



SIAO 49

Réseau Hébergements & Logements Temporaires
Coordination - Orientation - Observatoire

RAPPORT D'ACTIVITE 2018



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

Table des matières

Introduction	2
1- ORGANISATION	3
1.1 Instances	3
1.2 Décisions principales en 2018.....	4
1.3 Délégation 115	4
2- Activité SIAO URGENCE	5
2.1 Activité 115	5
2.2 Coordination veille sociale	9
2.3 Groupe urgence	10
2.4 Protocole femmes victimes de violences.....	12
2.5 Plan d'action personnes isolées hébergées sur le site de mise à l'abri	12
2.6 Nouveau dispositif Passerelle	13
3- Activité SIAO INSERTION	14
3.1 Demandes d'insertion effectuées auprès du SIAO	14
L'activité d'instruction administrative des demandes	15
L'activité d'appui et approfondissement de l'évaluation	16
3.2 Les orientations	17
3.3 Impacts de la liste d'attente unique	20
3.4 Les ménages entrés	22
3.5 Eléments d'analyse des situations complexes.....	22
4- DEPLOIEMENT DU LOGICIEL SI-SIAO	25
4.1 Contexte et objectifs.....	25
4.2 Réalisation 2018 en Maine et Loire.....	25
5- OBSERVATOIRE	28
Les publications 2018	28
6- Action favorisant une approche décloisonnée des parcours d'insertion	31
7- Partenariats	34
7.1 Participations aux instances et partenariats sur le Maine-et-Loire.....	34
7.2 Participations aux instances et partenariats sur les Pays de la loire	34
7.3 Partenariats associatifs	35
7.4 Conventionnements	35
Perspectives 2019	36

Introduction

L'association SIAO49 a vu le jour il y a 8 ans afin de déployer le dispositif SIAO sur le territoire du Maine-et-Loire. Sa structuration a été conçue comme un espace de coopération permettant aux associations de contribuer à l'analyse des situations sociales repérées sur le territoire.

Son déploiement a surtout été pensée afin que les associations et les partenaires intègrent la notion de coresponsabilité dans l'évaluation sociale de la situation. Ainsi, le processus d'orientation doit s'enrichir des apports des personnes référentes ou qui ont eu une référence dans le parcours de la personne, des regards extérieurs des professionnels et des retours des associations lorsqu'une personne est orientée sur une place vacante. L'évaluation suppose aussi une approche multidimensionnelle telle que décrite dans la loi Alur :

« Dans chaque département est mis en place sous l'autorité de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. [...] »

Les frontières des missions étant poreuses, avec celles des référents notamment, et la spécificité du public exigeant une subtilité dans l'approche de l'orientation, le positionnement de chacun dans l'évaluation rend les interventions complexes.

Les outils mis à disposition par le SIAO afin d'harmoniser les évaluations (SISIAO) permettent de mesurer un certain nombre d'éléments objectifs (ressources, composition familiale...). Ceci permet de contribuer à l'évaluation lorsque celle-ci est réduite à la mesure. Les ressources sont-elles suffisantes ? A-t-il les capacités à habiter ? Quel est le niveau d'endettement ? Quelle est la durée d'errance ? La personne a-t-elle déjà habiter ?

Cependant, le SIAO intègre aussi une dimension appréciative de l'évaluation qui surajoute des questions à la dimension objective à travers des questions telles que : dans quel contexte cette évaluation a-t-elle été faite ? Quel est le degré d'urgence ? Les partenariats envisagés sont -il réactifs ? Quel est le risque envisagé concernant les inconnues de l'évaluation ? Y'a-t-il un risque d'échec du fait de l'écart entre la réponse et la proposition ?

Dans un contexte où les enjeux de remplir les places disponibles, d'actualiser au quotidien les listes d'attentes, de transmettre des données fiables dans le temps, de gérer l'attente des personnes mais aussi des référents, sont dominants, ces questions appréciatives sont aussi centrales pour les équipes du SIAO afin de construire des parcours cohérents avec les référents et éviter les échecs à répétition dans les parcours résidentiels.

Dans l'ensemble des procédures standardisées, plans d'action, coopérations, développés depuis plusieurs années, répondant en partie à la question : Qu'attendons-nous du SIAO ? ; nous devons y ajouter au quotidien des éléments d'analyse avec une dimension globale sur la situation et sur l'ensemble des situations en attente, moins visibles mais tout aussi essentiels pour les parcours.

Mixer toutes les dimensions évaluatives fait la richesse du travail au SIAO mais aussi toute la complexité de son positionnement partenarial. C'est sous ce prisme que les chiffres présentés dans ce bilan 2018 doivent être observés et eux aussi évalués.

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 gestionnaires d'hébergement

Sa composition en 2018 est la suivante :

- Président : Armand ETEVENAUX, directeur d'Anjou insertion habitat
- Vice-présidente : Conception MOUSSEAU FERNANDEZ, directrice de France Horizon
- Trésorière : Nabila CARMES, directrice de l'Abri de la providence
- Secrétaire : Olivier MIARA, directeur de la Gauthrèche
- Secrétaire adjointe : Sylvie RABOUIN, directrice d'Aide Accueil



1.2 Décisions principales en 2018

Conseil d'administration du 6 avril 2018

- Présentation et arrêtés des comptes 2017
- Approbation de la lettre de mission DDCS 2018

Assemblée générale du 8 juin 2018

- 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 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

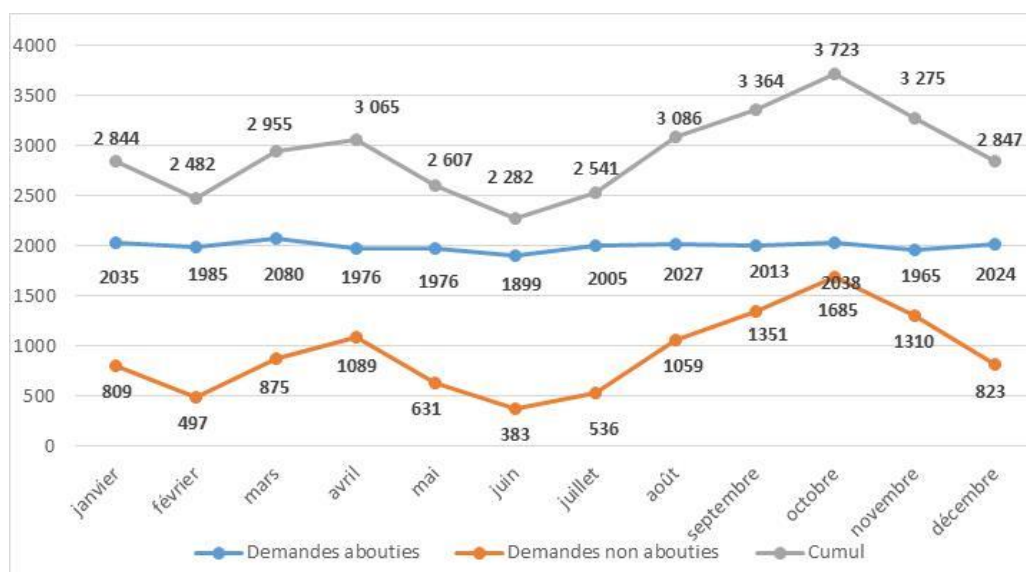
Depuis décembre 2015, le SIAO49 délègue la gestion opérationnelle du 115 à l'Abri de la Providence, dans le cadre du SIAO unique par l'intermédiaire d'une convention de délégation, qui intègre le 115 au sein du volet urgence. Dans le cadre de la coordination des 2 volets, des rencontres techniques régulières sont organisées également entre l'Abri de la providence et le SIAO.

2- Activité SIAO URGENCE

2.1 Activité 115

LA DEMANDE D'HEBERGEMENT

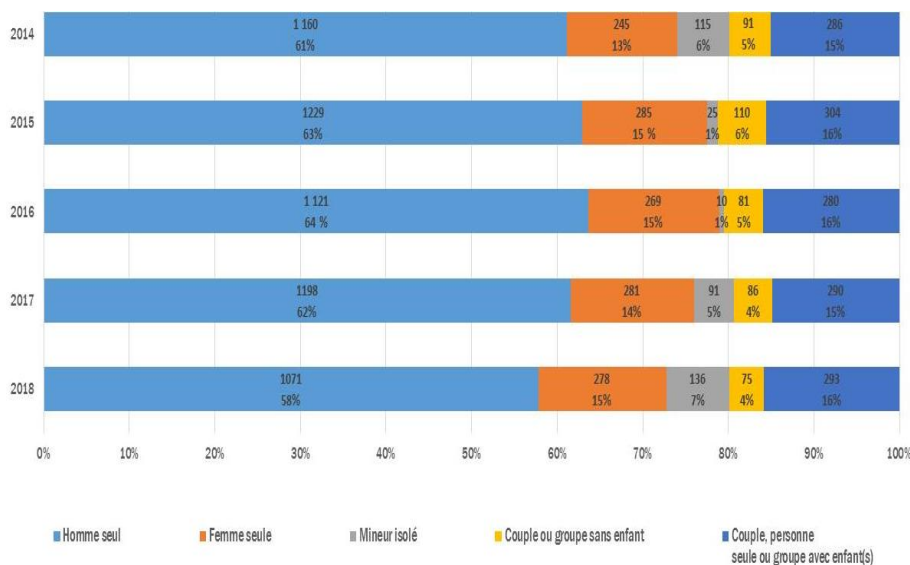
Nombre de demandes au 115 par mois



35 071 demandes d'hébergement d'urgence ont été formulées en 2018 par 1 853 ménages comprenant 2 622 personnes.

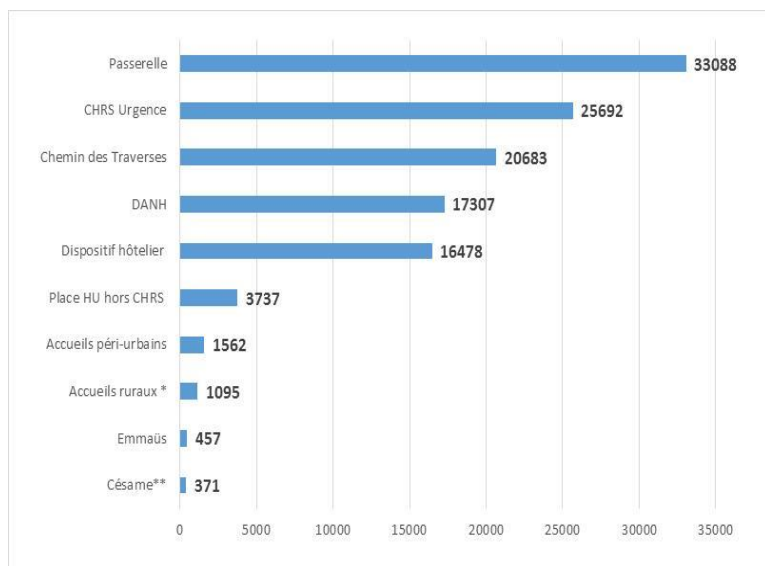
Le 115 a apporté 24 023 réponses ayant abouti à un hébergement (soit 68,5% des réponses contre 75,1 % en 2017 et 81,4% en 2016) et 11 048 réponses n'ayant pas abouti (24,9%).

Evolution de la composition des ménages ayant formulés une demande 115



On observe également une relative stabilité entre 2014 et 2018 de la composition familiale des ménages en demande.

Nombre de nuitées par dispositifs en 2018



120 470 nuitées en hébergement d'Urgence en 2018 (soit une moyenne de 330 personnes hébergées par nuit sur l'année) dont :

- **27% dans le dispositif Passerelle**
- **21% en CHRS Urgence et 3 % en place HU Hors CHRS (Habitat Solidarité)**
- **17% au Chemin de Traverses**
- **14 % pour le dispositif hôtelier**
- **14 % au DANH**

Source : SI SIAO 115, 2018

Organisation

Le 115 est un numéro national gratuit.

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. Un temps de passation est organisé entre les écoutants du matin et du 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

Appels entrants

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 lieu 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 remises à disposition du 115.

Parallèlement, essentiellement entre 18h et 23h, le 115 est sollicité par des particuliers et des usagers, pour un passage du Samu ; et plus ponctuellement en court de journée.

Appels ligne partenaires : CHRS (retours accueils, SOS, France horizon : lien accueil de jour, MDS, CCAS, mairies, bénévoles AR, CHU, SIAO insertion, Pass

Appels sortants :

L'activité d'un écoutant 115 est construite également par des appels sortants.

Ex :

- Une demande de femme victime de violence conjugale va déclencher plusieurs appels sortants (appel de l'hôtelier ou deux ; appel de SOS)
- Mineur isolé le soir : appel du Département, appels des hôtels, rappel du Département...
- Accueils ruraux: appels parfois de 5 ou 6 AR pour en trouver un disponible

Perspective à partir de juin 2019 : comptabilisation des appels sortants au 115

Evènements particuliers

En 2018, le 115 a été mobilisé sur un plan grand froid, en février et en mars, ce qui a généré un pic de personnes hébergées à l'hôtel (voir tableau de bord SIAO), pendant une période plus longue car les familles ont pu y rester jusqu'à la fin de la période hivernale.

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).

Partenariats

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

Le 115 dispose d'une ligne partenaires spécifique.

La proximité des services à l'Abri de la providence sur la veille sociale permet un contact direct entre les équipes dans le suivi des situations (Halte de nuit, Samu, SAAS, permanence mission locale).

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 et/ou à la rue
- ✓ 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 2018, 10 réunions se sont tenues et 28 situations ont été amenées par l'ensemble des partenaires et centralisées par le SIAO. 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 :

- ▶ Passage du Samu suite à un hébergement en urgence sur Passerelle
- ▶ Priorisation pour un mise à l'abri sur une place CHU pour des situations de grandes vulnérabilités
- ▶ Priorisation pour des entrées sur le dispositif Passerelle (apport de nouveaux éléments pour réorienter la personne sur le volet insertion)
- ▶ Priorisation pour des entrées sur les dispositifs insertion
- ▶ Organisation de synthèse
- ▶ Intervention spécifique du SAMU afin d'aller vers et susciter une demande
- ▶ Domiciliation par le Samu social

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. Cela sera l'enjeu des ouvertures de places en pension de famille à Angers en 2019 qui doivent permettre de trouver des solutions pour les publics en grande précarité.

Dans le cadre de cette instance, nous avons également souhaité approfondir le repérage des situations chronicisées dans les dispositifs de la veille sociale. L'objectif est de mieux appréhender les caractéristiques de ce public et les problématiques faisant freins à un parcours d'insertion.

La démarche a permis de faire remonter la situation de 46 personnes répondant aux critères définis collectivement (cf doc photographie au 1^{er} septembre 2018 du public et de ses vulnérabilités).

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.

En 2018, la mise en place d'un plan d'action concernant les personnes bloquées en urgence et en stabilisation a été validée par le conseil d'administration du SIAO49, répondant à la lettre de mission de l'Etat, demandant au SIAO de proposer « *un plan d'action qui permette le repérage, l'évaluation partagée et une proposition d'orientations aux personnes bloquées dans les dispositifs d'urgence et de stabilisation* ».

Les délais anormalement longs fixés par l'Etat ont permis de poser un cadre d'action:

- En urgence : 8 mois
- En stabilisation/bas seuil : 1 an

L'idée directrice est d'organiser une veille sur les situations bloquées dans ces dispositifs avec plusieurs niveaux de réponses :

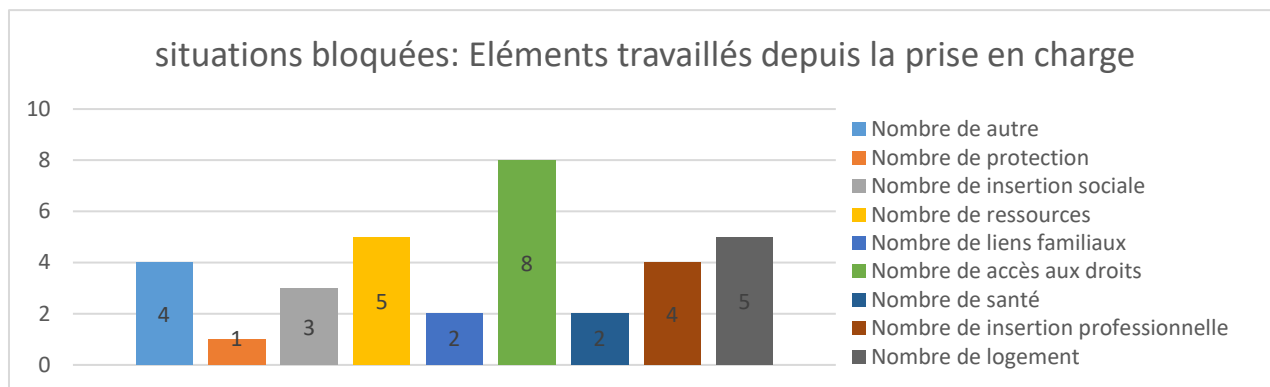
- Une réponse organisationnelle/opérationnelle (autres orientations, priorisation liste d'attente...)
- Un diagnostic sur les situations sans solution/perspective à court ou moyen terme
- Une mobilisation des partenaires extérieurs par le biais d'une réponse institutionnelle

Le 1^{er} trimestre 2018 a été consacré à la création du plan d'action et de ses outils notamment une fiche de saisine permettant de saisir le SIAO de manière différenciée de la demande d'insertion. Cette fiche permet d'explicitier les éléments travaillés depuis la prise en charge, les éléments de blocages repérés et les partenaires déjà sollicités.

Bilan

3 réunions ont été réalisées entre mars et décembre 2018.

11 situations ont été étudiées (9 documents d'évaluations reçus)



Source : bilan groupe urgence 2018

Les situations étudiées font apparaître le besoin d'un accompagnement global de ces situations et souvent un élément bloquant le parcours d'insertion (accès aux ressources, droit au séjour notamment). Elles nécessitent souvent une prise en charge plus longue avec cependant des sorties positives puisque la durée d'accompagnement a permis de mieux approfondir d'autres axes tels que l'insertion professionnelle ou la santé.

Il apparaît comme nécessaire de poursuivre le travail engagé en 2018, les échanges qui ont pu avoir lieu sur les situations présentées ayant permis aux associations de s'extraire de l'accompagnement quotidien, de requestionner les objectifs et d'aborder des pistes nouvelles ou peu explorées.

Dans le cadre du bilan, les acteurs s'accordent sur le fait que le fonctionnement mis en place en 2018 ne permet pas de répondre aux objectifs affichés dans le plan d'action. Les réunions mensuelles n'ont pas pu être tenues faute de participants ou de situations à présenter.

Le nombre de situations présentées ne permet pas de réaliser un diagnostic global sur l'ensemble des CHRS. Par ailleurs, le SIAO n'a pas le retour sur le devenir des situations et des préconisations du groupe.

Au 1^{er} février 2019, 29 situations correspondaient toujours au plan d'action. Cependant, il ne s'agit pas des mêmes situations car 29 situations qui auraient pu prétendre à une étude de groupe sont sorties en 2018. Parmi elles, 12 sont sorties vers un hébergement. Pour 11 ménages, le SIAO ne connaît pas le motif de sortie, non renseigné au moment de la fin de prise en charge.

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 permettant de proposer une mise à l'abri systématique pour les femmes en demande d'hébergement d'urgence, en passant par le 115.**

Il est important de souligner que près de 8 000 nuitées correspondent à des places spécifiquement dédiées aux femmes victimes de violences hébergées à l'hôtel en 2018.

Cette problématique reste un enjeu essentiel pour l'Etat en Maine et Loire et de nouvelles places dédiées devraient voir le jour en 2019 afin de proposer des solutions plus adaptées à l'accueil et l'accompagnement des femmes et leurs enfants.

2.5 Plan d'action personnes isolées hébergées sur le site de mise à l'abri

Dans le cadre de la lettre de mission 2018 du SIAO49, l'Etat a indiqué au SIAO la nécessité « *d'améliorer significativement la prise en charge des personnes isolées depuis le dispositif de mise à l'abri* » et que « *le site des Chemins de traverses a vocation à permettre l'accès à une réponse plus pérenne et adaptée à chaque personne* ».

Suite à cette lettre de mission un plan d'action « Parcours Chemins de traverses » a été validé au mois d'avril par les membres du SIAO autour de l'identification et de la priorisation des publics passant par le dispositif de mise à l'abri et susceptible d'accéder à un autre dispositif.

Un premier bilan en janvier 2019 a eu pour objectif d'évaluer la mise en œuvre du plan d'action 2018 avec pour finalité d'améliorer en 2019 l'organisation de la prise en charge des parcours des personnes isolées hébergées aux Chemins de Traverses

Pour cela les objectifs opérationnels sont de mieux caractériser le public isolé passant par le site de Chemin de Traverses (typologie du public, parcours, nombre de nuits...) et d'analyser l'articulation entre le site de mise à l'abri et les dispositifs d'urgence et d'insertion du territoire. Le bilan s'appuie sur des éléments d'analyse quantitatifs (extrait à partir des logiciel SISIAO 115 et SISIAO Insertion) et qualitatives (réunion de travail réalisé entre le 115 et le SIAO).

Les parcours sur les 2 volets de 509 personnes isolées ont été analysés.

Ils permettent d'apporter des éléments de compréhensions sur les types de publics, les parcours inter départementaux, les durées de prises en charges... en vue d'améliorer les articulations et les fonctionnements concernant l'accès à l'évaluation, les outils d'évaluation et l'orientation des personnes dans le dispositif SIAO.

Ce bilan est disponible sur le site du SIAO49.

2.6 Nouveau dispositif Passerelle

En 2018, le dispositif HUDC a évolué vers un dispositif Passerelle répondant à un cahier des charges précis sur les critères d'accès à ce dispositif d'urgence.

Il permet d'offrir une solution d'urgence aux situations ayant une demande SIAO insertion en attente de place vacante et aux situations en attente d'attribution d'un logement social à la rue.

76 nouvelles personnes (39 ménages) ont pu bénéficier de ce nouveau dispositif en 2018.

Forces relevées lors de la réunion de bilan :

- Le nouveau cahier des charges a permis de bénéficier à une pluralité de situations en urgence, la vulnérabilité étant le critère prioritaire pour l'entrée sur Passerelle (personnes ne faisant pas le 115, personnes sur le site de mise à l'Abri, personnes à l'hôtel, personnes identifiées par le SIAO insertion)
- Adaptation du parc d'hébergement pour faciliter l'intégration de personnes isolées.
- Réponses plus pérennes pour des personnes en attente d'un logement social et activation des dispositifs de priorisations en lien avec les référents
- Le suivi régulier entre le SIAO49 et les associations a permis une réévaluation des situations afin d'orienter les personnes vers des solutions plus adaptées

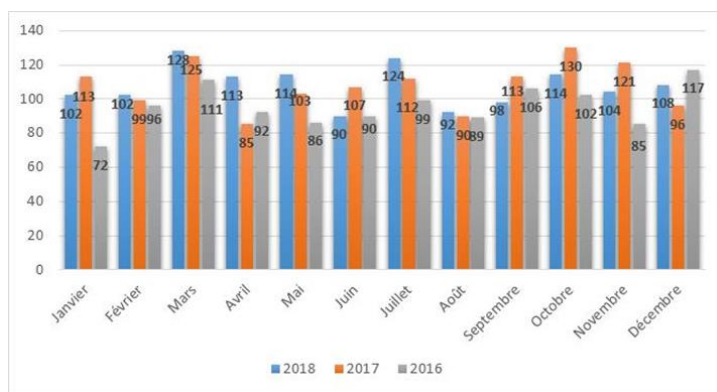
Axes d'amélioration/points de vigilances pour l'année 2019 repérés par les participants

- Selon les référents, le suivi social est plus ou moins distendu et relève la charge des travailleuses sociales du dispositif
- La vulnérabilité et la priorité est parfois complexe à analyser surtout dans un contexte de besoins en urgence.
- Réactivité de l'envoi d'une évaluation sociale pour faciliter les sorties de l'hôtel
- Faciliter l'accès au logement car des familles ont des délais d'attente très longs
- Les sorties progressives des familles de l'ancien dispositif HUDC risquent d'accroître la charge de travail des travailleuses sociales
- Lorsque le dispositif accueillera 100 % des ménages relevant du cahier des charges, il risque d'y avoir un décalage entre le nombre de places d'urgence et les places d'insertion, et donc d'augmenter les durées de prises en charges
- La cohabitation ne permet pas d'orienter l'ensemble des situations repérées

3-Activité SIAO INSERTION

3.1 Demandes d'insertion effectuées auprès du SIAO

Nombre mensuel de demandes d'insertion en 2017

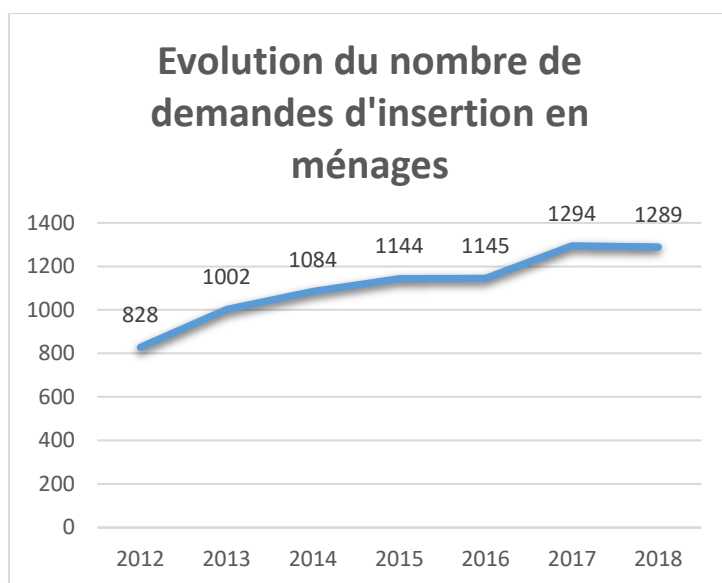


Source : SIAO49 (tableau Excel), de 2016 à 2018

En 2018, le SIAO a reçu 1289 demandes d'insertion d'hébergement représentant 1930 personnes.

Le nombre de demandes est stable par rapport à 2017 (- 5 demandes). En moyenne, 107 demandes sont reçues chaque mois.

Le nombre de demandes par mois varie entre 90 (avril) et 128 (mars).

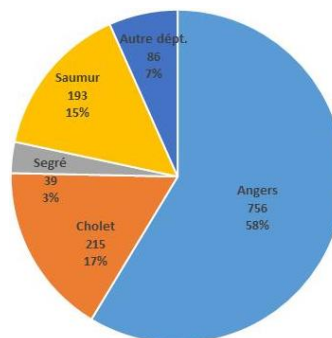


Source : SIAO49 (tableau Excel)

Après une progression importante entre 2016 et 2017, la demande d'insertion s'est stabilisée en 2018.

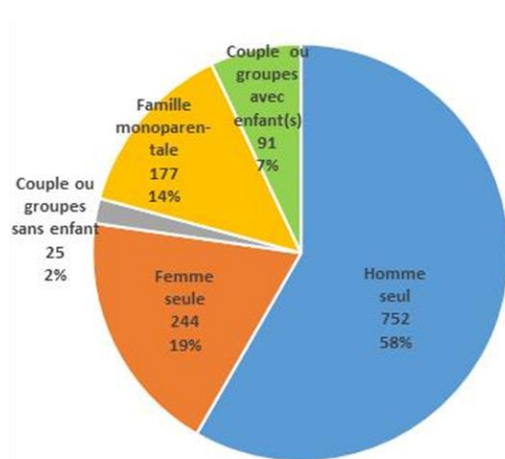
Répartition des demandes d'insertion par arrondissement de résidence en 2018

La majorité des ménages ayant fait une demande auprès du SIAO sont domiciliés dans **l'arrondissement d'Angers (58 %)** au moment de la demande. Pour les autres demandes, 17% des ménages sont domiciliés dans celui de Cholet, 15% dans celui de Saumur, 3% dans celui de Segré et 7% des demandes proviennent d'un autre département.



Source : SIAO49 (tableau Excel), 2018

Répartition des demandes selon la composition familiale des ménages en 2018



Source : SIAO49 (tableau Excel), 2018

77% des demandes d'hébergement d'insertion reçues par le SIAO en 2018 concernent des personnes seules. La part des isolés reste identique à 2017 mais la part des femmes augmente de 2 points de % (19 % contre 17 % en 2017) tandis que celle des hommes diminue d'autant.

Les familles monoparentales représentent 14 % des ménages (15 % en 2017). Il s'agit très majoritairement de femmes seules avec enfants : 161 des 177 familles monoparentales.

Après une année 2017 marquée par la diminution de la part des ménages avec la présence d'enfants (de 25 % en 2016 à 20 % en 2017) celle-ci remonte légèrement en 2018 (21% et 6 ménages de plus).

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.

L'année 2018 a été marquée par le passage officiel au logiciel SISIAO à partir du 1^{er} janvier 2018 pour les 2 volets urgence et insertion. (Voir point sur le SISIAO)

La quasi totalité des demandes d'insertion sont aujourd'hui dématérialisées.

Cependant, le logiciel ne permettant de réaliser l'ensemble des tâches administratives comme générer des courriers par exemple, il est nécessaire de prévoir un enregistrement sur une base de données particulière.

- 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.

Il s'agit également d'un 1^{er} temps de vérification car certaines demandes sont transmises sans évaluation sociale, elles sont donc retournées au référent social.

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).

3.2 Les orientations

Orientations par dispositifs

	Nombre d'orientations			Part des orientations		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
ALT	146	159	125	13,9%	15,1%	14,0%
ALT réfugiés	105	87	49	10,0%	8,2%	5,5%
CHRS Insertion	274	274	228	26,1%	26,0%	25,5%
CHRS Stabilisation	126	95	105	12,0%	9,0%	11,7%
CHRS Bas seuil	21	27	26	2,0%	2,6%	3%
Pension de famille	64	63	48	6,1%	6,0%	5,4%
Résidence Accueil	39	24	47	3,7%	2,3%	5,3%
Résidence Sociale	78	125	111	7,4%	11,8%	12,4%
Sous-location / IML	155	170	144	14,8%	16,1%	16,1%
FJT	30	19	1	2,9%	1,8%	0%
Autre	12	12	10	1,1%	1,1%	1,1%
Ensemble	1050	1055	894	100%	100%	100%

Source : SIAO49 (tableau Excel), de 2016 à 2018

Le nombre d'orientation reste stable entre 2017 et 2018 au regard de l'évolution des demandes d'insertion. La part des orientations vers de l'hébergement augmente légèrement (63%), la baisse sur le logement accompagné est notamment due à une chute des orientations vers la résidence sociale.

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, **22 Commissions Partenariales d'Orientation** ayant pour objectif de traiter des situations complexes. Il a aussi organisé **109 cellules d'instruction (dont 7 sur Saumur et Cholet)** 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 2018, **130 professionnels différents** ont participé au moins une fois.

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

- En moyenne, 9 personnes ont participé aux CPO (10 en 2016 et 11 en 2017), le minimum ayant été de 6. Ce chiffre est en baisse par rapport à 2017.

► **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 déroulent 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.

En 2017, chaque semaine (hormis vacances scolaires) le SIAO recevait des travailleurs sociaux des MDS le plus souvent en binôme. En 2018, cette présence s'est poursuivie de manière plus discontinuée plutôt pour les nouveaux arrivants.

Concernant les associations, Aide accueil, Bon Pasteur et AIH se sont organisés pour participer très régulièrement aux commissions du jeudi matin.

► Territorialisation des cellules d'instruction

Le SIAO a fait le choix fin 2016 de proposer des cellules d'instruction sur Saumur et Cholet afin de se rapprocher des professionnels ne pouvant pas être présents en CPO.

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 : 4 commissions ont eu lieu (5 professionnels en moyenne)

Sur Saumur : 3 commissions (8 professionnels en moyenne)

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

► Commissions spécifiques

Dans le cadre de l'ouverture de la résidence accueil de la Membrolle, le SIAO a organisé des commissions de peuplement en fin d'année afin de valider les orientations. L'ensemble des listes d'attente de résidence accueil mais également de pension de famille ont été actualisées afin de proposer des personnes susceptibles d'accepter une proposition sur la Membrolle.

Ces temps ont permis de réunir des partenaires qui ne participent pas habituellement aux commissions tels que le CESAME, le CMP, Rocheloire, vie à domicile et les autres résidences accueil pour apporter leur expérience de l'ouverture de ce type de dispositif.

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.

- ✓ Le référent de la demande est informé via une notification mail transmise par le SISIAO.
- ✓ Afin de faciliter la priorisation des demandes vers les résidences sociales, le SIAO réalise directement la demande de logement ADOMA. 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.

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.

Depuis, les associations informent précisément le SIAO des places qui se libèrent (typologie, dispositifs, composition, particularités...) avec l'objectif d'anticiper au maximum les départs et donc mieux préparer les orientations.

Le SIAO oriente à l'association une situation correspondante à la description de la place, qu'il a actualisé auparavant, afin d'éviter 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 Impacts de la liste d'attente unique

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.

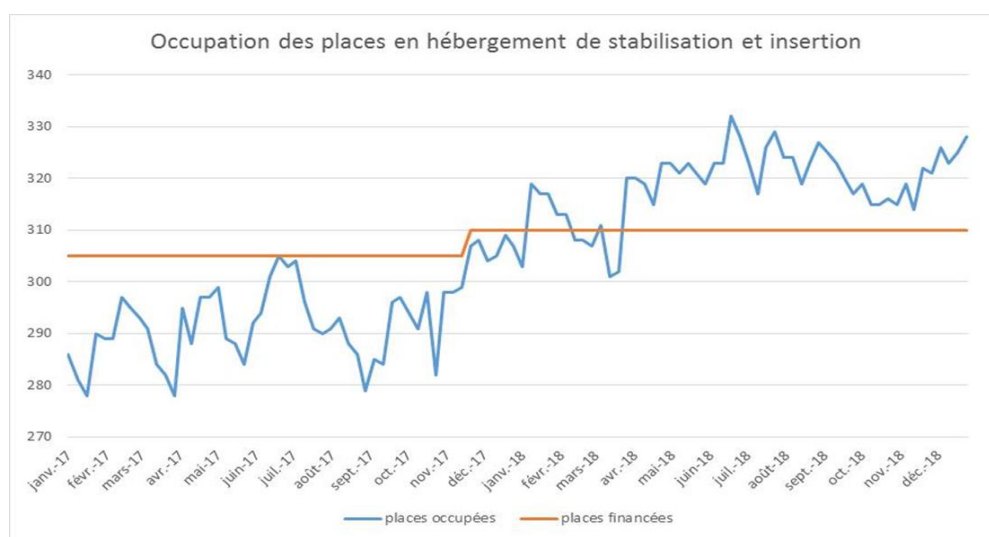
Pour les personnes

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

Par ailleurs, le SIAO s'est réorganisé en 3 « pôles » 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

Le suivi des remontées hebdomadaires CHRS entre début 2017 et fin 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.

3.4 Les ménages entrés

Dispositif	Angers	Cholet	Saumur	Segré	Ensemble
ALT	40	7	17	-	64
	13%	6%	15%	-	12%
ALT Réfugiés	50	-	14	4	68
	16%	-	12%	50%	13%
CHRS Bas seuil	4	-	5	-	9
	1%	-	4%	-	2%
CHRS Hors les Murs	-	8	-	-	8
	-	7%	-	-	1%
CHRS Insertion	50	40	23	-	113
	16%	35%	20%	-	21%
CHRS Stabilisation	40	15	34	-	89
	13%	13%	30%	-	16%
FJT	8	1	-	-	9
	3%	1%	-	-	2%
Habitat Môme	-	-	6	-	6
	-	-	5%	-	1%
Pension de famille	9	9	11	3	32
	3%	8%	10%	38%	6%
Résidence Accueil	3	8	1	-	12
	1%	3%	0%	-	2%
Résidence Sociale	35	15	-	-	50
	11%	5%	-	-	9%
Sous-location / IML	67	10	2	1	80
	22%	9%	2%	13%	15%
Ensemble	306	113	113	8	540
	100%	100%	100%	100%	100%

540 ménages (529 en 2017) ont intégré un dispositif SIAO soit 784 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. Cependant, on observe une diminution en nombre de personnes (810 en 2017).

3.5 Eléments d'analyse des situations complexes

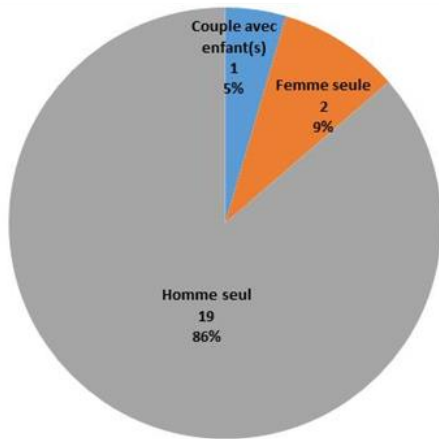
En 2018, l'équipe du SIAO insertion a procédé à une analyse des situations complexes à traiter dans le processus d'orientation. En effet, le processus de liste d'attente génère une gestion qui peut s'avérer complexe au regard des problématiques des personnes en demande.

La durée de l'attente

La majorité des situations sont orientées vers une liste d'attente qui peut être plus ou moins longue selon les dispositifs et les territoires. Cependant, d'autres facteurs peuvent entrer en jeu dans la durée de l'attente suite à une 1^{ère} demande d'insertion.

Sur les 417 demandes sur liste d'attente au 31-11- 2018, 22 étaient des demandes reçues depuis plus de 15 mois soit 5 %.

Répartition des ménages selon la composition familiale

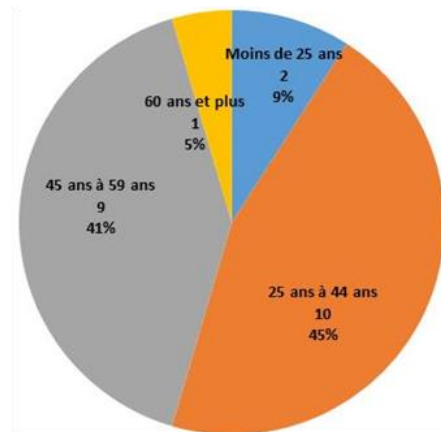


Source : SIAO49, 2018

La quasi-totalité des ménages toujours sur liste d'attente après 15 mois sont des hommes seuls (19 sur 22).

On ne compte qu'un seul ménage avec enfant.

Répartition des ménages selon l'âge du chef de ménage

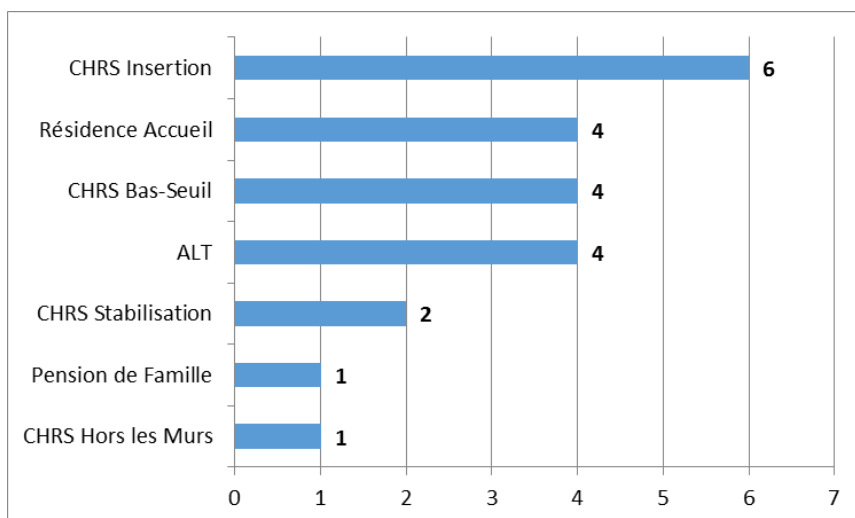


Source : SIAO49, 2018

L'essentiel des chefs de ménages se concentre sur les 25 à 59 ans : 86 %.

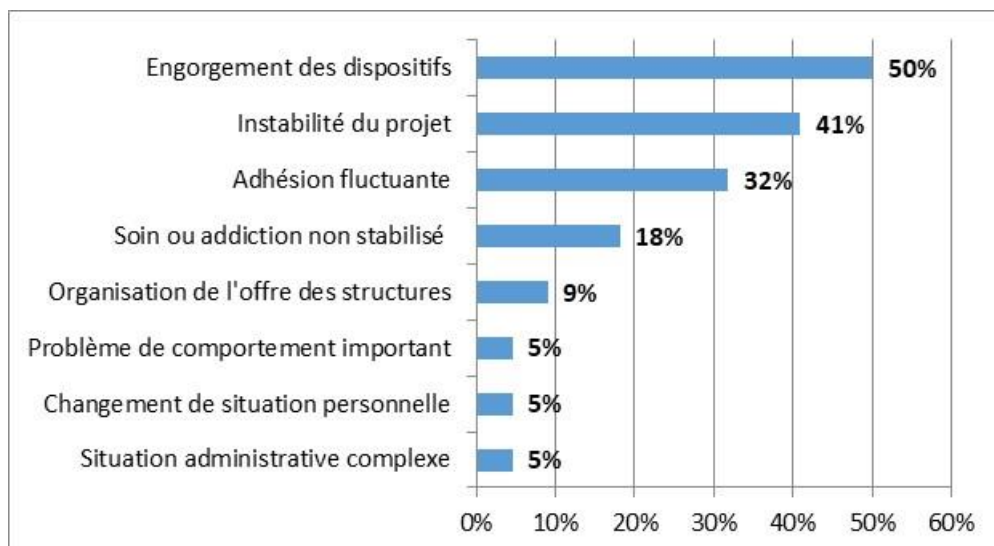
Les jeunes de moins de 25 ans sont nettement sous-représentés par rapport à leur poids dans le public demandeur du SIAO (autour de 20 %).

Répartition des ménages selon le dispositif orienté



Source : SIAO49, 2018

Ces ménages sont concernés principalement par des orientations vers des dispositifs d'hébergement sur Angers. La résidence accueil concerne essentiellement Cholet.



Source : SIAO49, 2018

Si pour la moitié des demandes en attente, il s'agit bien d'une problématique de durée d'attente au regard du nombre de personnes sur la liste, d'autres facteurs entrent en compte.

Des situations peuvent être conservées sur liste d'attente en lien avec le référent afin de leur permettre de poursuivre l'accompagnement social et d'être réactif lorsqu'une place se présente. Il s'agit de situations pour lesquelles des personnes se présentent sous le mode urgence qui ont déjà été en demande antérieurement.

D'autres attendent des places spécifiques car l'offre est quasi inexistante (logement seul).

Enfin, des personnes ont été placées en liste d'attente par le CPO mais l'adhésion au soin ne permet pas encore de proposer une place d'hébergement.

4- DEPLOIEMENT DU LOGICIEL SI-SIAO

4.1 Contexte et objectifs

La Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale a décidé de déployer le logiciel national SI-SIAO dans tous les SIAO de la région. Dans ce cadre, il a été acté le recrutement à temps partiel pour deux ans d'un chargé(e) de mission dédiée à ce déploiement sur les départements 49, 53 et 72 porté par le SIAO 49.

L'enjeu est de faciliter la mise en œuvre de la plateforme unique de l'hébergement d'urgence et d'insertion et d'uniformiser l'utilisation et les pratiques auprès des opérateurs, qu'ils soient prescripteurs de demandes d'insertion, gestionnaires d'hébergements et/ou de logements accompagnés.

Après une mise en œuvre débutée en avril 2017 (structuration des moyens, structuration de la base de données, élaboration d'outils et formations et transfert des données) le déploiement s'est poursuivi en 2018 avec le passage officiel au SISIAO au 1^{er} janvier 2018.

L'objectif de cette action est de :

- ✓ Former l'ensemble des partenaires et des travailleurs sociaux
- ✓ Être un appui technique pour répondre à leurs différentes difficultés (S'assurer de la bonne utilisation et de la fiabilisation des données)
- ✓ Aider les SIAO dans la prise en main de l'outil
- ✓ Être force de proposition pour améliorer le logiciel

38 sessions de formations ont été organisées pour 263 utilisateurs formés sur les trois départements en 2018

4.2 Réalisation 2018 en Maine et Loire

S'ils sont liés en terme d'accès en mode lecture, il existe aujourd'hui deux logiciels distincts pour le 115 et le volet insertion, qui nécessitent un accompagnement différencié.

1- Transfert des données

Le transfert des données débuté en novembre 2018 s'est poursuivi les 3 premières semaines de janvier avec pour objectif d'avoir l'ensemble des évaluations des personnes hébergées et des personnes en listes d'attente inscrites dans la base.

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

Le délai de réponse pour une personne entrée (7 jours pour réaliser la démarche sous SISIAO par le gestionnaire) a été rallongée afin de permettre de faciliter ce transfert et ainsi avoir une meilleure

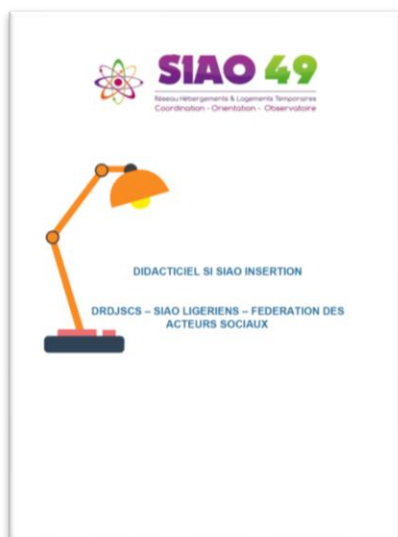
cohérence avec le transfert des données de PROGDIS et une cohérence avec l'observatoire départemental et régional.

Pour le SI115, le transfert des données avait déjà été réalisé en décembre. Un plan d'action spécifique avait été conçu avec l'Abri de la Providence afin de faciliter le passage au SI dans les meilleures conditions sur la période hivernale.

2- structuration de la base de données

L'activité de structuration de la base de donnée s'est poursuivie tout au long de l'année afin d'accompagner les gestionnaires dans l'utilisation notamment dans le cadre de modification du parc d'hébergement ou de création de places (IML, pensions de familles..)

3- Outils



2018 a été l'occasion de structurer l'accompagnement des partenaires via l'élaboration d'un **didacticiel SISIAO** à destination des utilisateurs de l'ensemble de la région.

Au-delà de la dimension prise en main du logiciel, il a pour objectif d'indiquer les éléments fondamentaux exigés dans l'évaluation sociale.

4- Plan de formation sur le Maine et Loire

Au total **188** nouveaux utilisateurs ont été formés en 2018 (398 en 2017). Ils se répartissent de la manière suivante :

➤ Pour le volet Insertion

- ✓ 46 Utilisateurs Premier Accueil (prescripteurs) rattachés à des structures proposant de l'hébergement et du logement accompagné
- ✓ 82 Utilisateurs Premier Accueil
- ✓ 20 Gestionnaires Local et Utilisateurs Hébergement/Logement formés
 - À la gestion des comptes utilisateurs,
 - À la gestion de leurs parcs

- Au volet « indicateurs » et « extraction de données »

- ✓ 3 Utilisateurs Premier Accueil conseillers de la Mission Locale Angevine
- ✓ 24 agents administratifs et assistantes sociales du Conseil Départemental

➤ Pour le volet Urgence

- ✓ 13 professionnels des maraudes d'Angers, Cholet et Saumur pour le SI-115
- ✓ Accompagnement des écoutants du 115 pour la bonne complétude

5- PARTICIPATION AUX INSTANCES

- ✓ Participation aux Conférences Régionales SIAO
- ✓ Participation aux différents groupes de travaux menés par la F.A.S

6- INTERETS ET ATTENTES

Plusieurs sessions de formation ont réuni des professionnels de différents horizons. Ce qui a permis une interconnaissance des pratiques.

Outre l'utilisation technique de l'application SI-SIAO qui est rapidement assimilée, la simplicité de la création d'une demande, l'information instantanée sur son parcours et son statut (via les notifications mail) et la connaissance des motifs de refus sont unanimement appréciés.

Les échanges ont été nombreux et riches autour :

- ✓ De la définition d'un langage commun pour de nombreux items (l'hébergement, le logement, la préconisation...)
- ✓ Du besoin d'une meilleure information sur les structures et dispositifs sur chaque territoire
- ✓ Du besoin d'une meilleure information sur les modalités de prise en charge et d'accompagnement
- ✓ Des pratiques professionnelles

5- OBSERVATOIRE

Les publications 2018

► Outils de suivi récurrents :

- ✓ **Remontées quotidiennes de l'activité du 115** : afin de mieux suivre les parcours, ont été ajoutées sur le tableau hôtel les perspectives de sorties des personnes hébergées.
- ✓ **Remontées hebdomadaires des places occupées en urgence et en CHRS Insertion/ Stabilisation.**
- ✓ **Liste d'attente mensuelle des dispositifs.** Chaque mois, les opérateurs peuvent examiner le nombre de ménages en attente : par dispositif, composition familiale et territoire. 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.
- ✓ **Remontées mensuelles sur les Maisons-Relais et les Résidences Accueil.** Chaque mois les opérateurs peuvent examiner les places occupées, les places vacantes sans orientations, les places se libérant prochainement, les orientations réalisées sur une place vacante, les personnes prêtes à intégrer un hébergement et les personnes entrés du mois précédent.
- ✓ **Les Indicateurs de suivi du plan logement d'abord et du relogement des réfugiés (mensuel).**

► Outils annuels

- ✓ **Tableau de Bord 2017 (mars 2018)**
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 2017 (mai 2018)** : Angers, Cholet, Saumur et Segré.

► Etudes

- ✓ **Etude sur l'hébergement d'urgence d'insertion et le logement accompagné pour les femmes victimes de violences conjugales sur le département du Maine et Loire en 2017** (juillet 2018). Cette étude s'appuie notamment sur l'organisation de groupes de travail du protocole (3 en 2018).
- ✓ **Repérage des personnes chronicisées dans les dispositifs de la veille sociale sur Angers : photographie au 1er septembre 2018 du public et de ses vulnérabilités** (décembre 2018). Ce repérage a été réalisé par la coordination de la veille sociale sur Angers (115, Samu, PASS, Aide accueil, Chrs urgence, Diasm, SIAO).
- ✓ **Lancement de la démarche d'étude autour de l'insertion professionnelle** : Fiabilisation de la donnée, recueil des données auprès des structures, méthodologie d'étude (4 publications prévues en 2019 et 2020).

► Bilans d'actions spécifiques

- ✓ **Suivi des parcours du dispositif Passerelle** (bilan présenté en janvier 2019).
- ✓ **Suivi des parcours dans le cadre du plan d'action personnes isolées hébergées sur les Chemins de Traverses** (Bilan présenté janvier 2019).

► Autres

- ✓ Réalisation d'études, de bilans ou de remontées de données ponctuelles à la demande de l'Etat, du département ou des membres du SIAO.
- ✓ Actualisation de l'offre d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement accompagné et transmission à l'ADIL au 01 juillet 2018 (septembre 2018).
- ✓ Participation et contribution dans les différents groupes de travail (FAS, DRJSCS) pour la mise en place de bulletins régionaux sur l'hébergement d'urgence d'insertion et le logement accompagné.

Enfin, une réunion spécifique a été mise en place **le 26 juin 2018** dans l'objectif d'améliorer l'appropriation de l'observatoire et de ses travaux par les membres du SIAO. Cette réunion qui a réuni 25 personnes a permis de présenter les différents outils publiés et de repositionner l'observatoire comme un dispositif au service des associations et institutionnels. Elle a permis d'explicitier l'ensemble du plan d'action (plan de charge) de l'observatoire. Enfin, les associations ont pu mieux appréhender l'intérêt qu'elles ont à participer activement à l'observatoire par un suivi précis des orientations et par les remontées sur les études ponctuelles.

6- 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 débuté au 1^{er} janvier 2018 dans le cadre d'un nouvel appel à projet. Autrefois orientée vers l'aide aux participants, l'action du SIAO est aujourd'hui tournée vers l'appui aux structures.

Elle vise à :

1 - Renforcer et développer les liens entre acteurs de l'insertion et de l'hébergement ou logement accompagné

1.1 Lever les freins connexes à l'employabilité en proposant une réponse adaptée aux besoins de la personne

Le SIAO s'appuie sur sa légitimité et capacité à centraliser l'ensemble demande d'hébergement du Maine-et-Loire. Cette demande est dématérialisée entièrement via le logiciel SI-SIAO et assure un traitement harmonisé, sécurisé et fiable de la demande.

Cette demande comporte déjà des éléments concernant l'insertion professionnelle des personnes en demande d'hébergement. Le SIAO vise à la complétude de ces éléments au moment de l'instruction de la demande par les travailleurs sociaux.

Le SIAO affine la collecte des données sur l'insertion professionnelle en transmettant une demande complétée via le logiciel SI-SIAO ou en complétant les données lors d'un échange téléphonique avec le référent. L'idée est d'amener les référents sociaux à aborder systématiquement la question de l'insertion professionnelle pendant la période d'accompagnement qui peut aboutir à une demande d'hébergement.

En 2018, le tableau suivant permet de visualiser la complétude au moment de la demande

Mois de réception	de	Nombre de demandes reçues	de	Complété	Partiellement complété	Non complété	Taux de complétude
janv-18		101		74	9	18	73,3%
févr-18		102		88	3	11	86,3%
mars-18		128		95	6	27	74,2%
avr-18		113		90	1	22	79,6%
mai-18		113		94	6	13	83,2%
juin-18		90		62	13	15	68,9%
juil-18		124		95	10	19	76,6%
août-18		92		73	4	15	79,3%
sept-18		98		66	7	25	67,3%
oct-18		114		84	8	22	73,7%
nov-18		104		60	9	35	57,7%
déc-18		108		84	6	18	77,8%

En 2019, nous avons déjà pu observer une nette progression de la complétude autour des 90%.

- Orienter les personnes vers les dispositifs les mieux adaptés pour lever les freins à l'employabilité et à même de faciliter leur insertion (cf commissions)
- Articuler les interventions afin d'apporter une réponse cohérente entre les champs de l'hébergement et de l'insertion, en visant un traitement et une prise en charge simultanée des freins logement et insertion

Pour les personnes en emploi ou en attente d'un emploi au moment de la demande, le SIAO visera à rendre cohérente son intervention et ses propositions en fonction de la situation professionnelle de la personne. Il s'assure donc que sa réponse (ou son délai) ne remette pas en cause sa dynamique d'insertion professionnelle.

1.2 Améliorer les parcours urgence-insertion professionnelle

- Le SIAO coordonne déjà un protocole femmes victimes de violences, a signé des conventions spécifiques (SPIP, FJT...) permettant d'améliorer l'évaluation et la fluidité des parcours vers l'hébergement et a inscrit la question de l'insertion pour les publics concernés.
- Elaboration et mise en œuvre d'un plan d'action parcours des personnes hébergées sur la halte de nuit prenant en compte la situation des personnes en situation d'emploi ou proche de l'emploi
- Mise en œuvre d'un plan de coordination des situations bloquées dans les hébergements d'urgence ou de stabilisation en repérant les personnes susceptibles d'engager des démarches d'insertion professionnelle et d'activer cet axe de travail dans leur accompagnement au quotidien.

1.3 Faciliter l'interconnaissance entre structures œuvrant dans le champ de l'insertion et du champ de l'hébergement et du logement accompagné

Partenariats:

Afin de développer les liens entre les champs de l'hébergement et de l'insertion professionnelle, le SIAO rencontre les acteurs de l'insertion professionnelle (missions locales, chantiers d'insertion, associations intermédiaires, ...) sur tout le territoire.

2018 : rencontres des fédérations (FAS, COORACE), des acteurs institutionnels (direction insertion du Département, service logement du Département) et de la mission locale d'Angers et d'un chantier d'insertion

2- Observer et analyser la situation de l'hébergement et du logement accompagné en Maine-et-Loire et proposer des pistes d'amélioration pour lever les freins à l'insertion professionnelle des publics orientés

2.1 Améliorer l'observation des publics et de leur parcours d'insertion

En 2018, 2 dimensions ont été prise en compte :

- Fiabilisation puis l'évolution des indicateurs sur l'axe insertion professionnelle dans les demandes d'hébergement afin de croiser ces données avec les autres freins connexes identifiés
- Déploiement d'une étude spécifique sur la demande d'hébergement au regard de l'insertion professionnelle (sortie en 2019).
- Intégration de la dimension insertion professionnel dans l'ensemble des documents (dont tableau de bord annuel 2018)

7- Partenariats

7.1 Participations aux instances et partenariats sur le Maine-et-Loire

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

- ▶ **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

7.2 Participations aux instances et partenariats 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**
- ▶ **Journée logement d'abord organisée par la DGCS**
- ▶ **Journée régionale pension de famille**

7.3 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 2018 (en dehors des réunions de calage avec les structures d'hébergement).

- ✓ MDS d'Angers
- ✓ SAAS
- ✓ Caf saumur
- ✓ DIASM
- ✓ AFJMJ
- ✓ CJC
- ✓ ALIA
- ✓ ASE
- ✓ Mission locale d'Angers

Par ailleurs, des rencontres ont été organisées pour le déploiement du dispositif d'intermédiation locative sur Cholet et saumur avec les opérateurs et Soliha ainsi qu'une présentation de la « réponse accompagnée pour tous » de la Maison de l'autonomie.

7.4 Conventions

- ▶ **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 a fait l'objet d'un 1^{er} bilan au cours du mois de juin 2018 avec la DDCS et l'ensemble des opérateurs. Cela a permis à une dizaine de jeunes de bénéficier d'accès à un FJT du département en 2018.

Perspectives 2019

L'articulation entre les volets urgence et insertion

La lettre de mission de l'Etat reçue en février 2019 oriente le SIAO vers un renforcement de l'articulation entre les volets urgence et l'insertion. Dans ce cadre, le SIAO doit poursuivre en 2019 les deux plans d'actions concernant :

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

La coordination de la veille sociale

La mise en place de moyen nouveau sur les maraudes à Saumur et à Cholet en fin d'année 2018 doit permettre de déployer une coordination des parcours sur ces deux territoires. Le 1^{er} objectif sera d'harmoniser les données sur l'ensemble du département puis de déployer des procédures visant à faciliter les parcours.

Articulation avec l'OFII

Dans le cadre de la loi asile, les SIAO devront adresser mensuellement à l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) la liste des personnes hébergées en urgence, qui sont réfugiées ou demandeuses d'asile.

L'observatoire

L'observatoire du SIAO souhaite 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.

Dans ce cadre, des réunions territoriales seront organisées sur Cholet et Saumur en 2019.

Schéma organisation opérationnelle du SIAO49

