



# SIAO 49

Réseau Hébergements & Logements Temporaires  
Coordination - Orientation - Observatoire

## RAPPORT D'ACTIVITE 2020

*Assemblée Générale du 2 juillet 2021*



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

# Table des matières

Introduction.....	2
<b>1- ORGANISATION .....</b>	<b>3</b>
1.1 Instances .....	3
1.2 Décisions principales en 2020.....	4
1.3 Délégation 115 .....	5
1.4 Equipe SIAO.....	5
<b>2- Activité SIAO URGENCE .....</b>	<b>6</b>
2.1 Activité 115 .....	6
2.2 Coordination veille sociale .....	11
2.3 Travail sur les situations bloquées .....	13
2.4 Protocole femmes victimes de violences.....	14
2.5 Dispositif Passerelle .....	14
2.6 La Commission d'évaluation des publics (CEP) .....	15
<b>3- Activité SIAO INSERTION.....</b>	<b>17</b>
3.1 Demandes d'insertion effectuées auprès du SIAO .....	17
L'activité d'instruction administrative des demandes .....	19
L'activité d'appui et approfondissement de l'évaluation .....	19
3.2 Les orientations .....	21
3.3 Impacts de la liste d'attente unique .....	24
3.4 Les ménages entrés .....	26
<b>4- DEPLOIEMENT DU LOGICIEL SI-SIAO .....</b>	<b>27</b>
4.1 Contexte et objectifs.....	27
4.2 LES UTILISATEURS FORMÉS .....	28
4.3 PARTICIPATION AUX INSTANCES .....	28
<b>5- OBSERVATOIRE .....</b>	<b>29</b>
5.1 Les publications 2020 .....	29
5.2 Observatoire régional.....	31
<b>6- Partenariats .....</b>	<b>33</b>
6.1 Participations aux instances et partenariats sur le Maine-et-Loire.....	33
6.2 Participations aux instances et partenariats sur les Pays de la loire.....	33
6.3 Conventionnements .....	34
<b>Perspectives 2021.....</b>	<b>35</b>

## Introduction

A l'instar de l'ensemble des structures associatives, le bilan 2020 du SIAO 49 est très particulier. Le SIAO n'a pas échappé à la crise sanitaire liée au COVID et son activité a été bouleversée tant dans son fonctionnement interne que dans ses articulations avec les partenaires.

Tout d'abord, le 1<sup>er</sup> confinement est venu percuter de plein fouet l'organisation qui a nécessité une réactivité dans la mise en place du télétravail. Les missions du SIAO ont, cependant, permis cette adaptation plus facilement qu'au sein d'autres structures pour qui le contact direct avec les personnes est nécessaire.

La souplesse de l'organisation couplée à une baisse massive des demandes d'hébergement d'insertion en avril a permis au SIAO insertion d'assurer un appui au volet urgence en déléguant 2 salariés dans la gestion des sites de mises à l'abri des chemins de traverses et du site temporaire Guéguen et assurer une continuité d'accueil sur ces sites entre le 17 mars et le 31 mai. Le second confinement lui n'a pas généré de baisse de demandes notable mais le niveau de demandes n'est jamais remonté au niveau des années précédentes.

Le SIAO a aussi été particulièrement sollicité sur la question de l'hôtel puisque le 1<sup>er</sup> confinement et les mois suivants ont généré une mise à l'abri importante. La mise en place d'un suivi particulier, d'une commission spécifique puis en fin d'année de moyens supplémentaires d'évaluation marque une étape supplémentaire de la construction du SIAO et de la construction des parcours des personnes prises en charge par le 115.

Le volet insertion s'il a moins été sollicité en termes de demandes a subi la crise et ses conséquences sur la gestion des listes d'attente en raison de l'arrêt et de la reprise difficile des entrées en structures.

Par ailleurs, ses modalités d'analyse et de décisions d'orientations ont été réduites en raison de la mise en place des visioconférences qui attirent peu les structures. La réflexion nécessaire sur les situations les plus complexes n'a donc pas été aussi riche cette année. Enfin, à cette crise s'est rajoutée une crise informatique puisque la DGCS a souhaité passer à la nouvelle version du SISIAO en septembre 2020 malgré les dysfonctionnements majeurs de l'outil. L'ensemble des SIAO en France ont été mis à mal dans leurs fonctionnements et leur crédibilité vis-à-vis des partenaires a pu être entamée. Si le SIAO49 a pu contenir cette crise par des outils de gestions internes et un travail d'équipe intense, elle a complexifié le travail quotidien.

Malgré tout, en 2020, le SIAO a poursuivi son développement afin d'améliorer la chaîne de cohérence sur l'ensemble de sa mission de suivi des parcours ; de la mise à l'abri à l'accès au logement autonome, afin de faciliter l'évaluation et l'accès des personnes hébergées aux dispositifs de droit commun mais aussi pour les personnes ayant un parcours d'asile.

# 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 2020 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
  - Trésorière adjointe : Malika GLANNY, directrice de l'UDAF49



## 1.2 Décisions principales en 2020

### Conseil d'administration du 15 juillet 2020

- ✓ Approbation du budget 2019
- ✓ Présentation et arrêtés des comptes 2019
- ✓ Approbation de la lettre de mission 2020/2021
- ✓ Création d'un poste de chargé d'observatoire régional

### Assemblée générale du 30 septembre 2020

- ✓ Approbation du rapport financier 2019
- ✓ Approbation du rapport moral 2019
- ✓ Approbation du rapport d'activité 2019
- ✓ Renouvellement du conseil d'administration

### Conseil d'administration extraordinaire du 30 septembre 2020

Renouvellement des membres du bureau

### Renouvellement du conseil d'administration

Les membres du collège gestionnaires d'hébergement du conseil d'administration sont

- ✓ Habitat jeune David d'Angers
- ✓ Aide accueil
- ✓ France Terre d'asile
- ✓ Adoma
- ✓ ACT 49
- ✓ Habitat solidarité
- ✓ Udaf49
- ✓ Congrégation des sœurs du bon pasteur
- ✓ Habitat et humanisme 49
- ✓ France horizon
- ✓ Abri de la Providence
- ✓ Cité la Gautreche
- ✓ Anjou insertion habitat

→ 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.

### **1.4 Equipe SIAO**

Au 31 décembre 2020, l'équipe se compose de la manière suivante :

- un coordonnateur (1 ETP)
- 4 travailleuses sociales (4 ETP)
- une chargée d'accueil et de secrétariat (1 ETP)
- 1 chargé d'observation (1 ETP)
- 1 chargé de mission SI-SIAO (0.5 ETP)
- 1 chargé de mission parcours urgence-insertion (0.5 ETP)
- 1 chargé d'observatoire régional (1 ETP)

## 2- Activité SIAO URGENCE

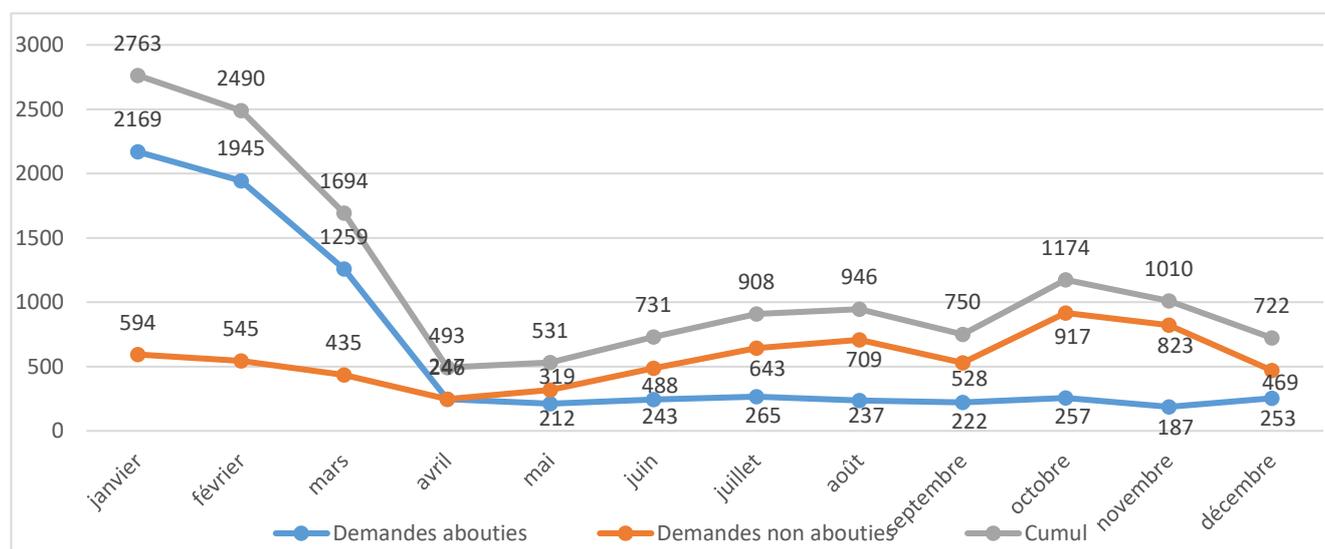
### 2.1 Activité 115

La demande au 115 a fortement été impactée à partir du 1<sup>er</sup> confinement. Les mesures sanitaires ont généré la mise en place de nouvelles organisations sur le site des chemins de traverses évitant aux personnes d'appeler le numéro d'urgence chaque jour. Cette organisation a perduré toute l'année 2020 avec une jauge réduite de moitié. Ainsi, malgré le nombre de demandeurs et de mises à l'abri importantes à l'hôtel, cela ne se traduit pas dans le nombre de demandes.

#### LA DEMANDE D'HEBERGEMENT

##### Nombre de demandes au 115 par mois

Evolution mensuelle des demandes abouties et non abouties en 2020



Source : SISIAO 115, SIAO 49, 2020

**14 212 demandes d'hébergement d'urgence** ont été formulées en 2020 (35 541 en 2019) par 2 075 ménages comprenant 2 837 personnes. La baisse significative des demandes d'hébergement en 2020 s'explique par :

- ✓ la mise en place en raison des consignes sanitaires de nouvelles pratiques de prise en charge à la Halte de Nuit-Chemin de Traverse sur Angers (la mise en place d'un principe de prise en charge en continuité sur le site évite à l'utilisateur d'appeler le 115 chaque jour pour une nouvelle prise en charge). Cet ancien fonctionnement générait une demande par jour et par personne sollicitant le 115 pour une place sur les Chemins de Traverse
- ✓ un nombre de refus multiple, dû à une baisse du turnover sur les hébergements d'urgence, a pu décourager des personnes à réitérer leur appel au 115 notamment les personnes isolées.

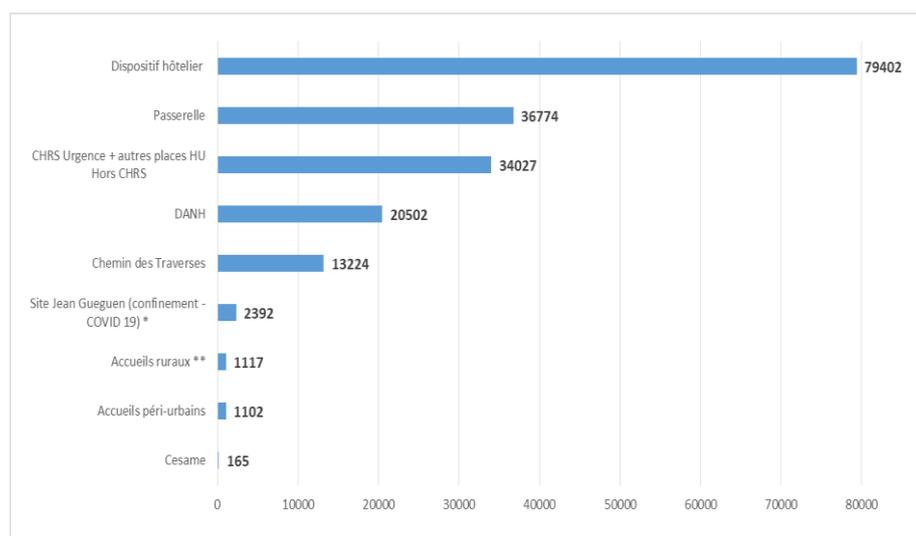
Le 115 a apporté **7 495 réponses ayant abouti à un hébergement** (soit 52.7% des réponses contre 68,5 % en 2019, 68.5% en 2018, 75,1 % en 2017 et 81,4% en 2016) et **6 717 réponses n'ayant pas abouti** (47.3%).

Malgré un nombre de places d'hébergement d'urgence ayant augmenté, la part des demandes abouties diminue sensiblement par rapport à 2019. Le changement de fonctionnement aux Chemins de Traverse a orienté à la baisse la proportion de demandes abouties. 4 631 demandes ayant abouties à un hébergement ont été enregistrées sur les Chemins de Traverse en 2020 contre 21 443 en 2019.

Il n'est donc pas opportun de comparer les taux de demandes abouties et non abouties avec les années précédentes.

En effet, la prise en charge a été en réalité plus importante en 2020, le nombre de demandes non abouties ayant été réduit de 40%.

### **Nombre de nuitées par dispositifs en 2020**



**188 705 nuitées en hébergement d'Urgence en 2020** (soit une moyenne de 516 personnes hébergées par nuit sur l'année) dont :

- **42% dans le dispositif hôtelier**
- **19% dans le dispositif Passerelle**
- **18% en CHRS Urgence et autres places HU Hors CHRS**
- **11 % au DANH**
- **7 % pour les Chemins de Traverse**

Source : SI SIAO 115, 2020

\*Un deuxième site de mise à l'abri (Jean Gueguen) a ouvert de mars à mai 2020 afin de desserrer les places sur la Halte de Nuit dans le cadre des consignes sanitaires liées à la crise sanitaire. Pour compenser la réduction de la capacité d'accueil sur la Halte de Nuit, 30 places temporaires ont été ouvertes sur le site Jean Gueguen.

\*\* La comptabilisation des nuitées des Accueils ruraux est sous-estimée. Les demandes peuvent être également formulées directement à la mairie.

Le dispositif hôtelier a été très sollicité en 2020 car souvent la seule réponse possible en dernier recours du fait de la saturation des autres dispositifs. Le nombre de nuitées a pu augmenter cependant sur le DANH et PASSERELLE en raison de l'augmentation des places afin de faciliter les sorties de l'hôtel.

## Organisation

Le 115 est un numéro national gratuit.

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

Ensuite, un relai est fait au CHRS Nazareth, par les veilleurs de nuit, initiés par le 115 aux différentes réponses. La couverture est donc **24/24 tous les jours de l'année**.

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

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

### Janvier à mars

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.

### **17 mars 2021 au 11 mai : confinement, consignes sanitaires gouvernementales**

Le confinement a généré un mode dégradé : présence dans les bureaux : 1 matin, 1 après-midi et 1 soir, + télétravail, arrêts de travail liés aux gardes d'enfants

Malgré cela, le 24/24 a été maintenu, weekend compris, pas de fermeture de numéro 115.

### Impacts liés aux hébergements

- ✓ **Site de mise à l'abri Chemins de traverses:**
  - décision pour des raisons sanitaires de diviser le nombre de personnes accueillies par 2 (30-35 places) en continuité la journée pour qu'elle puisse se confiner jusqu'au 11 mai. Ceci a mécaniquement réduit le volume d'appels au 115 puisqu'auparavant les personnes devaient appeler tous les jours pour intégrer la halte.
  - Consignes de mise à l'abri pour toute personne à la rue quelle que soit la vulnérabilité de la situation.
- ✓ Arrêt des mouvements vers les places **CHRS URGENCE**
- ✓ **ARAP** : une partie fermée, une partie a fonctionné avec les mêmes personnes toute la durée du confinement.

Donc réduction des capacités d'hébergement d'urgence sur les dispositifs

Augmentation du nombre de situations à mettre à l'abri :

- Création d'un site temporaire Jean Gueguen (35 places)
- **Variable d'ajustement à l'hôtel : mise à l'abri systématique**

A généré une mobilisation autour de la recherche d'hôtels partenaires.

Lien tenu et sensible à tenir avec les hôteliers en raison du profil du public orienté et des consignes sanitaires strictes à respecter dans un contexte anxigène (communication médiatique) (mouvements d'autres régions donc aucun historique, personnes exclues des dispositifs pour des raisons addictions/violences, personnes exclues de chez des tiers notamment étrangères/compatriotes par crainte de contamination+ confinement impossible dans petits logements qui a généré des situations de violences conjugales)

A généré des mouvements entre les hôtels afin de gérer les problèmes de comportements pour personnes exclues de tout dispositif.

**Après le 11 mai :**

---

- ✓ Réaugmentation progressive du nombre d'appels car des fins de prises en charge pour les personnes isolées à l'hôtel ont été prononcées.
- ✓ Renouvellements pour des période plus large concernant les familles.
- ✓ Fermeture de Jean Guéguen au 31 mai. Donc besoin d'absorber ce flux vers l'hôtel et chemins de traverses qui est passé à 40 places environ.

**Création d'une fiche saisine** pour les partenaires afin de permettre au 115 de mettre à jour les situations et conditionner les renouvellements.

Fiche saisine : le renouvellement prend plus de temps car besoin de redemander des éléments complémentaires. Validation soit au 115 soit à la DDCS pour des situations particulières. *Impact : relances importantes des référents sociaux afin de remplir la fiche saisine (principalement MDS, Papd'api, CVH)*

**Objectif de réduire les nuitées d'Hotels en sortie de la trêve qui avait été prolongée jusqu'en juillet.**

- ✓ Création d'une commission d'évaluation des publics et d'un suivi particulier des mouvements.
- ✓ Consignes de priorisation de sorties des personnes à l'hôtel vers les autres dispositifs du SIAO (urgence et insertion)
- ✓ Création de places supplémentaires d'urgence à destination de ce public (DANH, FVVC, Passerelle, TEMPO) : 65 places avec ouvertures progressives au cours de l'année.
- ✓ Consignes de l'Etat de garder une grande vigilance sur les situations de vulnérabilité avec orientations systématique hôtel dans un contexte où le fonctionnement du site de mise à l'abri a perduré.

Les seules marges de manœuvre à cette période restent les exclusions de la halte de nuit et les réouvertures d'ARAP.

A plusieurs reprises, la mise à l'abri à Angers a été saturé ce qui a généré une recherche d'hôtel sur d'autres territoires.

Septembre 2020 : prévision de réduction des hôtels partenaires fin décembre.

---

Suite à l'expérience du 1<sup>er</sup> confinement, des hôteliers n'ont pas souhaité renouveler le partenariat avec le 115.

2<sup>nd</sup> Confinement au 1<sup>er</sup> novembre 2020 :

---

- ✓ fonctionnement unique avec l'hôtel pour nouvelles mises à l'abri. Pas de mise à l'abri systématique pour les personnes isolées (sauf très grande vulnérabilité).
- ✓ Réaugmentation des demandes non abouties pour ce public.
- ✓ Ouverture du site de desserrement à ETHIC ETAP pour des familles avec des perspectives de sorties (environ 58 personnes en moyenne) et augmentation du volume de la halte à 45 personnes.
- ✓ Mouvements liés aux fermetures des hôtels pendant les vacances scolaires de décembre.

## Pic d'appels

---

### **Appels entrants**

Depuis le 17 mars, le fonctionnement de la halte de nuit ne fonctionne plus sur son organisation initiale et donc il n'existe plus de pics d'appels.

### **Appels sortants :**

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

Ex :

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

La nouvelle organisation a généré une augmentation importante des appels sortants liés au renouvellement et à la gestion des orientations hôtels.

## Autres Evènements particuliers

---

En 2020, le 115 n'a pas été mobilisé sur un plan grand froid.

Mise à l'abri d'étudiants fin octobre liée à la fermeture du camping du Lac de Maine.

## 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.

Depuis le 7 décembre, l'accompagnement hôtel (hors FVVC) a été déployé par le SIAO. Un point hebdomadaire est organisé entre la travailleuse sociale intervenant à l'hôtel et les écoutantes 115.

## 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).

Dans sa lettre de mission, la DDCS a également demandé au SIAO49 de développer cette coordination sur les territoires de Saumur et Cholet. Une première réunion s'est déroulée à Cholet en novembre.

Cependant la crise sanitaire a été pour l'ensemble des acteurs une année particulièrement complexe et intense. Complexe en termes de réorganisation des services afin de maintenir le plus possible une présence et une veille auprès des personnes en situation d'exclusion. Et intense en termes d'échanges, de remontées d'évaluations et de réactivité afin d'apporter des réponses de mise à l'abri les plus rapides possibles.

Ce qui a grandement perturbé la tenue de ses rencontres.

Mais il est à noter la participation active et régulière depuis octobre 2020 des acteurs du médico-social :

- ALIA à Angers et Cholet

- Le CESAME via l'Equipe Ressource – Parcours Complexes & Séjours Longs/ERPC
- La PASS du CHU à Angers et Cholet

A noter également la présence et le soutien important du CCAS de Cholet et de la MDS de Cholet.

**En 2020, 4 réunions se sont tenues et 13 situations (10 hommes et 3 femmes)** ont été amenées par l'ensemble des partenaires et centralisées par le SIAO. Après un temps rapide de présentation des actualités 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
- ▶ Rédaction conjointe d'un signalement au Procureur
- ▶ Sollicitation et interpellation d'un référent social extérieur (mandataire...)

Le trait commun de ces situations est qu'elles nécessitent un « Aller vers » très important afin d'aller au bout d'un projet d'accueil dans un dispositif d'insertion voire seulement vers les dispositifs de veille sociale. Les équipes maraudes de Angers et Cholet ont été très sollicités en 2020 pour mener ses actions.

Le CESAME, ALIA et la PASS ont également participé activement à la connaissance fine des situations en apportant des éléments de parcours permettant la co-construction de plan d'action.

### **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 :

- ✓ 1 personne a eu une proposition HU et est entrée sur un CHRS urgence avec l'appui de la maraude
- ✓ 1 personne est entrée en CHRS stabilisation
- ✓ 1 personne a bénéficié d'une prise en charge hôtel
- ✓ 2 personnes ont instruit une demande insertion
- ✓ 1 personne a bénéficié d'un accompagnement intensif du Samu Social et du DIASM

## 2.3 Travail sur les situations bloquées

Un groupe urgence s'était créé en 2015 réunissant l'ensemble des CHRS urgence du département, le 115 et la DDCS. Il s'agissait d'un groupe technique qui avait 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 était 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 s'étaient 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.

Il avait été décidé de mettre « en sommeil » ce dispositif en attendant une meilleure mobilisation.

Pour autant le SIAO a poursuivi le suivi de ces situations mois par mois (entrées et sorties) afin de pouvoir en faire bénéficier l'observatoire le temps voulu.

La lettre de mission 2020-2021 a réaffirmé la demande de l'Etat de travailler sur cette problématique, en modifiant la méthodologie et en travaillant directement et individuellement avec les associations.

Ainsi, en fin d'année 2020, des réunions de travail ont débuté avec l'Abri de la providence et la DDCS, la problématique du blocage des sorties vers d'autres dispositifs devant être traitée prioritairement. Elle sera poursuivie et étendue aux autres associations concernées en 2021.

## 2.4 Protocole femmes victimes de violences

Un protocole **permettant de proposer une mise à l'abri systématique pour les femmes en demande d'hébergement d'urgence, en passant par le 115 a été signé en 2015 puis remodelé en 2017.**

Cette problématique reste un enjeu essentiel pour l'Etat en Maine et Loire et 5 nouvelles places dédiées ont vu le jour en 2020 afin de proposer des solutions plus adaptées à l'accueil et l'accompagnement des femmes et leurs enfants.

- ✓ 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 Beaucouzé) : **47 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).

Ainsi, 12 668 nuitées à l'hôtel ont été mobilisées pour l'action femmes victimes de violences conjugales (-15% par rapport à 2019). Le 1<sup>er</sup> confinement a sans doute été un élément majeur de cette baisse observée.

Ce protocole n'a pas fait l'objet de réunions de pilotage entre partenaires pour l'année 2020.

## 2.5 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.

En 2020, 36 ménages sont entrés sur le dispositif Passerelle soit 109 personnes (36 ménages et 78 personnes en 2019, 39 ménages et 76 personnes en 2018).

Il a été un maillon essentiel du traitement des situations hébergées à l'hôtel afin de permettre une continuité de parcours pour les personnes relevant du logement et du SIAO insertion. La création d'une cinquantaine de places supplémentaires a permis de proposer d'autres solutions plus adaptées et ce particulièrement pour les familles.

En 2020, le principal motif de sortie des ménages Passerelle est l'accès au logement autonome. 11 ménages sont sortis vers un logement autonome du parc public et 3 vers du parc privé. 40% des ménages sont sortis vers un dispositif SIAO soit 12 sorties

Nous pouvons noter que le dispositif Passerelle répond aux attentes initiales et joue sur rôle de dispositif de transition puisque 87% des sorties sont positives (vers un dispositif SIAO ou un logement autonome).

## 2.6 La Commission d'évaluation des publics (CEP)

Le 1<sup>er</sup> confinement en 2020 a généré un nombre de mises à l'abri inhabituel pour le 115. En effet, jusqu'à 300 personnes ont été hébergées à l'hôtel sur une nuit. Très vite, il a semblé indispensable de mettre en place une instance de suivi permettant de piloter le dispositif hôtel avec l'ensemble des partenaires intervenants potentiellement sur les situations hébergées, et anticiper la sortie de la crise sanitaire et la fin de la trêve hivernale annoncée en juillet 2020.

Ainsi, la DDCS organise depuis le mois de mai 2020 une réunion mensuelle.

Le SIAO a élaboré le suivi des situations hébergées à l'hôtel par le 115 à travers la construction d'un outil (tableau Excel) reprenant les éléments :

- ✓ du 115 (connus par la fiche saisine)
- ✓ des actions d'accompagnement hôtel (SIAO et SOS femmes)
- ✓ de CVH, PRéfectuee et OFII, Pap d'API pour les situations des demandeurs d'asile
- ✓ D'autres partenaires notamment le SAAS et les MDS
- ✓ Le SIAO insertion
- ✓ Imhoweb et La DDCS pour les situations relevant du logement

Si ce suivi est très chronophage, il permet de rendre compte plus facilement aujourd'hui de l'action menée à l'hôtel et des problématiques à lever en matière de partenariat, d'informations. Un état des lieux a été réalisé à un an de fonctionnement. On peut noter que malgré le flux de sorties importants, le nombre de personnes hébergées à l'hôtel reste très élevé (environ 230 au mois de mai).

### **Etat des lieux des sorties depuis le début de l'action (11 mai 2020 au 17 mai 2021)**

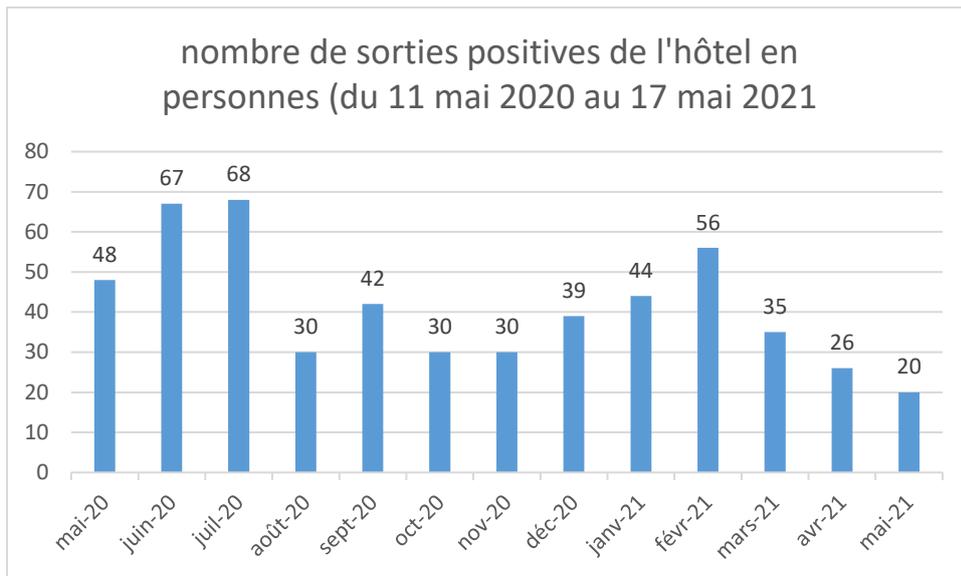
Depuis le début du suivi particulier, 1095 personnes sont sorties de l'hôtel. A savoir que dans ces sorties, sont incluses les personnes déjà présentes avant le 1<sup>er</sup> confinement.

Près de 50 % (536) des personnes ont eu une sortie qualifiée de positive à savoir :

- 294 personnes vers un HU plus adapté (70 DANH, 110 Passerelle, 114 dédié FVVC et CHRS urgence)
- 102 vers un dispositif asile HUDA ou CADA (parfois hors département)
- 62 vers un dispositif SIAO insertion (26 hébergements, 36 logement accompagné)
- 26 vers un autre dispositif (TEMPO, CPH, ACT, EPAHD)
- 52 en accès logement autonome

Cela correspond à 263 ménages.

Il est important de noter que les personnes ayant accédé aux dispositifs d'urgence ont pu avoir des parcours vers les autres dispositifs. Par exemple, des demandeurs d'asile du DANH vers un CADA.



238 personnes avec un élément de vulnérabilité identifié ont eu une sortie positive.

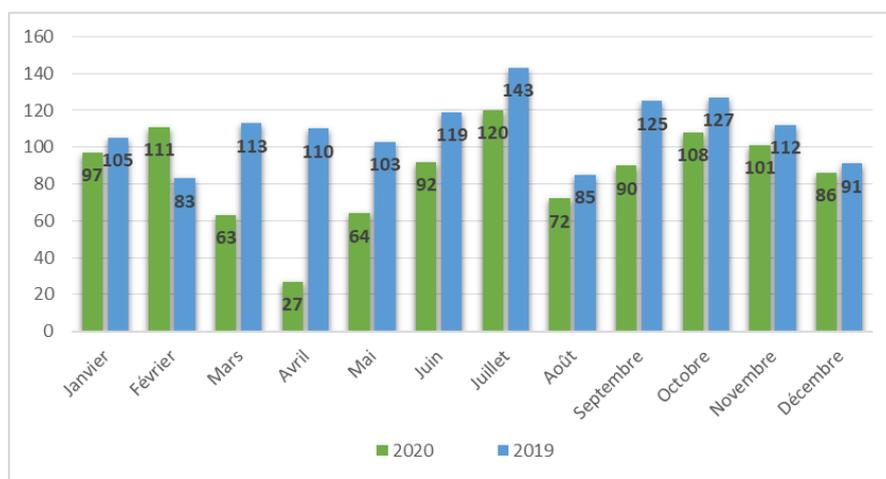
Autres sorties :

- 50 personnes sorties chez des tiers
- 399 fin de prises en charges ou départs volontaire dont les sorties sèches du 1<sup>er</sup> confinement et le retour au domicile des FVVC
- 46 exclusions
- 2 incarcérations
- 4 hospitalisations
- 58 motifs de sorties non connus

## 3- Activité SIAO INSERTION

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

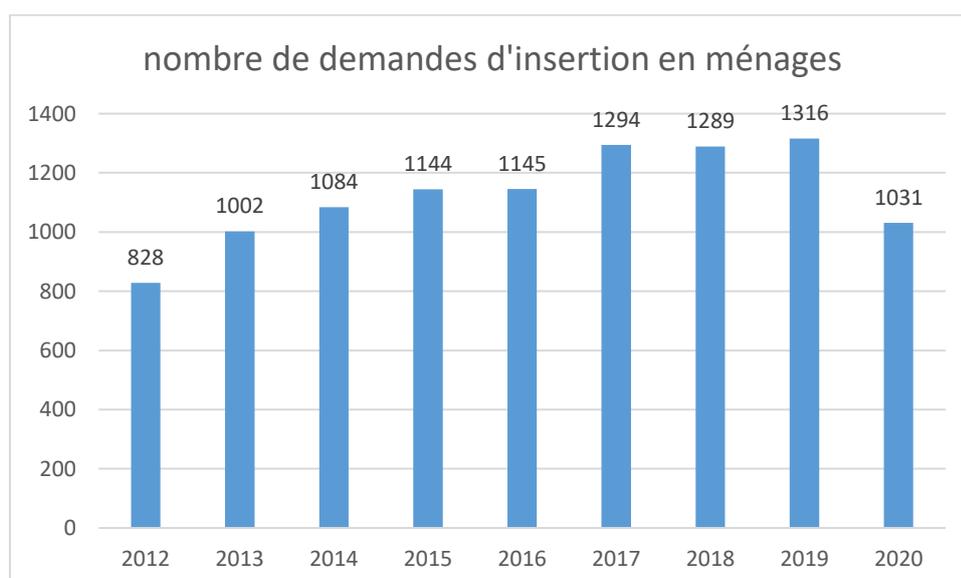
*Nombre mensuel de demandes d'insertion en 2020*



**En 2020, le SIAO a reçu 1 031 demandes d'hébergement d'insertion représentant 1 556 personnes.**

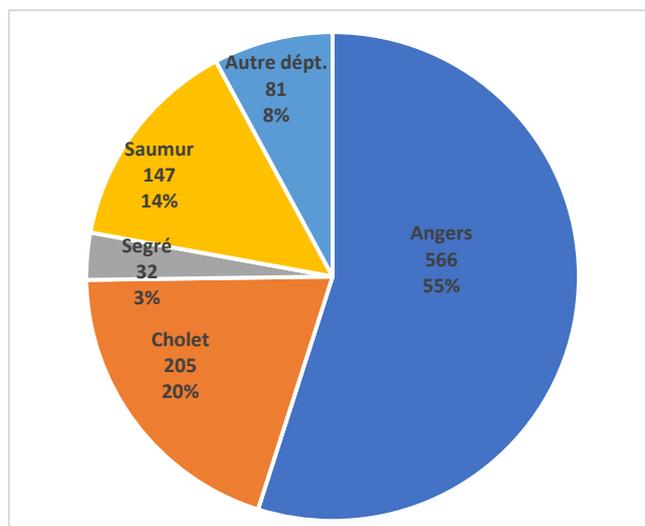
Les confinements sanitaires successifs ont fortement ralenti le nombre de demandes en 2020 (-285 demandes par rapport à 2019).

La baisse du nombre de demandes est plus marquée au premier confinement (-50 demandes entre mars 2019 et 2020, -83 demandes entre avril 2019 et 2020 et -39 demandes entre mai 2019 et 2020) qu'au deuxième confinement (-13 demandes entre novembre 2019 et 2020 et -5 demandes entre décembre 2019 et 2020).



Source : SIAO49 (tableau Excel)

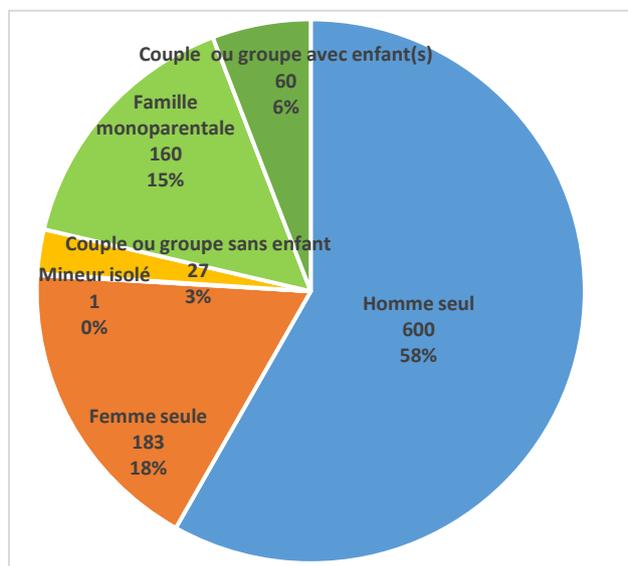
Répartition des demandes d'insertion par arrondissement de résidence en 2020



Source : SIAO49 (tableau Excel)

La majorité des ménages ayant fait une demande auprès du SIAO sont domiciliés dans l'arrondissement d'Angers (55 %) au moment de la demande. Relativement stable depuis 2016 (entre 58 et 60%), la part est en baisse de 4 points de pourcentage en 2020 (59% en 2019). Pour les autres demandes, les proportions de ménages domiciliés dans l'arrondissement de Cholet et dans les autres départements (oscille entre 5 et 8% depuis 2016) sont en progression en 2020, tandis que dans l'arrondissement de Saumur la part est en légère baisse (varie entre 14 et 16% depuis 2016) et dans l'arrondissement de Segré la proportion est stable (compris entre 1 et 4% depuis 2016)

Répartition des demandes selon la composition familiale des ménages en 2020



Source : SIAO49 (tableau Excel), 2020

76% des demandes d'hébergement d'insertion reçues par le SIAO en 2020 concernent des personnes seules. La part des isolés reste stable depuis 2017 mais la part des hommes diminue de 2 points de % pour revenir à son niveau de 2018 (58 % en 2020)

Les familles monoparentales représentent 15 % des ménages. Il s'agit très majoritairement de femmes seules avec enfants : 148 des 160 familles monoparentales.

Depuis 2017, la part des ménages avec enfant(s) se situe autour des 20 %

## L'activité d'instruction administrative des demandes

Le volume de demandes d'hébergement centralisées par le SIAO nécessite une organisation administrative particulière qui doit laisser une large place au travail d'évaluation sociale.

Elle est essentielle également car le SIAO insertion répond à l'ensemble des demandeurs quelle que soit la décision prise en commission.

Elle est également complexe car elle nécessite une adaptation permanente aux évolutions des situations, et aux allers-retours d'informations concernant les éléments d'évaluations, l'état des situations, et la gestion des listes d'attente.

**La totalité des demandes d'insertion sont aujourd'hui dématérialisées à travers le SISIAO** qui a évolué en septembre 2020.

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. Cette base EXCEL permet de gérer les listes d'attentes plus simplement et sert de base à l'observatoire.

- ▶ 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. Lorsqu'une situation est à compléter, un message est généré sous le SISIAO demandant au référent de compléter la demande.

## 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).

- ✓ Enfin, elles utilisent **les outils d'identification** à leur disposition sur l'urgence afin de connaître l'état de la demande des personnes à la rue. Dans ce cadre, elles peuvent également s'appuyer sur la travailleuse sociale accompagnant les personnes à l'hôtel afin d'approfondir l'évaluation.

## 3.2 Les orientations

### Orientations par dispositifs

	Nombre d'orientations				Part des orientations			
	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017
CHRS Insertion	242	221	274	274	25,4%	20,9%	26,1%	26,0%
Sous-location / IML	199	199	155	170	20,9%	18,8%	14,8%	16,1%
ALT réfugiés	99	128	105	87	10,4%	12,1%	10,0%	8,2%
CHRS Stabilisation	98	130	126	95	10,3%	12,3%	12,0%	9,0%
Résidence Sociale	93	106	78	125	9,8%	10,0%	7,4%	11,8%
Pension de famille	82	89	64	63	8,6%	8,4%	6,1%	6,0%
Résidence Accueil	40	34	39	24	4,2%	3,2%	3,7%	2,3%
FJT	30	38	30	19	3,2%	3,6%	2,9%	1,8%
Sous-location Réfugiés	28	19	-	-	2,9%	1,8%	-	-
ALT + Habitat Mômes	23	65	146	159	2,4%	6,2%	13,9%	15,1%
CHRS Bas seuil	13	14	21	27	1,4%	1,3%	2,0%	2,6%
CHRS Hors Les Murs	4	13	12	12	0,4%	1,2%	1,1%	1,1%
<b>Ensemble</b>	<b>951</b>	<b>1056</b>	<b>1050</b>	<b>1055</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Source : SIAO49 (tableau Excel)

Le nombre d'orientation a largement diminué ce qui est logique au regard du nombre de demandes reçues. Cependant cela est plus surtout marqué sur le CHRS stabilisation et l'ALT réfugié. La baisse en ALT s'explique par le rapport des orientations vers le CHRS insertion et la sous-location.

### 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, **16 Commissions Partenariales d'Orientation** ayant pour objectif de traiter des situations complexes. Il a aussi organisé **76 cellules d'instruction (dont 2 sur Saumur)** afin de traiter les situations les plus simples dans le flux (2 CI par semaine).

Lors de ces commissions, 79% des **situations ont été orientées vers un dispositif** du réseau SIAO (76% en 2019). Cette part a tendance à légèrement augmenté 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 2020, Les partenaires qui ont participé aux CPO sont Aide Accueil, France Horizon, Bon Pasteur, Césame, MDS, DDCS, CCAS ANGERS, Immobilière Podeliha, ADOMA, UDAF 49, AHJDA, SAAS ADLP, ACT Montjoie, SOS Femmes 49, Conseil départemental, AIH, Habitat et Humanisme, SOLIHA et Toits du Cœur.

### **IMPACT DU COVID SUR LES COMMISSIONS**

La crise a obligé le SIAO a déployé ses commissions en visioconférence via l'outil Teams dès le mois de mars 2020 jusqu'en aout. En septembre-octobre, les CPO ont pu reprendre en présentiel jusqu'au second confinement.

Ces modalités ont eu un impact très fort sur la participation des structures associatives qui ont été très peu présentes en sur ce format visio.

Cependant, cette organisation a contribué à réduire le nombre de situation présenté autour de 6 par matinée avec présence quasi systématique du référent de la demande.

#### ► **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 6 à 8 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**

La crise sanitaire a évidemment stoppé la participation aux cellules d'instruction en 2020.

## ► Territorialisation des cellules d'instruction

On peut noter que 2 cellules territorialisées ont pu se tenir sur Saumur avec les présences d'Habitat Solidarité, CCAS SAUMUR, UDAF Résidence Accueil, CHRS Equinoxe et Habitat Jeunes saumurois

### 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.
- ✓ 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 les personnes hébergées sur les dispositifs d'urgence et à la rue puis le critère d'ancienneté sur la liste d'attente.

### L'orientation vers la place vacante

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

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

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

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

**Le SIAO utilise un outil excel recensant l'ensemble des logements et places financées**, ce qui permet de voir en temps réel quelle action a été menée pour les places vacantes remontées par les opérateurs à savoir date d'information, date d'orientation, nom de la personne, date de retour.

### 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). *Aujourd'hui, l'information est plutôt bien anticipée. On peut noter qu'il est souvent plus facile de prévoir une sortie sur le logement accompagné que sur l'hébergement.*
- ✓ Modification des pratiques suite à une orientation (validations en réunions, période de congés, entretiens d'évaluation...). *Les pratiques ne sont pas harmonisées entre les structures et le SIAO doit s'adapter à chaque structure. Il est parfois difficile d'avoir une bonne lisibilité de la procédure de décision et des délais au sein des structures.*
- ✓ 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...)

*Nous n'observons pas assez de retours des référents lorsque les personnes ne sont plus en demande, ce qui génère une perte de temps au moment de l'actualisation des listes d'attente.*

*Nous observons cependant une meilleure réactivité lorsqu'une place se libère afin d'accompagner cette proposition auprès de la personne.*

#### *Pour le SIAO*

- ✓ Meilleure lisibilité des places : *si la visibilité des places est aujourd'hui acquise, sa lisibilité peut être encore parfois complexe en raison des projets d'accompagnements internes qui génère des décisions des changements de logements (collectif vers le diffus par exemple) ou des décisions sans information au SIAO qui travaille des orientations externes.*
- ✓ Possibilité de prendre en compte des situations vulnérables au moment de l'orientation vers la place. *En 2020, la gestion de l'hôtel a nécessité une priorisation des situations hébergées.*
- ✓ 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. On peut cependant noter que la frontière avec l'accompagnement est parfois poreuse, le SIAO se trouvant souvent en situation d'« accompagner » l'orientation à la place du référent.

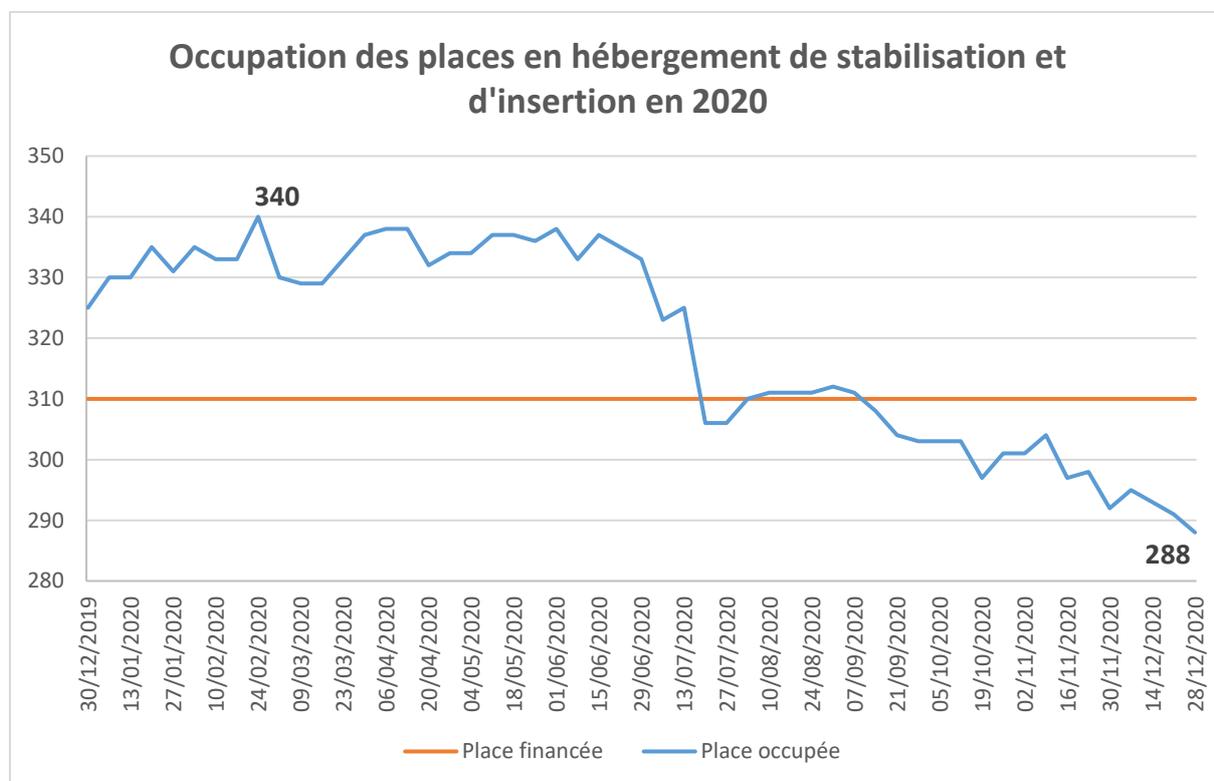
#### *Pour les personnes*

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

Par ailleurs, le SIAO s'est réorganisé en 3 « pôles » afin que les dispositifs aient un référent particulier pour le suivi des orientations sur les places vacantes » :

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

Le suivi des remontées hebdomadaires CHRS en 2020 permet de constater que les effets bénéfiques de la liste d'attente unique sur le taux de remplissage moyen en CHRS de stabilisation et d'insertion se sont poursuivis jusqu'en juillet. Il est important de noter que sur une période 3 mois, les entrées-sorties ont été bloquées en raison du 1<sup>er</sup> confinement.



Source : SIAO49-remontées hebdomadaires

La chute importante du taux d'occupation s'explique principalement par la baisse de la suroccupation chez certains opérateurs accueillant des familles et de grands logement sen travaux sur une longue période.

### 3.4 Les ménages entrés

Dispositif	Angers	Cholet	Saumur	Segré	Ensemble
ALT	2	2	5		<b>9</b>
	1%	2%	7%		3%
ALT Réfugiés	20	4	16		<b>40</b>
	10%	5%	24%		11%
CHRS Bas seuil			4		<b>4</b>
			6%		1%
CHRS Hors les Murs		1			<b>1</b>
		1%			0%
CHRS Insertion	30	30	15		<b>75</b>
	14%	37%	22%		21%
CHRS Stabilisation	16	8	10		<b>34</b>
	8%	10%	15%		9%
FJT	13		1		<b>14</b>
	6%		1%		4%
Habitat Môme			2		<b>2</b>
			3%		1%
Pension de famille	29	4	6	2	<b>41</b>
	14%	5%	9%	50%	11%
Résidence Accueil	4	3	3		<b>10</b>
	2%	4%	4%		3%
Résidence Sociale	28	10			<b>38</b>
	14%	12%			11%
Sous-location / IML	65	20	5	2	<b>92</b>
	31%	24%	7%	50%	26%
<b>Ensemble</b>	<b>207</b>	<b>82</b>	<b>67</b>	<b>4</b>	<b>360</b>
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

360 ménages (507 personnes) sont entrés dans un dispositif d'hébergement d'insertion en 2020 soit une baisse très forte (-116 entrées) pour la deuxième année consécutive. Cette baisse est d'abord à expliquer par l'arrêt des entrées pendant le 1<sup>er</sup> confinement. Elle peut aussi s'expliquer car moins de nouveaux logements accompagnés ont été créés en 2020. Enfin, la réduction du parc ALT a également un effet important sur les possibilités offertes au SIAO.

## 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 au 1<sup>er</sup> janvier 2018. Dans ce cadre, un chargé de mission dédiée à ce déploiement sur les départements 49, 53 et 72 porté par le SIAO 49 est intervenu entre 2017 et fin 2019 afin de former l'ensemble des prescripteurs potentiels de demandes d'hébergement et les diverses structures d'hébergement.

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.

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

L'année 2020 a été marquée par trois évènements majeurs :

- 1) La crise sanitaire et le confinement qui a considérablement bouleversé les pratiques de travail des utilisateurs sur les trois départements
- 2) La livraison régulièrement repoussée (avril / juin) de la nouvelle version du SISIAO qui est arrivée en septembre 2020
- 3) Les difficultés d'utilisation de l'outil liées à des dysfonctionnements nombreux et importants

Le contexte du premier semestre 2020 n'a donc pas permis la mise en place de sessions de formations d'autant plus que le chargé de mission a été missionné à plein temps sur la gestion d'un site de mise à l'abri sur la période du 1<sup>er</sup> confinement.

La période de formation à prendre en compte va d'octobre à décembre 2020 et ne concerne que le département du Maine-et-Loire. Les départements du 53 et 72 n'ayant pas répondu aux propositions d'interventions.

## 4.2 LES UTILISATEURS FORMÉS

### Le Maine et Loire

Au total **75** utilisateurs dans le cadre de 20 sessions ont été formés. Ils se répartissent de la manière suivante :

- **Pour le volet Insertion**
  - ✓ 6 Utilisateurs Premier Accueil (prescripteurs) rattachés à des structures proposant de l'hébergement et du logement accompagné
  - ✓ 10 Utilisateurs Premier Accueil
  - ✓ 4 Utilisateurs Premier Accueil conseillers de la Mission Locale Angevine
  - ✓ 10 CCAS Angers
  - ✓ 38 assistantes sociales du Conseil Départemental
  - ✓ L'équipe SIAO49 sur les différents aspects

Il a également fallu être très disponible pour répondre aux sollicitations quotidiennes et accompagner les Utilisateurs Premier Accueil à la prise en main de l'outil.

L'activité principale a donc été de :

- Comprendre et bien saisir la logique du SISAO
- Comment la retranscrire dans le cadre de formations à distance en privilégiant la pratique
- Répondre aux multiples sollicitations avec une activité « hotline » très soutenue

---

## 4.3 PARTICIPATION AUX INSTANCES

- Participation aux différents groupes de travaux menés par la F.A.S
- Participation avec la DGCS, la FAS et les SIAO aux remontées des dysfonctionnements et des correctifs à apporter sur la nouvelle version
  - Ateliers DGCS
  - Suivi des tests
  - Repérage des dysfonctionnements (fiche personne, rapport social, groupe de place structures...)

L'évolution du SISIAO a eu des répercussions importantes sur le fonctionnement du SIAO. En effet, les dysfonctionnements majeurs qu'ils soient techniques (disparition des demandes, visibilité des places...) ou éthiques (accès et visibilités des évaluations sociales) ont perturbé l'organisation en place déjà complexifiée par le télétravail.

Le SIAO 49 a dans ce cadre été signataire avec la plupart des SIAO en France d'un courrier adressé en décembre à la DGCS afin d'accélérer le déploiement d'un outil utilisable, fiable, le plus rapidement possible afin que la crédibilité des SIAO ne soit pas remise en cause par ses partenaires.

## 5- OBSERVATOIRE

### 5.1 Les publications 2020

#### ► 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 sur les maraudes.** Chaque semaine, les opérateurs peuvent examiner le nombre de demandes de prestation en personnes : par arrondissement, par âge, par composition familiale, par situation administrative, par situation d'hébergement au moment de la demande et par type de réponses apportées. A partir de fin septembre 2020, cet outil de suivi a été suspendu en raison des données non fiables extraites de la nouvelle version du logiciel SISIAO.
- ✓ **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 des demandeurs d'asiles et réfugiés présents sur les dispositifs d'urgence.** Chaque mois, les opérateurs de l'OFII peuvent examiner la liste des ménages demandeurs d'asiles et réfugiés présents sur l'Hôtel, le DANH, Passerelle ou autres places d'urgence. L'outil de suivi comprend également, les ménages demandeurs d'asile et réfugiés nouvellement entrés et sortis et les ménages demandeurs d'asile et réfugiés dirigés vers un autre dispositif d'urgence.
- ✓ **Liste mensuelle des situations bloquées.** Chaque mois est répertorié par structure, par dispositif et par durée de séjour la liste des ménages sur liste d'attente depuis plus de 8 mois en CHRS urgence et depuis plus d'un an en CHRS stabilisation et Bas seuil. Les nouvelles situations bloquées, les ménages nouvellement sortis ainsi que les motifs de sorties sont également précisés.
- ✓ **Liste mensuelle des places vacantes (*lancement en 2021*).** Chaque mois est listé les places vacantes depuis plus de 15 jours. L'outil renseigne pour chaque place vacante la structure concernée, le dispositif, le territoire, la date de départ du ménage précédent, le nombre de jours de vacance et le motif expliquant la vacance.

- ✓ **Taux d'occupation mensuel des dispositifs (*lancement en 2021*)**. Chaque mois est calculé par structure, par dispositif et par territoire le taux d'occupation et dénombré les places occupées. Le motif de suroccupation ou de sous-occupation et le nombre de personnes entrées du mois précédent sont également précisés.
- ✓ **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 entrées du mois précédent. Cet outil de suivi a été arrêté en novembre 2020 et sera remplacé par l'outil du taux d'occupation mensuel des dispositifs. Le nombre de personnes entrées du mois précédent et de places occupées sont des informations précisées dans l'outil du taux d'occupation mensuel des dispositifs.
- ✓ **Les Indicateurs de suivi du plan logement d'abord et du relogement des réfugiés** (mensuel).

#### ► Outils annuels

- ✓ **Tableau de Bord 2020**

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. L'insertion professionnelle constitue la nouveauté de l'année 2020 avec la réalisation d'une partie sur cette thématique

#### ► 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 2020** Cette étude s'appuie notamment sur l'organisation de groupes de travail du protocole.
- ✓ **Etudes sur la capacité à accéder au logement des ménages accueillis en hébergement d'urgence ou d'insertion sur un dispositif SIAO 115** : études semestrielles menées auprès des structures pour recenser les ménages présents sur les hébergements d'urgence et d'insertion par composition familiale. Le nombre de ménages éligibles au logement social, en capacité réelle à occuper un logement social, en possession d'une demande de logement social et contingentés est renseigné dans ces études (réalisé en juin 2020 et en décembre 2020 /janvier 2021)
- ✓ **Etude sur les jeunes de moins de 25 ans**. L'étude analyse l'âge, la composition familiale, l'arrondissement de résidence au moment de la demande, les ressources, la nationalité, le statut

professionnel des personnes ayant formulé des demandes de prestation, d'hébergement d'urgence et d'insertion. Les ménages orientés, entrés et sortis sont également des éléments d'analyse

#### ► Bilans d'actions spécifiques

- ✓ **Suivi des parcours du dispositif Passerelle** (bilan présenté en mars 2020).
- ✓ **Suivi des parcours du dispositif FJT**
- ✓ **Suivi des parcours du dispositif Maraudes sur la période hivernale 2019/2020**

#### ► 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
- ✓ Déploiement d'un nouveau poste de chargé d'observation sociale en Pays de La Loire

## 5.2 Observatoire régional

En septembre 2020, un nouveau poste de chargé d'observation sociale en Pays de La Loire a été déployé au sein du SIAO avec pour objectif d'accompagner, de soutenir et de développer le travail d'observation sociale pour l'ensemble des dispositifs SIAO, volets urgence et insertion pour l'ensemble des départements de la région. Cette mission n'a pas vocation à remplacer les travaux d'observation sociale menés dans chaque territoire mais de créer une dynamique régionale autour de ces enjeux-là, de tendre vers des pratiques d'observation plus harmonisées et d'accompagner les SIAO dans l'amélioration de leurs pratiques d'observation sociale.

Les premières actions mises en œuvre dès 2020 dans le cadre de cette nouvelle mission ont été :

- ✓ l'accompagnement opérationnel et pratique apporté à chaque SIAO de la région sur la réalisation de travaux d'observation (sur la base des sollicitations).

- ✓ l'accompagnement sur les enjeux de complétude du SISIAO avec notamment la réalisation de guides « harmonisation de la complétude dans le SISIAO » (transmis aux SIAO dès fin 2020 et officiellement publié dans le courant du premier semestre 2020. Des liens spécifiques avec chaque SIAO et la DRJSCS sur des enjeux spécifiques de complétude (nationalité, droit de séjour, nomenclatures des structures et catégorisation des places...) ont également été développés.
- ✓ le lien avec le niveau national (DGCS, FAS, autres chargé-e d'observation sociale) sur les problématiques liées au SISIAO concernant les extractions et les indicateurs et le relais auprès des SIAO et des services de l'Etat de la région sur les avancées, les évolutions et les possibilités du SISIAO en matière d'extraction et d'indicateur.
- ✓ Les principales perspectives pour le premier semestre 2021:
- ✓ Formalisation d'un bulletin régionale et de 5 focus départementaux sur les ménages et personnes présentes sur les dispositifs d'urgence (réalisation trimestrielle)
- ✓ Publication officielle des guides « harmonisation de la complétude dans le SISIAO » et soutien dans leur appropriation.
- ✓ Edition bimestrielle d'une liste d'attente régionale harmonisée (lien effectué avec les SIAO produisant déjà une liste d'attente mensuelle comme le SIAO 49)
- ✓ Réponse aux enquêtes de l'Etat (AHI, indicateurs logement d'abord...) pour harmoniser les pratiques de recueil et permettre de moins solliciter les SIAO avec ces diverses enquêtes.
- ✓ Mise en place d'un nouvel outil de suivi et de reporting hebdomadaire de la demande 115 (demandes effectuées, demandes pourvues, demandes non pourvues)
- ✓ Mise en place d'un cycle de formation des SIAO (coordinateur, chargé d'observation sociale, chargé de mission SISIAO) et des services de l'Etat (DREETS, DDETS) aux extractions brutes des demandes 115 dans le SISIAO, extraction brute des demandes insertion dans le SISIAO et aux indicateurs du SISIAO.
- ✓ Poursuite des travaux nationaux sur l'amélioration du SISIAO (volet extraction et indicateurs) et relais des avancées et des évolutions auprès des SIAO de la région.
- ✓ Accompagnement et soutien dans l'expérimentation d'une démarche sur les situations bloquées en hébergement auprès du SIAO 49.

Le déploiement des 2 volets observatoire départemental et régional a fortement été impacté par la nouvelle version du SISIAO déployé en septembre 2020. En effet, les dysfonctionnements majeurs que ça soit sur le mode opérationnel ou en termes d'extraction ont généré des difficultés de plusieurs niveaux :

- ✓ Impossibilité de connaître le niveau de fiabilité de certains indicateurs
- ✓ Impossibilité de générer certaines extractions (type maraudes)
- ✓ Temps importants de fiabilisation des données

La poursuite de l'utilisation d'outils internes a donc été indispensable afin d'assurer une continuité dans l'action de l'observatoire.

## 6- Partenariats

Le niveau de participation du SIAO aux instances a été réduit en raison des restrictions sanitaires. Cependant, beaucoup d'instances ont poursuivi leur activité en mode visioconférence hormis pendant le 1<sup>er</sup> confinement.

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

- ▶ **Réunion du PDHH** comité technique et comité de pilotage
- ▶ **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

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

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

## 6.3 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. Ces temps n'ont pas pu avoir lieu en 2020.
- ▶ **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 2021

## **L'articulation entre les volets urgence et insertion**

Cette articulation sera renforcée en 2021 avec la mise en place au 1<sup>er</sup> trimestre de réunions hebdomadaires entre le 115, le SIAO et SOS Femmes qui doit permettre d'avoir une meilleure vision globale des situations hébergées à l'hôtel et des parcours possibles vers les hébergements d'urgence plus pérennes ou les dispositifs du SIAO insertion.

L'ouverture des coordinations de la veille sociale aux acteurs de la santé doit permettre de mieux couvrir les besoins en termes d'accompagnement et d'évaluations et favoriser des réponses différenciées.

## **Articulation avec l'OFII**

Le lien avec l'Ofii et la plateforme d'accueil des demandeurs d'asile plus opérationnelle depuis 2020 doit permettre de faire remonter l'évolution de la vulnérabilité des situations hébergées.

## **Observatoire**

L'observation devrait permettre d'amplifier la connaissance des situations hébergées au regard du logement et de favoriser l'analyse des situations bloquées en CHRS urgence et stabilisation.

Il devrait déployer des outils de reporting mensuels des taux d'occupation et de la vacance des places.

## **Déploiement du logement d'abord**

Le SIAO au cœur de la stratégie du logement d'abord participera au développement actif du dispositif d'IML, la question de la mobilité des ménages étant un enjeu essentiel de sa réussite mais aussi d'une plus grande complexité pour le SIAO dans sa gestion des listes d'attente.