



SIAO 49

Réseau Hébergements & Logements Temporaires
Coordination - Orientation - Observatoire

RAPPORT D'ACTIVITE 2017



SIAO49- 51 rue des Chaffauds 49100 ANGERS
02.41.47.79.11
www.siao49.fr

Table des matières

Introduction	3
1- ORGANISATION.....	4
1.1 Instances.....	4
1.2 Décisions principales en 2017	4
2- Activité SIAO URGENCE.....	6
2.1 Activité 115.....	6
2.2 Coordination veille sociale	9
2.3 Groupe urgence	10
2.4 Protocole femmes victimes de violences.....	11
2.5 Perspectives 2018	11
3- Activité SIAO INSERTION.....	12
3.1 Demandes d’insertion effectuées auprès du SIAO.....	12
L’activité d’instruction administrative des demandes.....	13
L’activité d’appui et approfondissement de l’évaluation.....	13
3.2 Les orientations.....	15
3.3 Les ménages entrés.....	18
4- DEPLOIEMENT DU LOGICIEL SI-SIAO.....	19
4.1 Contexte du déploiement	19
4.2 Enjeux.....	19
4.3 Réalisation	20
4.4 Perspectives.....	23
5- LA LISTE D’ATTENTE UNIQUE	24
5.1 Contexte.....	24
5.2 Objectifs.....	24
5.3 Méthodologie.....	24
5.4 Ce qui a changé après cette mise en œuvre.....	25
6- OBSERVATOIRE.....	27
6.1 Les publications 2017.....	27
6.2 Perspectives.....	28
7- Action favorisant une approche décloisonnée des parcours d’insertion.....	29
8- Partenariats	32
4.1 Participations aux instances sur le Maine-et-Loire.....	32

4.2 Participations aux instances sur les Pays de la Loire.....	32
4.3 Partenariats associatifs.....	33
4.4 Conventions.....	33
Perspectives 2018.....	34

Introduction

De dispositif non identifié par les partenaires en 2011 à objet mobilisé en 2017, le SIAO au fil des années a su s'intégrer dans le paysage du secteur social du Maine-et-Loire. Sa contrainte administrative s'est effacée doucement au profit de ses plus-values en matière d'évaluation, d'équité de traitement et d'harmonisation des pratiques. Cet état de fait est lié à plusieurs facteurs. Les moyens en travail social alloués au SIAO49 ont permis d'effectuer un travail qualitatif permettant d'assurer une homogénéité dans les évaluations et une cohérence dans les orientations effectuées auprès des structures. Ensuite, l'élaboration progressive des outils de coordination, a généré une réelle appropriation par les acteurs du rôle du SIAO. Enfin, sa volonté de conserver la personne au centre du dispositif a permis de garder du sens à son action.

En 2017, le SIAO est toujours un objet mouvant, évoluant notamment dans sa capacité à étudier les parcours et à trouver des réponses adaptées. A l'interface des orientations institutionnelles et des évolutions des associations, il est aussi le reflet de l'évolution des prises en charges dans les structures, mieux concertées, avec en ligne de mire l'autonomie de la personne ou du moins la stabilisation d'une autonomie étayée par des professionnels.

2017 a été en prise directe avec ces évolutions à travers notamment 2 grands chantiers pour le SIAO49 :

- La mise en place de la liste d'attente unique sur le département
- Le déploiement de l'outil SI-SIAO auprès de tous les partenaires et du 115

La réflexion sur les prises en charges des personnes en urgence a fait son chemin également. La demande de priorisation des publics hébergés en urgence vers les hébergements d'insertion en fin d'année 2017 est une réponse à la difficulté de produire des parcours d'insertion dans des délais raisonnables pour les personnes les plus vulnérables. Cette évolution s'inscrivant dans un contexte où l'offre ne croit pas aussi rapidement que la demande d'hébergement d'insertion (+56% depuis 2012), elle appellera d'autres questions, notamment celle de l'égalité d'accès aux dispositifs, principe sur lequel s'est forgé le SIAO jusqu'à alors ; et celle de la prévention des ruptures pour les personnes mal logées.

1- ORGANISATION

1.1 Instances

Depuis sa création en 2011, le SIAO49 s'organise autour des instances suivantes :

- ✓ Une Assemblée générale qui se réunit une fois par an
- ✓ Un Conseil d'administration avec 2 collèges : le collège des membres de droit et le collège des gestionnaires d'hébergements et de logements accompagnés
- ✓ Un bureau composé uniquement de membre du collège de GHIL
Sa composition en 2017 est la suivante :
 - Président : Armand ETEVENAUX, directeur d'Anjou insertion habitat
 - Vice-présidente : Conception MOUSSEAU FERNANDEZ, directrice de France Horizon
 - Trésorier : Joël JANNETEAU, Président de l'Abri de la Providence puis Nabila CARMES, directrice de l'Abri de la providence
 - Secrétaire : Olivier MIARA, directeur de la Gaurêche
 - Secrétaire adjointe : Sylvie RABOUIN, directrice d'Aide Accueil
- ✓ Un comité technique chargé du suivi opérationnel des procédures du SIAO49

1.2 Décisions principales en 2017

Conseil d'administration du 28 mars 2017

- Présentation et arrêtés des comptes 2016
- Approbation du plan de déploiement SI-SIAO au 01/01/2018
- Approbation de l'évolution vers la liste d'attente unique
- Adhésion du SIAO49 la Fédération des acteurs de la solidarité

Conseil d'administration extraordinaire du 30 juin 2017

Election du bureau du SIAO

Assemblée générale du 30 juin 2017

- Approbation du rapport financier 2017
- Approbation du rapport moral 2017
- Approbation du rapport d'activité 2017

- Les membres du collège gestionnaires d'hébergement du conseil d'administration sont Aide Accueil, Abri des cordeliers, Abri de la Providence, AIH, France Horizon, Cité du Secours Catholique, Congrégation des sœurs du Bon Pasteur, France Terre d'Asile, Habitat et Humanisme, St Vincent de Paul, Sos Femmes, UDAF 49, Habitat Solidarité
- Les membres de droit restent les suivant : DDCS, Conseil Départemental, UDCCAS, ville d'Angers, ville de Saumur, ville de Cholet

1.3 Délégation 115

Depuis décembre 2015, le SIAO49 délègue la gestion opérationnelle du 115 à l'Abri de la Providence. Cette gestion fait l'objet d'une convention de délégation analysée de manière globale deux fois par an par l'Abri de la providence et le SIAO49. Dans le cadre de la coordination des 2 volets, des rencontres techniques régulières sont organisées également entre l'Abri de la providence et le SIAO.

2- Activité SIAO URGENCE

2.1 Activité 115

LA DEMANDE D'HEBERGEMENT

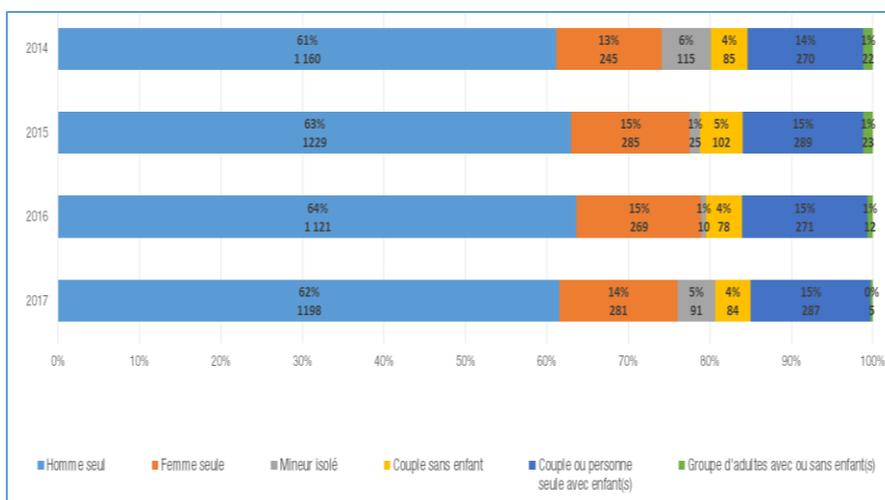
Nombre de demandes au 115 par mois



30 669 demandes d'hébergement d'urgence ont été formulées en 2017. Elles concernent 1946 ménages distincts et 2 597 personnes différentes au total.

Le 115 a apporté 23 032 réponses ayant abouties à un hébergement (soit 75,1% des réponses contre 81,4% en 2016) et 7637 réponses n'ayant pas abouties (24,9%).

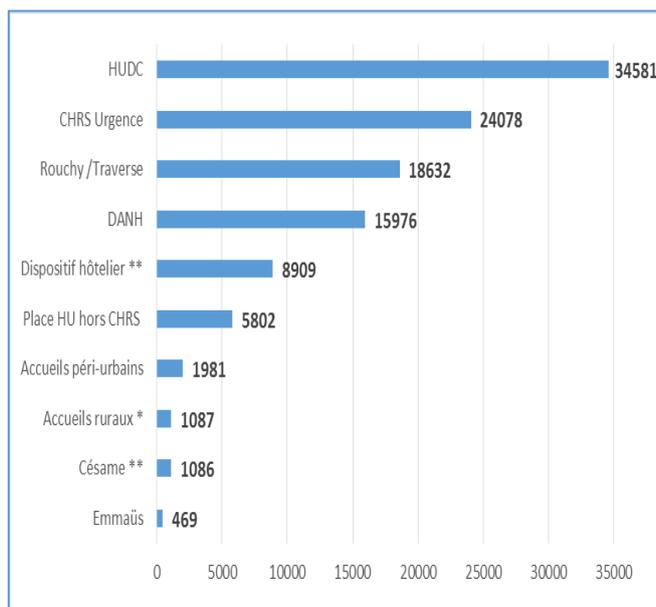
Evolution de la composition des ménages ayant formulés une demande 115



On observe également une relative stabilité entre 2014 et 2017 des demandes selon les compositions familiales.

Source : progdis, SIAO 115, 2017

Nombre de nuitées par dispositifs en 2017



112 601 nuitées en Hébergement d'Urgence en 2017 (soit une moyenne de 308 personnes hébergées par nuit sur l'année)

Les nuitées des Accueils ruraux sont sous-estimées. Le 115 ne valide qu'une orientation pour une nuit sous le logiciel mais le ménage à la possibilité d'une prise en charge jusqu'à 3 nuits par la commune. Les demandes peuvent être également formulées directement à la mairie. On peut estimer le nombre de nuitées en Accueils ruraux à 6 à 7 fois le chiffre mentionné soit 6000 à 7000 nuitées.

*** Le remplacement provisoire de Rouchy a entraîné environ 1000 nuitées pour le Dispositif Hôtelier et 935 nuitées pour le Césame.*

Source : progdis, SIAO 115, 2017

Organisation

L'équipe des écoutants du 115 couvre une amplitude horaire de 8h à 24h.

Ensuite, un relai est fait au CHRS Nazareth, par les veilleurs de nuit, initiés par le 115 aux différentes réponses.

La couverture est donc **24/24 tous les jours de l'année**. L'Abri de la Providence a organisé les présences des professionnels pour permettre d'être opérant sur les pics d'appels : le matin les écoutants sont quasi systématiquement 2, pour 1 écoutant le soir.

Par ailleurs, le 115 recense chaque matin l'ensemble des nouvelles places vacantes transmises par les opérateurs. Dans le cadre de l'harmonisation des procédures les opérateurs doivent transmettre le tableau récapitulatif des entrées-sorties dès 9h.

Dans le cadre de l'observatoire, le 115 transmet des données quotidiennes sur le nombre de demandes et les réponses apportées. Il transmet également des tableaux de suivi de l'hôtel et du site halte de nuit.

Pic d'appels

Les pics d'appels sont surtout le matin, **de 8 à 10h** (correspond aux demandes d'hébergement et de mise à l'abri (chemins de traverse, urgence ...))

Viennent s'ajouter les demandes pour les accueils ruraux et périurbains, qui ont lieux le lundi matin et le jeudi matin.

Un second pic a lieu à 18 h : les demandeurs d'asile (non statutaires), ne peuvent appeler qu'à 18h.

Puis un 3ème pic à 21 h. L'accueil sur la halte de nuit se faisant de 20h à 21h, les places non pourvues sont remis à disposition du 115. Parallèlement, le 115 est sollicité par des particuliers et des usagers, pour un passage du Samu.

Evènements particuliers

En 2017, le 115 a été mobilisé sur un plan grand froid, en début d'année, et sur le déménagement de Rouchy en fin d'année qui a duré un mois.

Concernant le plan grand froid, le Césame met à disposition une trentaine de places supplémentaires. Le 115 enregistre une augmentation du nombre d'appel. Il oriente et guide les usagers vers les lieux de rendez-vous (navettes) et autres lieux d'accueils (hôtels).

Durant le déménagement, le process a été le même que sur le plan grand froid, mais sur un mois (Cesame + hotel). Afin de faciliter le travail du 115, des prises en charge hôtel ont été validées sur toute la période.

Partenariats

Les liens avec les partenaires et dispositifs sont aussi quotidiens ce qui amène le 115 à créer des références auprès de chacun (familles, FVVC, isolés).

Le 115 dispose d'une ligne partenaires spécifique.

La structure de l'Abri de la providence sur la veille sociale permet directement au 115 d'avoir des informations complémentaires sur les personnes (Halte de nuit, Samu, SAAS).

Les liens avec le SIAO insertion se tissent notamment dans le cadre des évaluations des personnes déjà connues par le SIAO insertion.

2.2 Coordination veille sociale

La coordination de la veille sociale est un dispositif partenarial mis en place sur Angers en octobre 2016.

Elle a pour objectifs de :

- ✓ Suivre le parcours de l'ensemble des personnes en demande d'hébergement d'urgence ou non qui sollicitent les acteurs de la veille sociale et qui présentent une situation préoccupante (santé, vulnérabilité...)
- ✓ Veiller à ce que toute personne puisse bénéficier de l'accès à une évaluation, d'un accompagnement vers l'hébergement ou toute autre forme d'accompagnement
- ✓ Rendre visible toutes les situations préoccupantes enkystées dans l'urgence
- ✓ Faciliter la mise en place d'un plan d'action individualisé par la coordination des acteurs

La Coordination de la Veille Sociale se réunit mensuellement chez les différents acteurs de la veille sociale (PASS, SIAO, SAAS, CHRS, AIDE ACCUEIL). Elle est également composée du SAMU (dont le DIASM).

En 2017, 11 réunions se sont tenues. Nous avons pu observer une bonne représentation des différents acteurs. Après un temps rapide de présentation des évolutions au sein de chaque structure, les temps sont consacrés à l'analyse des situations individuelles. Elles permettent de fournir aux acteurs le même niveau d'information et de se mettre en accord sur une ou plusieurs actions à effectuer en désignant l'acteur le mieux placé pour la mettre en œuvre.

Exemple de préconisations effectuées :

- ▶ Mise en sécurité pour situations en grandes vulnérabilités : problématique de santé (diabète, handicap physique, intellectuel, korsakoff...)
- ▶ Intervention du DIASM/lien avec le CESAME avant sortie d'hospitalisation
- ▶ Organisation de synthèse par le SAAS (santé, curateur...)
- ▶ Enclenchement de droits
- ▶ Domiciliation
- ▶ Réorientation vers une autre ville
- ▶ Intervention spécifique du SAMU afin d'aller vers et susciter une demande
- ▶ Apports de nouveaux éléments pour réorienter les personnes sur le volet insertion

Elle permet au SIAO/115 d'approfondir sa connaissance des situations pour lesquelles il a reçu une demande d'insertion. Nous avons pu observer des situations de personnes extrêmement vulnérables avec plusieurs années à la rue et sans demande au 115,

personnes qui peuvent disparaître facilement et pour lesquelles une stratégie d'approche progressive est préconisée.

Le trait commun de ces situations est qu'elles nécessitent un « Aller vers » très important afin d'aller au bout d'un projet d'accueil dans un dispositif d'insertion voire seulement vers les dispositifs de veille sociale. Les propositions sont à réaliser au bon moment et se pose la question de la gestion de l'attente par les référents puisqu'il est difficile de mettre en adéquation l'offre vacante et la temporalité de la demande.

2.3 Groupe urgence

Le groupe urgence réunit l'ensemble des CHRS urgence du département, le 115 et la DDCS. Il s'agit d'un groupe technique qui a pour objectif de travailler sur les pratiques au sein des structures et d'harmoniser l'accueil des publics.

Plusieurs réunions ont eu lieu en 2017. Elles ont permis d'aborder les éléments suivants :

- 1- **Synthèse des pratiques au sein de chaque CHRS.** Les échanges débutés en 2016 ont permis d'identifier des écarts importants en terme d'accueil et de pratiques (horaires, outils d'évaluation, critères d'entrées...) Les évolutions en 2017 nous obligeront à mettre à jour ce travail en 2018.
- 2- **Situations bloquées en urgence :** Deux commissions spécifiques d'analyse des situations bloquées en urgence ont été expérimentées en mars avec pour objectif de déterminer quels sont les marqueurs de ces situations et de réaliser des préconisations afin de faciliter les sorties.
Le choix a été fait d'étudier les situations hébergées depuis plus de 3 mois au 1^{er} février 2017. 18 situations ont été étudiées.
L'analyse des situations a permis de déterminer un besoin de cadrage sur les axes suivants :
 - ✓ La vulnérabilité et les orientations du 115
 - ✓ Le besoin d'accompagnement
 - ✓ Le suivi des statuts
 - ✓ Les critères de renouvellement en urgence
 - ✓ Les priorités d'accès en stabilisation et orientation du SIAO
 - ✓ Les personnes bloquées dans les dispositifs d'urgence (multiséjours en CHRS ou autre)
 - ✓ Les situations sans perspective

Dans le cadre de l'ensemble de ces axes, il a été convenu de construire une grille d'analyse permettant :

- ✓ d'expliciter les freins intrinsèques de la personne
- ✓ de savoir s'il s'agit d'une mise à l'abri provisoire ou avec des perspectives d'accompagnement
- ✓ de savoir ce qui est projeté dans les semaines suivantes la mise à l'abri

3- Harmonisation des données 115

L'hétérogénéité des procédures et outils de remontées des entrées en CHRS urgence, diagnostiquée dans le cadre du bilan 115 a amené le SIAO a proposé un outil d'harmonisation sous format EXCEL afin de faciliter le travail du 115. Quelques éléments ont été adaptés à la structure (unités familiales, places femmes..) afin que le 115 ait la vision précise des places vacantes. Ce document est depuis le 23 janvier 2017 envoyé quotidiennement au 115. L'envoi doit être réalisé à 9h tous les jours de la semaine (si admission le week end).

Ces remontées des personnes hébergées la veille ne remettent pas en cause les contacts téléphoniques directs avec le 115.

2.4 Protocole femmes victimes de violences

Ce protocole a été remodelé afin de simplifier les rôles de chaque acteur (orientation, accueil, évaluation) et de placer le 115 au centre du dispositif. **Un nouveau protocole a été signé en juin 2017.**

Il est important de souligner que près de 12 000 nuitées correspondent à des places spécifiquement dédiées aux femmes victimes de violences en 2017.

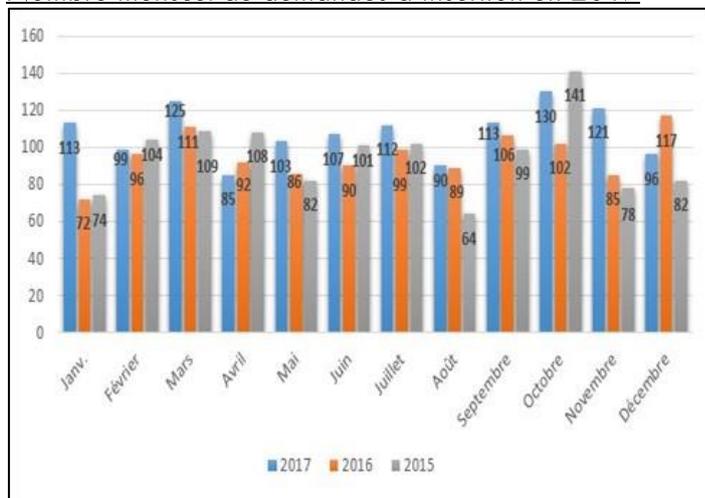
2.5 Perspectives 2018

- ✓ déploiement d'un plan spécifique pour les personnes isolées accueillies à la halte de nuit relevant du droit commun
- ✓ déploiement d'un plan d'action pour les situations bloquées en CHRS urgence- et stabilisation
- ✓ identification de l'ensemble des personnes en grande précarité avec les acteurs de la veille sociale sur Angers
- ✓ modification du cahier des charges de l'HUDC vers un dispositif Passerelle entre l'urgence et l'insertion

3-Activité SIAO INSERTION

3.1 Demandes d'insertion effectuées auprès du SIAO

Nombre mensuel de demandes d'insertion en 2017

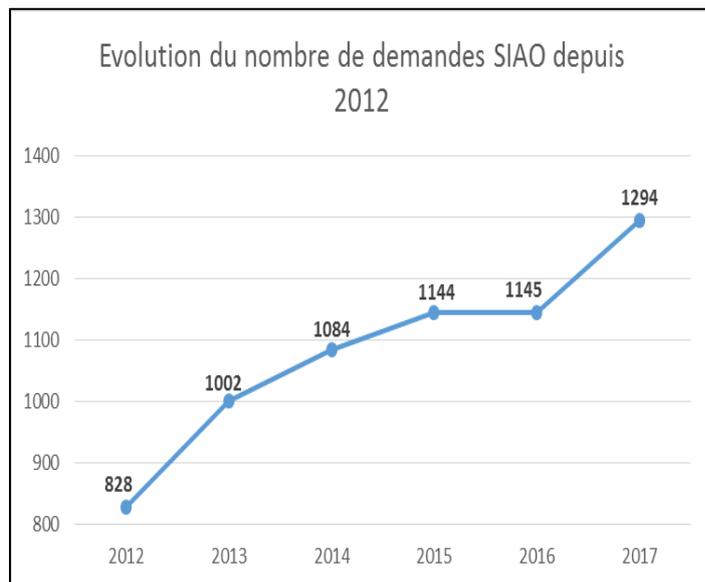


En 2017, le SIAO a reçu 1294 demandes d'hébergement d'insertion concernant 1921 personnes.

Le nombre de demandes est en forte augmentation par rapport à 2016 (+149). En moyenne, 108 demandes sont reçues chaque mois.

Le nombre de demandes par mois varie entre 85 (avril) et 130 (octobre).

Source : SIAO49 (tableau Excel), de 2015 à 2017

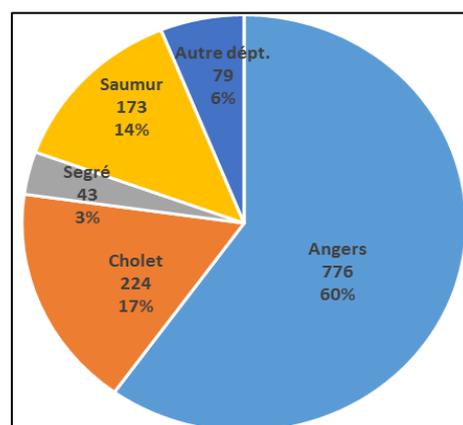


Depuis 2012, le nombre de demandes d'hébergement d'insertion et de logements accompagnés a augmenté de 56%.

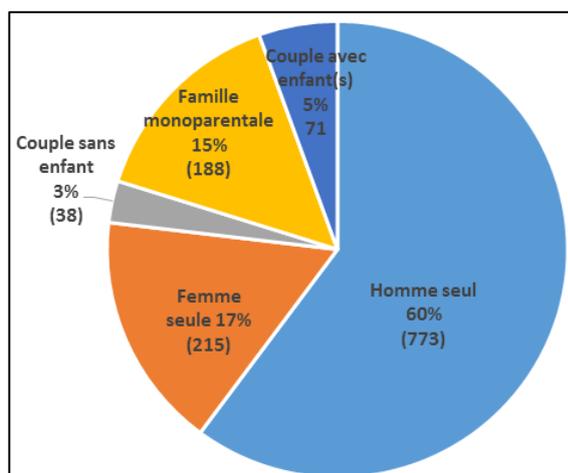
Source : SIAO49 (tableau Excel)

Répartition des demandes d'insertion par arrondissement de résidence en 2017

La majorité des ménages ayant fait une demande auprès du SIAO sont domiciliés dans l'arrondissement d'Angers (60 %) au moment de la demande. Pour les autres demandes, 17% des ménages sont domiciliés dans celui de Cholet, 13% dans celui de Saumur, 3% dans celui de Segré et 6% des demandes proviennent d'un autre département.



Répartition des demandes selon la composition familiale des ménages en 2017



Source : SIAO49 (tableau Excel), 2017

77% des demandes d'hébergement d'insertion reçues par le SIAO en 2017 concernent des personnes seules. Les hommes seuls qui représentent 60 % des demandes ont fortement augmenté par rapport à 2016 (+7 points de %)

Les familles monoparentales représentent 15 % des ménages. Il s'agit très majoritairement de femmes seules avec enfants. Par rapport à 2016, on observe une diminution des ménages avec la présence d'enfants : 25 % en 2016 contre 20 % en 2017 (-24 ménages par rapport à 2016).

L'activité d'instruction administrative des demandes

Si nous plaçons l'évaluation au cœur du dispositif SIAO, le volume de demandes d'hébergement centralisées par le SIAO nécessite une organisation administrative particulière. Elle est essentielle également car le SIAO insertion répond à l'ensemble des demandeurs quelle que soit la décision prise en commission.

- Le secrétariat du SIAO enregistre les demandes d'hébergement d'insertion quotidiennement afin qu'elles soient traitées au fil de l'eau et présentées le plus rapidement possible en commission.
3 modes de réception sont répertoriés : l'envoi par mail, par courrier et par l'application PROGDIS pour les associations adhérentes.
Elles nécessitent un suivi précis des commissions, et des notifications envoyées aux personnes.

L'activité d'appui et approfondissement de l'évaluation

- Ces demandes sont ensuite étudiées par les travailleurs sociaux du SIAO

Cette action est essentielle car elle permet d'harmoniser la qualité des évaluations reçues au SIAO et permet ensuite de réaliser plus rapidement les orientations sur les places vacantes.

Les travailleurs sociaux du SIAO approfondissent les situations par le biais de 3 démarches :

- ✓ **L'appel au référent** : il permet d'appuyer la réflexion du travailleur social référent, d'identifier de nouveaux éléments manquants dans la demande

Il s'agit d'une plus-value du SIAO49 depuis sa mise en place car il permet d'éviter les incompréhensions et de réorienter d'un commun accord les situations.

- ✓ **Le contact avec les autres partenaires connaissant la situation**

C'est souvent le cas lorsque la personne est déjà passée dans d'autres hébergements, ou lorsqu'elles sont connues par d'autres partenaires (CESAME, CHU, Mission Locale, ALIA...) et qui peuvent apporter des précisions sur le parcours des personnes.

De plus en plus le SIAO est contacté afin de participer aux réunions de synthèses pour les situations les plus complexes. Elles sont un moyen de synthétiser les éléments d'évaluation. Par ailleurs, la coordination de la veille sociale est un outil supplémentaire pour améliorer cette évaluation pour les personnes à la rue.

- ✓ **L'entretien et la synthèse**

Les travailleurs sociaux du SIAO reçoivent ponctuellement les ménages afin de compléter l'évaluation du référent ou d'appuyer la démarche d'accompagnement des référents. Il s'agit souvent de personnes dont la demande a été réalisée lors du 1^{er} rendez-vous et qui ne sont plus en contact avec le travailleur social ayant effectué la demande (sortie d'établissement par exemple).

En 2017, 23 ménages ont été rencontrés directement dans les locaux du SIAO ou des partenaires. Par ailleurs, l'équipe a participé à **26 réunions de synthèse** organisées par les partenaires ou le SIAO.

3.2 Les orientations

Orientations par dispositifs

	Nombre d'orientations			Part des orientations		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
ALT	159	125	121	15,1%	14,0%	13,0%
ALT réfugiés	87	49	51	8,2%	5,5%	5,5%
CHRS Insertion	281	228	255	26,6%	25,5%	27,4%
CHRS Stabilisation	95	105	141	9,0%	11,7%	15,1%
CHRS Bas seuil	27	26	28	2,6%	2,9%	3%
Pension de famille	63	48	52	6,0%	5,4%	5,6%
Résidence Accueil	24	47	42	2,3%	5,3%	4,5%
Résidence Sociale	125	111	109	11,8%	12,4%	11,7%
Sous-location / IML	170	144	131	16,1%	16,1%	14,1%
FJT	19	1	0	1,8%	0,1%	0%
Autre	5	10	2	0,5%	1,1%	0,2%
Ensemble	1055	894	932	100%	100%	100%

Source : SIAO49 (tableau Excel), 2016 et 2017

L'augmentation du nombre de demandes a généré automatiquement une augmentation du nombre d'orientation vers la majorité des dispositifs. La part de l'hébergement augmente sensiblement (2/3) par rapport à celle du logement accompagné qui croit cependant en volume.

Les commissions d'orientation du SIAO

Outil décisionnel du SIAO, elle a pour objectif de produire l'orientation la plus adaptée possible en faisant appel à l'expertise des partenaires pour les situations les plus complexes.

Dans le cadre de sa mission de coordination des orientations, le SIAO a organisé, au cours de l'année, **23 Commissions Partenariales d'Orientation** ayant pour objectif de traiter des situations complexes. Il a aussi organisé **102 cellules d'instruction** afin de traiter les situations les plus simples dans le flux (2 CI par semaine).

Lors de ces commissions, **1055 situations ont été orientées vers un dispositif** du réseau SIAO soit **76%** (73% en 2014 et 2015, 70% en 2017). Cette part est relativement

stable depuis la création du SIAO. Cette part de situations orientées est réalisée en fonction des situations instruites sur une année (différent du nombre de situations reçues).

Les situations non orientées vers un dispositif du SIAO insertion peuvent être :

- Orientées vers une association non adhérente
- Orientée vers le logement autonome avec une préconisation de contingentement préfectoral (*mission d'identification des personnes prêtes à accéder à un logement*)
- Des situations pouvant entrer sur le SIAO urgence
- Des situations ne relevant pas du SIAO (ex : médico-social)

► **Participation en CPO:**

Les commissions sont également un moyen de rencontrer les professionnels, de présenter les attendus de la plateforme, de développer une culture commune de l'évaluation et de l'orientation. En 2015, 61 professionnels différents ont participé aux commissions, en 2016 : 63 professionnels. **En 2017, 160 professionnels différents ont participé.** Cette augmentation est due à la territorialisation de l'action mais aussi à l'ouverture aux professionnels des Maisons de Solidarités.

La plupart des structures sont représentées par la même personne. Certaines ont choisi de faire tourner leurs équipes en commissions.

► En moyenne, 11 personnes ont participé aux CPO (10 en 2016), le minimum ayant été de 7. Ce chiffre est stable par rapport à 2016.

► **Rappel du fonctionnement de la Commission Partenariale d'Orientation**

Les CPO, qui ont lieu tous les 15 jours, traitent les demandes dites complexes.

→ Analyse de 7 à 10 situations complexes par CPO :

L'analyse des situations se déroule ainsi :

- ✓ Le travailleur social du SIAO 49 présente la situation
- ✓ Il précise les éléments récupérés pendant la phase d'instruction et répond aux questions des membres. Cette partie peut être réalisée par le référent s'il est présent à la commission
- ✓ La commission débat et valide une décision : orientation, rejet ou report de la situation avec demandes d'informations complémentaires. Elle peut demander une rencontre du ménage avec le travailleur social du SIAO.

► Participation en Cellules d'Instruction

Fin 2016, les cellules d'instruction sur Angers ont été ouvertes le jeudi matin aux MDS, la mise en place de la nouvelle organisation (avec l'AIO) ayant été identifiée comme un élément pouvant générer de la complexité pour le SIAO.

Les objectifs étaient de :

- Améliorer la compréhension des éléments demandés dans une évaluation SIAO
- Inscrire les demandes des MDS dans le contexte global des demandes SIAO
- Monter en compétence les travailleurs sociaux sur les dispositifs existants et les pratiques des opérateurs.

Ainsi en 2017, chaque semaine (hormis vacances scolaires) le SIAO a reçu des travailleurs sociaux des MDS le plus souvent en binôme.

► Territorialisation des cellules d'instruction

Soucieux d'ouvrir les commissions d'orientation au maximum de travailleurs sociaux, le SIAO a fait le choix fin 2016 de proposer des cellules d'instruction sur Saumur et Cholet. Ces commissions ont aussi pour objectif de faire rencontrer les partenaires du territoire et d'apporter une vision des différents publics et des réalités des territoires.

Sur Cholet : 3 commissions ont eu lieu (6 professionnels en moyenne)

Sur Saumur : 4 commissions (9 professionnels en moyenne)

Elles ont lieu au sein des différentes structures adhérentes au SIAO.

Réponses aux personnes concernées

- ✓ **Un compte rendu de commission** est réalisé indiquant la décision : orientation, préconisation, report, refus...
- ✓ **Un courrier** est transmis à la personne indiquant le dispositif vers lequel elle est orientée. Jusqu'en mai 2017, elle pouvait être orientée vers plusieurs associations. Dans le cas de la sous-location, la personne était orientée vers une seule structure car cela nécessite un temps de recherche spécifique du produit logement.
- ✓ Une copie de ce courrier est envoyée au référent de la demande et aux structures visées.

- ✓ Afin de faciliter la priorisation des demandes vers les résidences sociales, le SIAO réalise directement la demande de logement ADOMA. Suite à l'annulation des demandes de plus de 6 mois en 2016, le SIAO oriente désormais quelques personnes selon les libérations de logements prévus par ADOMA ; en privilégiant le critère d'ancienneté sur la liste d'attente ou priorise les personnes à la rue.

A partir du mois de mai, l'évolution vers la liste d'attente unique a modifié le courrier de notification (voir chapitre spécifique sur la liste unique)

L'orientation vers la place vacante

Jusqu'en mai 2017, le SIAO orientait vers les listes d'attente par dispositifs et par associations. Le SIAO n'avait pas connaissance des places qui se libéraient et celles-ci étaient pourvues directement par le structure qui gérait sa liste.

Au 2 mai, le SIAO a recentralisé la gestion des listes. Désormais, les associations informent précisément le SIAO des places qui se libèrent (typologie, dispositifs, composition, particularités...).

Le SIAO oriente à l'association une situation correspondante à la description de la place, qu'il a actualisé auparavant, afin d'éviter au maximum les échecs d'orientation.

Les associations ont toujours possibilité de refuser les orientations du SIAO et doivent le motiver de manière précise. En effet, ceci n'est pas un refus du SIAO et donc les nouveaux éléments doivent permettre de réétudier la demande.

3.3 Les ménages entrés

Dispositif	Angers	Cholet	Saumur	Segré	Ensemble
ALT	34 12%	6 5%	23 23%	0 0%	63 12%
ALT Réfugié	25 9%	0 0%	15 15%	9 56%	49 9%
CHRS Bas seuil	7 2%	0 0%	5 5%	0 0%	12 2%
CHRS Insertion	60 21%	61 50%	21 21%	0 0%	142 27%
CHRS Stabilisation	33 11%	19 16%	31 30%	0 0%	83 16%
Pension de famille	19 7%	11 9%	5 5%	5 31%	40 8%
Résidence Accueil	4 1%	1 1%	1 1%	0 0%	6 1%
Résidence Sociale	27 9%	11 9%	0 0%	0 0%	38 7%
Sous-location / IML	76 26%	12 10%	1 1%	2 13%	91 17%
FJT	4 1%	1 1%	0 0%	0 0%	5 1%
Ensemble	289 100%	122 100%	102 100%	16 100%	529 100%

529 ménages ont intégré un dispositif SIAO soit 810 personnes.

Ce chiffre est en augmentation constante depuis plusieurs années. Les raisons principales sont l'ouverture de nouvelles places (pensions de famille, FJT, ALT réfugiés) et l'évolution de la gestion de liste d'attente qui a permis d'optimiser les places occupées notamment en CHRS.

4-DEPLOIEMENT DU LOGICIEL SI-SIAO

4.1 Contexte du déploiement

- ✓ Circulaire du 17 décembre 2015
- ✓ Conférence SIAO: proposition de mise en place sur la région Pays de la Loire
- ✓ Accompagnement par le déploiement de moyens spécifiques début 2017
- ✓ Élaboration d'une fiche de poste commune sur la région
- ✓ Structuration des moyens en 2 pôles sur la région

4.2 Enjeux

- ✓ Passage au nouveau système de manière structurée au 1^{er} janvier 2018 pour les 2 volets
- ✓ S'assurer de la bonne utilisation et de la fiabilisation des données
- ✓ Déploiement auprès de l'ensemble des partenaires du SIAO (demande d'hébergement)
- ✓ Faciliter la gestion de la liste d'attente centralisée (structuration de l'offre et orientations)
- ✓ Cohérence avec le transfert des données de PROGDIS
- ✓ Cohérence avec l'observatoire départemental et régional

Dans ce cadre, le SIAO49 a fait le choix de porter le poste de chargé de mission SI-SIAO afin d'intervenir sur 3 départements : Mayenne, Maine et Loire et Sarthe. En effet, le SIAO49 semblait le mieux structuré afin d'assurer cette mission sur les 3 territoires pour plusieurs raisons :

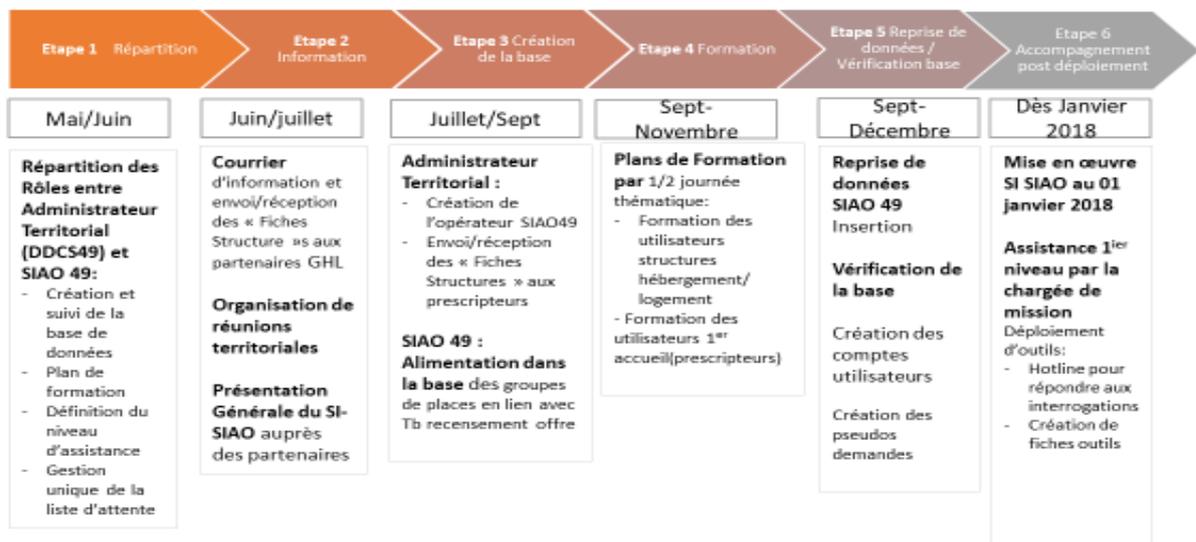
- Ses moyens
- Son articulation avec l'observatoire
- Sa structuration du SIAO insertion
- Son expérience de la mise en œuvre de PROGDIS auprès des travailleurs sociaux.

4.3 Réalisation

S'ils sont liés en terme d'accès en mode lecture, il existe deux logiciels distincts pour le 115 et le volet insertion. Le logiciel 115 est sorti en avril 2017 alors que le logiciel insertion a été mis en service dès 2011.

LE SI INSERTION

Retro-planning déploiement du SI SIAO (49)



Angers PT SI SIAO 04-07-2017

Phase 1 : communication

3 réunions territoriales adressées aux partenaires ont permis de présenter le logiciel, les enjeux et la méthodologie adoptée fin juin, début juillet sur Angers, Cholet et Saumur.

- Envoi des fiches structures aux GHIL en juin et aux partenaires élargis suite aux présentations territoriales
- Envoi d'un planning de formations suite aux présentations territoriales

Phase 2 : structuration de la base de données

Concernant la structuration, le travail s'est axé sur la création informatique de l'opérateur SIAO, un suivi des envois/retours des fiches structures, la création des structures dans le logiciel ainsi que celle des groupes de places, de la communication autour des profils utilisateurs, de l'aide à l'appropriation du logiciel.

- ✓ 64 structures UPA créées (Missions Locales, CCAS, CAF, AS Département, Centres Hospitaliers, Césame, Mandataires judiciaires, CADA...)
- ✓ 59 structures UHL renseignées (ensemble des partenaires GHIL du SIAO49)
- ✓ Ouverture de 85 profils GHIL
- ✓ Création de 93 profils UHL
- ✓ Et de 585 profils UPA

Groupes de places : création des structures et des groupes de places dans le logiciel par la chargée de mission SISIAO en s'appuyant sur le recueil de l'offre d'hébergement et de logement accompagné opéré par le SIAO

Phase 3 : Plan de formation

- ✓ Formation spécifique en interne au SIAO insertion.
- ✓ Mise en place de 10 journées de formations, sessions UPA/ GL -UHL, sur les territoires d'Angers, de Cholet et de Saumur à partir du 05/09/2017.
- ✓ 10 journées supplémentaires ont été consacrées spécifiquement à la formation des professionnelles du Département sur novembre, décembre 2017.
- ✓ Les formations se sont déroulées sous la forme d'une démonstration et d'un test pratique. Pour cela, une convention a été passée avec l'entreprise FORMALOG pour la réservation de salles et le prêt de matériel informatique pour les différentes sessions d'Angers, de Cholet et de Saumur.
- ✓ Habitat Jeune du Choletais a mis à disposition gratuitement sa salle informatique pour certaines sessions sur Cholet.
- Ce sont au final 398 utilisateurs qui ont été formés au logiciel SI-SIAO en 2017.

Phase 4 : transfert de données

- ✓ Pseudo demandes (personnes déjà hébergées dans les structures d'insertion) : Le SIAO49 s'est chargé de créer les pseudos demandes via le recrutement d'un CDD entre le 6 novembre 2017 et le 15 janvier 2018: envoi d'un tableau aux structures afin de positionner les ménages sur l'offre adéquat et renseignement dans le logiciel des personnes hébergées
- ✓ Reprise de la liste d'attente et des dossiers en instruction.

Ce transfert s'est avéré très complexe du fait de l'actualisation continue des situations, des entrées-sorties et à l'utilisation de PROGDIS jusqu'à fin 2017 par les opérateurs sans mettre à jour le SI-SIAO.

En 2018, PROGDIS enverra un fichier brut au SIAO qui permettra de conserver une partie des évaluations sociales et d'avoir un historique pour les personnes en demandes récurrentes.

La phase de transition a nécessité une attention particulière des gestionnaires d'hébergement et a été rendu complexe par la date de mise en œuvre du 1 janvier (milieu de vacances)

SISIAO115

Une formation DGCS à Nantes a eu lieu pour les écoutants 115, le 09/11/2017.

Paul COUTENS chargé d'observation au SIAO s'est autoformé au logiciel.

Un plan d'action spécifique a été conçu avec l'Abri de la Providence afin de faciliter le passage au SI dans les meilleures conditions sur la période hivernale.

- Structuration par le SIAO de l'architecture de l'offre dans le SI-SIAO
- Identification des personnes récurrentes dans PROGDIS sur l'année 2017 non hébergées et validation par le 115
- Intégration par le SIAO des fiches personnes des situations récurrentes
- Transfert des situations des personnes hébergées : présence de Paul COUTENS au 115 pendant 3 jours fin décembre afin d'accompagner l'équipe 115 aux transferts

Bilan global du déploiement en Maine et Loire

Il n'y a pas eu de difficultés particulièrement rencontrées dans le cadre du déploiement. En effet, pour les membres du SIAO, il s'agissait d'un changement de logiciel, le principe étant le même que pour PROGDIS.

Les prescripteurs principaux du SIAO ont été formés et notamment l'ensemble des Maisons des Solidarités.

Les formations ont également permis de représenter les missions du SIAO, les attendus de la demande (indicateurs, évaluation sociale) et de préciser l'impact de la gestion de la liste attente unique.

L'assistance auprès des partenaires se traduit par des interpellations téléphoniques ou mails :

- ✓ Réinitialisation des mots de passe, accès au logiciel.
- ✓ Blocage technique dans la procédure de demande UPA/UHL
- ✓ Blocage technique dans le traitement de la demande /SIAO
- ✓ Incitation à la prise en main des UHL, vérification de la bonne adéquation de l'offre, des personnes présentes, rappel des délais de réponses entrées/sorties...

L'assistance auprès de l'équipe du SIAO : suivi prise en main du logiciel, intégration de l'outil dans la pratique et impact sur le fonctionnement du service.

4.4 Perspectives

- ✓ Pour 2018, une programmation mensuelle de « *mardi de la formation* » est en cours d'élaboration, sur la base de ½ journées thématiques (UPA/UHL) essentiellement consacrées à la formation des « prescripteurs occasionnels », mais aussi à envisager comme sessions de perfectionnement et/ou à destination des nouveaux professionnels.
- ✓ Un projet de formation aux indicateurs devra être envisagé à la fin du 1^{er} semestre 2018. Un groupe de travail sur les Indicateurs est à animer au niveau des PDL.
- ✓ Un travail de communication est à poursuivre pour faire part des évolutions du logiciel.
- ✓ Un didacticiel commun va être créé par les SI de la région afin d'appuyer les utilisateurs dans la compréhension du logiciel mais aussi des attendus sur la demande d'hébergement.

5-LA LISTE D'ATTENTE UNIQUE

5.1 Contexte

A la demande de l'Etat, le SIAO s'est engagé dans la refonte de la gestion des listes d'attente vers les dispositifs d'insertion.

Depuis 2011, le SIAO orientait des personnes vers des associations selon les dispositifs visés, charge aux associations de gérer leur propre liste d'attente actualisées en lien avec le SIAO. Ce fonctionnement générait des difficultés telles que :

- ✓ Des situations peu actualisées au moment de la proposition de places par la structure (selon les délais des listes d'attente) et ainsi parfois de la vacance
- ✓ Une difficulté d'obtenir des retours des refus des associations et donc une mauvaise lisibilité des situations complexes
- ✓ Des situations qui restaient longtemps en liste d'attente si elles n'étaient plus accompagnées au moment de la proposition de place
- ✓ Connaissance de la vacance d'une place lorsqu'une personne était entrée, ce qui ne permettait pas d'intervenir sur des situations spécifiques

5.2 Objectifs

Sous l'appellation liste d'attente unique, il faut entendre la centralisation des listes d'attente au sein du SIAO49.

Les objectifs de la liste d'attente unique sont les suivants :

- ✓ Connaissance précise de toutes les places vacantes par le SIAO49
- ✓ Actualisation des orientations sur la liste d'attente unique
- ✓ Orientation vers la place vacante

5.3 Méthodologie

(Validée par le conseil d'administration le 28 mars pour une mise en œuvre à partir du 1er mai 2017)

- ✓ Annulation auprès des structures de l'ensemble des listes d'attente actuelles
- ✓ Construction d'un outil de recensement et de suivi des places vacantes, en voie de l'être, et des entrées-sorties pour le SIAO
- ✓ Demande de mise à jour de l'offre de place-logement: retour au 15 avril 2017. Envoi d'un fichier individualisé par le SIAO (recensement 2016)
- ✓ Fichier qui servira pour construire les groupes de place pour la chargée de mission SI-SIAO

5.4 Ce qui a changé après cette mise en œuvre

Pour les structures

- ✓ Besoin d'anticipation des perspectives de places afin de laisser le moins de vacances (recherche d'une situation + contact de la structure)
- ✓ Modification des pratiques suite à une orientation (validations en réunions, période de congés, entretiens d'évaluation...)
- ✓ Moins de perte de temps dans la recherche de situations encore en demande

Pour les référents

- ✓ Réactivité lorsque le SIAO actualise la demande en vue d'une place vacante
- ✓ Retours plus régulier (demandes annulées...)

Pour le SIAO

- ✓ Meilleure lisibilité des places
- ✓ Possibilité de prendre en compte des situations vulnérables au moment de l'orientation vers la place.
- ✓ Charge d'actualisation de toutes les situations
Dans ce cadre, le SIAO a beaucoup plus souvent un contact avec les personnes afin d'accélérer les procédures d'orientation vers la place vacante.

Pour les personnes

- ✓ Nécessité de réactivité (lien avec le référent)
- ✓ Amélioration de l'égalité d'accès aux dispositifs

Des temps avec les structures au mois d'octobre ont été pris afin de dresser un 1^{er} bilan à 6 mois de cette nouvelle procédure.

Les 3 premiers mois ont été complexes avec pour facteurs identifiés :

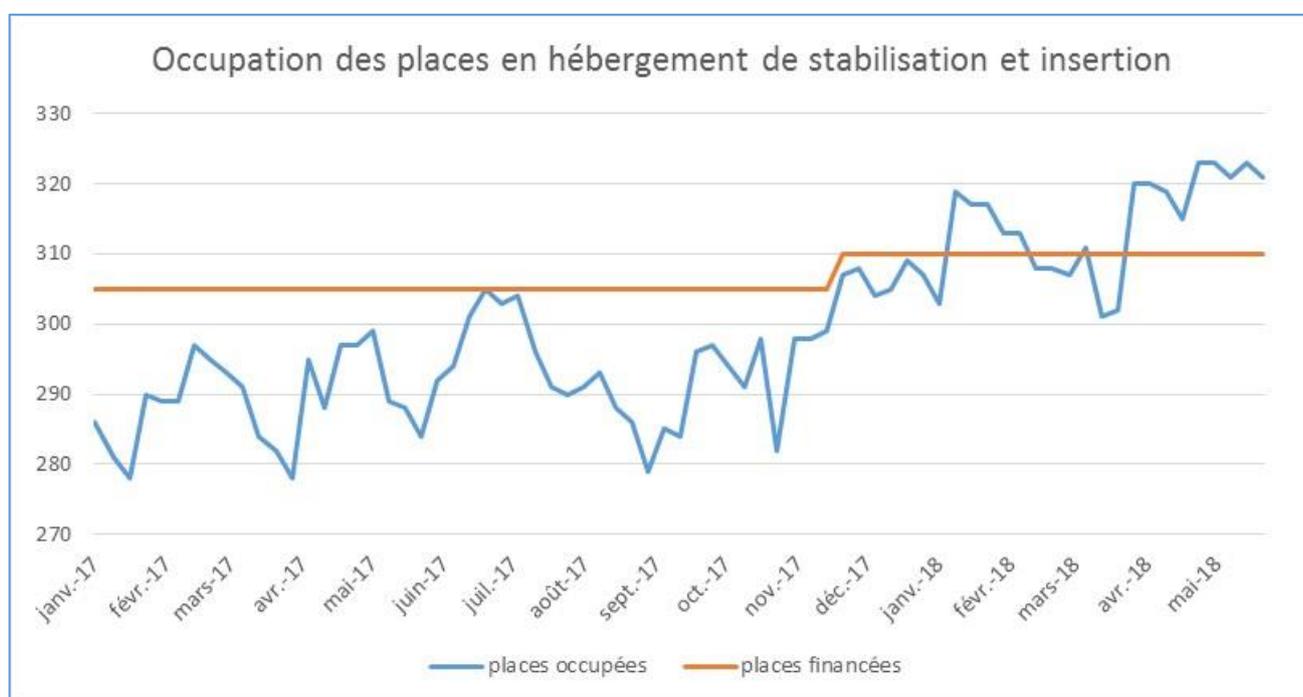
- ✓ La rapidité du changement et le manque d'appropriation de la procédure par certaines structures
- ✓ Des structures qui ont tout de même conservée leur ancienne liste d'attente qui venait en confrontation avec les nouvelles orientations
- ✓ La mise en œuvre des moyens supplémentaires tardifs (difficulté de recrutement pour le poste de travailleur social)
- ✓ Le besoin de faire évoluer les organisations au regard de la demande de réactivité (vacances d'été, commissions...)

Le bilan à 6 mois n'a plus fait apparaître de problèmes importants ; les difficultés repérées au début se sont effacées avec une meilleure communication des informations en amont et en aval de l'orientation et de l'entrée.

Par ailleurs, le SIAO s'est réorganisé en 3 « pôles » suite au recrutement d'une travailleuse sociale en juillet afin que les dispositifs aient un référent particulier pour le suivi des orientations sur les places vacantes :

- ✓ CHRS stabilisation/CHRS insertion/CHRS hors les murs
- ✓ Logement temporaire/sous-location
- ✓ Pensions de familles/résidences accueil/résidences sociales/FJT

Enfin, une comparaison des remontées hebdomadaires CHRS entre début 2017 et début 2018 permet de constater les effets bénéfiques de la liste d'attente unique sur le taux de remplissage moyen en CHRS de stabilisation et d'insertion.



Source : SIAO49-remontées hebdomadaires

A noter que sur les collectifs, les places de stabilisation vacantes sur le graphique peuvent être partiellement pourvues par des personnes en urgence. Par ailleurs, il faut mesurer les effets contextuels (sous occupation/sur occupation en fonction de la taille des familles, logements bloqués pour travaux...) et conserver prioritairement la tendance.

6- OBSERVATOIRE

6.1 Les publications 2017

► Les outils de suivi récurrents :

- ✓ Remontées quotidiennes de l'activité du 115
- ✓ Remontées hebdomadaires des places occupées en urgence et en CHRS Insertion/Stabilisation
- ✓ En lien avec la nouvelle procédure, création d'un outil de suivi mensuel de la liste d'attente (*exemple en annexe*). Chaque mois, les opérateurs peuvent examiner le nombre de ménages en attente : par dispositif, composition familiale et territoire. Une nouvelle version plus détaillée a été rapidement créée afin de donner une perspective plus dynamique à l'activité du SIAO. En effet, le nombre total de ménages variant peu, cela donnait une dimension figée à l'activité. Ainsi, l'outil comprend également le nombre d'orientations réalisées sur une place vacante, les personnes prêtes à intégrer un hébergement et les ménages entrés du mois m-2
- ✓ Création d'un outil de suivi spécifique en fin d'année pour des remontées mensuelles sur les Maisons-Relais et les Résidences Accueil

► Outils annuels

- ✓ Tableau de Bord 2016 (1^{er} semestre 2017)
Dans ce cadre, le SIAO organise un temps avec le 115 afin de finaliser le document et comprendre l'évolution des données par rapport à l'activité ou les modifications d'organisations des structures.
- ✓ Focus Arrondissements 2016 (août-septembre 2017)

► Etudes

Etude sur l'Hébergement d'urgence, d'insertion et logement accompagné pour les femmes victimes de violences conjugales : groupe de travail spécifique (en lien avec le protocole FVVC)

6.2 Perspectives

- ✓ Etude spécifique sur l'insertion professionnelle (décembre 2018)
- ✓ Réunion d'appropriation de l'observatoire par les membres du SIAO
- ✓ Réunions territoriales (échanges sur le besoin)
- ✓ Document annuel synthétique de l'observatoire 2018 (janvier 2019)
- ✓ Réalisation d'études ou de remontées ponctuelles à la demande de l'Etat, du département ou des membres du SIAO

7- Action favorisant une approche décloisonnée des parcours d'insertion

Cette action cofinancée par le Fond social européen et le Département du Maine et Loire sur 3 ans a pris fin au 31 décembre 2017.

Constats identifiés au départ de l'action

- Absence de visibilité quant aux réponses apportées pour des publics en très grandes précarité
- Pas de prise en compte de la situation au regard de l'emploi ou de l'insertion dans l'évaluation et les réponses apportées
- Impossibilité de mettre en adéquation une demande et une offre d'hébergement et de logement adaptés selon les besoins réels des personnes en matière d'hébergement

Objectifs

- Eviter les risques d'abandon des démarches d'insertion professionnelle ou de rupture d'un contrat de travail du fait d'une erreur d'orientation, d'une absence de réponses ou d'une recherche de solutions trop longue.
- Favoriser une approche décloisonnée des parcours d'insertion, à partir du constat que l'insertion professionnelle ne peut s'envisager durablement qu'à partir du moment où le parcours logement des bénéficiaires est sécurisé.
- Identifier et rendre visibles l'ensemble des situations complexes qui n'accèdent pas aux dispositifs d'hébergement.
- Favoriser une culture de l'évaluation autour des problématiques d'accès aux dispositifs d'hébergement et de logements accompagnés
- Sécuriser les parcours vers l'hébergement afin de favoriser la démarche d'insertion professionnelle ou le maintien dans l'emploi.
- Appuyer les institutionnels dans leur réorganisation de l'offre sur les territoires et d'apporter des clefs aux porteurs de projets associatifs.

Centralisation des demandes d'hébergement et de logements adaptés

La plateforme a reçu **1724 demandes d'hébergement de personnes éligibles à l'action** (bénéficiaires du RSA, AAH, moins de 25 ans, en emploi) Le prévisionnel était de 1350 participants. Le prévisionnel a été sous-estimé par rapport au nombre de bénéficiaires éligibles au FSE. Le nombre de bénéficiaires de la plateforme est en augmentation par rapport à l'ancien appel à projet 2012-2014, ce qui a mécaniquement augmenté le nombre de personnes éligibles à l'action. Nous pouvons noter que ces écarts sont équivalents pour les hommes et les femmes.

Identifier l'offre de places disponibles : recueil des places vacantes et perspectives

En 2017, le changement de procédure sur la gestion des listes d'attente a permis de mieux centraliser l'offres de places vacantes et notamment la connaissance des perspectives de places. Le nombre d'orientations vers une place vacante et le taux de remplissage ont été nettement améliorés.

Ainsi, 616 participants à l'action ont intégrés un hébergement du dispositif SIAO sur les 3 ans. Une partie des situations encore en liste d'attente au 31 décembre 2017 accéderont également à un hébergement après la fin de l'action.

Indicateurs de la demande (1724 participants):

- ✓ Le participant exerce une activité d'indépendant, création d'entreprise : 7
- ✓ Le participant exerce un emploi durable (CDI ou CCD de + 6 mois) : 50
- ✓ Le participant exerce un emploi temporaire (intérim, CDD de moins de 6 mois) : 63
- ✓ Le participant exerce un emploi aidé : 13
- ✓ A défaut d'être en emploi, le participant est en formation, en stage, à l'école : 28
- ✓ A défaut d'être en emploi, le participant recherche activement un emploi : 216
- ✓ Durée de la recherche d'emploi : environ 5 mois et 15 jours en moyenne

Nous pouvons observer que seulement 377 participants déclarent avoir une réelle démarche d'insertion ou sont en emploi au début de l'action.

Indicateurs de sorties (1724 sortants)

La sortie de l'action est comptabilisée lorsque la demande du participant est classée ou s'il entre dans un hébergement.

Insertion professionnelle

A trouve un emploi, une formation, un stage : 186 (10,8%)

- ✓ Accès à une activité d'indépendant : 7
- ✓ Accès à un emploi durable (cdi, cdd+ 6 mois) : 49
- ✓ Accès à un emploi temporaire (intérim, CDD – 6 mois) : 76
- ✓ Accès à un emploi aidé : 19
- ✓ Suit des études ou une formation : 35

Raisons des difficultés d'insertion :

- ✓ Problèmes de santé, maladie : 58
- ✓ Problèmes de garde d'enfant : 17
- ✓ Autres raisons : 1537

Autres données de sorties

- ✓ En recherche d'emploi sans suivre une formation : 293
- ✓ Inactif, ni en emploi, ni en formation, ni en recherche d'emploi (dont maladie, décès, déménagement, etc) : 1245

- ✓ Le participant a obtenu une qualification au terme de sa participation : 9
- ✓ Le participant a achevé une formation de développement de compétences : 8
- ✓ Le participant a achevé une formation pré qualifiante : 3
- ✓ Le participant a achevé une formation aux savoirs de base : 10

Sur l'emploi, on observe une évolution faible mais très positive entre la mobilisation de la plateforme et la sortie de l'action ; essentiellement ancrée sur les emplois précaires (temporaires +20%, chantiers d'insertion +45%). L'action peut permettre de trouver une réponse à un hébergement assez rapidement ce qui complexifie l'accès à un emploi durable. Pour cette raison, nous retrouvons sensiblement les mêmes chiffres à l'entrée et la sortie.

Sur les démarches d'insertion professionnelle, 323 personnes déclarent être en recherche d'emploi sans suivre ou en suivant une formation alors que seulement 216 personnes déclaraient rechercher activement un emploi au moment de la mobilisation de la plateforme. Ceci indique que les objectifs de la plateforme de lever les freins connexes du participant à travers l'orientation vers un hébergement ou logement accompagné adapté à ses problématiques permettent d'amorcer des démarches d'insertion ou au moins de recentrer la personne dans une dynamique de recherche d'emploi.

Les participants à la plateforme cumulent des difficultés majeures afin de leur permettre d'accéder à un emploi (diplômes, environnement familial, durée de recherche d'emploi, santé) à court terme. Par ailleurs, leur situation au regard du logement (à la rue, chez des tiers...) ne les mettent pas dans une dynamique de recherche d'emploi. Pour cette raison, les effets de la plateforme ne semblent pas évidents en matière d'accès rapide à l'emploi dès la solution de l'hébergement apportée par le dispositif. Cependant, nous observons tout de même une amélioration des données concernant l'emploi à la sortie de l'action, notamment sur les contrats courts et les démarches actives de recherche d'emploi.

L'intérêt sur cette action au regard des problématiques multiples des participants aurait été également d'observer les effets sur l'insertion sur une période plus longue voire à la sortie du dispositif vers lequel la plateforme les a orientés.

8- Partenariats

4.1 Participations aux instances sur le Maine-et-Loire

- ▶ **Réunion du PDALHPD** : comité technique et comité de pilotage
 - CT expulsions locatives
 - CT hébergement et logement adapté

- ▶ **Convention de partenariat souffrance psychique**
- ▶ **Comité des acteurs en addictologie (CAAd)**:
Le SIAO49 est signataire de la charte du CAAD depuis janvier 2016.

- ▶ **Commission de médiation** : la loi ALUR a intégré les SIAO en tant qu'organisme ayant une voix consultative. Depuis le début de l'année 2015, le SIAO49 participe aux commissions DALO afin d'apporter son expertise sur la question de l'évaluation notamment pour les demandes DAHO et les reclassements en hébergement.

- ▶ Comité de pilotage HSDP dispositif sortant de prison géré par Aide accueil
- ▶ Comité de pilotage Plan hiver
- ▶ Comité de pilotage TEMPO

4.2 Participations aux instances sur les Pays de la Loire

- ▶ **Coordination des SIAO Pays de la Loire**
Le SIAO participe toujours à la coordination des SIAO en région animée par la FNARS notamment sur l'observation régionale.
- ▶ **Conférences régionales des SIAO animée par la DRJCS**
- ▶ **CR2H Comité régional hébergement et habitat** : CHAL (comité hébergement accès au logement)
- ▶ **Journée AHI nationale organisée par la DGCS**

4.3 Partenariats associatifs

Dans le cadre du développement de ses articulations, le SIAO rencontre régulièrement de nouveaux partenaires afin de présenter les missions du SIAO et d'éventuellement créer une coordination, mais également les partenaires quotidiens afin de préciser les attentes notamment au regard de l'évaluation sociale.

A ce titre, nous avons rencontré les partenaires suivants en 2017 (en dehors des réunions de calage avec les structures d'hébergement):

- ✓ Foyers de jeunes travailleurs
- ✓ MDS d'Angers
- ✓ CVH
- ✓ SAAS
- ✓ Cellule situations complexes de Cholet
- ✓ Rocheloire
- ✓ Cao Segré
- ✓ Lits accueil médicalisés
- ✓ ATLAS

4.4 Conventionnements

- ▶ **Adhérents** : Le SIAO49 rencontre régulièrement ses adhérents afin de faire le point sur les critères d'entrées, sur les orientations, les modes d'accompagnement et les perspectives pour l'association. Cela se fait également quotidiennement au regard des orientations produites et des retours des associations.
- ▶ **Convention SPIP-SIAO**
Signée en octobre 2016, sur la base d'une convention nationale, elle intègre Aide accueil puisque le département se distingue par les actions hébergements sortants de prisons et accompagnement logement public justice confiées à Aide accueil.
- ▶ **Convention de coopération logement-hébergement-santé mentale** : articulations entre les acteurs dans le cadre de la prise en charge des personnes en situation de souffrance psychique.
- ▶ **Convention SIAO-ADIL** : mise à disposition de données dans le cadre de l'axe hébergement du PDALHPD
- ▶ **Convention SIAO-FJT** visant à définir une procédure unique d'orientation des jeunes vers les logements des FJT. Signée en mars 2017, elle fera l'objet d'un bilan au cours du mois de juin 2018.

Perspectives 2018

L'articulation entre les volets urgence et insertion

La lettre de mission de l'Etat reçue en janvier 2018 oriente le SIAO vers un renforcement de l'articulation entre les volets urgence et l'insertion. Dans ce cadre, le SIAO développera en 2018 deux plans d'actions :

- Un plan concernant le parcours de personnes isolées hébergées sur le site de la Halte de nuit
- Un plan concernant les personnes bloquées en CHRS urgence -stabilisation

Par ailleurs, l'évolution du dispositif HUDC (et sa centralisation par le 115) vers un dispositif « Passerelle » nécessitera la création de nouveaux outils de suivis et une articulation fine entre les 2 volets.

L'ensemble de ces évolutions et la demande de priorisation des personnes en urgence demanderont au SIAO d'orienter des moyens spécifiques à cette articulation afin de donner de la cohérence aux orientations sur les places vacantes en hébergement d'insertion.

L'évolution de l'observatoire

Après plusieurs années à créer des outils d'observation de plus en plus performants et fiables, l'observatoire du SIAO devrait s'orienter vers une approche plus qualitative et une recherche d'implication des partenaires afin de définir les besoins des publics en demande d'urgence et d'insertion.

Le SI-SIAO

Une attention particulière sera portée la 1^{ère} année de déploiement du SI-SIAO afin de s'assurer d'une utilisation optimale du système par les partenaires, afin de permettre d'améliorer la qualité des évaluations et d'assurer une continuité à la mission d'observatoire.