



PRÉSENTATION

UNAFO-2015

LES OBJECTIFS ET L'ORGANISATION DU SIAO 13





LES POLITIQUES PUBLIQUES -LE GCSMS – LE PROJET DE SERVICE
LA RÉORGANISATION FONCTIONNELLE DU SIAO

LES POLITIQUES PUBLIQUES

LA VOCATION DU SIAO
CIRCULAIRE 8 AVRIL 2010 – LOI ALUR

LA VOCATION DU SIAO

Le Service intégré de l'accueil et de l'orientation a pour vocation de :

-  Simplifier les démarches d'accès à l'hébergement et au logement,
-  Traiter avec équité les demandes,
-  Coordonner les différents acteurs de la veille sociale et de l'accès au logement,
-  Contribuer à la mise en place d'observatoires locaux.

LA CIRCULAIRE DU 8 AVRIL 2010

Les SIAO, définis par la **circulaire du 8 avril 2010** constituent un élément structurant de la mise en **œuvre d'un service public de l'hébergement et de l'accès au logement**

- **3 principes fondamentaux**
 - Continuité de la prise en charge et inconditionnalité de l'accueil
 - L'égalité face au service rendu
 - L'adaptabilité des prestations aux besoins des personnes
- **Objectifs**
 - Améliorer l'orientation et la prise en charge des personnes sans abri ou risquant de l'être
 - Construire des parcours d'insertion adaptés, conduisant chaque personne à une amélioration de ses conditions de vie et d'autonomie
- **Se placer du point de vue de l'utilisateur**
 - Rendre plus simples, plus transparentes et plus équitables les modalités d'accueil dans le dispositif d'hébergement,
 - Favoriser dès que possible l'accès au logement
- **Enjeux**
 - Favoriser un travail coordonné des acteurs de la veille sociale, de l'hébergement et du logement
 - Favoriser la fluidité vers le logement

LA LOI POUR L'ACCÈS AU LOGEMENT ET UN URBANISME RÉNOVÉ (ALUR) : LA CONSÉCRATION JURIDIQUE DES SIAO

La loi ALUR promulguée le 24 mars 2014 renforce **l'existence juridique du SIAO en lui donnant une base législative**

Les articles **30 à 46** du Titre I de la loi : dispositions destinées à faciliter les parcours d'hébergement et d'accès au logement des personnes sans domicile fixe et bénéficiant de faibles ressources.

(ALUR : art. 30 / CASF : L.345-2, L.345-2-4 à L.345-2-10 et L.345-4 / CCH : L.441-2-3 I)

Les orientations vers le dispositif de veille sociale doivent être réalisées par les SIAO (ALUR : art. 30 / CASF : L.345-2-6 à L.345-2-8)

• **Les missions du SIAO :**

- Recenser les places du parc d'hébergement, de logements en résidence sociale et les activités d'intermédiation locative,
- Gérer le service d'appel téléphonique d'urgence dénommé " 115 "
- Veiller à la réalisation de l'évaluation sociale, médicale et psychique
- Faire des propositions d'orientation
- Suivre le parcours des personnes
- Contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement
- Assurer la coordination des personnes qui concourent au dispositif de veille sociale
- Produire des activités statistiques d'activité, de pilotage, de suivi du dispositif AHI
- Participer à l'observation sociale

□ **Accueil inconditionnel des sans-abri :**

Les trois critères caractérisant la détresse qui étaient cumulatifs deviennent alternatifs. Pour prétendre à un hébergement d'urgence, les personnes doivent être en situation de détresse médicale, psychique ou sociale » . (ALUR : art. 45 / CASF : L.345-2-2, al. 1)

LA GOUVERNANCE

LE GCSMS- PROJET DE SERVICE

LES OBJECTIFS ET L'ORGANISATION DU SIAO 13

LE GCSMS – LE PROJET DE SERVICE
LA RÉORGANISATION FONCTIONNELLE DU SIAO

LA GOUVERNANCE : LE GCSMS SIAO 13

LA VOLONTÉ D'UN RESTRUCTURATION POLITIQUE

✚ **Une création en 2013 autour de quatre associations et une ouverture en avril 2014, a dix nouveaux membres :** HPF, SARA, FRF La Chaumière, Œuvre des prisons, Adamal, la Fraternité salonnaise, l'Étape, AAJT, Adoma, Amicale du nid, Armée du salut, Jane Pannier, la Caravelle, Logisol

✚ **L'écriture d'un projet pour le GCSMS qui définit :**

- **Les activités du GCSMS :** Assurer la représentation institutionnelle ; Une veille et une analyse des besoins et le développement d'un observatoire partagé ; La gestion et l'administration ; La communication et l'animation du groupement et de ses instances ; L'organisation et la gestion du SIAO et le suivi du contrat d'objectifs et des réalisations ; La gestion des ressources humaines
- **Une gouvernance organisée autour de quatre commissions :**
 - **Suivi des objectifs**
 - **Evaluation**
 - **Ethique**
 - **Budget et management**

LE PROJET DE SERVICE

UNE RECHERCHE D'AMÉLIORATION DES RÉPONSES ENTRE L'URGENCE ET LE LOGEMENT

En 2014, l'écriture du projet de service a permis de répondre aux éléments suivants :

Politiques et institutionnels

Missions et cadre institutionnels

Le SIAO au sein du GCSMS

Les objectifs stratégiques liés aux missions

Besoins et activités

Les besoins et évolutions du public

Participation aux veilles sociales

Les secteurs, services et prestations

La pratique, concepts et démarches

Coopération

Les conventions, modes de coopération et de régulation

La prise en compte de la place des usagers

Le partenariat et le travail en réseau

Direction et encadrement

L'organisation interne au SIAO : acteurs et instances

La direction et l'encadrement du service

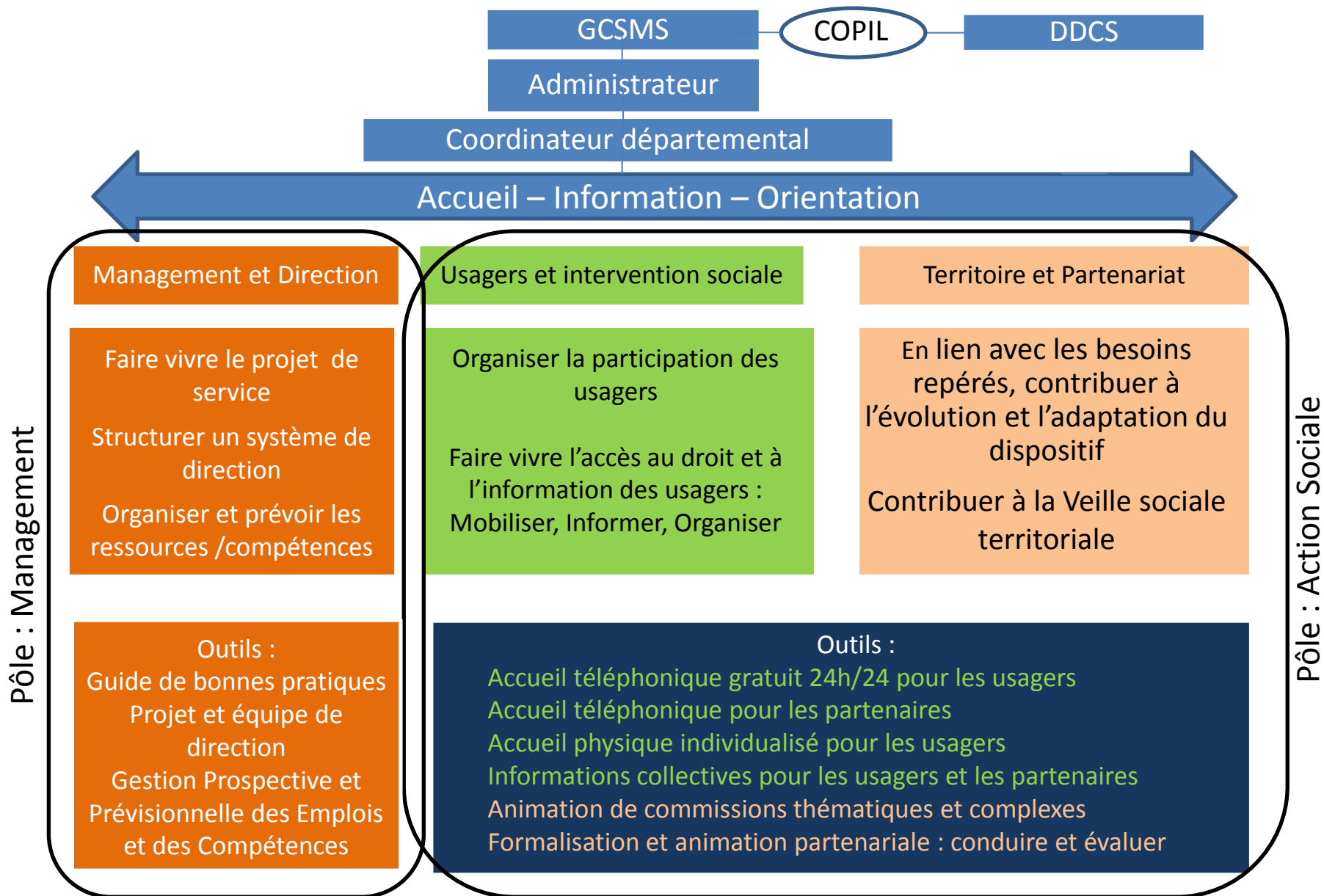
La communication et le système d'information

LA RÉORGANISATION OPÉRATIONNELLE DU SIAO 2014-2015

- ▶ Adapter l'organisation au texte de la **loi ALUR**
- ▶ **Décloisonner le fonctionnement** entre urgence, insertion et logement pour favoriser la fluidité du dispositif.
- ▶ **Améliorer l'observatoire départemental** : meilleure visibilité des places disponibles et du parcours des personnes.
- ▶ **Dynamiser** la gestion des listes d'attente
- ▶ Développer une **identité institutionnelle** et des **compétences collectives**

ORGANISATION
FONCTIONNELLE DU SIAO

Organisation SIAO par objectifs et moyens



Organisation hiérarchique et fonctionnelle SIAO



Conduite du système de direction, organisation RH, formalisation des liens institutionnels et partenariaux



RESPONSABILITÉS ET COMPÉTENCES DES CADRES DE L'INTERVENTION SOCIALE:

- Développement des missions du SIAO
- Contribution au système / Equipe de direction
- Pilotage et animation de projets / Dynamisation et coordination du travail en équipe
- Organisation et structuration du fonctionnement du service / Développement des RH et des compétences
- Logistique et technique

Activité : Usagers et interventions sociales

Urgence

- Gestion des places d'hébergement d'urgence
- Gestion des signalements et animation des équipes de rue
- Développement de l'accueil et de l'information téléphonique gratuits
- Identification des ménages non accompagnés

Accueil

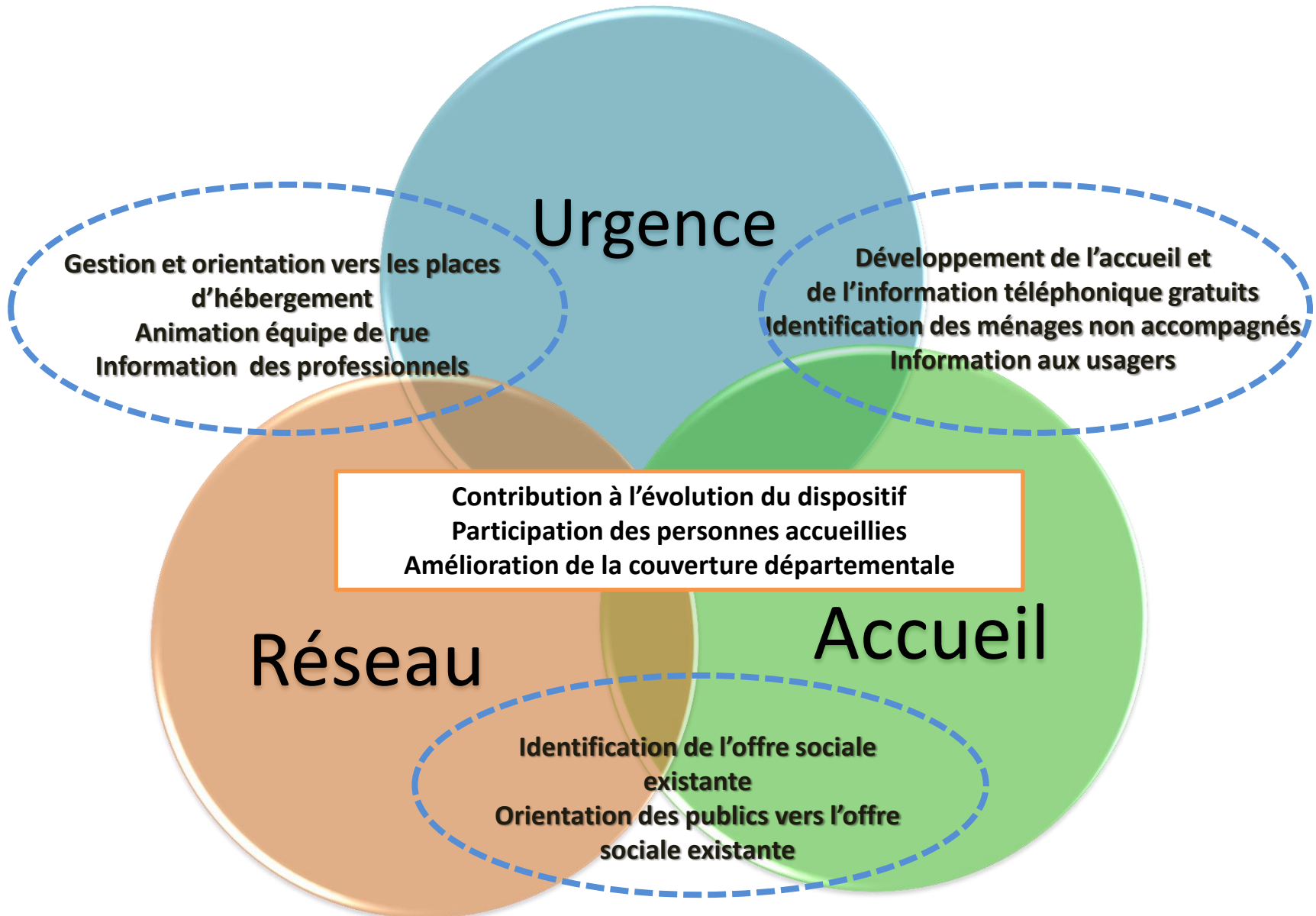
- Organisation de la participation des personnes accueillies
- Identification de l'offre sociale existante
- Réalisation d'informations collectives et individuelles aux usagers
- Organisation de la mise en lien avec l'offre sociale territoriale

Réseau

- Gestion des offres et demandes d'hébergement/logement
- Mise en place d'informations collectives auprès des professionnels
- Contribution à l'évolution et l'adaptation du dispositif
- Animation/développement du partenariat

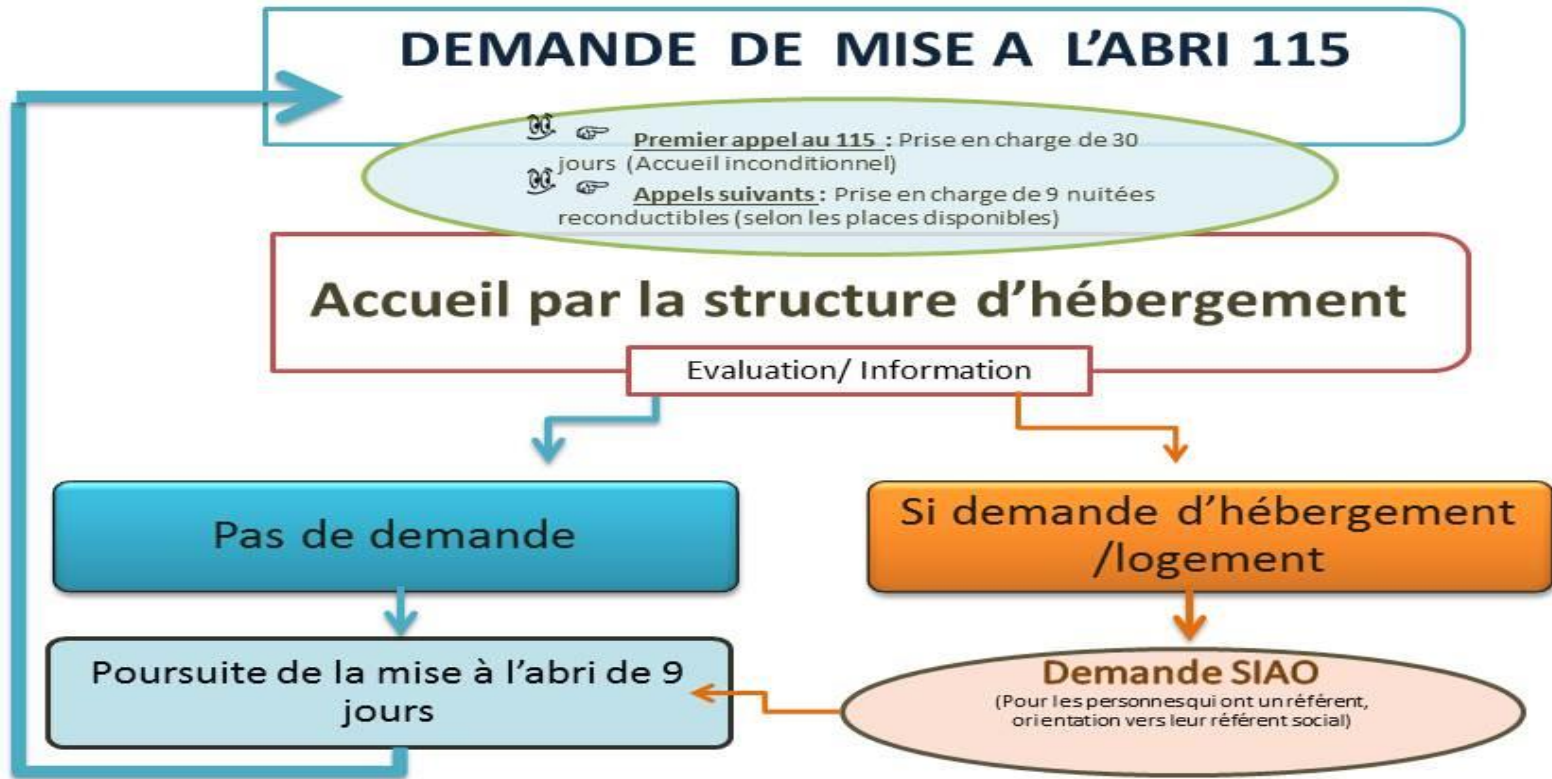
Activité : Territoire et partenariat

Missions, dynamique interne et coopération



ORGANISATION
OPÉRATIONNELLE DU SIAO

FONCTIONNEMENT 115



Le fonctionnement des places « insertion »

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES

Un **guide de fonctionnement** a été rédigé afin de formaliser la procédure de traitement de la demande et d'orientation. Ce guide recense l'ensemble des pratiques et des obligations relatives au bon fonctionnement du dispositif. L'adhésion à celui-ci et son respect représentent une obligation pour tous les opérateurs.

INSTRUCTION DE LA DEMANDE PAR LE PRESCRIPTEUR

- ☐ Renseignement de la fiche d'orientation pour toute demande d'hébergement ou de logement accompagné et envoi au SIAO sur l'adresse unique : demande@siao13.fr

TRAITEMENT DE LA DEMANDE PAR LE SIAO

- ☐ Etude de la demande en commissions internes de préconisations
- ☐ Positionnement du demandeur en liste d'attente
- ☐ Retour de commission transmise au prescripteur

ACTUALISATION DE LA DEMANDE PAR LE PRESCRIPTEUR ET LE SIAO

- ☐ Actualisation mensuelle ou en temps réel par le prescripteur
- ☐ Actualisation quotidienne de la liste d'attente par le SIAO

MISE À DISPOSITION DES PLACES PAR LES GHL ET ORIENTATION DU DEMANDEUR SUR LES PLACES PAR LE SIAO

- ☐ Les gestionnaires d'hébergement et de logement accompagné transmettent les places disponibles via la fiche de suivi GHL sur l'adresse ghl@siao13.fr
- ☐ Le SIAO contacte le référent ou le demandeur et l'oriente sur la place disponible
- ☐ Les gestionnaires informent le SIAO des suites données à l'orientation. Les refus doivent être motivés.

FONCTIONNEMENT DU SERVICE PLUS DISPOSITIF DE RÉSERVATION HÔTELIÈRE

Les associations peuvent saisir le service PLUS à condition d'être **signataire de la charte d'utilisation**. Elle présente les objectifs, le public cible et le fonctionnement du service

L'accès au dispositif est conditionné par :

- Un quota de dix nuitées par personne et par an
- Un diagnostic et un accompagnement social
- La vérification préalable qu'aucune place adaptée n'est disponible dans le dispositif d'urgence

LE FONCTIONNEMENT DU PÔLE LOGEMENT SIAO

DEUX ÉTAPES : L'ÉLIGIBILITÉ ET LA DÉSIGNATION

ETAPE 1 - L'ELIGIBILITE DES MENAGES

- ↓ **Orientation** des ménages via la **fiche navette (prescripteur/SIAO)**
- ↓ **Commission d'éligibilité** : IML, action logement, logement social
- ↓ **Ménages éligibles** placés sur une liste d'attente Logement SIAO

ETAPE 2 – LA DESIGNATION DES MENAGES ELIGIBLES SUR LES LOGEMENTS PROPOSES*

- ↓ **Transmission des logements** au SIAO par les bailleurs, opérateurs ou collecteurs
- ↓ **Diffusion du logement** aux partenaires par le SIAO
- ↓ **Réception des candidatures** des ménages « éligibles »/en attente logement SIAO
- ↓ **Commission de désignation**
- ↓ **Envoi des candidatures désignées au** bailleur, opérateur ou collecteur

*Les critères de désignation des ménages

- Priorisation /Ancienneté de la demande SIAO, de l'hébergement et du type de structure ;
- Adéquation ménage/ logement (ressources, typologie)
- Adéquation ménage / plafonds de ressources

LE BILAN CHIFFRÉ

L'URGENCE, L'INSERTION ET LOGEMENT



Quelques chiffres 2014 concernant les 3 pôles de compétence SIAO :

la mise à l'abri, l'insertion, le logement

Mise à l'abri/ 115

59.922 demandes de mise à l'abri

16.963 demandes de prestations

58% d'hommes
14% de femmes
1% de couples
27% de familles

Insertion/ Logement accompagné

5067 ménages en file active dont **3879 ménages** ayant déposé une demande en 2014

8141 personnes dont :
– 5616 adultes
– 2529 enfants

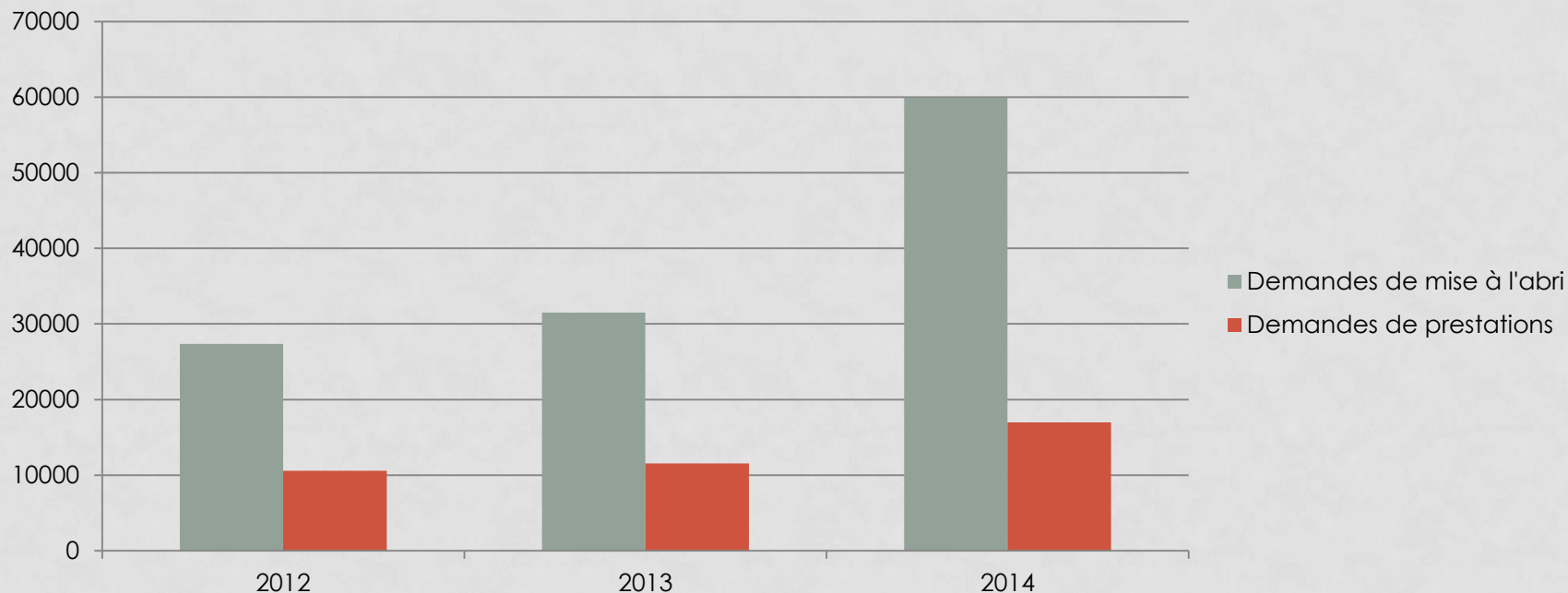
Logement

600 ménages en file active dont **509 ménages** ayant déposé une demande en 2014

1204 personnes dont :
– 687 adultes
– 517 enfants

ACTIVITÉ 115

EVOLUTION DE L'ACTIVITÉ DU 115

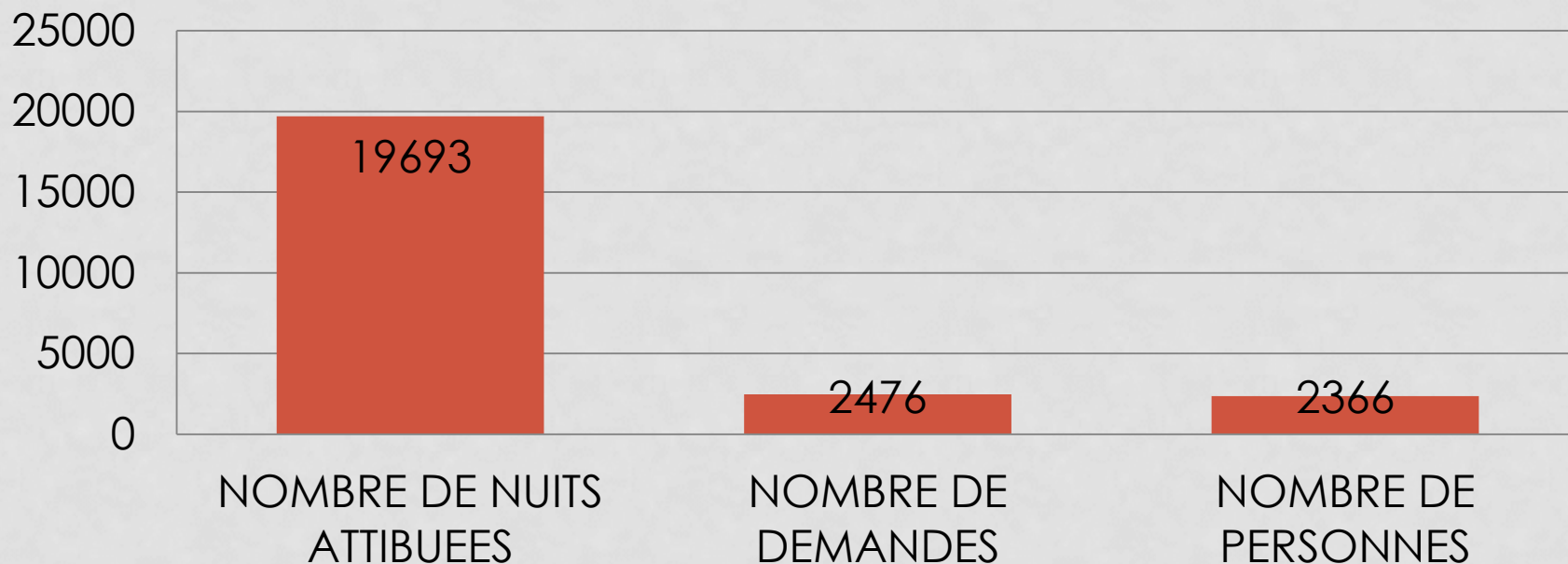


L'augmentation significative des demandes de mises à l'abri est essentiellement due à la réorganisation des dispositifs. **Depuis 2014, toute demande d'urgence doit être centralisée et traitée par le 115.**

L'écart constaté entre les demandes de mise à l'abri et les prestations montre que le service est principalement sollicité pour une orientation vers des places d'hébergement malgré une mission plus large qui concerne également l'information et l'orientation vers les services d'accompagnement.

ACTIVITÉ SERVICE PLUS

LES CHIFFRES CLÉS DU SERVICE PLUS 2014



Ces données ne révèlent pas l'ensemble des besoins car les demandes sont conditionnées :

- Par la situation de la personne au moment de la demande
- Par un quota de dix nuits par ménage et par an

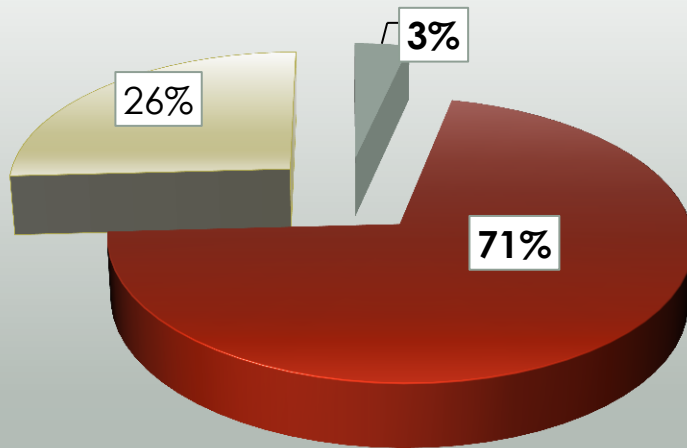
ACTIVITÉ PÔLE INSERTION/LOGEMENT
ACCOMPAGNÉ

LA FILE ACTIVE 2014*

5067 ménages dont 3879 ménages ayant déposé une demande en 2014
5067 ménages soit : **8137 personnes** dont **5615 adultes** et **2526 enfants**

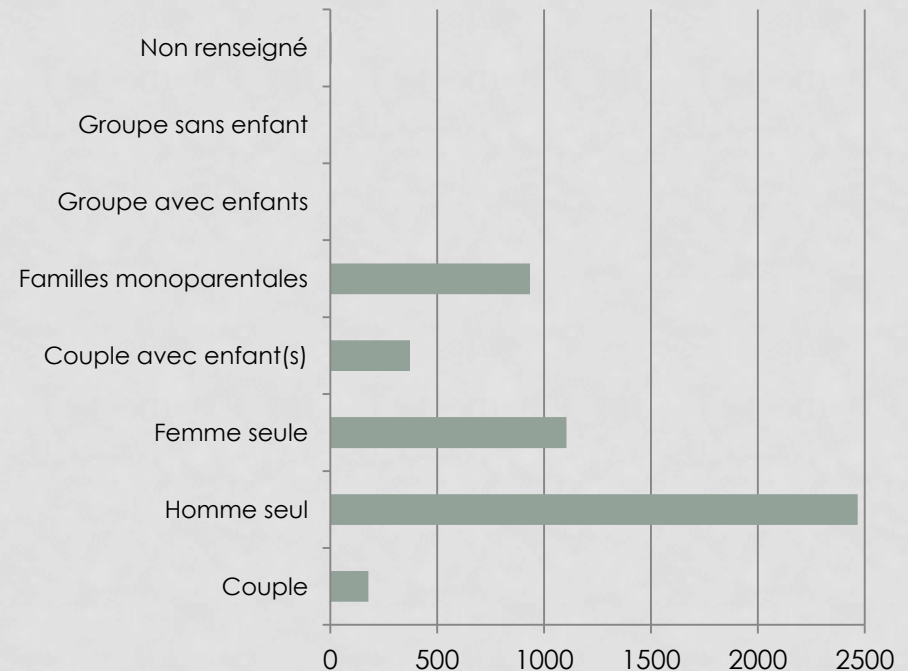
*La file active est constituée de l'ensemble des ménages dont la demande a été active durant la période concernée, quelle que soit la durée de la demande."

Typologie des ménages



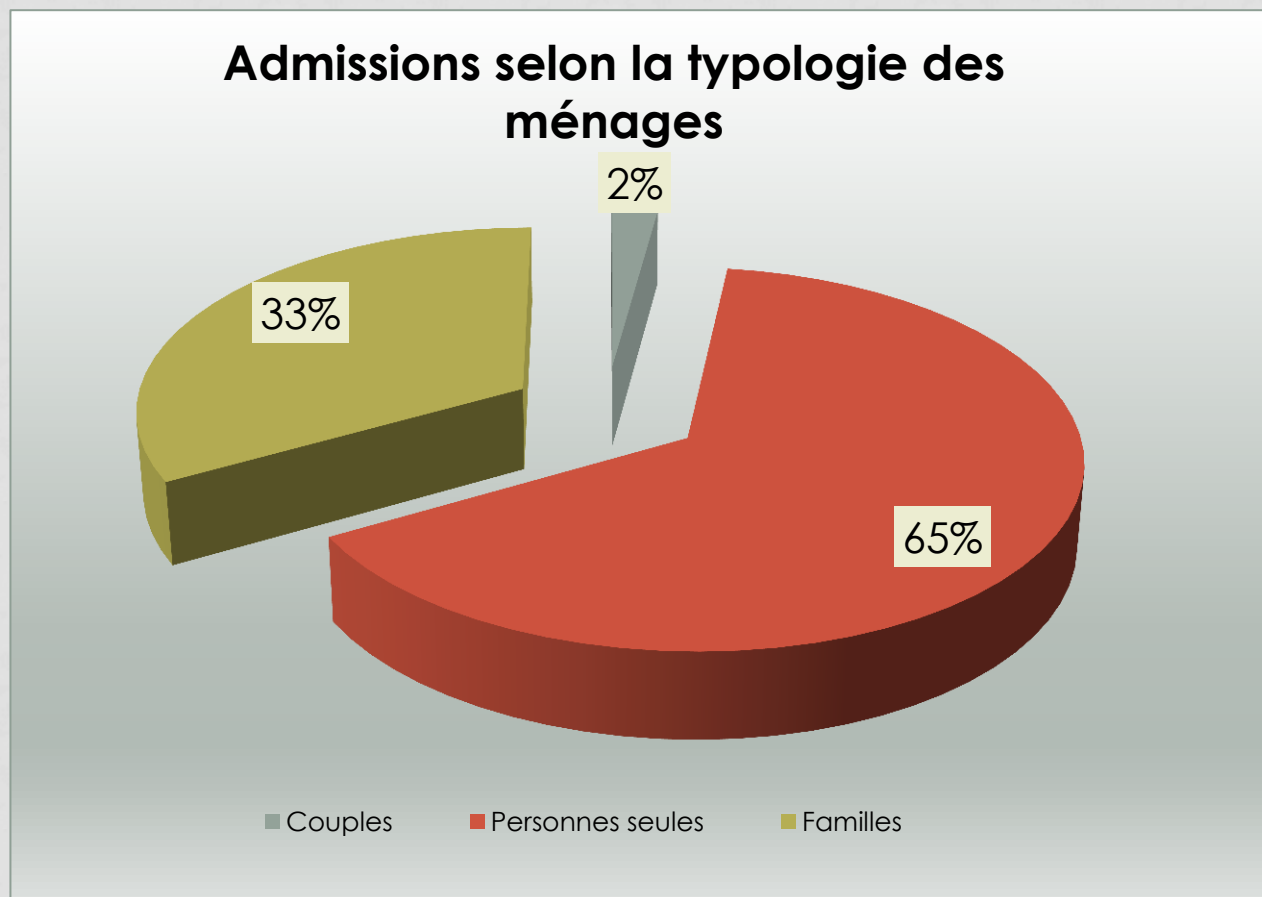
■ COUPLES ■ ISOLES ■ FAMILLES

La composition familiale des ménages



LES ADMISSIONS

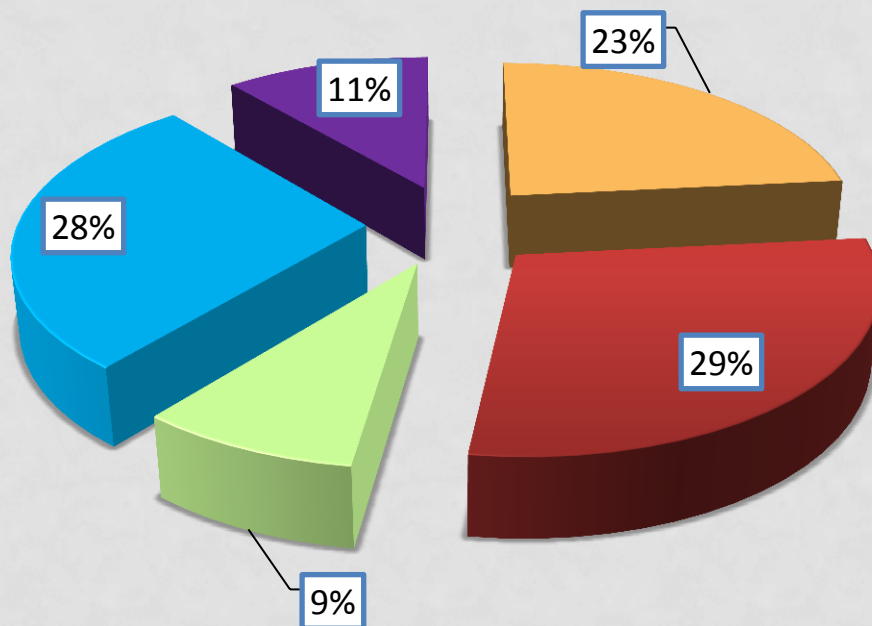
786 ménages admis, soit 1418 personnes dont 886 adultes et 532 enfants



LES RESSOURCES

* Données relatives à **2901 ménages** extraits de la file active 2014 pour lesquelles les ressources sont renseignées.

72% des ménages ont des ressources
28% des ménages n'ont aucune ressource ou des ressources annexes (manche, travail non déclaré, etc.)



- Ressources liées à l'emploi
- Ressources liées à l'insertion/RSA
- Ressources liées à la santé
- Aucune ressource
- Autres types de ressources

L'ACTIVITÉ DU PÔLE LOGEMENT

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ 2013/2014

Activité 2013

- 97 logements captés
- 203 ménages orientés
- 53% d'attribution

Activité 2014

- 258 logements captés
- 509 ménages orientés
- 43% d'attribution

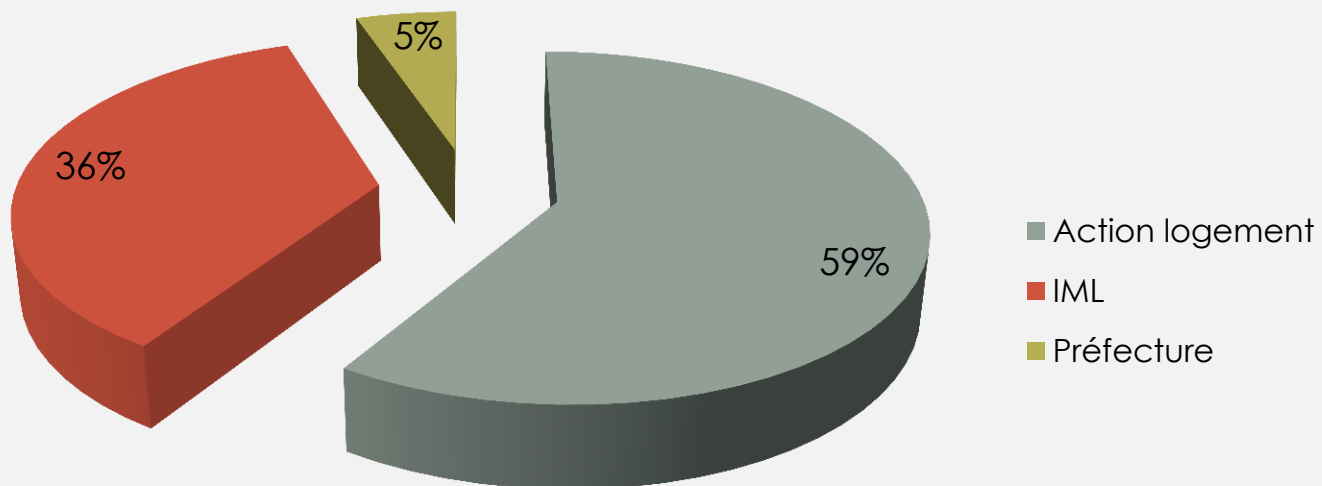
En 2013, l'activité était constituée de 97 logements captés, de 203 ménages orientés pour un taux d'attribution de 53%. 2014 a connu une croissance importante passant à 258 logements captés, 509 ménages orientés avec un taux d'attribution de 43%.

La variation de 166% du nombre de logement capté est due aux **conventionnements avec les dispositifs d'intermédiation locative et aux partenariats entretenus avec les bailleurs.**

MIS À DISPOSITION DU SIAO EN 2015

211 logements mis à disposition du SIAO du 1^{er} janvier au 31 août 2015
(augmentation prévisionnelle de 11%)

Répartition des dispositifs mis à disposition du SIAO



LE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

Actuellement, les demandes de logement accompagné sont traitées selon les procédures « hébergement ».

La modification du règlement, prévoit une procédure particulière :

- L'identification des contingents préfectoraux par résidences et une présentation de l'offre sur un logiciel Sahib.fr
- Une demande traitée suivant un fiche navette spécifique et une actualisation mensuelle par le référent
- La proposition de trois candidats par le SIAO dans les 72h qui suivent la mise à disposition
- Un retour du bailleur dans les 72h qui suivent l'orientation du ménage

LES ENJEUX DU SIAO 13 EN LIEN AVEC LES
DISPOSITIFS DE LOGEMENT
ACCOMPAGNÉ

LES MODIFICATIONS ATTENDUES 1/2

- Améliorer l'orientation et la prise en charge de l'ensemble des publics par
 - Une plus grande lisibilité de l'offre de logement accompagné sur le territoire
 - Une remontée des demandes favorisant l'observation des besoins
 - La possibilité de conduire des actions innovantes en lien avec la stratégie du logement d'abord : favoriser l'accès direct au logement en proposant un accompagnement spécifique

LES MODIFICATIONS ATTENDUES 2/2

- Favoriser la fluidité du dispositif AHI:
 - Définir les périmètres du logement accompagné et les articulations avec les dispositifs d'urgence, d'insertion et de logement ordinaire
 - Maintenir et développer la coordination des acteurs notamment par l'animation d'instance de travail commun
 - Mettre en place les procédures et prévoir une démarche d'évaluation du partenariat Logement accompagné/SIAO

LES DÉFIS DU SIAO

- Assurer la continuité et l'inconditionnalité malgré le manque de place
- Promouvoir le droit à l'oubli et au recommencement
- Proposer un diagnostic territorial qui permet d'accompagner l'évolution et l'adaptation du dispositif AHI
- Assurer un accueil équitable pour l'ensemble des publics : familles sans ressource, ménage de trois enfants ou plus, personnes nécessitant un accompagnement médical et/ou publics hors cadre
- Dynamiser le partenariat pour lever les freins à l'entrée, à l'hébergement et au logement
- Fluidifier le dispositif par l'amélioration des liens entre urgence/insertion/logement