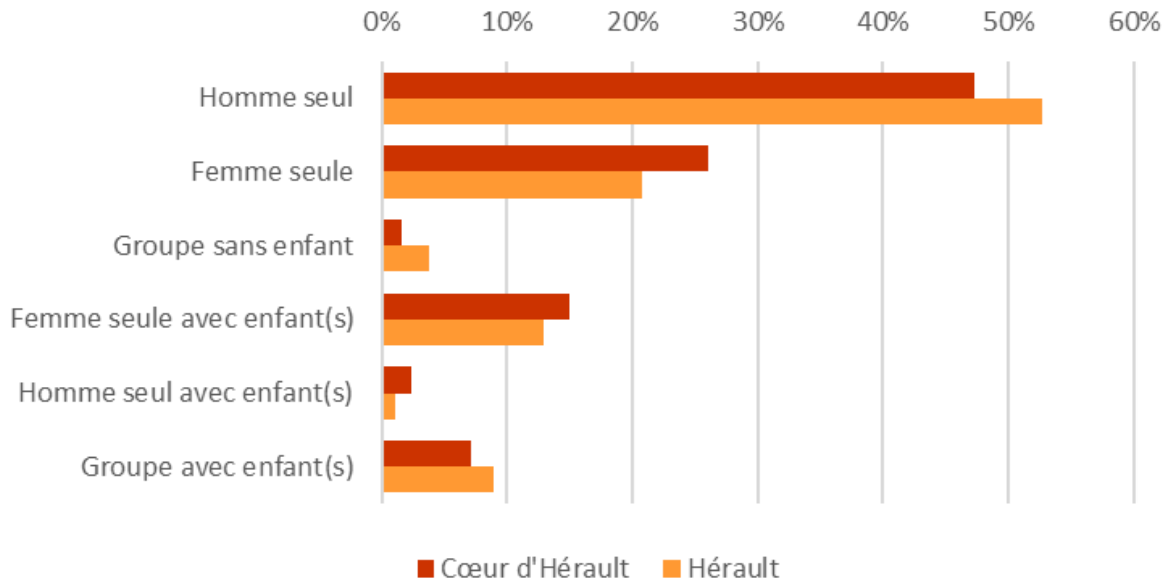
ii. Demande d'hébergement/logement accompagné

Entre janvier et décembre 2024, 127 demandes ont été adressées au service insertion, pour 183 personnes.

Les personnes isolées représentent plus de **73%** des ménages en demande. Parmi elles, les hommes sont majoritaires (**65%** des personnes isolées).

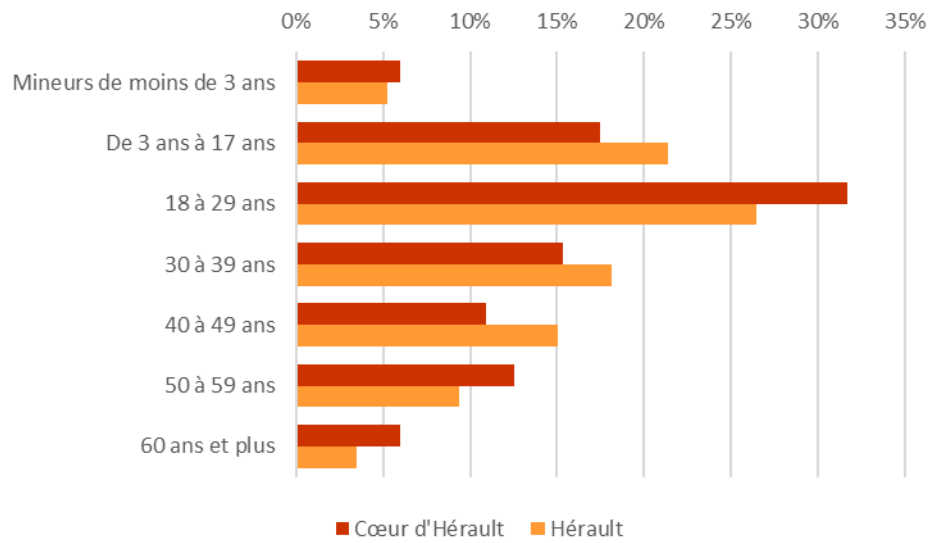
Par rapport aux demandeurs du département, le profil des demandeurs du Pays Cœur d'Hérault se distingue par une surreprésentation des femmes, qu'elles soient seules ou à la tête d'une famille monoparentale.

Répartition des ménages en demande d'hébergement d'insertion selon la typologie des ménages



La moindre présence de familles en demande d'hébergement fait que les enfants sont moins représentés. On note en revanche une part plus élevée de personnes quinquagénaires parmi les demandeurs d'hébergement.

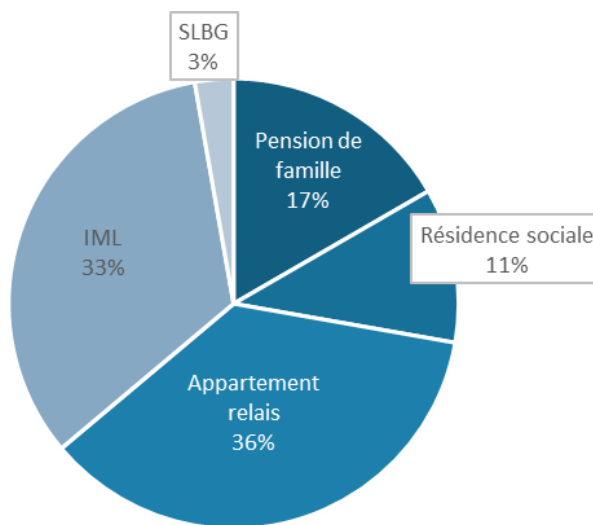
Répartition des personnes en demande d'insertion selon leur classe d'âge



Un tiers des demandeurs sont âgés entre de 18 et 29 ans. Comparativement à l'ensemble des demandeurs de l'Hérault, on observe une surreprésentation des 18 – 29 ans et des 50 ans et plus.

Au 2 janvier 2025, 36 ménages étaient inscrits sur liste d'attente pour entrer dans un dispositif d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné du Pays Cœur d'Hérault (soit 73 personnes). Les dispositifs les plus sollicités sont l'appartement-relais et l'intermédiation locative, qui représentent **69%** des ménages inscrits sur liste d'attente.

**Répartition des ménages inscrits sur liste d'attente selon le dispositif souhaité sur le
Pays Cœur d'Hérault**



En l'absence de dispositifs proposant un accompagnement renforcé (CHRS ou stabilisation) sur le Pays Cœur d'Hérault, les ménages sollicitant un tel accompagnement doivent nécessairement se déplacer hors du territoire. Pour rappel, le CHRS a, à l'échelle départementale, été le dispositif le plus sollicité (**32%** des ménages sur liste d'attente).

	Liste d'attente		Nb de places totales
	Ménages	Personnes	
Appartement-relais	13	20	45
IML	12	41	63
SLBG	1	1	17
Pension de famille	6	6	27
Résidence sociale jeunes	4	5	13

Le nombre de places basées sur les dispositifs d'ATU, d'Adages et du CLLAJ Cœur d'Hérault (hors **AZNT**). Il est important de noter que le nombre de places des appartements-relais, IML et SLBG est théorique. En cas de « sous-occupation » d'un logement, les autres places ne sont pas ouvertes à d'autres personnes (pas de cohabitation).

iii. Tendances départementales :

- Depuis 2000, le nombre de places d'hébergement d'urgence pérennes est en hausse passant de 820 places en 2020 contre **1244** en 2023 ;

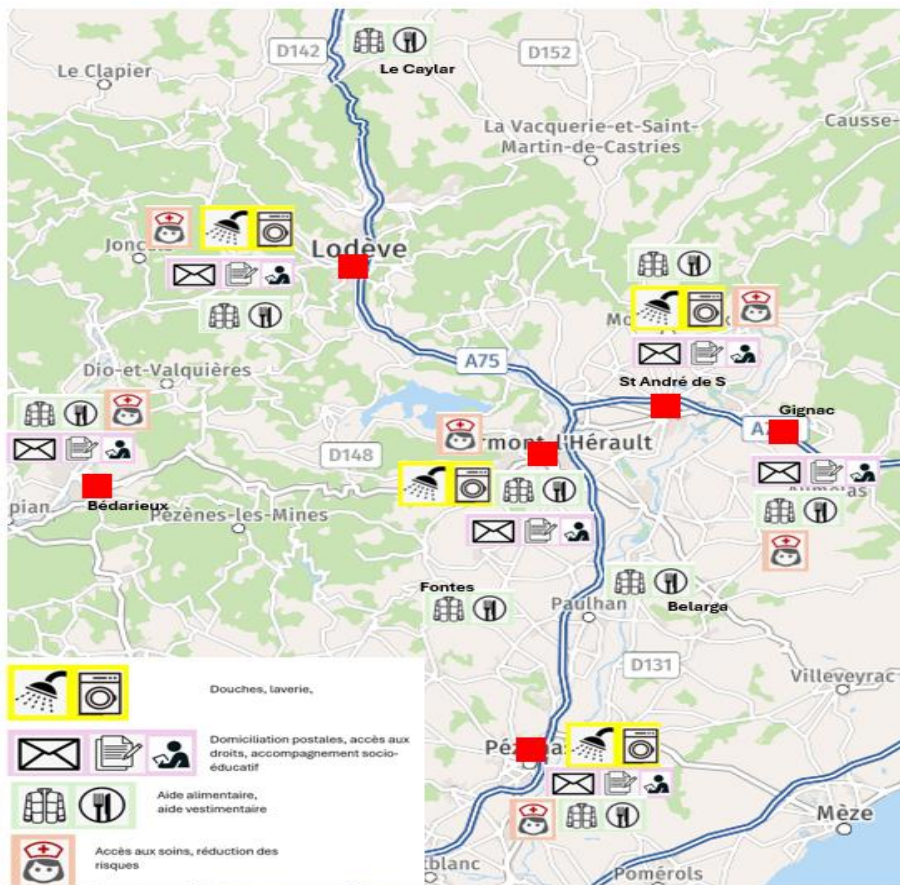
- En 2024, une transformation de places d'hébergement d'urgence en mesures d'accompagnement hors les murs a été réalisée **39** mesures HLM par transformation de **33** places d'hébergement ;
- Le nombre de places en pension de famille est en hausse : 274 en 2022 contre **387** places en 2024. Deux autres pensions de famille devraient être livrées en 2026 et 2028.

B. Recensement des acteurs de la veille sociale et des autres dispositifs concourant à la réponse aux besoins de première nécessité sur le Pays Cœur d'Hérault

La carte du territoire du Pays Cœur d'Hérault, incluant les communes de Gignac, Clermont l'Hérault, Saint-André-de-Sangonis, Pézenas et Lodève, montre que les services et dispositifs destinés aux personnes sans-abri sont majoritairement situés dans les plus grandes communes du territoire. Ces derniers servent à la fois de lieux d'accueil pour l'accès à l'hygiène et comme moyens d'orientations pour accéder à l'accès aux droits, à des soins ainsi qu'à l'accompagnement dans la réduction des risques (RdR).

Même si des organisations offrent de l'aide alimentaire et vestimentaire via des paniers de secours et des colis alimentaires, il n'y a pas de service de distribution de repas chauds en tant que tel, à l'exception de cantines solidaires dans des tiers lieux, et des propositions d'ateliers avec participations groupées à des préparations de repas qui attirent peu le public ciblé.

Carte des acteurs de la veille sociale du Pays Cœur d'Hérault



1. Accueil de Jour

i. Cadre juridique, moyens et fonctionnements

Juridiquement, les accueils de jour s'appuient sur le « **Référentiel national des prestations du dispositif « accueil – hébergement – insertion** » de la DIHAL 2005/2011.

Définition du référentiel AHI 2005/2011 :

« L'accueil de jour est d'abord un espace permettant d'accueillir en accès libre toute personne qui le souhaite, sans critère d'admission.

La première mission d'un accueil de jour est d'être un lieu de sociabilité, d'échange et d'abri dans la journée, où il est essentiel de recréer du lien social.

C'est également un lieu où certains services peuvent être mis à la disposition des personnes (aide alimentaire, blanchisserie, domiciliation postale, bagagerie, etc.)

Il peut s'agir d'un simple abri convivial offrant des dépannages d'urgence (alimentaire, vestimentaire) et permettant les orientations vers le droit commun. »

ils reposent sur les objectifs et principes suivants :

- assurer un **accueil individualisé, non stigmatisant** et respectant l'**anonymat**, à toute personne qui en manifeste le besoin ;
- aider la personne à **retisser des liens sociaux** à travers la participation à la vie de l'accueil de jour ;
- aider la personne à se retrouver dans la **dignité**, notamment par un travail sur **l'image de soi, le bien-être et l'hygiène** ;
- favoriser la relance du **projet de vie** et faire **émerger le désir d'insertion** ;
- permettre à chacun de retrouver l'accès à ses droits et devoirs ;
- favoriser, en lien avec des lieux de soins, les démarches relatives à la santé et notamment l'accès aux soins ;

Les prestations délivrées par un accueil de jour sont :

- **L'accueil inconditionnel** (écouter, soutenir, mettre à l'abri)
- **L'alimentation** (collation, restauration collective et aide alimentaire)
- **L'accès sanitaire** (accès douches, distributions de produits d'hygiène, accès à une consultation médicale)
- **L'aide matérielle** (consignes, bagagerie, distributions de vêtements, de couvertures, de duvets d'urgences, accès à une laverie, accès à un espace informatique et internet)
- **Accès à un espace de convivialité** (espace sécurisant et reposant)
- **Accès à un espace de socialisation** (accompagner au vivre ensemble, mise en place d'instances d'expression et de participation des personnes bénéficiaires, accompagner vers l'autonomie, accompagner vers l'estime de soi, mise en place d'actions collectives sous forme d'ateliers culturels, de loisirs, ...)

Dans son cahier de repères, la **Fondation pour le logement des défavorisés** propose également de :

- **s'ouvrir** sur l'extérieur, par le développement du travail de partenariat afin de mieux répondre aux besoins des personnes ;
- **faciliter des actions collectives** afin d'encourager et d'activer les capacités personnelles et le pouvoir d'agir ;
- **apporter de la sécurité**, permettre de reprendre confiance, de se réinscrire dans le **collectif** et de reprendre des forces pour affronter le quotidien,

- **observer** et faire connaître les besoins et les situations des personnes accueillies pour s'assurer de leur prise en considération dans les politiques menées par les pouvoirs publics ;

ii. L'accueil de jour en Pays Cœur d'Hérault

En Pays Cœur d'Hérault, on constate l'absence d'un service d'accueil de jour au profit de dispositifs dispersés.

Il est observé que le territoire ne dispose pas d'un service d'accueil de jour répondant strictement au cadre juridique précité. Néanmoins, des dispositifs d'accueil réguliers, incluant l'accès à l'hygiène (douches et laverie), répondent à certains besoins fondamentaux des personnes en situation de précarité, en particulier celles sans domicile stable.

Détail des ressources existantes :

- **À Saint-André-de-Sangonis et Lodève** : les espaces d'accueil du **Secours populaire** proposent un accès à l'hygiène.
- **À Pézenas** : l'association **Lieu Ressources** offre un accueil sur la journée (petit-déjeuner et repas) combiné à des services d'hygiène (douches et laverie).
- **À Clermont-l'Hérault** : le **CCAS** organise l'accès à une douche au gymnase municipal (accès conditionné à une demande préalable auprès du CCAS et réservé aux personnes domiciliées sur la commune).

Ces points d'accueil (à Saint-André-de-Sangonis, Clermont-l'Hérault, Lodève et Pézenas) garantissent une permanence de sociabilité et des services d'hygiène aux personnes "ni logées ni hébergées". Il est cependant crucial de noter que, du fait de leur administration souvent bénévole, ces lieux ne peuvent pas être désignés officiellement comme des centres d'accueil de jour.

Lieux de soutien quotidien offrant un accès à des services essentiels

	Secours Populaire Saint André de Sangonis	Secours Populaire Lodève	CCAS Clermont l'Hérault	Lieux Ressources Pézenas
Spécificités	Epicerie sociale et solidaire, vestiaire solidaire, Accès aux droits – médiation administrative et sociales, Espace numérique, Point santé	Epicerie sociale et solidaire, Vestiaire solidaire, Accès aux droits – médiation administrative et sociales, Espace numérique, Point santé	Domiciliation postale, Accompagnement social (accès aux droits, gestion des difficultés sociales liées au logement, etc.)	Tiers Lieu : Lieu de mixité et de solidarité, Médiation administrative et sociale, Accès aux droits, Espace numérique solidaire, Point santé
Lieux	6 rue saint Brigitte 34725 St André de Sangonis	9 avenue Denfert 34700 Lodève	Place Auguste Ginouvès 34800 Clermont l'Hérault	Boulevard Joliot Curie 34120 Pézenas
Prestations d'Hygiène proposées	1 Douche 1 Laverie et sèche-linge (sur inscription)	1 Douche 1 Laverie et sèche-linge (sur inscription – 3/jour)	1 Douche possible le matin (accès à l'espace sportif de la ville, orientation par le CCAS)	1 Douche 1 Laverie et sèche-linge
Accès aux droits et médiation administratives et sociales	Informations, Accès aux droits, Médiation administrative et sociale	Informations, Accès aux droits, Médiation administrative et sociale	Domiciliation postale, Accompagnement social, Aide sociale légale	Informations, Accès aux droits, Médiation administrative et sociale

<p>Espace solidaire numérique</p>	<p>1 ordinateur est mis à disposition</p>		<p>Part'âges Connect : Lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h : Ordinateurs en accès libre, Accompagnement e-administration, Avenue Paul Vigne d'Octon (derrière le CCAS)</p>	<p>4 ordinateurs en accès libre, 5 tablettes pour les ateliers numériques, 1 imprimante, photocopieuse, 1 Téléphone, scan</p>
--	---	--	--	---

Planning des lieux et espaces d'accueil et des distributions de repas

Structure	Jours d'ouverture	Créneaux Horaires
CCAS de Clermont l'Hérault	Lundi au Vendredi	09h00 – 12h00
Lieu Ressources Pézenas	Lundi au Vendredi	09h00 – 16h00
SPF Saint André de Sangonis	Lundi au Vendredi + Samedi	13h30 – 16h30 09h30 – 12h30
SPF Lodève	Lundi au Vendredi	14h30 – 16h30

2. Accompagnement socio-éducatifs /SAO

Le **SAO** (Service d'Accueil et d'Orientation) a pour objectif, au-delà de la réponse à l'urgence immédiate, de viser l'insertion et la stabilisation des personnes sans-abri. Service central pour l'accès aux droits, il s'articule avec plusieurs dispositifs territoriaux :

- Les acteurs de proximité : les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), les Services Territoriaux de Solidarités (STS) et les structures d'appui administratif ou numérique.
- Les dispositifs spécifiques : le centre socioculturel « L'Échappée » à Clermont-l'Hérault et le dispositif « Roul'Contact » de l'association Terre Contact, qui soutiennent les premières démarches sociales.

- L'accompagnement des moins de 25 ans : il repose sur une collaboration entre le CLLAJ, le CEJ-Rupture (dispositif actif jusqu'en décembre 2025) et les Missions Locales d'Insertion des Jeunes (MLJ).

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)

Établissement public administratif, le CCAS est l'outil principal des municipalités pour organiser l'aide sociale en faveur des habitants les plus en difficulté. Sur le territoire du Pays Cœur d'Hérault, ses missions incluent :

- L'accès à la domiciliation postale : pour les personnes seules sans-abri âgées de 18 à 60 ans ;
- L'instruction et l'orientation : évaluation des demandes d'aide sociale légale (AME, RSA, aide aux seniors) vers le Conseil Départemental, la Préfecture ou la Sécurité sociale ;
- L'accompagnement direct : soutien aux bénéficiaires du RSA pour les demandes d'hébergement, l'ouverture de droits et l'aide alimentaire, en collaboration étroite avec le SAO de l'association Trait d'Union.

Les Services Territoriaux de Solidarités (STS)

Services de proximité du Conseil Départemental, les STS évaluent et accompagnent les personnes en grande difficulté sociale pour l'accès aux droits, le maintien ou l'accès au logement, ainsi que l'insertion socioprofessionnelle.

Publics cibles : Personnes disposant d'un logement ou d'un hébergement (chez un tiers ou en structure AHI), ainsi que les familles (femmes avec enfants, femmes victimes de violences conjugales) domiciliées auprès d'un CCAS.

La Mission Locale d'insertion des Jeunes (MLJ)

La MLJ intervient dans l'intégration sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans. Elle traite des problématiques globales : orientation, formation, emploi, mais aussi santé, mobilité et logement. Elle travaille en synergie avec le CLLAJ et les conseillers du CEJ pour lever les freins à l'autonomie résidentielle des 18-25 ans.

Nous constatons l'existence de divers services et partenariats qui offrent aux personnes sans logement la possibilité d'accéder à une évaluation sociale et administrative d'accueil et d'orientation :

Différents types d'accompagnement social

Institutionnel /Accès aux droits et/ou accompagnement social

Le SAO : Services d'Accueil et d'Orientation
 Les CCAS
 Les STS
 Mission Locale Jeunes
 CLAJ (Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes)
 CEJ rupture
 France Services

Associatif /médiation administrative et sociale

Centre socioculturel MOZAIKA
 Centre socioculturel l'Echappée de Terre Contact
 Secours Populaire Français
 La Croix Rouge Française
 Secours Catholique Français
 Lieu de Ressources Pézenas

3. Maraudes et missions d'aller vers

En tant que premier maillon de la veille sociale, les maraudes, composées de professionnels ou bénévoles, jouent un rôle déterminant dans la prise en charge des personnes sans-abri qui ne sollicitent pas ou plus les services de droit commun (domiciliation, soins, hébergement, etc.), en « allant vers » ces dernières. Elles permettent de favoriser l'accès aux droits et d'amorcer les parcours d'insertion.

Dans chaque département, elles agissent de façon complémentaire aux côtés des autres acteurs du premier accueil et avec le soutien du service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) afin d'orienter les personnes sans domicile vers la réponse la mieux adaptée en fonction de leur situation.

i. Définitions des différents types de maraudes

- Maraudes sociales professionnelles : chargées de faire une première évaluation de la situation de la personne, d'initier un parcours d'insertion et, dans certains cas, d'accompagner de la personne vers les services spécialisés. Elles peuvent être médicalisées pour une 1^{ère} évaluation sanitaire, de réaliser des premiers soins et favoriser le lien avec les structures sanitaires.

- Maraudes sociales bénévoles : d'ordre humanitaire et associatif, elles visent à maintenir le lien social et à distribuer des biens de première nécessité pour initier un mouvement de sortie de rue.
- Maraudes spécialisées : elles ciblent un public (ex : prostitution, mineurs isolés, addictions) ou des lieux spécifiques (ex : gares, bidonvilles) et proposent un accompagnement thématique.
- Missions d'aller vers ou Equipes mobiles spécialisées : portées par des structures de santé (addictions via les CAARUD, santé mentale via les EMPP, ou somatique via les PASS Mobiles), elles interviennent via des permanences, des co-interventions ou des maraudes propres.

ii. Les maraudes en Pays Cœur d'Hérault

L'analyse du territoire permet de distinguer **deux catégories** : les « maraudes sociales » et les « missions d'aller-vers ». Il est important de noter qu'il n'existe pas de maraudes sociales (professionnelles ou bénévoles) sur le territoire ; l'offre repose exclusivement sur des missions d'aller-vers.

Plusieurs acteurs structurent cette offre de proximité pour répondre aux besoins des personnes « ni logées ni hébergées » via des permanences sociales, des actions de prévention et de réduction des risques.

iii. Une offre de proximité diversifiée et complémentaire

Le **CIAS de Lodève** assure une **permanence mensuelle dans huit communes rurales** (Le Caylar, Lauroux, Soubès, Le Bosc, La Vacquerie, Saint-Maurice-de-Navacelles, Saint-Privat et Saint-Jean-de-la-Blaquière). Ce maillage permet de toucher des populations éloignées des services publics pour une première évaluation sociale.

Le **CAARUD Axess**, quant à lui, développe des **actions d'aller-vers** sur Gignac, Lodève et Clermont-l'Hérault auprès des personnes concernées par l'usage de produits psychoactifs. En apportant de l'information de réduction des risques, du matériel stérile et de l'orientation, il constitue un relais essentiel pour des publics souvent en rupture avec les structures traditionnelles de soins et d'accompagnement.

L'association **Roul'Contact** articule son action autour de deux volets complémentaires : l'accès à l'épicerie sociale et solidaire et un soutien dans les démarches administratives et sociales. Cette double entrée, alimentaire et sociale, répond à des besoins immédiats tout en favorisant la stabilisation et la projection des personnes dans un parcours d'insertion.

Le territoire bénéficie d'une forte présence de dispositifs dédiés à l'autonomie des jeunes :

Le **CLAJJ** (Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes) : accueille et informe les jeunes de 16 à [25] ans engagés dans un processus d'insertion. Il organise des permanences à :

- Clermont-l'Hérault : lundi et vendredi au CCAS ;
- Lodève : jeudi et vendredi matin au CIAS ;
- Gignac : lundi et jeudi à la Communauté de communes.

Via Voltaire complète cette offre sur Gignac, Clermont-l'Hérault, Lodève et Pézenas, en proposant un accompagnement renforcé vers le logement et l'autonomie.

France Addictions assure un appui spécialisé pour les publics confrontés aux conduites addictives, renforçant ainsi le volet santé et prévention.

4. Accès alimentaire et vestimentaire

En raison de leurs conditions de vie, les personnes sans hébergement stable vivent dans une insécurité alimentaire modérée à sévère. Celle-ci se traduit par une alimentation déséquilibrée, voire par l'absence totale de prise alimentaire sur plusieurs jours.

Les services d'aide alimentaire et vestimentaire sont essentiels pour :

- **Satisfaire des besoins vitaux** : se nourrir et se vêtir.
- **Garantir la dignité** : l'accès à des vêtements propres est un prérequis indispensable pour les démarches administratives et professionnelles (entretiens d'embauche, rendez-vous sociaux).

i. Les différents types d'aide alimentaire et vestimentaire

Les distributions de repas cuisinés : Ces distributions (souvent appelées repas « au camion ») reposent sur le principe de l'aller-vers. Elles s'organisent soit sur des points fixes à heures régulières, soit lors de maraudes aléatoires. Leurs objectifs sont multiples :

- Permettre aux personnes sans-abri de consommer un repas [chaud] sur place ;
- Créer des temps de convivialité et de lien social ;
- Favoriser une première approche pour une orientation ultérieure vers le droit commun.

L'aide alimentaire sous forme de colis ou paniers : Il est vrai que le format classique du colis alimentaire, souvent conçu pour être cuisiné à domicile, est **moins adapté aux personnes sans domicile fixe (SDF)**, qui n'ont généralement pas accès aux équipements de cuisine (réfrigération, plaques, ustensiles).

Cependant, les associations adaptent ce service en fonction des contraintes du public à la rue :

Adaptation nécessaire : Les colis alimentaires d'urgence sont spécifiquement ajustés aux conditions de vie précaires. Ils se composent majoritairement de denrées prêtes à consommer (conserves à ouverture facile, gâteaux secs, compotes, barres de céréales, etc.) ne nécessitant ni cuisson, ni conservation au froid.

Fonction cruciale : Même ajusté, ce service joue un rôle pivot. La distribution constitue un point de contact initial majeur avec les personnes les plus isolées. Ce premier échange permet aux bénévoles :

- De créer du lien social et de rompre l'isolement ;
- D'évaluer les besoins au-delà de l'urgence alimentaire ;
- D'orienter les bénéficiaires vers des structures adaptées (hébergement, accompagnement social, accès aux droits, soins de santé).

Ainsi, malgré les défis logistiques, le colis alimentaire adapté devient un **vecteur clé** pour amorcer un parcours d'aide globale.

Les épiceries sociales et solidaires

Pour les personnes sans-abri, l'accès aux épiceries sociales et solidaires est très limité et ne constitue qu'une aide marginale ou un dépannage d'urgence. Ce dispositif cible principalement les personnes ayant un logement et des équipements de cuisine (la majorité des produits nécessitant une préparation). Surtout, la procédure d'admission (constitution d'un dossier, passage en commission) représente un obstacle majeur pour le public à la rue, souvent démunis des justificatifs nécessaires.

ii. L'aide alimentaire et vestimentaire en Pays Cœur d'Hérault

Il existe plusieurs types d'aide alimentaire et vestimentaire sur le territoire du Pays Cœur d'Hérault :

- Deux **cantines solidaires** : Deux cantines solidaires sont présentes dans des tiers-lieux : le Clap à Lodève et Lieu Ressources à Pézenas. Elles offrent la possibilité de partager un repas sur place, tout en favorisant la convivialité et la mixité sociale.

Ces espaces jouent un rôle essentiel en offrant un accès à une alimentation de qualité à tous, notamment aux personnes en difficulté sociale, dans un cadre accueillant et égalitaire. Elles favorisent la mixité sociale en rassemblant des publics variés – habitants,

familles, étudiants et personnes en situation de précarité – encourageant ainsi les échanges.

Au-delà de l'aide alimentaire, ces structures agissent comme des **leviers d'insertion** et de **remobilisation sociale**.

Les Epicerie sociales et solidaires :

L'accès aux denrées est généralement conditionné par l'orientation d'un travailleur social ou par une évaluation directe de l'association gestionnaire. Cette évaluation s'appuie principalement sur le calcul du « **reste à vivre** » des ménages pour déterminer leur éligibilité. Toutefois, des dépannages alimentaires d'urgence restent possibles sans procédure préalable complète pour répondre aux besoins immédiats.

L'épicerie sociale et solidaire mobile « **ROUL'CONTACT** » : portée par l'Espace de Vie Sociale (EVS) de l'association Terre Contact, ce dispositif dessert les communes du territoire de Bêlarga, Le Caylar, Pouzols, Nébian, Fontès.

Elle offre bien plus qu'une aide alimentaire : c'est un véritable **espace de convivialité** (accueil café, discussions), un **point d'information sur les actualités locales**, ainsi qu'une ressource structurée sur les services et associations des alentours (via des classeurs ressources).

Un accès à une imprimante et un scanner durant la tournée permet un soutien précieux dans les démarches administratives et sociales pour les habitants les plus isolés. »

Cartographie des dispositifs d'aide alimentaire sur le territoire

Dispositif	Lieu / Acteurs	Spécificités	Apports principaux
Cantines solidaires	<p>Lodève – Le Clap (tous les jeudis midi)</p> <p>Pézenas – Lieu Ressources (repas partagés sur les jours d'ouvertures (Lundi au Vendredi-soupe populaire 1 fois/mois)</p>	Repas à prix libre et/ou gratuit, organisés dans des tiers lieux	Repas sur place, convivialité, mixité sociale, 1 ^{er} contact
Colis alimentaires / vestimentaires (urgence et orientation par TS)	<p>Gignac :</p> <p>La Croix Rouge (épicerie sociale, vestiboutik), Secours catholique (secours financiers)</p> <p>Saint-André-de-Sangonis : Secours Populaire: épicerie sociale et solidaire, vestiaire solidaire</p> <p>Clermont-l'Hérault : - Roul'Contact (épicerie sociale mobile sur petites communes : Bélarga, Fontès, Nébian, Le Caylar), Secours catholique (secours financiers sur RDV), Croix Rouge (vestiboutik), Secours populaire (épicerie, colis d'urgence, orientation TS)</p> <p>Lodève : Saint Vincent de Paul « La Main tendue » (épicerie), Secours populaire (épicerie + vestiaire), Croix Rouge (vestiaire + bons d'achat), Secours catholique (financiers + boutique solidaire),</p> <p>Pézenas : Croix Rouge (vestiboutik + bons d'achats), Lieu Ressources (repas possible le midi et soupe populaire mensuelle)</p>	<p>Distinction urgence / non-urgence.</p> <p>Distribution sur orientation possible par travailleurs sociaux (TS).</p>	Réponse immédiate aux besoins alimentaires et vestimentaires, orientation vers accompagnement social.
Aides financières ponctuelles	Secours catholique (Clermont, Lodève), Croix Rouge (Pézenas, Lodève – bons d'achat)	Secours financiers sur RDV ou ponctuels	Soutien immédiat pour besoins essentiels (alimentation, logement, santé)
Épiceries sociales et solidaires	Présentes dans plusieurs communes : Gignac, Saint-André-de-Sangonis, Clermont-l'Hérault, Lodève, Pézenas	Certaines itinérantes (Roul'Contact) et d'autres services (vestiaires, vestiboutik)	Dépannage alimentaire, mixité sociale, parfois accueil de sans-abri

L'aide vestimentaire peut être matérialisée par un accès gratuit à des vêtements, généralement sous forme de [bons de délivrance] après orientation par les travailleurs sociaux des SAO, des CCAS ou des STS.

Elle peut également constituer, de façon exceptionnelle, une première réponse d'urgence à la demande d'une personne ne connaissant pas encore les dispositifs d'accès aux droits. Dans ce cas, elle sert de « porte d'entrée » pour engager un premier contact et orienter l'individu vers un accompagnement social global.

5. Accès à la santé « somatique et mentale », la réduction des risques et l'addictologie

i. Dispositifs et missions clés en Pays Cœur d'Hérault

Quatre dispositifs principaux assurent ces missions, souvent en adoptant des stratégies d'**aller vers** pour atteindre les publics les plus éloignés ou précaires :

Dispositif	Public	Missions Principales	Territoire Couvert
CAARUD Axess (Groupe SOS-Solidarités) : Pôle Caarud mobile Rural	Toute personne usagère de produits psychoactifs.	Réduction des Risques (RDR) : mise à disposition de matériel stérile (KIT+ en maraudes et pharmacies partenaires), informations et conseils, dépistages (VIH/hépatites), veille sanitaire/sociale. Soutien à l'accès aux droits et aux soins de première nécessité.	Montpellier, Pays Cœur d'Hérault (Lodève, Clermont l'Hérault, Gignac et communes PCH)
CSAPA Addictions France	Toute personne concernée par des pratiques addictives (avec ou sans produit) et leur entourage.	Prise en Charge Pluridisciplinaire en Addictologie : accueil, information, évaluation médicale/psychologique/sociale, accompagnement vers l'arrêt ou la modération (TSO...), actions de prévention et de RDR. Consultations Jeunes Consommateurs (CJC) spécifiques.	Gignac, Clermont l'Hérault et Lodève
Espace Santé Jeunes (ESJ) de la Mission Locale Jeunes (MLJ) du Cœur d'Hérault	Jeunes de 16 à 25 ans.	Accès à la Santé & Soutien Psychologique : information, conseil et accompagnement sur le parcours santé (droits, formalités administratives, orientation vers professionnels). Point Accueil et Écoute Jeunes (PAEJ) : soutien psychologique (stress, addictions), écoute, orientation.	Gignac, Clermont l'Hérault, Lodève
Unité de Soins Psychiatriques Adultes Extrahospitalières (CMP / CATTP)	Personnes en souffrance psychique de 18 à 75 ans et plus.	Soins Médico-Psychologiques et Sociaux : consultations, orientation vers structures adaptées (CATTP, hôpital de jour, etc.). CATTP : activités de soutien et thérapie de groupe pour maintenir l'autonomie.	Lodève, Clermont l'Hérault

ii. Conditions et modalités d'accès

- **Inconditionnalité et gratuité** : L'accès aux services des CAARUD, CSAPA, et ESJ/PAEJ est caractérisé par l'inconditionnalité, la gratuité et la convivialité, facilitant ainsi l'approche des publics les plus précaires.
- **Soins psychiatriques** : L'accès à l'Unité de Soins Psychiatriques nécessite une prise de rendez-vous préalable via le secrétariat médical de secteur.
- **Proximité et mobilité** : Des permanences régulières et des maraudes (portées par le CAARUD et le CSAPA) sont organisées dans les villes pivots du Cœur d'Hérault (Lodève, Clermont-l'Hérault, Gignac), assurant une accessibilité de proximité.

iii. Ressources humaines

L'efficacité des dispositifs repose sur des **équipes pluridisciplinaires** comprenant :

- **Professionnels de l'Addictologie et du Médico-Social** : Conseillers en Économie Sociale et Familiale (CESF), Infirmiers (IDE), Travailleurs sociaux.
- **Professionnels de Santé** : Médecins, Psychiatres, Psychologues, Sage-femmes.

iv. Partenariats

Une **collaboration inter-institutionnelle forte** est établie, essentielle pour la prise en charge globale des usagers :

- **Partenaires Sociaux** : CIAS (Centre Intercommunal d'Action Sociale), CCAS (Centre Communal d'Action Sociale), Mission Locale Jeunes, Secours Populaire, STS (Service Territorial de Solidarité), ATU (Association Trait d'Union).
- **Partenaires Santé Spécialisée** : CSAPA Addictions France, CAARUD Axess, Unités Psychiatriques (CMP/CATTP), Centres Hospitaliers de Lodève et Clermont l'Hérault.

Ces partenariats garantissent **l'orientation** et l'accompagnement coordonné des usagers dans **l'accès aux droits sociaux**, au logement, à l'insertion professionnelle et aux soins.

L'organisation de ces dispositifs révèle une volonté forte de mailler le territoire avec des services spécialisés. La stratégie d'« aller-vers » et la pluridisciplinarité constituent des atouts majeurs pour répondre aux besoins complexes des populations les plus vulnérables (usagers de drogues, jeunes en errance, personnes en souffrance psychique).

IV. Axes de travail et préconisations

Nous vous proposons une **analyse de cet état des lieux** et quelques **pistes d'actions** qui permettront, en appui de la mission de veille sociale du SIAO 34 de collaborer autour de ces thématiques qui, pour rappel s'articulent autour de **ces 4 axes** :

- **Être ressource**, dans la mise en lien et dans le soutien dans les projets de structure ;
- Appuyer et soutenir les dynamiques de **l'observation sociale** ;
- **Coordonner** la mise en place de projet collectif ;
- **Soutenir** la formation et la sensibilisation auprès des acteurs ;

Comme expliqué précédemment, la veille sociale occupe une place singulière puisqu'elle constitue le premier et le dernier maillon du parcours de la rue au logement. En amont, elle assure une mission de repérage et de diagnostic pour rétablir l'accès aux droits des publics les plus isolés. En aval, la veille sociale s'affirme comme le dernier maillon du dispositif d'insertion lorsqu'une rupture intervient dans le maintien à domicile. En cas de perte de logement, elle agit comme un filet de sécurité immédiat qui garantit la continuité de l'accompagnement pour éviter l'isolement total.

Un dispositif face à de nouveaux défis

Nous constatons cependant que les réponses apportées nécessitent une montée en puissance et des améliorations face à des problématiques très complexes et à un contexte marqué par une augmentation du nombre de personnes concernées et une diversification des publics (personnes marginales, personnes migrantes, jeunes, femmes, personnes souffrant de troubles psychiatriques aigus, etc.), rendant l'accueil et l'accompagnement difficile.

Forces et limites territoriales

Dans l'ensemble, le Pays Cœur d'Hérault bénéficie de dispositifs bien identifiés et d'un maillage partenarial solide. Pour autant, plusieurs points de rupture subsistent :

- **L'absence d'un accueil de jour formel** : privant le territoire d'un lieu pivot de sociabilité et d'orientation continue.
- Le **manque de maraudes sociales** : qu'elles soient bénévoles ou professionnelles, leur absence limite la capacité de « captage » des publics qui ne fréquentent pas les structures fixes.
- Un **repérage partiel** : la méconnaissance de certains publics en errance, souvent mobiles ou cachés, reste un obstacle à une prise en charge précoce.

A. Méconnaissance ou repérage complexe du public sans hébergement stable

L'invisibilité du sans-abrisme en milieu rural et semi-rural

Une méconnaissance du public sans abri et son invisibilité dans les communes rurales et semi-rurales nécessite d'aborder la spécificité de cette précarité en dehors des grands centres urbains⁸.

Pour appréhender ce phénomène de manière nuancée, il convient de déconstruire la représentation sociale dominante du « SDF » (généralement perçu comme un homme seul, visible en centre-ville, dormant sur le trottoir).

Une diversité des situations : Le « sans-chez-soi » en milieu rural prend des formes moins immédiatement repérables :

- **Mal-logement caché** : Personnes dormant dans leur voiture, dans des cabanes, dans des squats isolés, chez des tiers (hébergement contraint ou précaire chez des amis/famille, le « sans-chez-soi »).
- **Pauvreté rurale croissante** : le taux de pauvreté monétaire peut être supérieur en milieu rural que dans certaines zones urbaines.

Profils spécifiques : les publics particulièrement touchés en zone rurale/semi-rurale sont souvent des personnes seules, des personnes âgées isolées, des familles monoparentales, des jeunes néo-ruraux ou des personnes ayant perdu un emploi local ou leur logement.

L'invisibilité n'est pas une absence de précarité, mais le résultat de plusieurs facteurs conjugués :

- **Dispersion géographique** : contrairement à la ville, l'espace rural dilue la présence des personnes sans abri. L'absence de lieux de rassemblement centraux (gares, centres-villes animés) rend la situation moins visible. L'isolement est souvent à la fois géographique et social.
- **Carence de dispositifs de veille** : Les communes rurales et semi-rurales disposent souvent de peu de structures d'aide d'urgence (accueil de jour, centres d'hébergement, maraudes). En l'absence de ces services, les personnes sans abri ne sont ni repérées ni comptabilisées efficacement par les acteurs institutionnels.
- **Poids du regard social** : Les personnes sans abri en milieu rural peuvent choisir l'invisibilité par crainte du jugement ou de la stigmatisation dans une communauté où tout le monde se connaît. Cette invisibilité est souvent une stratégie de survie pour préserver leur dignité et leur anonymat relatif.

⁸ **Béatrice Eysermann** « Partir en quête du sans-abri », Anthropologie et Sociétés, 2006

- **Biais de perception des acteurs locaux** : l'idée reçue que le sans-abrisme est un phénomène strictement urbain conduit les élus locaux et les habitants à sous-estimer ou à ignorer la réalité sur leur territoire.

B. Préconisations pour renforcer la veille sociale sur le territoire du Pays Cœur d'Hérault

Pour répondre aux défis identifiés en Pays Cœur d'Hérault, nous préconisons le déploiement d'actions adaptées aux spécificités rurales et semi-rurales du territoire.

1. Améliorer la connaissance des publics

- **Réaliser des diagnostics locaux ciblés** : Mettre en place des enquêtes ou des recensements basés sur la définition européenne du « sans-chez-soi » (ETHOS). Ces études doivent être menées par les acteurs de terrain (associations, CCAS) pour inclure le mal-logement très précaire et les situations de squat ou de vie en véhicule.
- **Valoriser l'expertise d'usage** : Favoriser la libération de la parole des personnes concernées par l'organisation de témoignages ou de rencontres (dans le respect strict de l'anonymat). L'objectif est de transformer la perception sociale de la précarité pour susciter une meilleure compréhension et une empathie collective.

2. Adapter et renforcer les dispositifs

En zone rurale, l'isolement et le déficit de transports constituent les principaux freins à l'accès aux aides. Le déploiement de solutions mobiles est une réponse pragmatique et humaine.

- **Un accueil de jour mobile** : c'est une solution souple et partagée qui permet d'agir partout, même dans les villages isolés. Il permet aux personnes concernées le maintien d'une hygiène et d'une santé digne, un accès au droit facilité sans barrière de transport par l'accès à des outils (connexion internet, ordinateur), une expertise (travailleur social) sur place et la restauration d'un lien de confiance.
- **Diversifier les solutions d'habitat** : Développer des hébergements à taille humaine (petites unités de vie, appartements-relais) plutôt que de grandes structures collectives, afin de favoriser une insertion durable dans le tissu local.
- **Soutenir les missions d'aller vers** : s'appuyer sur les réseaux déjà présents (médecins traitants, écoles, commerces de village, mairies) pour identifier les signaux faibles et orienter les mission d'aller vers, vers les personnes les plus isolées.).

3. Sensibiliser les acteurs locaux

- **Former les acteurs de proximité** : proposer des modules de sensibilisation aux élus, au personnel communal et aux associations locales pour les aider à repérer les signes de l'exclusion et de la précarité cachée.
- **Inscrire la lutte contre l'exclusion dans les politiques communales** : promouvoir l'idée que la solidarité et la veille sociale sont des responsabilités collectives qui concernent l'ensemble des communes, quelle que soit leur taille.

4. Focus sur les missions d'aller vers et la réponse aux besoins alimentaires et vestimentaires

i. Analyse et perspectives de l'aller vers en Pays Cœur d'Hérault

D'après le **référentiel national de missions et d'évaluation des maraudes et Samu sociaux**, ces dispositifs « *jouent un rôle déterminant dans la prise en charge des personnes sans hébergement stable en allant quotidiennement à leur rencontre dans la rue et en les accompagnant dans l'accès aux institutions* ».

Or l'analyse du terrain montre qu'il n'existe pas de maraude sur le territoire du Pays Cœur d'Hérault. L'offre repose sur des missions d'aller-vers et des permanences d'accueil diverses, à l'image de l'association de Réduction Des Risques (CAARUD Axess), dont l'intervention se limite à une journée par semaine

Parallèlement, le **CIAS du Lodévois et Larzac** organise des permanences régulières au cœur des communes du territoire. Ces rendez-vous permettent d'aller à la rencontre des personnes éloignées des circuits d'information habituels, afin de les accompagner dans l'accès à leurs droits et de leur présenter l'ensemble des services intercommunaux.

La pluridisciplinarité dans les équipes d'aller vers du CAARUD AXESS (IDE et Travailleur sociaux) permet une expertise spécifique de médiation en santé auprès du public en situation de grande précarité.

Préconisations pour un renforcement sanitaire

Face à l'absence de structures adaptées sur le territoire, la création d'une Equipe Mobile Santé Précarité (**EMSP**) et d'une Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (**EMPP**) constituerait une réponse indispensable pour rompre l'isolement des plus fragiles. En adoptant une stratégie commune d'**aller-vers** », ces équipes pourraient intervenir directement sur les lieux de vie (rue, squats, abris) :

- **Soigner précocement** et ouvrir les droits sociaux

- **Repérer la détresse psychique** et stabiliser les situations de crise.
- **Réduire le recours aux urgences** en sécurisant le parcours de soin, du terrain vers le suivi médical de droit commun.

En conclusion, au regard de l'accroissement de la précarité, à l'augmentation du nombre de personnes contraintes de vivre à la rue ou dans des habitats de fortune, le rôle de ces missions est plus que fondamental, même s'il reste malheureusement insuffisant.

Cependant, l'offre actuelle reste insuffisante. Il est donc nécessaire d'affiner [le diagnostic des besoins, ainsi que la coordination de ces missions d'aller-vers tout au long de l'année.

ii. Analyse des fragilités et des enjeux de l'aide alimentaire

Le secteur de l'aide alimentaire traverse actuellement une période de fortes tensions, tant au niveau de l'approvisionnement que de la distribution. Tandis que le volume de denrées récupérées stagne ou diminue, le nombre de bénéficiaires, lui, ne cesse de croître.

Un double enjeu : volume et diversité des publics

Le rapport de la DGCS (2016) sur la distribution alimentaire souligne deux défis majeurs auxquels les acteurs sont confrontés :

- **L'augmentation sensible du nombre de demandeurs** : Une pression constante sur les stocks et les équipes bénévoles.
- **La diversification des profils** : Les structures accueillent désormais une hétérogénéité de publics, allant des personnes récemment précarisées par un accident de la vie aux « travailleurs pauvres » cherchant un appui budgétaire ponctuel, sans oublier les ménages installés durablement dans la pauvreté ou les personnes « hors droits » exclues des dispositifs classiques.

Des réponses existantes mais incomplètes

Nous constatons que les différents types d'aide (repas, colis d'urgence, aides financières ponctuelles) constituent une base de réponse réelle pour les personnes en situation de grande précarité.

Cependant, les dispositifs spécifiquement adaptés aux personnes vivant à la rue ou dans des habitats de fortune restent trop rares. Malgré les efforts des associations pour adapter la composition des colis alimentaires (produits sans cuisson, conserves à ouverture facile), l'offre de repas cuisinés demeure limitée :

- **Une couverture géographique partielle** : seules les deux villes principales (Lodève et Pézenas) bénéficient de ce service.
- **Une fréquence insuffisante** : Les repas ne sont proposés que deux fois par semaine, laissant de nombreux jours sans solution de restauration collective.

Une organisation reposant sur un bénévolat fragile

Ces structures fonctionnent avec des moyens très limités et reposent quasi exclusivement sur l'engagement intensif de bénévoles, souvent organisés autour d'un « noyau dur » au sein de l'association.

Cette organisation présente une réelle fragilité. Pour se pérenniser, ces associations ont un besoin crucial de soutien pour :

- **Se structurer** et sécuriser leurs ressources ;
- **Se former** aux problématiques spécifiques du public sans hébergement stable (accueil, médiation, gestion des situations de crise) ;
- **Intégrer des compétences** en matière de réduction des risques (RdR).

Ce travail peut être poursuivi en partenariat avec le Projet Alimentaire de Territoire, que nous n'avons pas encore rencontré.

Synthèse des enjeux de l'aide alimentaire et vestimentaire

Les associations d'aide alimentaire et vestimentaire, par l'aide essentielle qu'elles apportent sur le territoire aux publics en situation de précarité et aux travailleurs sociaux, doivent continuer d'être soutenues, notamment sur l'accueil spécifique de ce public et son repérage.

V. Conclusion

L'analyse révèle un territoire où les acteurs principaux de la lutte contre le sans-abrisme (notamment le SAO de l'association Trait d'Union) sont clairement identifiés. La solidité des partenariats actuels et la qualité de la collaboration inter-institutionnelle constituent une base pérenne pour l'accueil et l'accompagnement des personnes sans hébergement stable en Pays Cœur d'Hérault.

Cependant, ces acteurs sont aujourd'hui mis en difficulté par une conjoncture dégradée :

- Une précarisation accrue de la population ;

- Une augmentation constante de la demande de secours immédiat ;
- Un contexte de contraintes budgétaires fortes pesant sur l'État et les collectivités locales.

Des leviers d'action prioritaires

Face à ces défis, l'amélioration de la veille sociale sur le territoire doit passer par plusieurs axes structurants :

- **Renforcement de la santé** : création d'une Équipe Mobile Santé Précarité (**EMSP**) et d'une Équipe Mobile Psychiatrie Précarité (**EMPP**).
- **Mobilité et accueil** : création d'un **accueil de jour mobile** et extension de la couverture annuelle des maraudes.
- **Soutien au tissu associatif** : appuyer les projets bénévoles qui assurent une part majeure de la réponse de terrain, en sécurisant leur légitimité et leurs moyens d'action.

Une ambition de coordination et de montée en compétences

Cette dynamique de coordination a pour objectif de renforcer les moyens alloués à la veille sociale tout en assurant une remontée efficace des besoins de terrain vers les services de l'État. Pour « mieux répondre » à ces enjeux, il est impératif de consolider les compétences des acteurs de terrain par des actions de formation et de sensibilisation aux problématiques spécifiques de la grande exclusion.

La participation des usagers : un principe d'action

Enfin, la participation des personnes accueillies doit être recherchée de manière systématique. Que ce soit pour évaluer les besoins, améliorer les dispositifs existants ou coconstruire de nouveaux projets, leur expertise d'usage est la garante de la pertinence et de l'efficacité des réponses de demain.

ANNEXE