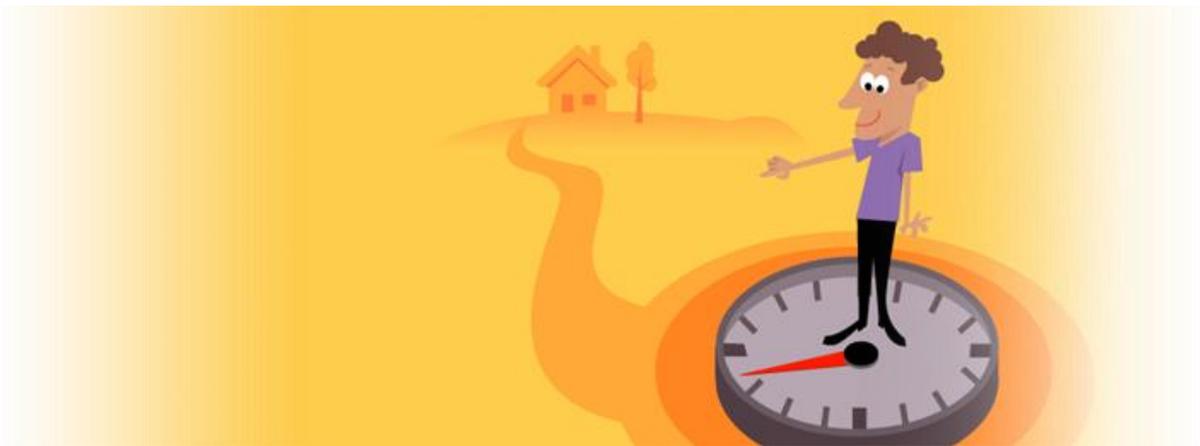




# SIAO 49

Réseau Hébergements & Logements Temporaires  
Coordination - Orientation - Observatoire

# RAPPORT D'ACTIVITE 2019



SIAO49- 57 rue du Maréchal Juin 49100 ANGERS  
02.41.47.79.11  
[www.siao49.fr](http://www.siao49.fr)



PRÉFET DE MAINE-ET-LOIRE



# Table des matières

Introduction.....	2
<b>1- ORGANISATION .....</b>	<b>3</b>
1.1 Instances .....	3
1.2 Décisions principales en 2019.....	4
1.3 Délégation 115 .....	4
<b>2- ACTIVITE SIAO URGENCE .....</b>	<b>5</b>
2.1 Activité 115 .....	5
2.2 Coordination veille sociale .....	9
2.3 Groupe urgence .....	11
2.4 Protocole femmes victimes de violences.....	12
2.5 Plan d'action personnes isolées hébergées sur le site de mise à l'abri.....	14
2.6 Dispositif Passerelle .....	15
<b>3- Activité SIAO INSERTION.....</b>	<b>16</b>
3.1 Demandes d'insertion effectuées auprès du SIAO.....	16
L'activité d'instruction administrative des demandes .....	17
L'activité d'appui et approfondissement de l'évaluation .....	18
3.2 Les orientations .....	19
3.3 Impacts de la liste d'attente unique .....	23
3.4 Les ménages entrés .....	25
<b>4- DEPLOIEMENT DU LOGICIEL SI-SIAO .....</b>	<b>26</b>
4.1 Contexte et objectifs.....	26
4.2 Réalisation 2019.....	26
<b>5- OBSERVATOIRE.....</b>	<b>30</b>
Les publications 2019.....	30
<b>6- Partenariats .....</b>	<b>32</b>
6.1 Participations aux instances sur le Maine-et-Loire .....	32
6.2 Participations aux instances et partenariats sur les Pays de la loire.....	32
6.3 Partenariats-présentation SIAO .....	33
6.4 Conventionnements.....	33
<b>Perspectives 2020.....</b>	<b>34</b>

## Introduction

En 2019, nous avons introduit le rapport d'activité 2018 sur la notion d'évaluation multidimensionnelle de l'évaluation sociale et la coresponsabilité des intervenants dans la construction du rapport social en nous appuyant sur 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. [...]»*

Au-delà des procédures standardisées qui doivent permettre de gérer le flux de demandeurs et apporter une égalité de traitement, l'enjeu du SIAO est d'apporter un ensemble de réponses qui doivent limiter les risques de ruptures des parcours, en y appliquant une dimension appréciative sur la dynamique de la situation, les risques encourus par un structure d'accueil, la possibilité de mise en œuvre d'un partenariat (parcours santé, demandeurs d'asile..) ou du maintien d'éléments structurants la réponse (ressources, emploi..)

A ce titre, l'année 2019 a posé les 1ers jalons d'une réponse mieux articulée et plus lisible.

*Une ouverture à l'évaluation commune social-santé* des situations avec une problématique psychique dans un cadre restreint certes (commission de peuplement des résidences accueil et pensions de familles) mais qui permet aux structures d'accueil d'engager la construction d'un partenariat et un plan d'action commun avant l'entrée en logement ;

*La construction d'un véritable SIAO urgence* qui doit permettre de favoriser les parcours des personnes mises à l'abri vers des dispositifs plus adaptés, le dispositif Passerelle étant un chaînon supplémentaire afin d'adapter les réponses.

*L'articulation avec le dispositif asile (instruction du mois de juillet 19)* par la communication des situations de demandeurs d'asile et réfugiés pris en charge en hébergement d'urgence à l'OFII, cette obligation venant questionner la capacité évaluative du SIAO sur certains dispositifs d'urgence (chemins de traverses, Hôtel) et obligeront la construction d'un système de repérage plus complet et réactif qu'actuellement.

*L'intégration plus importante de la dimension logement* dans la réponse apportée par le SIAO aux demandeurs, l'accès à Imhoweb en juin 2019 ayant grandement amélioré la vision des travailleuses sociales sur ce plan-là et permet d'être plus proactif auprès des référents.

Le SIAO poursuit le déploiement des vastes missions qui lui ont été confiées depuis leur création en 2010 dans un contexte où la demande progresse et la capacité à proposer une réponse réactive pour les personnes et les référents s'amenuise, faute d'une fluidité suffisante sur les différents dispositifs des 2 volets. Dans ce cadre, la capacité à créer une articulation avec le logement et à faciliter les parcours des demandeurs d'asile notamment les plus précaires, sera décisive dans les prochaines années pour donner du souffle au dispositif AHI et permettre au SIAO d'élaborer des réponses multipartenariales et anticipées et non pas seulement axées sur la priorisation des personnes à la rue et la gestion des ruptures résidentielles.

# 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 2019 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 Gautrèche
  - Secrétaire adjointe : Sylvie RABOUIN, directrice d'Aide Accueil



## **1.2 Décisions principales en 2019**

### **Conseil d'administration du 28 février 2019**

- Approbation du budget 2019
- Approbation de la lettre de mission 2019

### **Conseil d'administration du 5 avril 2019**

Présentation et arrêtés des comptes 2019

### **Assemblée générale du 8 juin 2019**

- Approbation du rapport financier 2019
  - Approbation du rapport moral 2019
  - Approbation du rapport d'activité 2019
- 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**

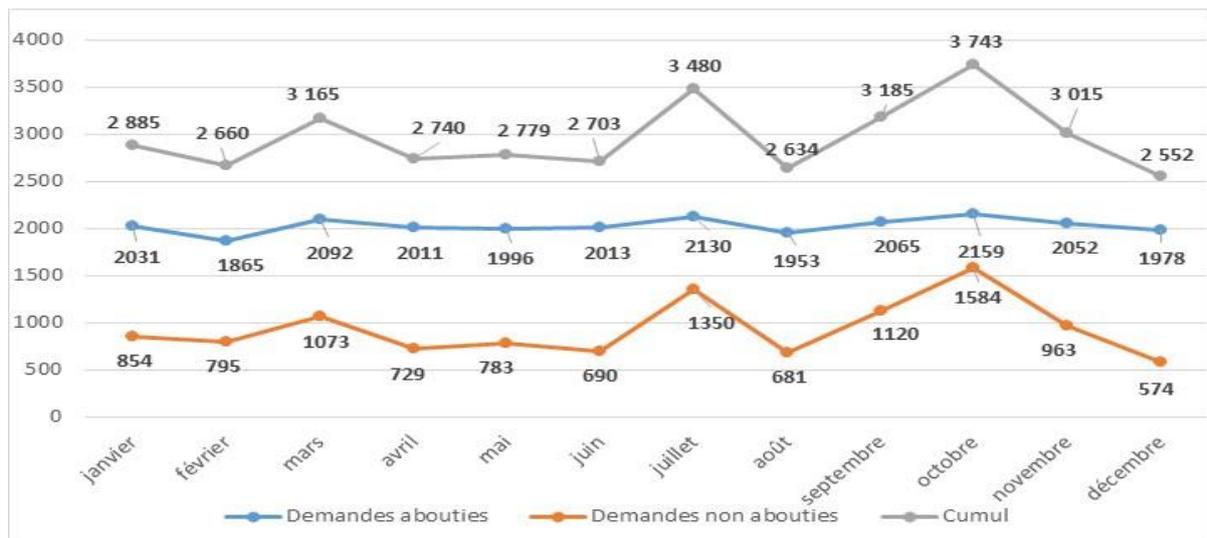
Depuis décembre 2015, le SIAO49 délègue la gestion opérationnelle du 115 à l'Abri de la Providence, dans le cadre du SIAO unique par l'intermédiaire d'une convention de délégation, qui intègre le 115 au sein du volet urgence. Dans le cadre de la coordination des 2 volets, des rencontres techniques régulières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

## 2- ACTIVITE SIAO URGENCE

### 2.1 Activité 115

#### LA DEMANDE D'HEBERGEMENT

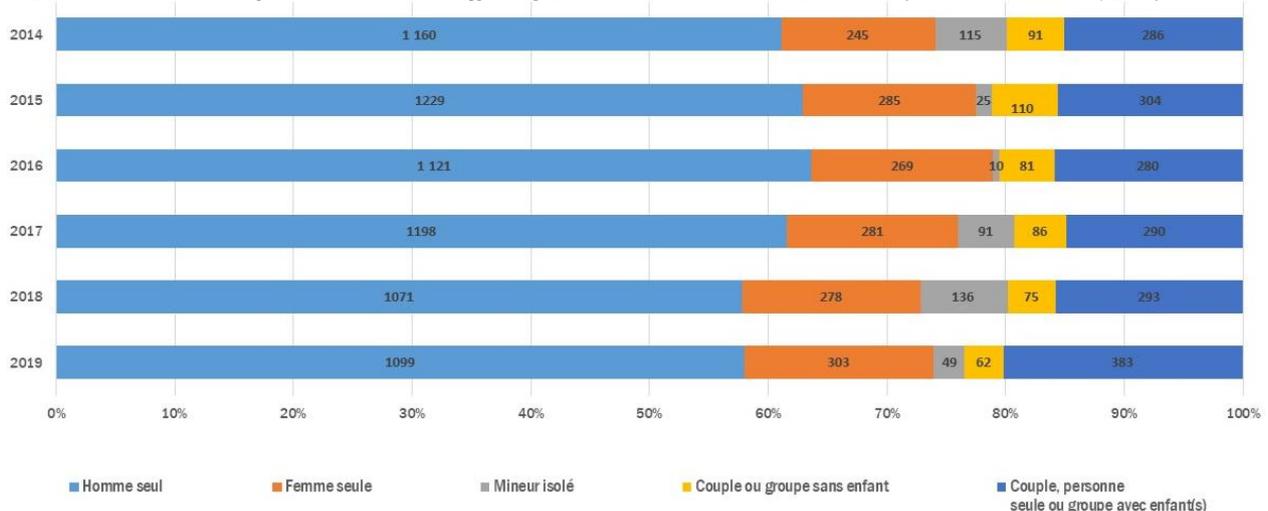
**Nombre de demandes au 115 par mois** (Source : SI SIAO 115, 2019)



**35 541 demandes d'hébergement d'urgence** ont été formulées en 2019 (35 071 en 2018) par 1 896 ménages comprenant 2 902 personnes.

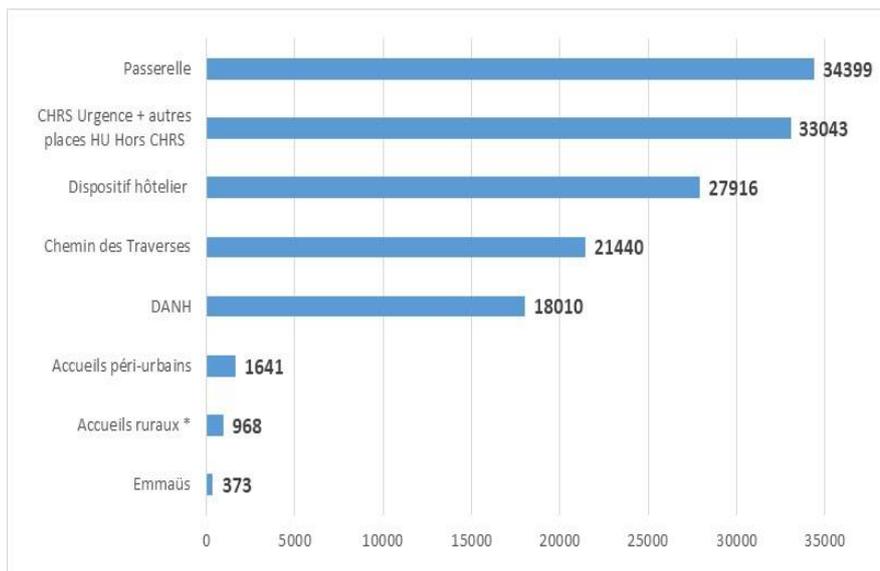
Le 115 a apporté **24 345 réponses ayant abouti à un hébergement** (soit 68,5% des réponses contre 68,5 % en 2018, 75,1 % en 2017 et 81,4% en 2016) et **11 196 réponses n'ayant pas abouti** (31,5%).

**Evolution de la composition des ménages ayant formulés une demande 115** (Source : SI SIAO 115, 2019)



Après 5 années (de 2014 à 2018) marquées par une grande stabilité de la composition des ménages ayant formulé une demande d'hébergement, on note une évolution assez importante de leur répartition en 2019.

En effet la part des couples, groupes ou personnes seules avec enfant(s) a nettement augmenté. En 2019, ils représentent 20 % des demandeurs, alors que depuis 2014 ils représentaient entre 15 et 16 % des ménages demandeurs.



**137 790 nuitées en hébergement d'Urgence en 2019** (soit une moyenne de 378 personnes hébergées par nuit sur l'année) dont :

- **25% dans le dispositif Passerelle**
- **24% en CHRS Urgence et autres places HU Hors CHRS**
- **20 % pour le dispositif hôtelier**
- **16 % pour les Chemins de Traverses**
- **13 % au DANH**

Source : SI SIAO 115, 2019

## Organisation

Le 115 est un numéro national gratuit.

L'équipe des écoutants du 115 couvre une amplitude horaire de 8h à 23h toute la semaine.

Ensuite, un relai est fait au CHRS Nazareth (Elsa TRIOLET à partir de novembre), par les veilleurs de nuit, initiés par le 115 aux différentes réponses.

La couverture est donc de **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.

Les évolutions observées dans la demande et le contexte national (Grenelle FVVC en septembre, mise à l'abri des familles en octobre notamment) a conduit l'Etat à renforcer l'équipe 115 afin d'absorber les appels et réduire le nombre de non décrochés (Fin octobre, 1 renfort à temps plein le matin). Ainsi, le 115 disposait de 3 personnes le matin.

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. Aujourd'hui, ce renvoi n'est pas systématiquement mis à jour par les associations et peut rendre complexe la compréhension des places vacantes et des sorties.

**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.

Il utilise quotidiennement le **logiciel SISIAO** qui permet au SIAO de réaliser des remontées plus approfondies (taux d'occupation, nuitées...).

### **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

*En 2019, une réflexion était déjà engagée pour réorganiser l'attribution des places afin de permettre d'éviter les pics d'appels de 18 h et 21h, et une meilleure attribution des places.*

### **Appels sortants :**

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

Ex :

- Une demande de fem
- me 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

Un logiciel spécifique a été mis en place en juin 2019 permettant de comptabiliser les appels entrants et sortants. Il doit permettre d'identifier l'impact de l'organisation sur le nombre d'appels quotidiens et d'adapter la réponse en matière de ressources humaines.

L'expérimentation a fait remonter un besoin d'adaptation technique du prestataire car le nombre d'appels n'étaient pas cohérent (problématique de micro-appels remontées sur le relai 115 de Paris).

*En 2020, le 115 sera en capacité de remonter des chiffres fiables. (Exemple : 1 juin au 7 juin : 1053 appels entrants et 270 appels sortants).*

## Evènements particuliers

En 2019, le 115 n'a pas été mobilisé sur un plan grand froid.

- 1- **Deux plans canicule** ont été déclenchés : du 25 au 28 juin et du 22 juillet au 26 juillet (niveaux 3 tous les 2).

Les signalements ont été beaucoup plus importants au 115 pour une intervention du Samu social (distribution d'eau notamment) et le 115 reçoit beaucoup plus de sollicitations de particuliers directement. Le 115 a assuré une mise à l'abri à l'hôtel systématique pour les situations de grande vulnérabilité (enfants surtout).

Comme pour le plan grand froid, le 115 oriente et guide les usagers vers les lieux partenaires et autres lieux d'accueils (hôtels, ouvertures spécifiques des accueils de jours)

- 2- **Evacuation du squat rue du Maine** lors duquel le 115 a été mobilisé pour la recherche d'hôtels.

Réception des évaluations pour 121 personnes. 50 personnes ont été mises à l'abri pour une semaine renouvelable, 9 pour une durée longue, 18 vers l'HU, 15 sont entrées en logement autonome directement.

A noter que l'absence du plan grand froid n'empêche pas l'augmentation du nombre de sollicitations directes de particuliers qui s'inquiètent de voir des personnes à la rue.

## 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 et pour faciliter les sorties d'hôtels.

**Partenariats occasionnels pour les demandes de mises à l'abri** : MDS, France horizon, CVH, ASE, CHU.

**Contact quotidien avec la DDCS** pour la validation des mises à l'hôtel.

Echanges avec associations militantes et bénévoles.

**Partenaires ressources / Partenaires vers qui orienter** :

- Hébergement d'urgence (CHRS, Passerelle, DANH)
- resto bus
- Léon Jouhaux
- PASS
- Hôteliers : Le 115 n'a pas aujourd'hui de conventionnement avec les hôtels. Ainsi, il ne tient que par la qualité du lien quotidien et les bonnes relations avec chacun.
- Les communes et équipes de bénévoles dans le cadre du réseau AR-AP (46 communes)
- Conventionnement avec SOS femmes (protocole FVCC)

## 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 2019, 10 réunions se sont tenues et 29 situations (22 hommes et 7 femmes)** ont été amenées par l'ensemble des partenaires et centralisées par le SIAO. 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 une 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 a permis de travailler l'accès à des places en pension de famille ouvertes à Angers en 2019.

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<sup>er</sup> septembre 2018 du public et de ses vulnérabilités).

## A/ Problématiques de vulnérabilités\* identifiées par personnes (cumul possible)

	Nbre personnes	
A la rue	23	79,3 %
Violence	17	58,6 %
Addiction	17	58,6 %
Santé psychique	13	44,8 %
Sortie incarcération ou incarcération récurrente	10	34,5 %
Rupture familiale	9	31 %
Mesure de protection	8	27,6 %
Santé physique	8	27,6 %
Sans ressources	7	24,1 %
Sans suivi social	7	24,1 %
Handicap	6	20,7 %
Sortie ASE	4	13,8 %
Accès aux droits	3	10,3 %

\*critères définis collectivement

- ✓ Priorisation pour des entrées sur le dispositif Passerelle (apport de nouveaux éléments pour réorienter les personnes sur le volet insertion)
- ✓ Priorisation pour une mise à l'abri sur une place HU pour des situations de grandes vulnérabilités
- ✓ Priorisation pour un hébergement temporaire sur la chambre du PASS
- ✓ Organisation de synthèse
- ✓ Intervention spécifique du SAMU afin d'aller vers et susciter une demande
- ✓ Co-construction de plan d'action destiné à proposer un parcours hébergement/accompagnement
- ✓ Sollicitation et interpellation d'un référent social extérieur (mandataire...)

## C/ les évolutions des situations

Suite aux décisions de la CVS et aux actions réalisées, là aussi les évolutions des situations sont multiples. Mais il est à noter que :

- ✓ 4 personnes ont eu une proposition HU et sont entrés sur un CHRS urgence
- ✓ 3 personnes ont fait une demande SIAO insertion
- ✓ 2 personnes sont entrées sur le dispositif Passerelle
- ✓ 2 personnes ont été incarcérées
- ✓ 1 personne est entrée en CHRS stabilisation
- ✓ 1 personne est entrée en sous-location
- ✓ 1 personne a bénéficié d'une prise en charge hôtel
- ✓ 1 personne a bénéficié d'un parcours HU (hôtel, AR/AP, HDN)

## D/ Que sont devenues les personnes à janvier 2020

	Personnes
A la rue/habitat de fortune	11
Dispositif insertion	4
Incarcération	4
Tiers/famille	3
Sans nouvelles	3
Hébergement urgence	2
Logement	2
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

*Perspectives de la CVS angevine : au regard des problématiques santé repérées, il est aujourd'hui nécessaire d'intégrer les partenaires du soin (DIASM et ALIA) au sein de l'instance afin d'améliorer l'évaluation et faciliter la mise en place des plans d'actions individualisés.*

### 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

Dans le cadre du bilan effectué début 2019, les acteurs se sont accordés sur le fait que le fonctionnement mis en place en 2018 ne permettait 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.

Par ailleurs, le SIAO n'a pas eu le retour sur le devenir des situations et des préconisations du groupe.

Cette réunion prévoyait de modifier le plan d'action en organisant des journées spécifiques d'analyse sur ces situations. Faut de participations actives, le SIAO n'a pas pu mettre en place ces temps d'analyse et donc décidé de mettre « en sommeil » ce dispositif en attendant une meilleure mobilisation.

Pour autant le SIAO poursuit le suivi de ces situations. Ainsi 34 personnes correspondant aux critères sont sorties en 2019 dont 14 avec des sorties positives avérées (hébergement, logement adapté, logement autonome). Pour 9 situations, le SIAO ne possède pas les motifs de sorties.

Chaque mois, une trentaine de situations correspondent aux critères fixés.

## 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.

### **OFFRE DEDIEE**

- Hébergement par des associations spécialisées dans cette thématique (SOS Femmes) : **18 places en Hébergement d'Urgence et 17 places en Hébergement d'Insertion.**
- Hébergement par des associations généralistes sur des places dédiées aux femmes victimes de violences conjugales (Foyer Pelletier, Foyer Béthanie, Habitat et Solidarité, CCAS de Beaucozézé) : **42 places en Hébergement d'Urgence, et 3 places** (voir plus en fonction de la composition familiale) **en Hébergement d'Insertion.**

En plus de cette offre, le recours à l'hôtel est mobilisé lorsqu'aucune place d'hébergement adaptée n'est disponible pour les femmes et leur enfant(s).

Le début d'année 2019 a été marqué par la création de 15 places en coopération entre le Bon Pasteur et SOS Femmes (accompagnement par SOS Femmes et hébergement par le Bon Pasteur), dont 9 sur le territoire d'Angers et 6 sur le territoire de Cholet.

Ce protocole fait l'objet d'échanges entre partenaires 2 fois par an, la dimension observation étant intégrée désormais dans ces réunions.

## Volet urgence

En 2019, 191 femmes victimes de violences et 195 enfants ont été hébergés sur le Dispositif Hôtelier (184 femmes et 197 enfants en 2018).

Dont 176 femmes et 166 enfants entrés en 2019 (176 femmes et 190 enfants en 2018).

Les structures d'hébergement d'urgence ayant des places spécifiquement dédiées aux femmes de victimes de violences ont hébergé 92 femmes et 119 enfants (76 femmes, et 101 enfants en 2018).<sup>1</sup>

Dont 58 femmes entrées en 2019.

On peut estimer le nombre de femmes et d'hommes hébergé-e-s en Urgence dans le cadre du protocole pour l'hébergement d'urgence des femmes victimes de violences conjugales à 229 femmes en 2019 (207 ménages en 2018 et 174 ménages en 2017).

	Dispositif Hôtelier		
	2019	2018	2017
Nombre de femmes hébergées	191	184	128
Nombre d'enfants hébergés	208	197	159
Nombre de nuitées (personnes)	14 086	7979	3337
Durée moyenne de séjour (nuit)	32	22	12

Source SISIAO

**Volet insertion** : 86 demandes (22.3% des demandes de femmes seules et femmes avec enfants). Les durées d'attente ont augmenté par rapport aux années 2017 et 2018. Une des raisons réside dans le fait qu'une grande partie sont orientées vers du CHRS.

38 ont pu accéder à un dispositif SIAO en 2019.

---

<sup>1</sup> Il est important de préciser que des femmes ont pu être à la fois accueillies à l'Hôtel et dans une structure d'hébergement, au vu des passerelles entre les deux dispositifs dans le parcours des personnes accompagnées.

## 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 logiciels SISIAO 115 et SISIAO Insertion) et qualitatives (réunion de travail réalisé entre le 115 et le SIAO).

### **Les parcours sur les 2 volets de 518 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.

### Perspectives de travail en 2020

- ✓ Formalisation des fonctionnements de l'ensemble des partenaires en interne impliqués dans le plan d'action.
- ✓ Travail à mener sur l'articulation entre le Samu Social, le 115 et le chargé de mission Urgence Insertion du SIAO pour améliorer, accélérer et systématiser le repérage
- ✓ Les Jeunes : On peut noter qu'un quart des personnes hébergées en 2019 sont âgés de moins de 25 ans dont une part significative de nationalité française. Un approfondissement des données sur ce public serait intéressant à mener afin de travailler les liens possibles avec l'ASE.
- ✓ Analyse des parcours "qui ne se font pas" : 45 situations à analyser. Nécessité de définir une méthodologie d'analyse.

## 2.6 Dispositif Passerelle

En 2018, le dispositif HUDC avait évolué vers un dispositif Passerelle répondant à un nouveau cahier des charges.

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.

**78 nouvelles personnes (36 ménages) ont pu bénéficier de ce nouveau dispositif en 2019 (76 personnes en 2018)**

### Points positifs de cette seconde année de mise en œuvre relevés par les participants :

- **Le nouveau cahier des charges permet de bénéficier à une pluralité de situations en urgence**, (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). A ce titre, il a proposé une réponse des situations qui ne seraient pas entrées en collectif.
- Le dispositif a permis d'ouvrir **des réponses plus pérennes pour des personnes en attente d'un logement social (un tiers de situations)** et de vérifier ou activer les 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, et ce sur l'ensemble des dispositifs du SIAO.**
- **Le dispositif permet d'articuler des parcours avec les autres dispositifs insertion**

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

- Vigilance sur le suivi social notamment des MDS. Les associations indiquent que la coordination des acteurs nécessite parfois plus de temps qu'une intervention directe.
- Conserver une hétérogénéité des situations car des situations relèvent d'un accompagnement global
- Réactivité de l'envoi d'une évaluation sociale pour faciliter les sorties de l'hôtel notamment pour les femmes victimes de violences.
- Faciliter l'accès au logement autonome car des familles ont des délais d'attente qui se rallongent
- La gestion des conflits en cohabitation est chronophage. De manière générale, besoin de beaucoup d'intervention autour de la gestion du logement
- Le coût peut être important sur les non paiements de la participation

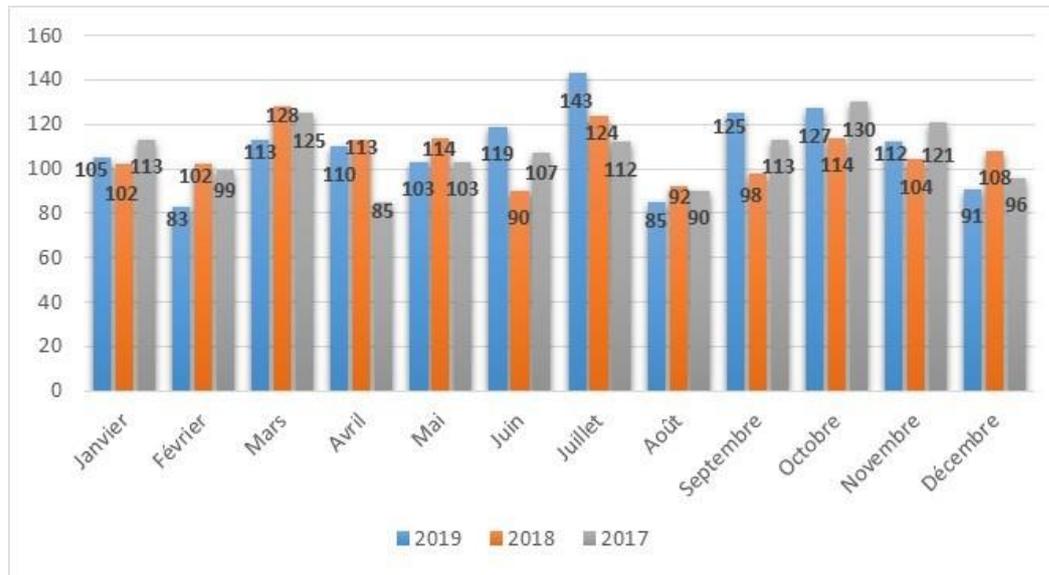
### Perspectives 2020 :

- Concernant l'identification des situations : harmonisation des situations identifiées entre le chargé de mission urgence-insertion et le 115
- Rappel systématique aux référents avant l'entrée de leur rôle. Dans ce cadre, au moment de l'entretien d'admission, il convient de fixer les attendus au référent, et ce qui relève de l'accompagnement de l'association. Ceci permet également aux personnes de mieux se repérer dans les accompagnements et les sollicitations de chacun.
- Besoin : il existe un besoin plus important pour les personnes isolées. A ce titre, la création de nouvelles places Passerelle devrait s'orienter plutôt vers cette offre.

## 3- Activité SIAO INSERTION

### 3.1 Demandes d'insertion effectuées auprès du SIAO

Nombre mensuel de demandes d'insertion en 2019



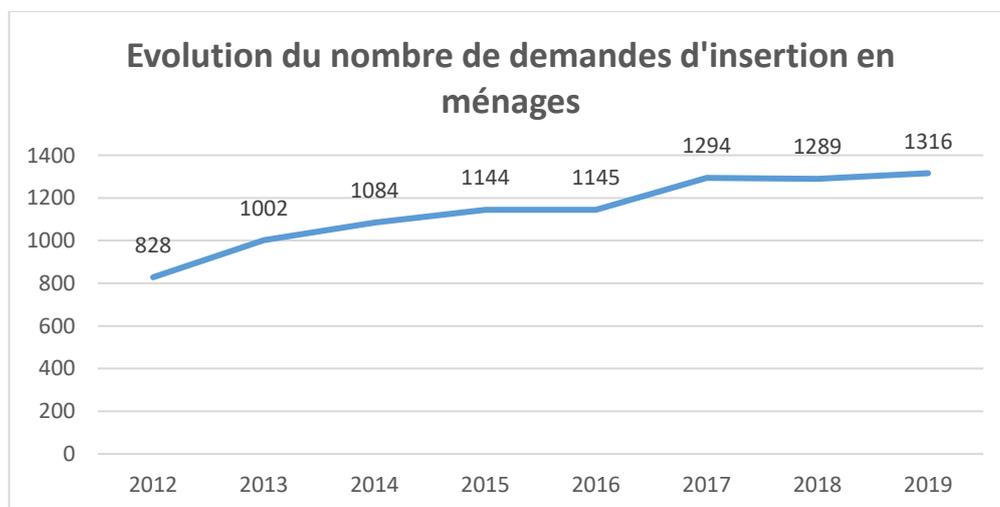
Source : SIAO49 (tableau Excel), de 2017 à 2019

**En 2019, le SIAO a reçu 1316 demandes d'hébergement d'insertion représentant 1930 personnes.**

Le nombre de demandes est en légère augmentation par rapport à 2018 (+ 27 demandes).

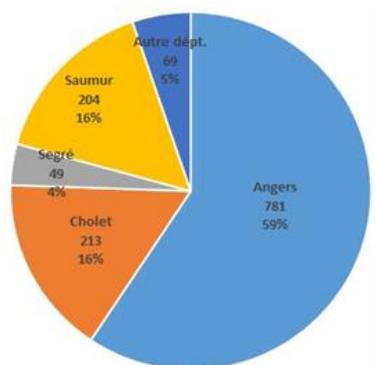
En moyenne, 110 demandes sont reçues chaque mois.

Le nombre de demandes par mois varie entre 83 (Février) et 143 (juillet).



Source : SIAO49 (tableau Excel)

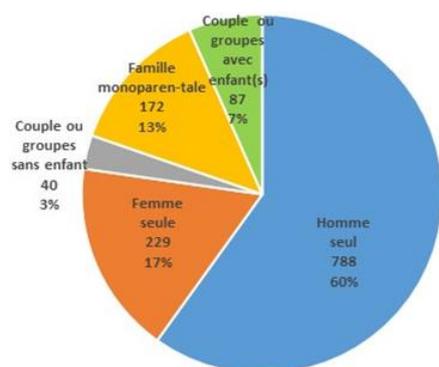
### Répartition des demandes d'insertion par arrondissement de résidence en 2019



La majorité des ménages ayant fait une demande auprès du SIAO sont domiciliés dans l'**arrondissement d'Angers (59%)** au moment de la demande. Pour les autres demandes, 16.2% des ménages sont domiciliés dans celui de Cholet, 15.5% dans celui de Saumur, 3.2% dans celui de Segré et 5.3% des demandes proviennent d'un autre département.

Source : SIAO49 (tableau Excel), 2019

### Répartition des demandes selon la composition familiale des ménages en 2019



**77% des demandes d'hébergement d'insertion reçues par le SIAO en 2019 concernent des personnes seules.** La part des isolés reste identique à 2017 et 2018 mais la part des femmes diminue de 2 points de % (17 %).

Les familles monoparentales représentent 13 % des ménages (14 % en 2018). Il s'agit très majoritairement de femmes seules avec enfants : 156 des 172 familles monoparentales.

Source : SIAO49 (tableau Excel), 2019

## **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 avait été marquée par le passage officiel au logiciel SISIAO à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 pour les 2 volets urgence et insertion.

La quasi-totalité des demandes d'insertion sont aujourd'hui dématérialisées. Nous pouvons recevoir encore parfois des demandes sous l'ancien format pour de nouveaux prescripteurs non formés.

Cependant, le logiciel ne permettant de réaliser l'ensemble des tâches administratives comme généré 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
CHRS Insertion	221	274	274	20,9%	26,1%	26,0%
Sous-location / IML	199	155	170	18,8%	14,8%	16,1%
CHRS Stabilisation	130	126	95	12,3%	12,0%	9,0%
ALT réfugiés	128	105	87	12,1%	10,0%	8,2%
Résidence Sociale	106	78	125	10,0%	7,4%	11,8%
Pension de famille	89	64	63	8,4%	6,1%	6,0%
ALT + Habitat Mômes	65	146	159	6,2%	13,9%	15,1%
FJT	38	30	19	3,6%	2,9%	2%
Résidence Accueil	34	39	24	3,2%	3,7%	2,3%
Sous-location Réfugiés	19	-	-	1,8%	-	-
CHRS Bas seuil	14	21	27	1,3%	2,0%	3%
CHRS Hors Les Murs + Autres	13	12	12	1,2%	1,1%	1,1%
<b>Ensemble</b>	<b>1056</b>	<b>1050</b>	<b>1055</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Source : SIAO49 (tableau Excel), de 2017 à 2019

Le nombre d'orientation reste stable entre 2017 et 2019 au regard de l'évolution des demandes d'insertion. La part des orientations vers de l'hébergement diminue beaucoup (52,8% contre 63% en 2018) dû à l'arrêt progressif de l'ALT. L'augmentation des orientations sur le logement accompagné est notamment due à un accroissement des orientations vers la sous-location, la pension de famille.

### Les commissions d'orientation du SIAO

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

Dans le cadre de sa mission de coordination des orientations, le SIAO a organisé, au cours de l'année, **23 Commissions Partenariales d'Orientation** ayant pour objectif de traiter des situations complexes. Il a aussi organisé **104 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, **1056 situations ont été orientées vers un dispositif** du réseau SIAO soit 74% (78% en 2018). Cette part varie entre 70 et 78% 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 2019, **87 professionnels différents** ont participé au moins une fois (130 en 2018)

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

- En moyenne, 10/11 personnes ont participé aux CPO (9 en 2018 et 11 en 2017), le minimum ayant été de 5. Ce chiffre est en hausse par rapport à 2018.

#### ► **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**

En 2017, 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.

Sur 2017 et 2018, le SIAO a reçu régulièrement des travailleurs sociaux de MDS. En 2019, quelques nouveaux professionnels sont intervenus le jeudi.

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

► **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 : 3 commissions ont eu lieu

Sur Saumur : 4 commissions

Elles ont lieu au sein des différentes structures adhérentes au SIAO. Nous pouvons noter une très bonne représentation et la nouvelle participation de la MDS de Saumur.

► **Commissions spécifiques**

Dans le cadre de l'ouverture de la résidence accueil de la Membrolle, le SIAO a finalisé le peuplement engagé 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.

Cette expérience a été renouvelée en juillet et septembre 2019 lors des commissions de peuplement des pensions de famille de l'Abri de la providence et d'Anjou insertion habitat sur Angers.

## 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 est 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 au préalable, afin d'éviter les échecs d'orientation.

Les travailleuses sociales de SIAO ont une vision globale de la liste d'attente par dispositif et sont donc en capacité d'être réactive quant à la proposition 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.

Selon l'organisation des associations (prise de RV, modes de décisions) et l'appui des référents pour organiser, expliquer l'orientation aux personnes, les délais de réponses après orientation et d'entrée sont variables.

### 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.

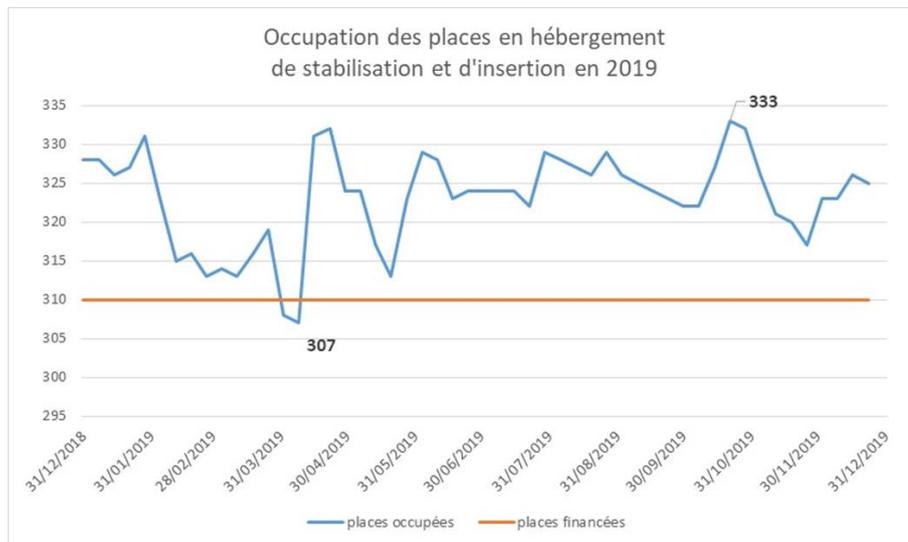
#### *Pour les personnes*

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

Par ailleurs, le SIAO est organisé 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/IML
- ✓ Pensions de familles/résidences accueil/résidences sociales/FJT

Le suivi des remontées hebdomadaires CHRS en 2019 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	20	2	15		<b>37</b>
	7%	2%	15%		8%
ALT Réfugiés	23		20	3	<b>46</b>
	9%		21%	21%	10%
CHRS Bas seuil	2		3		<b>5</b>
	1%		3%		1%
CHRS Hors les Murs		6			<b>6</b>
		6%			1%
CHRS Insertion	31	46	18		<b>95</b>
	12%	47%	19%		20%
CHRS Stabilisation	19	12	15		<b>46</b>
	7%	12%	15%		10%
FJT	13	1	1		<b>15</b>
	5%	1%	1%		3%
Habitat Môme			5		<b>5</b>
			5%		1%
Pension de famille	30	6	8	6	<b>50</b>
	11%	6%	8%	43%	11%
Résidence Accueil	15		4		<b>19</b>
	6%		4%		4%
Résidence Sociale	26	18			<b>44</b>
	10%	7%			9%
Sous-location / IML	88	7	8	5	<b>108</b>
	33%	7%	8%	36%	23%
Ensemble	<b>267</b>	<b>98</b>	<b>97</b>	<b>14</b>	<b>476</b>
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Source : SIAO tableau Excel 2019

**476 ménages (540 en 2018) ont intégré un dispositif SIAO soit 694 personnes (90 personnes de moins qu'en 2018)**

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

En 2019, le nombre de places mobilisables sur certains dispositifs tels que le CHRS a nettement diminué faute de sorties.

## 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 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<sup>er</sup> 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

### 4.2 Réalisation 2019

S'ils sont liés par un 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

---

Pour rappel, le SIAO avait choisi d'effectuer un transfert de données manuel sur le SI insertion et le SI 115. Cette méthodologie avait permis d'avoir une base de données très rapidement fiabilisée à la fois sur l'offre existante et les personnes présentes au sein des dispositifs.

## 2- structuration de la base de données

---

L'activité de structuration de la base de donnée est assurée en continuité 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..)

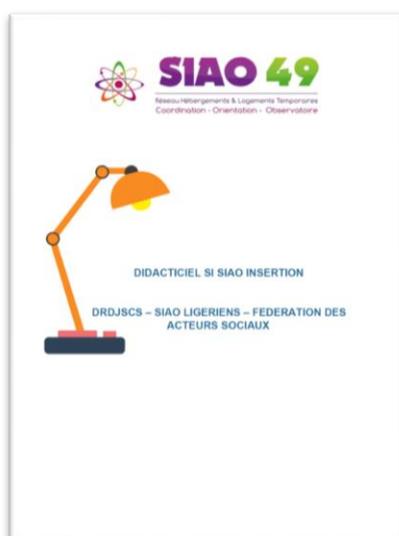
Fin 2019 le SIAO 49 a également accompagné et soutenu les 17 structures pour procéder à un nettoyage et une mise à jour de l'ensemble de l'offre d'hébergements et de logements accompagnés.

Ce travail a permis d'avoir une vision la plus exhaustive et actualisée du parc hébergement/logement de notre département et de favoriser le travail d'orientation des travailleurs sociaux du SIAO vers des places.

Par ailleurs, plusieurs axes de travail pour 2019 ont été fixés dans le cadre des Conférences Régionales des SIAO, et notamment celui d'harmonisation des nomenclatures sous le SI-SIAO pour désigner les structures. Ceci doit permettre de faciliter le travail d'observation régionale.

## 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.

Il est complexe d'évaluer le véritable apport de cet outil. En effet, nous sommes parfois interpellés par des référents pour qui sa lecture semble trop fastidieuse.

#### 4- Plan de formation sur le Maine et Loire

---

**38 sessions de formations ont été organisées pour 266 utilisateurs formés sur les trois départements en 2019 (263 en 2018)**

##### Le Maine et Loire

Au total **126** utilisateurs ont été formés. Ils se répartissent de la manière suivante :

➤ Pour le volet Insertion

- 18 Utilisateurs Premier Accueil (prescripteurs) rattachés à des structures proposant de l'hébergement et du logement accompagné
- 54 Utilisateurs Premier Accueil
- 21 Utilisateurs Premier Accueil conseillers de la Mission Locale Angevine
- 21 assistantes sociales du Conseil Départemental

➤ Pour le volet Urgence

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

Afin de fiabiliser les remontées de l'Observatoire du SIAO 49 il a été nécessaire d'accompagner les partenaires dans la structuration et la gestion de leurs offres.

Il a également fallu être disponible pour accompagner les Utilisateurs Premier Accueil à la prise en main de l'outil.

##### La Mayenne

Au total **46** utilisateurs ont été formés. Ils se répartissent de la manière suivante :

- 4 Utilisateurs Premier Accueil (prescripteurs) rattachés à des structures proposant de l'hébergement et du logement accompagné
- 32 Utilisateurs Premier Accueil
- 5 Utilisateurs hébergement/logement adapté pour la gestion des groupes de places et les extractions des données
- 5 assistantes sociales du Conseil Départemental

## La Sarthe

Au total **94** utilisateurs ont été formés. Ils se répartissent de la manière suivante :

- 54 Utilisateurs Premier Accueil
- 29 Utilisateurs Premier Accueil conseillers de la Mission Locale
- 11 assistantes sociales du Conseil Départemental

### **5- PARTICIPATION AUX INSTANCES**

---

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

### **6- INTERETS ET ATTENTES**

---

Les 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

### **7- Perspectives**

---

Dans le cadre de la refonte du SI-SIAO Insertion le SIAO 49 a été retenu par la DGCS pour être testeur de la future plateforme qui doit entrer en application en avril 2020.

L'objectif pour le SIAO 49 étant de maîtriser le futur outil, de participer à son amélioration et d'en favoriser le déploiement auprès des utilisateurs.

Mais aussi d'accompagner les changements des pratiques qui risquent d'être impactées par les nouvelles fonctionnalités.

## 5- OBSERVATOIRE

### Les publications 2019

#### ► Outils de suivi récurrents

- ✓ Remontées quotidiennes de l'**activité du 115**
- ✓ Remontées hebdomadaires des **places occupées en urgence et en CHRS** Insertion/ Stabilisation.
- ✓ Remontées hebdomadaires de l'**activité des maraudes** sur Angers, Cholet et Saumur
- ✓ **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 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 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 2018** Cette étude s'appuie notamment sur l'organisation de groupes de travail du protocole.

- ✓ **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).
- ✓ **Etudes autour de l'insertion professionnelle** : une 1<sup>ère</sup> étude a caractérisé la situation au moment de la demande d'hébergement puis une seconde collecté des éléments sur la situation à la sortie des dispositifs d'hébergement

#### ► Bilans d'actions spécifiques

- ✓ **Suivi des parcours du dispositif Passerelle** (bilan présenté en mars 2020).
- ✓ **Suivi des parcours dans le cadre du plan d'action personnes isolées hébergées sur les Chemins de Traverses** (Bilan présenté janvier 2020).
- ✓ **Bilan annuel de l'activité des maraudes**

#### ► 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

Enfin, l'observatoire a été partie prenante des réunions territoriales organisées sur les territoires de Saumur et de Cholet en Septembre 2019.

Ces deux temps d'une demi-journée ont permis de réunir sur chaque territoire une soixantaine de partenaires d'horizons différents (social, santé, insertion professionnelle, logement...) afin de :

- Présenter les rôles des opérateurs de l'hébergement et du logement
- Le rôle du SIAO (volets urgence et insertion)
- Les grands chiffres de la demande, de l'offre et des parcours
- Les problématiques selon les types de publics accueillis

## 6- Partenariats

### 6.1 Participations aux instances sur le Maine-et-Loire

- ▶ Réunion du PDHH : 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.
- ▶ Contrat local de santé
  
- ▶ 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
- ▶ Conférences grande précarité (CCAS d'Angers)

### 6.2 Participations aux instances et partenariats sur les Pays de la Loire

- ▶ **Coordination des SIAO Pays de la Loire**  
Le SIAO participe à la coordination des SIAO en région animée par la FAS notamment sur l'observation régionale.
- ▶ **Conférences régionales des SIAO animée par la DRJCS**
- ▶ **CR2H Comité régional hébergement et habitat**
- ▶ **Plan pauvreté (groupe hébergement)**

### 6.3 Partenariats-présentation SIAO

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 2019 (en dehors des réunions de calage avec les structures d'hébergement) : Le Refuge, mission locale d'Angers, CHU, mandataires de l'UDAF, comité médical d'établissement du CESAME, ACT Montjoie, MDS Cholet, groupe logement de Cholet

Enfin, le SIAO a participé à la construction du DUTIA Document unique de transmission de l'autonomie en partenariat avec le CESAME, Aide accueil, SESSAD Pro de Trélazé et l'UDAF.

### 6.4 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 PDHH
- ▶ **Convention SIAO-FJT** visant à définir une procédure unique d'orientation des jeunes vers les logements des FJT.

# Perspectives 2020

## L'articulation entre les volets urgence et insertion

Les dernières lettres de mission de l'Etat appelle à un renforcement de l'articulation entre les volets urgence et l'insertion. Dans ce cadre, le SIAO doit poursuivre les démarches engagées :

- ✓ le parcours de personnes isolées hébergées sur le site de la Halte de nuit
- ✓ les personnes bloquées en CHRS urgence -stabilisation
- ✓ la gestion coordonnées des places d'urgence permettant un parcours (Passerelle, DANH, CHRS)
- ✓ la coordination départementale des maraudes. Sur Angers, la priorité sera d'intégrer mieux les acteurs de la santé (psychique et addictologie).

## Articulation avec l'OFII

Dans le cadre de la loi asile, les SIAO doivent 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, depuis juillet 2019. L'idée en 2020 sera d'améliorer la complétude des données sur l'urgence afin de faciliter des parcours vers les dispositifs d'asile.

Le lien avec l'Offi et la plateforme d'accueil des demandeurs d'asile sera plus opérationnel afin de faciliter le repérage des personnes hébergées dans le département.

## 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.

Enfin, au regard de la reconnaissance de son expertise, le SIAO49 a été choisit afin de porter la mutualisation de moyens régionaux d'observation.

## La dimension logement

Le SIAO devrait accroitre sa connaissance de la situation au regard du logement à travers l'évaluation sociale (capacités, lien CCAPEX..), l'observation globale des parcours et de la situation des personnes hébergées. A terme, le SIAO devrait être le lieu d'observation privilégié des besoins en terme de logement des personnes hébergées sur l'ensemble des dispositifs AHI et faciliter l'accès au logement social.

## La refonte du SISIAO

Déploiement d'une nouvelle version du logiciel qui va permettre d'avoir un logiciel unique pour les 2 volets

Prévision d'un passage au 15 septembre.

Schéma organisation opérationnelle du SIAO49

