



SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION 49

Règlement de fonctionnement

Ce document vise à détailler l'ensemble des procédures du SIAO 49, ses outils et ses articulations sur les volets urgence et insertion.

Association loi 1901
51 rue des Chaffauds 49100 ANGERS



SIAO 49

Réseau Hébergements & Logements Temporaires
Coordination - Orientation - Observatoire

Table des matières

Introduction.....	3
1- Les rôles dans le SIAO 49	6
1.1 Missions du SIAO au regard de la loi ALUR	7
1.1.1 Missions du SIAO	7
1.1.2 Conventiionnements	7
1.1.3 Engagements des structures	8
1.2 Organisation du SIAO du Maine-et-Loire	9
1.2.1 Instances de l'association.....	9
1.2.2 Organisation opérationnelle	9
1.2.3 Le comité technique	10
1.3 Rôles opérationnels des acteurs	11
1.3.1- Tableau synthétique des articulations du SIAO avec ses partenaires au regard de ses missions	11
1.3.2 Les acteurs centraux du réseau SIAO	12
1.3.3 Les acteurs partenaires du réseau SIAO.....	18
2- Volet Urgence - Procédures	19
ETAPE 1 : Mise à l'abri	20
ETAPE 2 : Orientation vers une structure d'évaluation.....	21
3- Volet Insertion - Procédures SIAO 49.....	23
ETAPE N°1 : Evaluation des situations.....	24
ETAPE N°2 De la demande à l'orientation.....	25
ETAPE N°3 :	26
Suivi du parcours	26
Mission d'identification de l'offre	26
Volet insertion - situations particulières	27
ETAPE N°1 : Evaluation-instruction des demandes.....	27
ETAPE N°2 : l'orientation	29
ETAPE N°3 : Suivi des parcours.....	30
Mission d'identification de l'offre : places vacantes	32
4- Coordination de la veille sociale	33
4.1 Définition et objectifs	34
4.2 Périmètre/Acteurs de la coordination/partenaires	35

4.3 Organisation	36
Outils spécifiques	36
Calendrier de réunions	36
4.4 Liens avec l'observatoire	36
5- Volet logement.....	37
5.1 Articulation avec la commission de médiation Droit au logement opposable	38
5.2 Articulation avec le logement	41
5.2.1 Le cas de l'orientation vers une sous-location	41
5.2.2 Sur la question de l'accès au logement autonome	42
6- Volet observatoire.....	44
6.1 Objectifs	44
6.2 Méthodologie	44
6.3 Articulations de l'observatoire entre le 115 et l'insertion	45
6.4 Le suivi des parcours	46
6.4.1 Définition du périmètre du suivi	46
6.4.2 Indicateurs.....	46
ANNEXES.....	48
Annexe 1: documents consultables	48
Documents de référence au SIAO	48
Documents spécifiques Maine-et-Loire	48
Annexe 2: Indicateurs de l'observation du volet urgence par outils de communication	49
Annexe 3 : Indicateurs de l'observation du volet insertion par outils de communication	50
Annexe 4 : Règlement de fonctionnement de la commission partenariale d'orientation	52

Introduction

La construction d'un SIAO unique sur le département prend sa source à travers l'existence depuis 2010 de documents de références structurant le cadre législatif de ce dispositif. A ce titre, la loi ALUR d'Avril 2014 consacre juridiquement les SIAO qui sont intégrés au Code de l'action sociale et familiale « *Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant 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. Cette orientation est assurée par un service intégré d'accueil et d'orientation, dans les conditions définies par la convention conclue avec le représentant de l'État dans le département prévue à l'article L. 345-2-4.* »

Le SIAO en Maine-et-Loire s'est élaboré également à travers les différents documents construits par les partenaires depuis 2011 qui prenaient en compte le contexte partenarial du Maine-et-Loire.

Sur la construction juridique

Les partenaires du département ont construit le dispositif SIAO en Maine-et-Loire à partir d'un nouveau socle associatif permettant de réunir une palette importante de réponses adaptées au maximum de situations de personnes sans hébergement ou mal-logées, de réunir les secteurs de l'hébergement et du logement accompagné, de favoriser une implication large des acteurs concernés.

Les statuts de l'association SIAO 49, constituée de 17 membres associatifs et 6 membres de droit, prévoient :

- de mettre en œuvre et d'animer le SIAO créé en vertu des dispositions de la circulaire du 8 avril 2010.
- de rendre plus simple, plus transparentes et plus équitables les modalités d'accueil dans le dispositif d'hébergement, et de favoriser dès que possible l'accès au logement.
- de simplifier les démarches d'accès à l'hébergement et au logement des personnes sans domicile fixe, en voie de l'être ou mal logées et simplifier l'action des travailleurs sociaux qui les accompagnent, en centralisant l'instruction de l'ensemble des demandes d'orientation. Les évaluations sociales devront être harmonisées, reconnues par tous, et être réalisées selon les cas par le dispositif d'accueil d'hébergement et d'insertion (accueils de jour, hébergement d'urgence...), les CCAS ou CIAS, les maisons des

solidarités, associations ou toute autre structure susceptible d'accompagner une demande d'orientation (CAF, Missions locales, CHU, SPIP...)

- de traiter avec équité les demandes en s'appuyant sur la connaissance en temps réel des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante en hébergement et en logement adapté.
- d'orienter la personne en fonction de ses besoins et du bilan social établi par le travailleur social référent via la cellule interne SIAO ou la commission partenariale d'orientation constituée par des représentants des membres de l'association selon les places vacantes.
- de coordonner les différents acteurs de la veille sociale au logement, afin d'améliorer la fluidité entre l'hébergement et le logement.
- de participer à la constitution d'un observatoire local afin de mieux évaluer les besoins et les réponses à apporter.

On peut noter que ces statuts ne distinguent pas particulièrement le volet urgence et le volet insertion et prévoient déjà la coordination des acteurs de la veille sociale.

En outre, ces statuts envisagent déjà le fondement des valeurs que devraient porter un SIAO à savoir :

- ➔ Un engagement de tous les acteurs sur la qualité de l'information et la volonté d'abonder l'observatoire du SIAO (Evaluation, motivations des refus, pratiques spécifiques, places vacantes, entrées...)
- ➔ Une responsabilité partagée de l'évaluation à la sortie vers le logement autonome
- ➔ Le respect du principe d'égalité d'accès

Néanmoins, il semblerait pertinent de faire référence également à :

- ➔ La réaffirmation/réintroduction de l'importance de la demande de l'utilisateur
- ➔ La reconnaissance des spécificités d'accueil et des hébergements des associations

Ainsi, si les fondements du SIAO unique en Maine-et-Loire existent déjà, la création d'un règlement unique réunissant l'ensemble des procédures et garantissant la mise en œuvre entière de la loi Alur, doit permettre d'éclairer l'objet du SIAO, sa fonction transversale et d'explicitier les attentes vis à vis de tous les acteurs concernés.

Ce document présente l'ensemble des articulations entre les partenaires dans le cadre des missions du SIAO, ainsi que leurs rôles respectifs. Il est élaboré de manière à visualiser le rôle de coordination des parcours du SIAO à travers le lien entre les volets

urgence et insertion mais aussi la coordination des acteurs qui le compose ou qui y joue un rôle.

1- Les rôles dans le SIAO 49

1.1 Missions du SIAO au regard de la loi ALUR

1.1.1 Missions du SIAO

- 1 - Recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidences sociales ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative
- 2- Gérer le service d'appel téléphonique pour les personnes ou familles
- 3 - Veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire
- 4 - Suivre le parcours des personnes ou familles prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation
- 5- De contribuer à l'identification des personnes prêtes à accéder à un logement, si besoin avec un accompagnement
- 6- Assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale
- 7- Produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement
- 8- Participer à l'observation sociale

1.1.2 Conventions

Pour l'exercice de ses missions, le service intégré d'accueil et d'orientation peut passer des conventions avec :

« 1° Les personnes morales de droit public ou de droit privé concourant au dispositif de veille sociale prévu par l'article L. 345-2 ;

« 2° Les personnes morales de droit public ou de droit privé assurant l'accueil, l'évaluation, le soutien, l'hébergement ou l'accompagnement des personnes ou familles mentionnées au premier alinéa de l'article L. 345-2-6 ;

« 3° Les organismes qui exercent les activités d'intermédiation et de gestion locative sociale prévus à l'article L. 365-4 du code de la construction et de l'habitation ;

« 4° Les logements-foyers mentionnés à l'article L. 633-1 du code de la construction et de l'habitation accueillant les personnes ou familles mentionnées au premier alinéa de l'article L. 345-2-6 du présent code ;

« 5° Les résidences hôtelières à vocation sociale prévues à l'article L. 631-11 du code de la construction et de l'habitation accueillant les personnes ou familles mentionnées au premier alinéa de l'article L. 345-2-6 du présent code ;

« 6° Les dispositifs spécialisés d'hébergement et d'accompagnement ;

« 7° Les bailleurs sociaux ;

« 8° Les organismes agréés mentionnés aux 1° et 2° de l'article L. 365-1 du code de la construction et de l'habitation ;

« 9° Les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics ;

« 10° Les agences régionales de santé, les établissements de santé et les établissements médico-sociaux.

1.1.3 Engagements des structures

« Art L. 345-2-7. - Lorsqu'elles bénéficient d'un financement de l'Etat, les personnes morales assurant un hébergement et les pensions de famille :

« 1° Mettent à disposition du service intégré d'accueil et d'orientation leurs places d'hébergement et l'informent de toutes les places vacantes ou susceptibles de l'être ;

« 2° Mettent en œuvre les propositions d'orientation du service intégré d'accueil et d'orientation et, si elles refusent l'admission proposée, en informent le service en justifiant les motifs retenus.

« Les personnes morales assurant un hébergement peuvent admettre, en urgence, les personnes en situation de détresse médicale, psychique et sociale sous réserve d'en informer le service intégré d'accueil et d'orientation.

« Art. L. 345-2-8. - Lorsqu'ils bénéficient d'un financement de l'Etat, les organismes qui exercent des activités d'intermédiation et de gestion locative sociale, prévus à l'article L. 365-4 du code de la construction et de l'habitation, les logements-foyers mentionnés à l'article L. 633-1 autres que les pensions de famille et les résidences hôtelières à vocation sociale prévues à l'article L. 631-11 du même code accueillant les personnes ou familles mentionnées au premier alinéa de l'article L. 345 2-4, autres que les pensions de famille :

« 1° Informent le service intégré d'accueil et d'orientation des places vacantes ou susceptibles de l'être ;

« 2° Examinent les propositions d'orientation du service intégré d'accueil et d'orientation et les mettent en œuvre selon les procédures qui leur sont propres.

1.2 Organisation du SIAO du Maine-et-Loire

1.2.1 Instances de l'association

Assemblée Générale	<ul style="list-style-type: none">• regroupe l'ensemble des adhérents du SIAO49
Conseil d'administration	<ul style="list-style-type: none">• collège des membres porteurs d'hébergements/logements accompagnés• collège membres de droit
Bureau	<ul style="list-style-type: none">• Issu du collège des membres porteurs d'hébergements/logements accompagnés
Comité technique	<ul style="list-style-type: none">• Cf fiche comité technique• Evaluation/suivi opérationnel du dispositif

1.2.2 Organisation opérationnelle

L'organisation décrite dans les procédures de ce document est structurée à partir des moyens et contractualisations suivantes :

- Le SIAO 49 s'appuie en interne sur une **équipe de salariés** afin d'assurer les missions inscrites dans le Loi ALUR que l'on peut regrouper en 3 axes : coordination des acteurs, orientation des publics vers un dispositif adapté, observation des publics. Il assure la communication du dispositif sur l'ensemble des missions mentionnées dans la loi ALUR.
- Dans le cadre de sa mission d'orientation des publics en demande d'urgence, le SIAO s'appuie sur une **délégation du service 115 à l'Abri de la Providence**.
- Il passe également des **conventions de partenariat avec les adhérents du SIAO** ayant une obligation de mise en œuvre et/ou d'examen des propositions d'orientations ainsi qu'avec les acteurs susceptibles d'apporter une réponse adaptée aux public repéré par le SIAO.
- L'organisation repose sur un **règlement de fonctionnement unique** déclinant l'ensemble des outils et procédures des 2 volets.

1.2.3 Le comité technique

Définition : Le comité technique (CT) est une instance chargée de traiter de toute question relative à l'organisation opérationnelle du SIAO (procédures, mise en place des missions, partenariat...). Il est issu des groupes de travail mis en place en 2012 et 2013.

Le comité technique est un lieu d'expression garantissant aux structures représentatives du SIAO d'apporter des éléments de réflexion afin d'améliorer le dispositif SIAO sur l'ensemble du territoire. Il présente ses préconisations d'évolutions au conseil d'administration du SIAO. Il peut mettre en place des groupes de travail spécifiques (type observation sociale) permettant de mobiliser d'autres associations plus spécialisées sur une thématique.

Composition : le comité technique du SIAO est composé de représentants du volet urgence, de représentants du volet insertion (hébergement et logement accompagné) et de représentants institutionnels.

Modalités de restitution : compte-rendu écrit et oral au conseil d'administration

Mandat : la durée du mandat correspond à la durée du mandat au conseil d'administration.

1.3 Rôles opérationnels des acteurs

1.3.1- Tableau synthétique des articulations du SIAO avec ses partenaires au regard de ses missions

Ce tableau permet de repérer les points d'articulations que le SIAO peut mettre en place afin de veiller à la mise en œuvre optimale de ses missions.

Missions du SIAO (loi ALUR)		Partenaires du SIAO avec un rôle spécifique										
		structure avec offre	115 par délégation	mise à l'abri	accueil de jour	Samu social	ccas	CG	CAO	services sociaux	ddcs	commission interbailleurs
1	recensement de l'offre	x	x	x			1					
2	gérer le 115		x									
3	veiller à la réalisation d'une évaluation	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
4	suivre le parcours	x	x	X					x		x	x
5	identification des personnes prêtes à accéder au logement	x							x		x	
6	assurer la coordination de la veille sociale	x	x	x	x	x			x			
7	produire des données stats	x	x	x		x		x	x		x	
8	participer à l'observation sociale	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

1 sauf accueils ruraux, péri-urbains et CCAS avec logement temporaire d'insertion

1.3.2 Les acteurs centraux du réseau SIAO

Le 115

Sur la mission n°1 du SIAO (étape 1 du volet urgence)

- Il recense l'ensemble des places existantes et disponibles auprès des opérateurs et structures d'hébergements d'urgence du département du Maine-et-Loire (volet urgence)

Sur la mission n°2 du SIAO (étape 1 du volet urgence)

- Il assure la continuité du service 115 toute l'année et répond à l'ensemble des demandes des usagers
- Il assure le remplissage exhaustif des données sur l'application utilisée par les 2 volets du SIAO
- Il assure la protection des personnes et le maintien du lien dans le cadre du signalement des personnes vulnérables aux équipes mobiles en lien avec les services de secours dans le cadre des limites de fonctionnement du SAMU (prestations de soins et d'hygiène : lavage du linge, douches...)
- Il oriente les personnes dans le cadre du principe d'égalité d'accès des personnes aux dispositifs d'hébergements selon les critères d'accès aux places et les orientations de l'Etat (priorisation)
- Il répond à tout usager ayant besoin de parler ou de dialoguer sur ses difficultés et qui n'exprime pas de demande d'information ou d'orientation (Ecoute seule)
- Il assure la mission de coordination des accueils ruraux qui permet d'assurer la mobilisation de places disponibles selon des modalités spécifiques

Sur la mission n°3 du SIAO (étape 1 du volet urgence)

- Il oriente les personnes selon leurs besoins et les critères d'entrées identifiées dans les structures partenaires. Le travailleur social du 115 établit une évaluation de la situation. L'évaluation préalable renseigne la situation initiale, la domiciliation, les ressources et éventuellement une note sociale. L'admission se fait toujours après accord de la structure accueillante.
- Il peut s'appuyer sur les acteurs de la veille sociale (tout acteur susceptible d'appuyer l'orientation) notamment les services du Samu social sur le territoire d'Angers afin d'affiner ses réponses.
- Il oriente les personnes en demande vers un organisme pouvant répondre à leur demande (ex : accueil de jour, SAAS...)

- Dans ce cadre le 115, assure le repérage des personnes bloquées dans l'urgence et participera au groupe de travail spécifique permettant de rechercher des solutions adaptées.

Sur la mission n°4 du SIAO (étape 2 volet urgence et volet observatoire)

- Le 115 centralise et transmet au SIAO 49 les motifs de renouvellement et de non renouvellement des contrats de séjours en CHRS d'urgence.
- Le SIAO 49 analyse l'évolution des prises en charges dans l'urgence (harmonisation des durées de séjours, harmonisation des motifs de renouvellement, suivi des publics)

Sur la mission n°6 (volet coordination de la veille sociale)

- Il participe aux réunions de coordination des acteurs de la veille sociale dans le cadre de ces dispositifs 115, SAAS, Samu social, hébergements d'urgence et de l'articulation avec le secours catholique concernant les accueils ruraux.
- Par ailleurs, il travaille en étroite collaboration avec le SAAS et le Samu social, l'éducateur du site Rouchy afin d'obtenir des compléments d'information nécessaires, des points de vigilances, d'abonder l'évaluation sociale à travers des préconisations d'orientation.
- Il participe activement au repérage des situations bloquées dans l'urgence et participe à la définition des solutions. Dans ce cadre, le 115 peut être joint via la ligne partenaire afin d'évoquer les situations de personnes ne sollicitant pas le dispositif.

Sur la mission n°7 (volet observatoire)

- fournir les données de son activité et de son fonctionnement au cours des réunions de suivi entre le 115 et le SIAO 49

Sur la mission n°8 (volet observatoire)

- participer à l'analyse qualitative des besoins sur l'urgence et l'insertion (cf annexe 4)
- transmettre les éléments statistiques selon les modalités inscrites à l'annexe 3 (indicateurs d'observation)

Structures d'hébergements (volets urgence et insertion)

Sur la mission n°1 du SIAO (étape 1 du volet urgence et étape 1 du volet insertion)

Les structures portent à la connaissance du SIAO 49, le contenu de leurs parcs d'hébergements et de logements de transition, ainsi que leurs capacités à capter d'autres logements sur le territoire ; et mettent à disposition du SIAO 49 l'ensemble des places disponibles. Elles apportent des informations précises sur les places vacantes : typologie, lieu (hors public victimes de violences), coût, date de disponibilité.

Sur la mission n°3 du SIAO (volet urgence et insertion)

- Les structures d'hébergement apportent les éléments d'évaluation nécessaires à l'orientation du SIAO dans le cadre des fins de prises en charge.
- Elles apportent tous les éléments d'évaluation nouvellement identifiés après une orientation et aboutissant à un refus (Art. L. 345-2-8 loi ALUR)
- Elles participent à l'élaboration de l'orientation lorsqu'elles sont sollicitées par le SIAO dans le cadre de l'instruction des demandes, lorsqu'elles ont connaissance de la situation (personnes déjà hébergées)
- Elles participent aux instances d'orientation du SIAO

Sur la mission n°5 (volet observatoire)

Les structures portent à connaissance du SIAO les personnes en capacité d'accéder à un logement autonome.

Sur la mission n°6 (volet coordination des acteurs de la veille sociale)

Les structures d'hébergement d'urgence participent aux instances de coordination de la veille sociale sur chaque territoire.

Sur les missions 7 et 8 (volet observatoire)

- Les structures informent le SIAO du résultat des orientations : entrées en hébergement, annulation, refus.
- Elles participent qualitativement à la mission d'observatoire en transmettant des informations telles que les lieux de l'hébergement (réponses apportées par la structure), la typologie, les fins et les raisons de prises en charge
- Elles informent le SIAO des entrées en urgence en référence à l'Art L. 345-2-7 de la loi ALUR

CAO

Sur la mission n°3 du SIAO (étape 1 du volet urgence et étape 1 du volet insertion)

Les travailleurs sociaux des CAO veillent à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles à travers :

- Un guichet où sont initiés des parcours individualisés
- Un accueil physique (et téléphonique) garantissant une confidentialité en journée selon une plage horaire large
- Une écoute professionnelle reposant sur du personnel qualifié
- Une analyse des besoins immédiats de la personne (subsistance, 1^{ers} soins...) et une identification des réponses à apporter
- Une identification des besoins en matière d'accès aux droits
- Dans ce cadre, le CAO a un rôle prépondérant en tant qu'outil d'évaluation/liens avec le volet insertion et de mobilisation des acteurs (par exemple évaluation psychique). Il se met donc en lien avec les acteurs susceptibles d'apporter des éléments essentiels à son évaluation (missions locales, CAF, ASE...)

De plus,

- Il assure un suivi de l'orientation et de la réorientation en lien avec le SIAO et ce jusqu'à l'entrée en hébergement
- Il assure la domiciliation
- Il offre une orientation et une solution d'hébergement par contact avec le 115 et définit une orientation adaptée aux publics spécifiques

Les CAO doivent être le 1^{er} niveau d'entrée dans un parcours d'insertion lorsque la personne a bénéficié d'un hébergement d'urgence ou d'une mise à l'abri.

Si le lien semble automatique sur Cholet et Saumur au regard du portage des dispositifs (CHRS urgence et CAO), sur Angers une procédure doit être définie.

En effet, il n'existe pas de lien systématique entre mise à l'abri et accès à une évaluation sur Angers (ex : Rouchy et accueil péri-urbains). Si des travailleurs sociaux sont en capacité d'apporter des éclairages et d'orienter les situations (Samu, CCAS, accueil de jours...), il n'existe pas de procédure afin de faciliter ce lien avec le volet insertion. En effet, l'observation des liens entre le volet urgence et le volet insertion démontre qu'un faible pourcentage (16%) des personnes mises à l'abri effectuaient une demande d'insertion.

Dans ce cadre, le comité technique préconise de mailler l'existant en organisant une évaluation systématique lorsque la personne est mise à l'abri.

Il semblerait pertinent de réfléchir sur:

- *Une prise de rendez-vous avec le SAAS lorsqu'une personne est hébergée sur ROUCHY, au Césame, en accueil-péri-urbain*
- *Une création d'un poste de travailleur social permettant d' « aller vers » les personnes démobilisées (qui ne font plus le 115, ne contacte plus leur référent...)*

Sur la mission n°6 (volet coordination des acteurs de la veille sociale)

Il contribue à la coordination des actions menées auprès du public en situation d'exclusion en lien avec le SIAO49. Il participe activement aux réunions de coordination organisé sur son territoire.

Sur la mission n°8 (volet observatoire)

Les CAO apportent les éléments d'observation des parcours notamment pour les personnes accédant directement au logement autonome ou trouvant une solution alternative aux dispositifs d'hébergement du SIAO

SAMU SOCIAL

Sur la mission n°3 du SIAO (étape 1 du volet urgence)

Le Samu social apporte tout élément d'information susceptible d'éclairer les orientations du 115 en :

- entrant en contact avec les personnes sans domicile fixe qui ne se présentent pas spontanément dans les accueils d'urgence et restent dans la rue
- procédant à une première évaluation des difficultés sur le plan matériel, psychologique et dans le domaine de la santé

Il propose une orientation vers le service ou l'établissement le mieux adapté.

Sur la mission n°2

- Il accorder des aides de dépannage en urgence
- Il favorise la mise en place de relais auprès des personnes en situation de rupture

Sur la mission n°6 (volet coordination des acteurs de la veille sociale)

Il contribue à la coordination des actions menées auprès du public en situation d'exclusion

Sur la mission n°8

Il contribue à la mission d'observation du SIAO en apportant tout élément d'analyse concernant l'évolution des situations des personnes à la rue.

1.3.3 Les acteurs partenaires du réseau SIAO

Les autres acteurs qui contribuent à la mission d'évaluation des situations

Le SIAO identifie un nombre très important d'acteurs contribuant à la mission d'évaluation sociale des personnes en besoin d'hébergement ou de logement adapté dont principalement :

- Les accueils de jours
 - Les maisons des solidarités
 - Les CCAS
 - La CAF
 - Les missions locales
 - Les acteurs du secteur de la santé
 - Les structures d'orientation (MDA, service logement jeunes...)
 - Les acteurs de la veille sociale
-
- Ces structures apportent les éléments d'évaluation nécessaires à l'orientation du SIAO dans le cadre de l'accompagnement de la demande d'hébergement.
 - Elles apportent tous les éléments d'évaluation nouvellement identifiés après une orientation et aboutissant à un refus ou une modification de la situation.
 - Elles contribuent au suivi de la situation lorsque la personne trouve une autre solution.
 - Elles sont susceptibles d'être conviées aux instances d'orientation du SIAO afin de contribuer à la définition de l'orientation.

Les autres acteurs contribuant à la mission d'observation sociale

Notamment les CCAS, Conseil général, Etat, ADIL, Fédérations, autres SIAO...

Ces acteurs sont en lien avec le SIAO afin :

- Faciliter l'accès du SIAO aux données des places ou accompagnements financées sur le département
- Participer à l'analyse des besoins des territoires
- Inscrire l'observatoire du SIAO dans le cadre du PDALPD

2- Volet Urgence - Procédures

Le volet urgence repose sur l'idée d'une mise à l'abri inconditionnelle (cf schéma volet urgence étape 1 et mission n°2 loi ALUR gestion du 115) sans raisonnement en terme de dispositifs (hébergement d'urgence/CHRS vs dispositif de mise à l'abri) avec une coordination de l'orientation et un suivi du parcours dans l'urgence par le 115 à l'échelle départementale.

Le volet urgence organise également l'accès à l'évaluation sociale et l'accompagnement de la demande d'hébergement d'insertion pour les personnes accédant aux dispositifs de la veille sociale.

Par ailleurs, le volet urgence organise la mission de coordination de la veille sociale (cf fiche spécifique sur cette mission

ETAPE 1 : Mise à l'abri

Public : personne sans domicile en situation d'urgence
Principe : inconditionnalité de l'accueil

Cas 1 - La personne sollicite le 115 (Circuit général)

Cas de figures :

- Appel téléphonique au 115 en direct
- appel de la maraude (Samu social)
- autres sources d'entrée : Police-gendarmerie, Hôpitaux, mairie, signalement d'un particulier

Structures concernées : toutes structures d'urgence (Abri de la providence, Abri des Cordeliers, CAVA, Sos Femmes, Pelletier, CESAME, accueils ruraux, Emmaüs, Hotel, Samu, Evictions, accueils périurbains, Site Rouchy)

Procédure

1- Le 115 appelle une structure d'hébergement pour proposer une orientation à la personne selon les places disponibles

2 - Le 115 informe la structure d'accueil des coordonnées du demandeur: nom, âge, sexe, composition du ménage, domiciliation

3 - Envoi par la structure d'accueil du fichier recensant les places disponibles pour le soir (**tous les matins**)

- Pour les accueils ruraux, le 115 interroge les structures susceptibles d'accueillir

Cas 2- Admission directe locale possible sans coordination du 115

(Cas particulier)

Cas de figures :

- La personne se présente d'elle-même dans une structure d'hébergement –accueil physique de la personne
- La structure est contactée par un travailleur social directement

Structures concernées : Abri de la providence, Abri des Cordeliers, CAVA, Sos Femmes, Pelletier, accueils ruraux

Soit la structure ne dispose pas de place d'urgence vacante

→ Orientation vers le 115

Elle demande à la personne d'appeler ou appelle pour la personne

Soit la structure gère la mise à l'abri sans passer par le 115

→ la structure informe le 115 au moment de la mise à l'abri

Elle informe des caractéristiques des personnes accueillies : nom, coordonnées, âge, composition du ménage, domiciliation
 Elle donne le nombre de places encore disponibles

Outils : logiciel SIAO, Fiche spécifique pour enregistrement par le 115 contact téléphonique (entrées directes)
 La structure d'accueil renseigne les infos sous le logiciel ou donne les informations en temps réel au 115 afin d'intégrer les données et d'actualiser l'état de l'offre d'hébergement d'urgence

ETAPE 2 : Orientation vers une structure d'évaluation

Public : personne mise à l'abri souhaitant bénéficier d'une évaluation de sa situation pour intégrer un hébergement ou un logement accompagné

Principe : Continuité de prise en charge entre l'urgence et l'insertion

Délai : Estimation du temps pour réaliser une évaluation : 15 jours suite à l'entrée en urgence

Cas 1- Evaluation sociale réalisée par la structure d'hébergement

Structures concernées :

- CHRS Nazareth
- CHRS CAVA
- CHRS Abri des cordeliers
- CHRS SOS femmes
- CHRS Pelletier

Cas 2 - Orientation vers une autre structure d'évaluation

- Orientation coordonnée par le 115 et le Samu social (voir tableau pour structures concernées)
- La structure de mise à l'abri doit disposer de moyens pour faire le lien

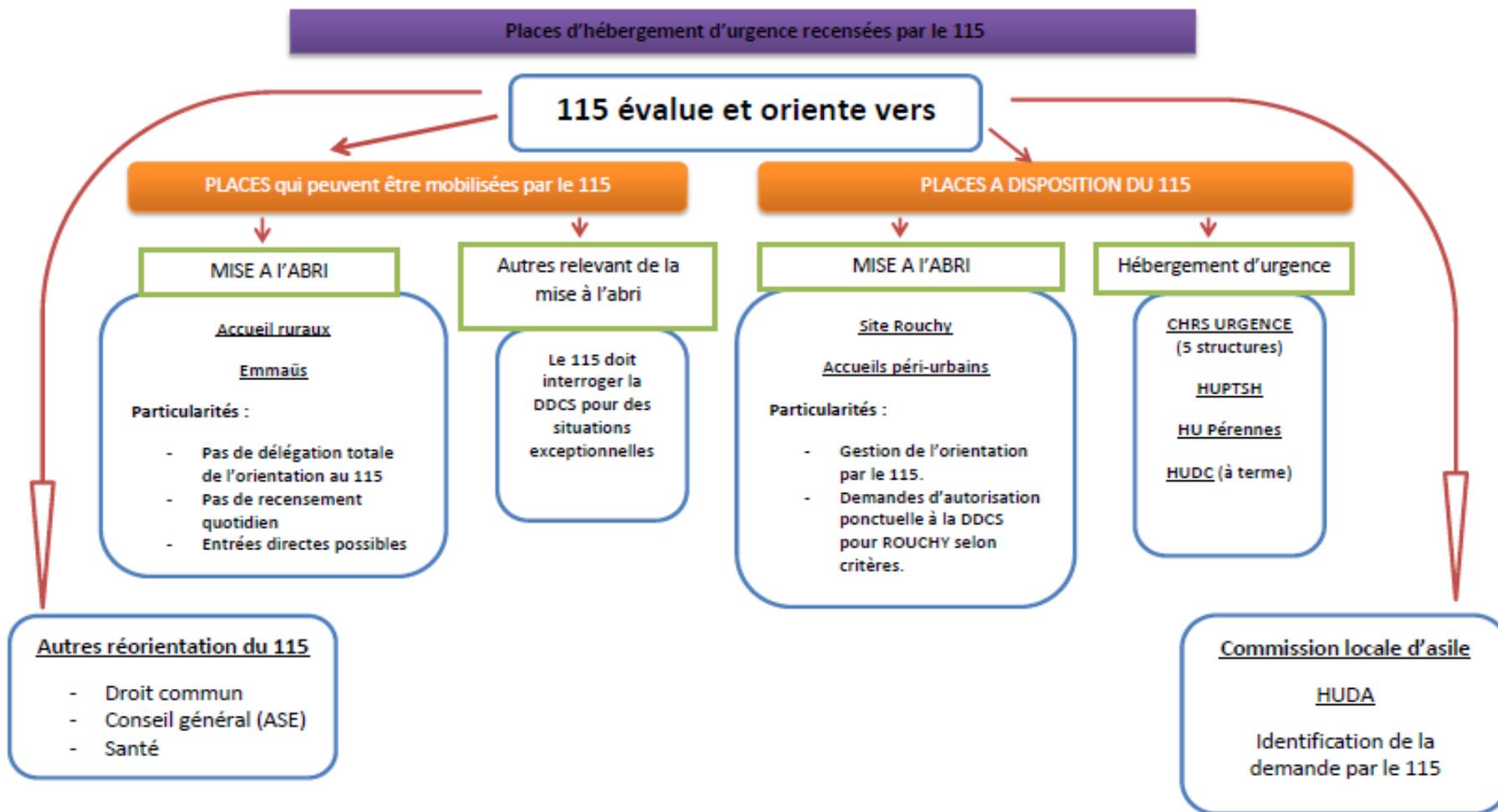
→ Si référent social

- Modalité de contact : Prise de RV téléphonique
- Evaluation du travailleur social référent et envoi d'un dossier de demande SIAO volet insertion

→ Si aucun référent social

- Orientation vers les structures d'évaluation compétente (voir tableau selon les profils)
- Modalité de contact : Prise de RV téléphonique
 - Evaluation du travailleur social référent et envoi d'un dossier de demande SIAO

Passage à l'étape 2 du volet insertion



3- Volet Insertion - Procédures SIAO 49

Le volet insertion coordonne le processus d'orientation de la demande d'hébergement d'insertion et de logement accompagné sur le département en centralisant l'ensemble des éléments d'évaluation, en organisant les outils d'orientation, et en mettant en œuvre la mission de suivi des parcours. Il centralise la connaissance de l'offre d'insertion, du parc existant et des critères d'entrée.

Le cœur de ce volet est la recherche de l'adaptation de la réponse aux problématiques de la personne ou de la famille.

Ce volet repose sur les principes d'**équité de traitement** de la demande, d'**égalité d'accès** aux dispositifs et d'**analyse qualitative de la réponse aux besoins et à la demande de la personne.**

ETAPE N°1 : Evaluation des situations

Objectifs :

Recueillir les éléments d'évaluation essentiels à une orientation

Public

Personnes en demande d'hébergement ou de logement accompagné en situation d'urgence ou non

Procédure

1.1 Evaluation de la situation par les référents sociaux du réseau SIAO 49 : structures d'urgence et d'insertion, MDS, CCAS, CAO, SAAS ou par référents autres structures (CAF, CESAME, Centre hospitaliers, SPIP, Missions locales...)

1.2 Transmission du diagnostic à l'association SIAO 49 à Angers
(Pour les territoires de Cholet et de Saumur également)

1.3 Appui et échanges des travailleurs sociaux du SIAO sur les préconisations d'orientation
Entretien travailleurs sociaux SIAO sur rendez-vous selon les besoins

Moyens de communication

- ✓ pour les adhérents au SIAO 49 : utilisation du logiciel SIAO
- ✓ pour les partenaires : envoi des dossiers de demandes par courrier ou mail
Téléchargement du dossier sur le site du SIAO49.

ETAPE N°2 De la demande à l'orientation

2.1 Objectifs:

- Centralisation des demandes d'hébergements du Maine-et-Loire
- organiser une orientation adaptée

Procédure

Instruction de la demande

Enregistrement des demandes par le secrétariat
Etude en lien avec un travailleur social du SIAO 49 (cf évaluation de la situation étape 1)

Orientation vers un dispositif adapté

Pour les situations simples : examen en cellule d'instruction (passage étape 4)
Pour les situations complexes : examen en commission partenariale d'orientation

Particularités : possibilités d'orientation en direct sous réserve des remontées d'information et de places disponibles:

- CHRS urgence vers places de stabilisation
- bas-seuil
- femmes victimes de violences

Le SIAO 49 conserve la possibilité d'orienter vers ces dispositifs si une situation extérieure le nécessite.

Outils : logiciel SIAO (offre et demande)

2.2: Commission partenariale d'orientation

Objectif : analyser et orienter les situations complexes

Organisation :

- ✓ La CPO se réunit toutes les deux semaines dans le local SIAO à Angers - voir calendrier semestriel
- ✓ Un ordre du jour est transmis aux adhérents 3 jours avant la commission
- ✓ Elle est composée des représentants des structures adhérentes au SIAO49
- ✓ Elle peut mobiliser des acteurs en mesure d'explicitier la demande

Critères de présentation: voir règlement de la CPO

Décisions :

La CPO statue sur :

- ✓ Une proposition d'orientation des ménages vers un dispositif du réseau SIAO49
- ✓ Une situation hors-périmètre SIAO : préconisations vers des solutions mieux adaptées ou réorientation vers une demande de logement
- ✓ L'ajournement de la demande : demande d'informations supplémentaires
- ✓ Une demande recevable mais sans dispositif adapté

Un compte-rendu de l'ensemble des orientations réalisées entre deux CPO est transmis aux adhérents la semaine suivant la commission.

2.3 Réponses aux acteurs

Objectif : informer l'ensemble des acteurs concernés

- **Les réponses sont réalisées par le SIAO dans la semaine qui suit les commissions**
- courrier envoyé à l'utilisateur (et copie au référent)
- Copie de la lettre à la structure d'accueil identifiée (par mail). Contact téléphonique si besoin d'explicitier l'orientation.

ETAPE N°3 : Suivi du parcours

Cas des listes d'attente

Mission d'identification de l'offre

Objectif : Assurer le suivi de l'orientation

- ✓ Suivi de l'entrée effective du ménage dans l'hébergement ou le logement en lien avec la structure
 - Soit la structure informe de l'entrée de la personne dans l'hébergement/logement accompagné
 - Soit la personne est placée en attente si aucune place n'est disponible
 - Soit la structure informe le SIAO du refus de la personne ou de l'impossibilité de la contacter
 - Soit la structure motive son refus au SIAO 49 par écrit dans les 3 jours suivant la décision de l'association et information au SIAO
- Retour à l'étape 2/réévaluation de la situation avec les nouveaux éléments transmis par la structure d'accueil
- ✓ Si pas d'entrée dans les 6 mois après orientation : réexamen en CPO
- ✓ Si changement de situation après une orientation, le SIAO peut modifier sa décision au regard des nouveaux éléments

- ✓ L'orientation est fléchée sur une liste d'attente pendant 3 mois. Il est demandé aux référents ou aux ménages de la réactiver régulièrement en contactant la structure d'accueil.
- ✓ Si la structure n'arrive pas à établir le contact avec le ménage ou le référent, la demande d'orientation est classée par le SIAO.
- ✓ Dans son rôle de coordination, le SIAO peut être amené à réorienter le ménage vers une autre structure disposant d'une place vacante sur le même dispositif.

Objectif : Centralisation de l'offre d'hébergement et de logements accompagnés

- Identification du parc par structures et dispositifs et des possibilités de capter des logements (type sous-location à bail glissant)

Offre mise à disposition du SIAO 49 : CHRS stabilisation, CHRS insertion, bas seuil, ALT, sous-location, intermédiation locative, maisons-relais, résidences sociales, résidences accueil

Volet insertion - situations particulières

ETAPE N°1 : Evaluation-instruction des demandes

1.2 Comment détermine-t-on un passage en CPO ?

Voir règlement de la CPO en annexe.

1.3 Quel rôle doit tenir le SIAO dans la coordination de l'évaluation?

Constat : certaines situations nécessitent un approfondissement de l'évaluation compte tenu du nombre important d'intervenants autour du ménage : médical, justice, emploi, urgence...

Les réunions de synthèses semblent essentielles afin de poser un diagnostic partagé sur le besoin et la véritable demande du ménage.

Principes :

- 1- Les travailleurs sociaux du SIAO ne doivent pas intervenir dans la démarche de coordination des réunions de synthèse.

Il s'agit d'une mission du travailleur social référent responsable de l'évaluation et qui reste référent de la personne jusqu'à la solution d'hébergement.

Néanmoins, le SIAO via la CPO peut susciter la mise en place de ces réunions de synthèse lorsqu'une demande SIAO a été formulée. Il peut dès lors y intervenir afin d'apporter son analyse.

Dans le cas où il n'y a pas de référent, le SIAO pourra organiser ces réunions.

Dès lors, le dossier doit être ajourné par la CPO en attendant la mise en place de cette réunion de synthèse dans un délai de 30 jours.

- 2- Par ailleurs, le SIAO n'a pas vocation à réaliser des évaluations complètes des situations car il ne peut pas devenir référent de la personne.

Lorsqu'une demande en direct arrive au SIAO, il invite la personne à contacter son référent social ou le service adéquat afin d'accompagner la demande d'hébergement. Exceptionnellement, si aucun lien n'est possible avec l'ancien référent, il reçoit les personnes afin d'approfondir les éléments d'évaluations (cas des expulsions locatives).

3- Enfin, le SIAO a un rôle d'appui à l'évaluation

Ce rôle est permis par l'organisation du SIAO 49 avec des travailleurs sociaux dédiés, notamment pour les travailleurs sociaux généralistes qui ne maîtrisent pas l'ensemble des dispositifs et leurs mises en œuvre au sein des associations. Ce travail permet ponctuellement de guider les référents vers des solutions hors du réseau SIAO.

1.4 Les délais d'instruction

Constat : des demandes peuvent rester en instruction faute de réponse des référents aux sollicitations du SIAO ou faute de contact du référent avec la personne

Principes :

Classement : Suite à une demande d'information complémentaire auprès du référent, un courrier ou un mail doit être envoyé au référent et à la personne lorsque la demande du SIAO est restée infructueuse au bout d'un mois. Ce courrier stipule que la demande sera classée par le SIAO.

1.5 Le dossier de saisine

Principes :

1- signature du demandeur.

La demande est formulée par le ménage et non pas le travailleur social. Ainsi, la signature du dossier a son importance. Cette signature étant impossible avec le logiciel PROGDIS, le référent imprime la fiche synthétique, la fasse signer et la conserve.

2- Le SIAO instruit uniquement les demandes formulées via le dossier de demande actualisé ou PROGDIS.

3- Pièces manquantes :

le SIAO n'étudie pas les dossiers incomplets : ceux ne comportant pas d'évaluation sociale et ceux qui n'ont pas été actualisés
Il sollicite les éléments.

ETAPE N°2 : l'orientation

2.1 Lien cellule d'instruction – CPO

Si la situation est passée en CPO et ajournée, est-il possible pour la CI de valider l'orientation par la suite ?

Principes :

- 1- La commission partenariale peut être amenée à poser une **orientation de principe** dans le cas où un élément d'évaluation manquant est à vérifier par le SIAO. Dès l'identification de cet élément, l'orientation est définitive. A défaut, la situation doit être représentée.
- 2- A contrario, si la CPO a ajourné le dossier sans orientation de principe, la situation doit être représentée en CPO si nécessaire

2.4 : information

Principes :

- 1- Le SIAO n'adapte pas un courrier à chaque structure afin de correspondre aux modalités d'accueil et aux pratiques d'admission.
- 2- Il adapte des réponses afin de formuler des refus ou des préconisations spécifiques.
- 3- Compte-rendu : le SIAO n'indique pas d'éléments d'évaluation dans le compte-rendu de CPO.

ETAPE N°3 : Suivi des parcours

3.1 Gestion des refus

Par la structure :

Tant que le SIAO ne reçoit pas de refus motivé par écrit, la situation ne peut pas être réexaminée en commission.

Il est toujours considéré en attente d'entrée sur le dispositif.

Refus de la personne : Quels sont les critères pour classer la demande ou proposer une autre solution ?

La motivation du refus par la personne doit passer par un retour du référent au SIAO ou de la structure qui l'a accueilli en entretien.

Si la demande est toujours active, la CPO étudie au cas par cas le bien-fondé du refus.

3.2 Gestion des listes d'attente

- ➔ Suite à une orientation, quelle est la procédure à suivre pour les associations ? Y'a-t-il un rendez-vous systématique pour vérifier la pertinence de l'orientation? Que mettre en place quand un logement reste vacant ?

Constats

3 types de modalités existent :

- des associations conservent leurs commissions d'entrées
- elles peuvent effectuer des entretiens d'évaluations
- elles réalisent des entretiens d'admissions lorsqu'une place est disponible

Principes :

- 1- les associations sont invitées à rencontrer rapidement les ménages afin de vérifier leur demande et leur présenter précisément les modalités (attente, contrat). Cela permettrait d'anticiper les refus dus à une orientation non pertinente du SIAO.
- 2- Le SIAO réactualise les listes d'attente régulièrement en lien avec les structures.
- 3- Le SIAO effectue un travail de communication auprès des référents sur l'intérêt d'actualiser la situation pour le partenariat.
- 4- Les associations informent systématiquement le SIAO quand une demande est annulée.

- 5- Confirmation de l'articulation quand un logement est libre : le SIAO recherche un profil adapté sur la liste d'attente d'une autre association. Cela nécessite que les associations préviennent assez tôt le SIAO sur les sorties à prévoir.

→ Les personnes doivent-elles réactualiser leur demande ?

Constats :

- Dans le courrier indiquant l'orientation, il est demandé de réactualiser la demande au bout de 3 mois. Dans la pratique, c'est plus souvent le SIAO qui rappelle le référent afin de connaître la situation.
- Un certain nombre de référent souhaite conserver l'orientation au cas où la solution (logement autonome le plus souvent) se dégrade.

Principes

- 1- C'est le rôle du référent de réactualiser la demande. Néanmoins, dans un souci de gestion optimale de la coordination, ce travail de contact avec les référents semble nécessaire.
- 2- Lorsque la personne a trouvé une solution adaptée, le SIAO classe la demande d'hébergement. Il est trop complexe d'anticiper une dégradation de la situation et de maintenir des listes d'attente dans ce cadre.

Au bout de combien de tentatives de prises de contact la structure doit-elle informer le SIAO du passage à la situation suivante ?

Principes

- 1- La structure d'accueil doit tout mettre en œuvre afin de contacter la personne (référent, 115..). Elle reste décisionnaire du moment où elle passe à la situation suivante.
- 2- Sans nouvelles de la personne, le SIAO reprend contact avec le référent afin de vérifier si la situation doit être classée.

Peut-on limiter un nombre de situations en liste d'attente ? Dossiers anormalement longs : peut-on classer une demande faute de perspectives ? Dans quels délais ?

Principes

- 1- le nombre de situation en liste d'attente n'est pas limité afin d'optimiser la mission d'observatoire du SIAO et de garder de la souplesse pour la gestion des listes par les structures (effets conjoncturels)
- 2- Les dossiers en liste d'attente depuis plus de 6 mois doivent être réexaminés en CPO.

3.3 Cas sans solution

Quel doit être le rôle du SIAO dans la coordination des acteurs ? Quel rôle du référent de l'évaluation ? Comment mettre en place des solutions individualisées ?

Principes

- 1- ce manque de solutions est intégré à l'observatoire.
- 2- Le rôle de la CPO est d'identifier les éléments qui pourraient rendre possible une prise en charge par le réseau SIAO du Maine-et-Loire tout en conservant le principe du droit au recommencement.

Mission d'identification de l'offre : places vacantes

Le SIAO doit-il recevoir une évaluation de la situation en cas d'orientation directe ? Quel outil de communication des places auprès des partenaires ? Qui privilégier en cas d'offre correspondante dans une autre structure ?

Principes :

- 1- Les structures d'urgence ont l'obligation (cf convention de partenariat et groupe urgence-insertion) de transmettre les éléments d'évaluation lors du passage entre l'urgence et la stabilisation.
- 2- Les structures d'insertion s'engagent à informer le SIAO par le biais d'une évaluation sociale (sous forme de demande sous le logiciel SIAO) dans le cadre d'une entrée en direct (cas exceptionnel)

4- Coordination de la veille sociale

4.1 Définition et objectifs

Dans le cadre de la loi ALUR, le SIAO a pour mission d'assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale prévu par l'article L. 345-2 du CASF;

Circulaire du 8 avril 2010 : Le SIAO dans son volet urgence a pour mission de coordonner les acteurs de la veille sociale via des rencontres avec des acteurs afin de :

- Favoriser la coopération entre tous et la recherche collective de solutions aux difficultés rencontrées
- Evaluer la situation des personnes recourant à l'urgence de façon chronique
- Aller vers les personnes qui ne sollicitent pas le dispositif

Objectifs généraux

Le volet urgence du SIAO 49 a pour mission de donner une dimension réellement opérationnelle à la coordination de la veille sociale en prenant comme clef d'entrée **les situations individuelles pour lesquelles il n'y a pas de réponse actuellement**.

Le SIAO 49 développe la mission de coordination de la veille dans l'esprit de la loi en partant des situations individuelles. Il donne une **dimension territorialisée** à l'action en réunissant les partenaires sur chaque arrondissement : Angers, Saumur, Segré, Cholet.

Il met en œuvre un **second niveau d'intervention départemental** afin de conserver la cohérence de la coordination de la veille sociale sur l'ensemble du territoire.

Le socle commun de ces réunions seront les situations bloquées/chronicisées dans l'urgence identifiées par les partenaires et notamment le 115 dans sa mission de gestion des appels.

Le SIAO 49, s'appuiera également sur les CAO (SAAS à Angers, CAVA Saumur, Abri des cordeliers Cholet) qui ont une mission d'observation sociale et qui peuvent remonter des éléments d'observation.

Objectifs opérationnels

Ces réunions auront vocation à :

- étudier l'accès à l'évaluation des publics repérés
 - vérifier la présence d'un référent/d'une domiciliation
 - mobilisations de nouvelles solutions et d'une coordination avec les partenaires (le secteur de la santé notamment)
 - ré-interpeler la CPO volet insertion si aucune solution n'est proposée,
 - observation/analyse du fonctionnement de l'urgence
- ➔ Le SIAO suivra l'évolution de chaque situation avec les acteurs du territoire désignés comme référents dans la situation.
- ➔ Le nombre de situations devra rester modeste afin d'apporter une réponse précise et de permettre son suivi.

Coordination avec le volet insertion

Le SIAO 49 abondera l'évaluation sociale dans le cadre de l'accès à l'hébergement ou le logement adapté.

4.2 Périmètre/Acteurs de la coordination/partenaires

Acteurs incontournables : 3 SAO (accueils situations d'errance, domiciliation...), 115, Samu social, CCAS, Accueil de jours, SIAO49

Autres acteurs de la veille sociale : aide accueil, secours catholique, Sos femmes, Notre dame de l'accueil, restos du cœur, Maisons des solidarités familles errantes, secours populaire

Acteurs intéressants à mobiliser selon les situations : hôpital, chantier d'insertion

4.3 Organisation

Le SIAO 49 porte la coordination de la veille sociale sur le territoire.

Il s'appuie sur le 115 principalement pour le repérage et son expertise des parcours dans l'urgence. Au regard de son périmètre départemental, le 115 participe à l'ensemble des réunions. Le SIAO 49 délègue le recensement des situations au 115 qui dispose d'une ligne partenaire permettant de les contacter. Le SIAO 49 par le biais de la centralisation des demandes d'hébergement d'insertion peut proposer des situations à l'étude dans le cadre du repérage d'une situation sans solution.

→ Le SIAO49 transmet l'ordre du jour aux partenaires la semaine précédant la réunion.

Outils spécifiques

Outils existants

- Le 115 s'appuie sur l'application PROGDIS afin de suivre les parcours
- Ligne partenaire au 115 dans le cadre de la remontée des situations

Outils à construire

- Trame spécifique pour identifier personnes qui sont repérées via numéro partenaire 115. *A construire entre le 115 et le SIAO49.*
- Tableau de suivi des publics hébergés sur le site Rouchy.
- Conventions avec chaque acteur de la veille sociale afin de contractualiser la participation à l'évaluation

Calendrier de réunions

- Réunions d'information départementales : tous les semestres
- Coordination territoriale : mensuelle sur Angers, à déterminer pour les autres territoires

4.4 Liens avec l'observatoire

- La coordination territoriale permettra d'observer les points de blocages dans les dispositifs et les articulations entre les partenaires
- Les CAO ont mission d'observation sociale. Dans ce cadre, ils peuvent de suivre les personnes qui accèdent directement au logement

5- Volet logement

L'élaboration d'un volet logement vise à organiser la connexion entre le réseau SIAO et les dispositifs d'accès prioritaires au logement afin d'améliorer les réponses apportées aux ménages.

5.1 Articulation avec la commission de médiation Droit au logement opposable

2 cas de figure sont identifiés

- **Demande DAHO** : la commission de médiation se rapproche du SIAO afin de savoir si un dossier a été déposé.

S'il existe un dossier SIAO, le DALO peut observer si la CPO a eu le temps de traiter la demande. La question du délai anormalement long est non traitée.

- **Réorientation vers l'hébergement** lorsqu'une la personne a saisi le DALO (logement)

Articulations

1- **possibilité de désaccord de la CPO lorsque la commission DALO a orienté la situation** par avance vers un dispositif (ex : orientation du DALO vers une sous-location

→ La commission DALO ne précise pas le dispositif afin de laisser la compétence de l'analyse du besoin à la CPO : indication «orientation logement de transition et logement en foyer et hébergement»

2- **la responsabilité de la désignation d'une association est portée par le SIAO**

→ la notification est faite par l'ETAT vers l'association désignée. En effet, le SIAO ne peut pas être positionné comme porteur des décisions du DALO.

3- **Analyse de la situation**

- Lorsqu'une situation est prioritaire en hébergement, le secrétariat DALO transmet les éléments au SIAO ainsi que la copie de la décision.

- Le SIAO demande les éléments manquants au référent social afin d'instruire le dossier puis l'inscrit à la CPO suivante.

- Le SIAO ne demande pas obligatoirement de transmettre le dossier de saisine comme pour toute demande classique. Le SIAO peut recevoir les personnes afin de compléter le dossier.

Modalités d'orientation :

- Toutes situations DALO hébergement reconnues prioritaires sont analysées et orientées en Commission partenariale d'orientation
- La CPO propose une orientation vers une association. La relation d'obligation engage ensuite l'Etat et l'association.

NB : La loi ALUR indique que le SIAO peut être un membre consultatif de la commission DALO. A ce titre, il est invité aux commissions par le secrétariat DALO.

5.2 Articulation avec le logement

Cadre : Mission n °5 de la Loi ALUR
De contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ;

L'articulation avec le logement est un thème majeur pour le SIAO dans le cadre de l'amélioration de la fluidité de ces dispositifs. Or, le SIAO en Maine-et-Loire ne dispose pas de compétences propres au logement.

Plusieurs constats sont posés :

- La CPO préconise du logement autonome pour certaines situations avec parfois un accompagnement lié au logement. Aujourd'hui, le SIAO ne dispose pas des informations permettant d'appréhender l'impact de ces préconisations (influence de la décision du SIAO, délais, refus des bailleurs...)
- La sous-location est un dispositif fléché par le SIAO. Cependant, les associations, doivent rechercher le produit adapté au ménage auprès des bailleurs sociaux, suite à l'orientation. Or, certaines sous-location peuvent rester bloquées car elles nécessitent un besoin particulier (Bâti, environnement, taille, localisation).

5.2.1 Le cas de l'orientation vers une sous-location

Contexte: Aujourd'hui, l'association s'adresse individuellement au bailleur pour la recherche du produit logement

Procédure retenue:

- pas de modification de la relation en direct pour la recherche initiale du produit
- Le SIAO identifie les situations bloquées dans la recherche de produits en lien avec les associations (interpellation du SIAO ou demande de l'association).
- Lorsqu'une demande n'est pas satisfaite au bout de 3 mois : passage en Commission interbailleur (transfert du dossier à la DDCS et information de l'association) avec les informations du tableau ci-dessous :

Nom, prénom	Hébergement actuel	Date de passage en SIAO et orientation	Dossier d'allo (o/n)	Particularité du besoin en logement	commissions

5.2.2 Sur la question de l'accès au logement autonome

Concernant l'observation

En lien avec sa mission d'observation, le comité technique préconise une connexion entre le SIAO et les CADA afin d'observer les personnes accédant directement au logement.

De même, il semble indispensable de s'appuyer sur les données des CAO concernant les personnes en urgence qui ne passe pas par une demande d'insertion.

Concernant l'action du SIAO49

Le rôle du SIAO ne se situe pas dans le fait d'actionner les dispositifs logements mais de susciter sa mobilisation. Ainsi, dans le cadre des demandes d'hébergement requalifiées par la commission vers le logement (avec ou sans accompagnement), le SIAO incite le référent de la situation à continger la personne ou la famille. Une explication est donnée au téléphone aux référents qui connaissent encore peu ce dispositif.

En ce qui concerne les sorties d'hébergement, l'action du SIAO consiste à inciter les structures à continger la situation.

Pour schématiser, les axes identifiés sont les suivant :



6- Volet observatoire

Cadre : Mise en œuvre de la mission n°8 de la Loi ALUR : « *participe à l'observation sociale* »

6.1 Objectifs

- Produire une analyse quantitative et qualitative transversale des besoins
- Observer le besoin d'adaptation de l'offre en identifiant les besoins d'ajustements des dispositifs et les absences sur le territoire
- Observer les blocages dans les parcours liés à soit un manque de fluidité (absence de dispositifs facilitateurs)
- Produire une communication commune sur l'observatoire

6.2 Méthodologie

La mission observatoire s'attache de manière générale à :

- Intégrer une dimension comparative sur les territoires et les années
- Intégrer une dimension prospective
- Se mettre en lien avec d'autres observatoires : ADIL, autres SIAO, fédérations...
- Créer le lien entre l'observation du volet urgence et du volet insertion

La mission observatoire s'appuie sur un groupe observatoire composé des membres de l'association. Ce groupe est chargé d'accompagner la mission sur :

- La définition des outils de collecte de données
- Sur la production des données
- L'appui à l'analyse des données
- L'orientation des travaux à engager et les perspectives
- La validation de la communication des données de l'observatoire

Il se réunit autant que de besoin.

6.3 Articulations de l'observatoire entre le 115 et l'insertion

Axes d'articulation urgence-insertion	outils	calendrier	Auteur	destinataire
Collecte des données	statistiques quotidiennes	tous les jours	115	
	statistiques du lundi	tous les jours	115-SIAO49	
	tableau orientations abouties non abouties en urgence	tous les jours	115	
	tableau de bord commun	tous les jours	115/SIAO 49	
	tableau articulation urgence/insertion	croisement des données tous les 3 mois	115-SIAO49	
	Etude des trajectoires	tous les mois	SIAO49	
	tableau de bord régional	tous les jours	115/SIAO 49	
Traitement et Production de données	statistiques quotidiennes	tous les matins	115	
	statistiques du lundi	tous les lundis	115-SIAO49	
	tableau orientations abouties non abouties en urgence	mensuel	SIAO49	
	tableau de bord commun	trimestriel	SIAO49	
	tableau articulation urgence/insertion	trimestriel	SIAO49	
	Etude des trajectoires	mensuel	SIAO49	
	tableau de bord régional	DRJCS/FNARS	SIAO49 transmet les données	
Analyse des données	statistiques quotidiennes	Non		
	statistiques hebdomadaires	Non		
	tableau orientations abouties non abouties en urgence	2 fois par an	Chargée d'observation sociale + comité technique SIAO 49	
	tableau de bord commun	2 fois par an	Chargée d'observation sociale + comité technique SIAO 49	
	tableau articulation urgence/insertion	1 fois par an	comité technique SIAO 49 groupe observatoire SIAO 49	
	Etude des trajectoires	1 fois par an	Chargée d'observation sociale + comité technique groupe observatoire- production d'une synthèse	
	tableau de bord régional	NON	DRJCS	
Communication	statistiques quotidiennes	quotidienne	115	DDCS, partenaires de l'urgence
	statistiques hebdomadaires	hebdomadaire	SIAO49	DDCS, adhérents SIAO49
	tableau orientations abouties non abouties en urgence	trimestrielle	SIAO 49	adhérents SIAO 49
	tableau de bord commun	trimestrielle, semestrielle, annuelle	SIAO 49	adhérents SIAO 49, partenaires utilisateurs du SIAO

	tableau articulation urgence/insertion	semestrielle, annuelle	SIAO 49	adhérents SIAO 49
	Etude des trajectoires	trimestrielle, annuelle	SIAO 49	adhérents SIAO 49, partenaires
	tableau de bord régional	Pas de communication du SIAO mais relai auprès des adhérents	DRJCS	
Coordination	Mise en œuvre des outils de collectes (Excel, Progdis, fiches de transmissions partenaires)	mensuelle	SIAO49	adhérents SIAO 49
	Coordination globale des 2 volets	Trimestrielle Annuelle (présidents)	SIAO 49	

6.4 Le suivi des parcours

Cadre : Mise en œuvre de la mission n°4 - Suivre le parcours des personnes ou familles prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation

6.4.1 Définition du périmètre du suivi

- **Entrée** : à partir du moment où il existe une demande d'hébergement d'urgence quel que soit la réponse apportée par le 115
- **Sortie** : jusqu'à la stabilisation de la situation
La définition de la stabilisation s'entend par l'entrée en logement autonome connue par le SIAO. Il est convenu que le SIAO est en incapacité de suivre le parcours des personnes annulant leur demande avant ou après une orientation sans justification.

6.4.2 Indicateurs

Le SIAO est garant du suivi de l'orientation à travers :

Pour le volet urgence

- Le 115 suit les entrées et les fins de prises en charge en urgence.
- L'accès à l'évaluation : il est convenu que la durée permettant de réaliser l'évaluation d'une personne est comprise entre 2 et 3 semaines selon la composition familiale.

Pour le volet insertion (cf procédures insertion)

- Le SIAO suit :
 - les entrées en hébergement ou logement accompagné (entrées effectives, annulations, délais)
 - Les refus des structures d'hébergements ainsi que les motivations du refus (ainsi que la mise à jour des critères d'entrée)
 - Le suivi des listes d'attente en lien avec la structure d'hébergement, les informations complémentaires des référents ou des personnes elle-même (autres solutions, changement de la situation...)
 - Le réexamen des situations
 - Les fins de prises en charges des structures en observant les sorties positives vers le logement autonome ou en appuyant les structures afin de rechercher une autre solution d'hébergement plus adaptée.
- Question des renouvellements de séjours (ex : CHRS) ou de prises en charge de l'accompagnement (ex : sous-location) :
 - Le SIAO n'intervient pas dans la décision de renouvellement de prise en charge
 - Les associations peuvent saisir le SIAO en cas de difficultés dans l'accompagnement afin d'anticiper une éventuelle rupture de l'hébergement

Le SIAO observe les situations avec une durée anormalement longue » de prise en charge afin de :

- ➔ capitaliser des éléments des blocages récurrents dans toutes les structures et les situations spécifiques (qui peuvent être liées à des manques sur le territoire par exemple)
- ➔ de mobiliser les partenaires lorsqu'une situation est bloquée, sur la demande de l'association concernée

ANNEXES

Annexe 1 : documents consultables

Documents de référence au SIAO

- Circulaire du 8 avril 2010 : missions
- Circulaire du 7 juillet 2010 : fonctionnement
- Circulaire du 29 mars 2012 : amélioration du fonctionnement
- Circulaire du 4 janvier 2013 : sortie plan hiver
- loi ALUR

Documents spécifiques Maine-et-Loire

Document structurants

- Statuts du SIAO49
- Conventions de partenariats
- Convention financière quadripartite sur l'utilisation de PROGDIS
- Lettre de mission de la DDCS
- Convention de financement Etat-SIAO 49
- Synthèse des groupes de travail du SIAO49 (décembre 2013)
- Règlement de fonctionnement de la commission partenariale d'orientation

Outils

- Documents produits par l'observatoire
- Diagnostic social (demande d'hébergement)
- Règlement de la commission partenariale d'orientation

Annexe 2: Indicateurs de l'observation du volet urgence par outils de communication

Il s'agit des indicateurs que le 115 s'engage à remplir dans le cadre de l'utilisation de PROGDIS. Ces indicateurs peuvent évoluer selon les demandes du groupes observatoires.

Outil de communication	ITEMS URGENCE RECOMMANDES
Tableau de bord commun urgence-insertion Communication semestrielle et annuelle	Présentation générale des réponses
	Nombre de demandes d'urgence par personnes et ménages
	Dont Nombre de réponses positives
	Dont Nombre de réponses négatives
	Dont nombre de fin de prises en charge (cf liste items progdis)
	Nombre d'orientation sans attribution de places
	Nombre de réponses positives par type d'hébergement par personnes par ménages
	Raisons des demandes non abouties par ménages
	Raisons des fins de prises en charge par le 115 (en nombre de ménages)
	Typologie des publics
	Nombre de ménages et de personnes par composition familiale
	Nombre de personnes par tranches d'âge (voir tranche d'âge PROGDIS)
	Nombre de personnes par nationalité
Articulation urgence-insertion	
Nombre de demandes en urgence ayant réalisé une demande d'insertion selon la composition familiale	

Outil de communication	ITEMS URGENCE RECOMMANDES
Activité du 115 quotidienne Communication quotidienne à la DDCS	Nombre total de demandes d'hébergement selon la composition familiale : homme seul, femme seule, couple avec ses enfants, femmes seules avec enfants, homme seul avec enfant, groupe avec enfants, couple sans enfant, groupe sans enfant, mineur isolé non accompagné, groupe de mineur
	Nombre de demandes abouties
	Nombre de demandes non abouties selon la raison (cf doc items PROGDIS)
	Nombre de places disponibles par dispositif d'urgence : CHRS urgence, Emmaüs, dispositifs d'éviction

Outil de communication	ITEMS URGENCE RECOMMANDES
Statistiques de la semaine Communication tous les lundi à la DDCS	Capacité quotidienne des dispositifs d'urgence : CHRS urgence, places HUDC, places mesures hivernales, places de stabilisation, hôtels par associations, places niveau 2
	Nombre de personnes hébergées dans les dispositifs d'urgence : CHRS urgence, places HUDC, places mesures hivernales, places de stabilisation, hôtels par association, places niveau 2(CESAME, base nautique, site Rouchy)

Annexe 3 : Indicateurs de l'observation du volet insertion par outils de communication

Items observés	spécificité	Communication dans le tableau de bord
Indicateur de la demande globale		
évolution du nombre de nouvelles demandes mois par mois	Par territoire Comparaison avec année n-1	Tableau semestriel
Nombre de nouvelles demandes d'insertion au SIAO	Par territoire	Trimestrielle-semestrielle-annuelle
Typologie des publics		
Composition familiale des ménages demandeurs	oui	Semestrielle-annuelle
Nombre de demandes des ménages selon l'âge du demandeur	- moins de 18 ans - 18-25 ans - 25-60 ans - Plus de 60 ans	Ces tranches d'âge ne peuvent être observées que par le tableau EXCEL interne au SIAO49. Cet item sera observé annuellement et sera utilisé spécifiquement pour les zooms sur des publics cibles (ex : jeunes).
Hébergements des demandeurs au moment de la demande	Par territoire Comparaison année n-1	Semestrielle et annuelle
Motifs ou contexte de la recherche d'hébergement	Items : voir Progdis	Semestrielle et annuelle
nombre de demandes par types de structures chargées de l'évaluation		Annuellement
DECISIONS DU SIAO		
Nombre d'orientations par dispositifs	- Par composition (famille/isolé) - Par territoire - <u>Dispositifs identifiés</u> : ALT, bas seuil, CHRS insertion, stabilisation, IML/sous-location, pension de famille, Résidence sociale/FTM, Logements temporaires réfugiés, résidences accueil	<u>Issu du tableau EXCEL</u> . Progdis oriente vers une association qui ensuite entre dans le dispositif. Semestrielle-annuelle
Nombre de rejets par type	Items précis : voir document PROGDIS	Progdis Semestrielle-annuelle
Nombre de dossiers en attente/instruction et délais d'instruction avant orientation	- Délais dossiers passés en cellules d'instruction et CPO - Nombre mois par mois	Tableau EXCEL Analyse semestrielle et annuelle
Entrées et délais d'attente		
Nombre de ménages intégrés suite à orientation du SIAO (mode 1)	Croisement domiciliation d'origine type de dispositif intégré	Progdis Semestrielle et annuelle
Nombre de ménages intégrés suite à orientation du SIAO (mode 2)	Entrées par arrondissement (adresse du lieu d'hébergement)	Excel Semestrielle et annuelle

durée d'attente du ménage intégré		Demandé à la FNARS nationale dans requêtes préenregistrées Semestrielle et annuelle
Liste d'attente par dispositifs	Par territoire Ne pas intégrer les personnes toujours incarcérées ou hospitalisées afin de ne pas fausser les délais	Tableau EXCEL Semestrielle et annuelle
Autres solutions identifiées pour les ménages ayant fait une demande d'hébergement	<u>Items</u> : logement autonome, retour domicile, structure médico-sociale, centre maternel, ESAT, autre département, autres, FJT	Excel Semestrielle et annuelle
Fins de prises en charge	Par type de fins de prise en charge et dispositifs	Progdis- annuelle
Durées de séjours	Tout dispositif	Progdis- annuelle

Outil de communication	ITEMS INSERTION RECOMMANDES
Statistiques de la semaine Communication tous les lundi à la DDCS	<u>Capacité quotidienne des dispositifs d'insertion</u> : CHRS insertion, places stabilisation, bas seuil <u>Nombre de places occupées dans les dispositifs d'insertion</u> : CHRS insertion, places stabilisation, bas seuil <u>Nombre d'enfants pris en charge</u> : CHRS insertion, places stabilisation, bas seuil <u>Nombre de demandes reçues par semaine</u>

Annexe 4 : Règlement de fonctionnement de la commission partenariale d'orientation

Considérant :

- l'existence sur le département du Maine-et Loire d'une offre d'hébergement et de logement alternative au logement ordinaire diversifiée et gérée par une multitude d'organismes
- de l'existence d'une structure unique qui coordonne l'orientation vers les structures d'hébergement et de logements accompagnés
- de l'existence d'une procédure permettant l'orientation des situations dites « simples »
- la complexité de certaines situations qui nécessitent une décision partenariale

Les membres du SIAO 49 souhaitent :

- partager une évaluation des demandes complexes et veiller à l'adéquation de la réponse aux besoins
- améliorer la lisibilité de l'offre et de la spécificité de chaque type d'offre
- veiller à la mobilisation de chaque type d'offre en fonction de son objectif défini

Pour ce faire, est instituée une commission partenariale d'orientation « hébergement et logement accompagné ».

Article 1 – Objet

Le présent règlement a pour objet de définir le rôle et les modalités de fonctionnement de la commission partenariale d'orientation « hébergement et logement accompagné ».

Article 2 – Rôle de la commission

La commission partenariale d'orientation "hébergement et logement accompagné " a pour mission pour les demandes dites complexes de :

- partager l'évaluation sociale des demandes sur le département du Maine-et Loire
- valider une orientation adaptée au ménage
- organiser le suivi des suites données aux orientations préconisées
- réévaluer les situations nécessitant une nouvelle orientation
- évaluer les besoins nécessitant le développement d'une offre spécifique.

Les demandes complexes sont celles n'ayant pu trouver une solution dans le cadre du flux de traitement du SIAO 49 ou qui nécessite manifestement une décision d'orientation partenariale.

Peuvent être retenues :

- les publics passés par au moins 2 structures du département
- les situations ne correspondant à aucun dispositif du SIAO 49
- les situations d'extrême urgence
- les situations orientées qui sont restées plus de 6 mois sur liste d'attente
- les situations transmises via la commission DALO
- les situations transmises via la CCAPEX
- les refus des structures ou des personnes
- les demandes de réexamen des référents
- Situations de désaccords suite à l'orientation

Par ailleurs, tant que le SIAO ne reçoit pas de refus motivé par écrit, la situation ne peut pas être réexaminée en commission.

Il est toujours considéré en attente d'entrée sur le dispositif.

La motivation du refus par la personne doit passer par un retour du référent au SIAO ou de la structure qui l'a accueilli en entretien.

Si la demande est toujours active, la CPO étudie au cas par cas le bien-fondé du refus.

Article 3 – Composition de la commission

3.1 Membres permanents

La commission est composée de l'ensemble des adhérents du SIAO49, les conventions de partenariat indiquant que les structures s'engagent à participer activement aux CPO sans préciser la fréquence de participation.

3.2 Invités

La commission pourra être amenée à solliciter l'intervention du référent social de la situation afin d'apporter des éléments sur la nature des difficultés des demandeurs et un appui dans la recherche d'une orientation adaptée à la problématique identifiée. Le référent assiste aux débats jusqu'à la délibération.

Elle peut être amenée à inviter d'autres partenaires susceptibles d'apporter un éclairage que la situation.

Des stagiaires dans le cadre d'une formation de travailleur social pourront assister aux travaux de la commission.

Article 4 – Modalités de fonctionnement

4.1 Fréquence des réunions :

La commission se réunira toutes les 2 semaines suivant un calendrier semestriel.

La fréquence de réunion pourra être revue en fonction du volume de saisines et des situations complexes.

4.2 Règles de fonctionnement

Principe de confidentialité : Chacun des membres est tenu au respect de la confidentialité des éléments relatifs à la vie privée des personnes dont la situation est examinée.

Respect des politiques d'accueil de chaque organisme : les orientations de la commission vers les dispositifs d'hébergement et de logement accompagné respecteront les politiques d'accueil des organismes au regard de leurs missions.

4.3 Délibération

La CPO délibère à la majorité simple des voix des représentants présents.

4.4 Critères de sélection :

Parmi les demandes admissibles en CPO (complétude du dossier), la commission statue selon les critères suivants :

- les demandes transmises par la commission DALO du Maine –et Loire reconnues prioritaires. Lorsque plusieurs dossiers sont concernés, le critère d'ancienneté est pris en considération.
- Pour les autres demandes, l'ancienneté de la demande inscrite sur le dossier d'évaluation sociale complété par le professionnel de la structure relais du SIAO 49.

4.5 Types de réponses :

La CPO statue sur :

- Une proposition d'orientation des ménages vers un dispositif du réseau SIAO49
- Une situation hors-périmètre SIAO : préconisations vers des solutions mieux adaptées ou réorientation vers une demande de logement
- L'ajournement de la demande : demande d'informations supplémentaires
- Une demande recevable mais sans dispositif adapté

Par ailleurs, la commission partenariale peut être amenée à poser une **orientation de principe** dans le cas où un élément d'évaluation manquant est à vérifier par le SIAO. Dès l'identification de cet élément, l'orientation est définitive. A défaut, la situation doit être représentée.

A contrario, si la CPO a ajourné le dossier sans orientation de principe, la situation doit être représentée en CPO si nécessaire.

Un compte-rendu de l'ensemble des orientations réalisées entre deux CPO est transmis aux adhérents la semaine suivant la commission.

Si les détails de la délibération ne sont pas précisés dans le courrier, **le rejet de la demande** doit systématiquement être expliqué au référent par le travailleur social SIAO. Ce contact permet d'orienter le référent vers la préconisation d'une autre solution. En aucun cas, le SIAO ne devrait intervenir dans la coordination entre le référent et le dispositif visé. Exceptionnellement, si son intervention permet de jouer un rôle de facilitateur.

Article 5 – Secrétariat

La commission s'appuiera, pour son fonctionnement, sur l'équipe du SIAO 49 qui est chargée de:

- vérifier la complétude des dossiers et solliciter, au besoin, les compléments administratifs nécessaires
- organiser chacune des réunions de la commission : envoi par courrier électronique des convocations et d'un tableau de présentation des situations étudiées
- réaliser un compte-rendu de chaque commission sous-forme de tableau et s'il y a lieu, d'une synthèse des débats et l'adresser aux membres par courrier électronique. Le SIAO n'indique pas pour autant d'éléments d'évaluation dans le compte-rendu de CPO.
- notifier aux référents et aux demandeurs, l'orientation préconisée par la commission et les modalités de contact avec l'organisme pressentie pour l'accueil au plus tard 4 jours après la décision de la commission.
- réaliser le suivi des orientations de la commission (recueil des compléments d'information demandés, suivi des orientations préconisées en vue de les présenter à la commission suivante ...)
- exposer les demandes lors de chaque commission
- réaliser un tableau de bord de suivi des demandes

Le secrétariat transmet le planning des commissions aux différents membres, précisant la date, le lieu et l'horaire de la commission. Les membres se positionnent sur les commissions auxquelles ils souhaitent participer.

Article 6 – Bilan

La commission établit chaque année, au cours du 1^{er} semestre, un bilan de son activité comprenant le nombre de saisines, la typologie des ménages demandeurs, l'origine des demandes, la nature de ces demandes, la nature de la réponse adaptée et le délai de satisfaction du besoin.

Elle réalisera également une analyse qualitative de son fonctionnement ainsi qu'une analyse de l'adéquation du besoin évalué à l'offre disponible.