

2 L'ACTIVITÉ DES DIFFÉRENTS SERVICES DU PHL05

2.1 Le S.I.A.O. : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, créé par la circulaire du 8 avril 2010, a été consolidé dans ses principes et ses missions par la loi ALUR du 23 mars 2014.

Il s'agit d'un véritable service public de l'hébergement et de l'accès au logement.

Celui-ci doit se montrer réactif, travailler en étroite collaboration avec l'ensemble des dispositifs de veille sociale, les acteurs du secteur Accueil Hébergement Insertion (AHI), les services sociaux du département et la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations.

Dans les Hautes-Alpes, il s'agit d'un **SIAO mixte** : le **volet urgence** (veille sociale et gestion du 115) et le **volet insertion** (accompagnement, hébergement et logement). L'Association APPASE a été reconduite en qualité de porteur du SIAO le 7 mai 2016 par le renouvellement de la convention pluriannuelle d'objectifs.

Les enjeux majeurs :

- Garantir un traitement équitable des demandes d'hébergement d'urgence, de stabilisation ou d'insertion ainsi que de logement accompagné.
- Mettre en œuvre une solution adaptée à la situation de chaque personne.
- Permettre l'accès au logement dès que possible et une fluidité de parcours de l'Urgence au logement.
- Participer à l'observation sociale (données anonymes).

Les limites :

Les données du SIAO Urgence sont principalement liées aux déclarations des usagers. Aucun justificatif n'étant exigé (inconditionnalité de l'accueil), ces données peuvent être lacunaires ou biaisées.

Au niveau du SIAO Insertion, la première limite est liée aux informations reçues dans les évaluations sociales, tant au niveau qualitatif que quantitatif. En effet, seule l'évaluation sociale est requise pour enregistrer une demande au SIAO ; aucun justificatif n'est demandé en première instance, afin notamment de favoriser la réactivité du traitement de la demande des personnes en rupture d'hébergement et de simplifier les démarches. Les usagers fournissent les pièces justificatives nécessaires lors des entretiens.

Outre la qualité variable des évaluations sociales, le renseignement de la base de données du SIAO dépend des éléments communiqués par les prescripteurs et les structures. La deuxième limite se situe donc au niveau de l'échange de l'information avec les partenaires.

Les outils :

L'application SI SIAO, plateforme informatique nationale et gratuite conçue en 2010, tend à une harmonisation des évaluations mais aussi à la facilitation et l'homogénéisation de l'observation sociale. Elle permet la saisie des données concernant l'urgence, l'insertion et le logement par toute personne habilitée. Elle est conçue pour être utilisée en réseau par le SIAO, les partenaires instructeurs et les structures d'hébergement / logement.

La refonte de l'application SI SIAO, initialement prévue pour le mois de juin 2020, a été effective mi-septembre. Il s'agit d'une fusion des volets urgence et insertion sur une seule et même application.

Ce changement a des répercussions importantes sur l'activité du SIAO. Les modifications (visuelles, structurelles, de configuration...) sont plus notables pour les prescripteurs de l'insertion et malgré les diverses sessions de formation à distance, beaucoup d'entre eux ont des difficultés à s'approprier cette nouvelle version et sollicitent à maintes reprises le secrétariat pour demander un accompagnement dans la saisie des dossiers.

De plus, elle présente de **très nombreux dysfonctionnements** au niveau national ce qui engendre beaucoup de perte de temps et ne permet pas une utilisation sereine, fiable et optimale.

La collecte et le traitement des données suivent les réglementations de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux traitements des données personnelles, encadrées par la CNIL. En effet, les SIAO garantissent la confidentialité des données, leur sécurité, s'engagent à définir précisément les objectifs des traitements des données, à fixer une durée de conservation des données et à informer les personnes concernées par la collecte. De plus, ils doivent réserver le droit aux personnes concernées de rectifier ou supprimer leurs données.

Les missions

Les missions du SIAO Insertion :

- Recenser sur le territoire départemental l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement adapté, ainsi que l'offre disponible pour ces mêmes dispositifs.
- Assurer l'orientation des personnes après une évaluation sociale, médicale et psychique de qualité et en fonction de leur situation de détresse.
- Contribuer à l'identification des personnes en demande de logement et si besoin avec un accompagnement social, des personnes sans domicile, hébergées ou bénéficiant d'un logement adapté qui seraient prêtes à accéder à un logement ordinaire.
- Suivre le parcours des personnes jusqu'à la stabilisation de leur situation.
- Favoriser la fluidité de l'accès au logement des personnes.
- Participer à la constitution de l'observatoire local afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées.

Les missions du SIAO Urgence :

- Réguler l'attribution de toutes les places d'hébergement d'urgence sur le territoire départemental.
- Informer sur le dispositif de veille sociale du département, sur les lieux de soins et autres prestations de première urgence, sur l'organisation de l'aide alimentaire (maraude, distribution de colis, etc.) et sur les services sociaux ou associations.
- Effectuer un relais notamment dans le cadre d'un signalement auprès des services d'urgence (15, 17, 18).
- Assurer la coordination du dispositif de veille sociale.
- Participer à la constitution de l'observatoire local afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées.

Pour mener à bien ces missions l'équipe intervient à plusieurs niveaux :

1 - La coordinatrice se doit de participer à un ensemble de réunions et groupes de travail :

- Il s'agit de participer aux commissions d'admission de structures telles que le Foyer des Jeunes Travailleurs, Logement d'abord et santé, SOLIHA, Logement autonome accompagné et Famille gouvernante.
- Elle participe aux instances : Droit Au Logement Opposable, Instance Locale de Prévention des Expulsions, Commissions Locales de Concertation.
- Le PDALHPD devant être renouvelé, plusieurs sessions de travail ont été mises en place pour l'élaboration du nouveau plan auquel le SIAO est activement associé.
- Elle est associée aux groupes de travail pour la réponse aux appels à projet et leur mise en place ainsi que les projets territoriaux du champ médico-social comme par exemple le Projet Territorial de Santé Mentale 05.
- Elle représente également le SIAO sur ses volets Insertion et Urgence sur les temps d'échange aux réunions des « prêts à sortir », cellule de veille sociale et de prévention.
- Elle est également sollicitée sur les rencontres beaucoup plus ponctuelles et en fonction de la conjoncture sociale et sanitaire comme les réunions de veille sociale de la campagne hivernale et du plan canicule, les réunions de concertation avec les maraudes et le Samu social et cette année, sur la cellule de crise urgence sociale de la région PACA-Corse. Et tout au long de l'année sur des rencontres plus ou moins formelles avec les partenaires.

Dans le cadre de la mission d'observatoire social, la Région a mis en place des groupes de travail avec les SIAO afin de définir les modalités de mise en œuvre d'une observation régionale, et d'homogénéiser les données saisies.

2 - Répondre à la demande de formation des prescripteurs et proposer un soutien technique sur l'utilisation de l'application SI SIAO.

3 - Permettre une lisibilité de l'offre de dispositifs d'hébergement et de logements adaptés, mettre en avant les actualités et actions proposées sur le département ; pour cela le site internet du SIAO doit être alimenté et régulièrement mis à jour.

4 - Proposer une orientation adaptée à la situation unique de chaque personne, ce qui demande un travail d'analyse de chaque dossier insertion transmis tout au long de l'année.

Le SIAO 05, en concertation avec la DDCSPP, a fait le choix de statuer sur les dossiers lors d'une commission mensuelle (excepté au mois d'août) en présence de tous les partenaires du secteur accueil hébergement insertion (AHI) ainsi que les bailleurs sociaux. Ce temps d'échange est précieux et riche en informations partagées pour offrir une orientation au plus près des besoins.

5 - Être en relation quotidiennement avec les structures d'hébergement d'urgence pour faire le point sur la vacance des places et les hôteliers pour réponse à la demande, mais aussi sur les situations problématiques.

6 - Alimenter l'application SI SIAO et les bases de données annexes, ces dernières étant indispensables pour répondre à la demande de « reportings » repérés mais aussi ceux plus ponctuels.

7 - Transmettre les informations aux équipes de travailleurs sociaux des structures d'hébergement d'urgence et d'écouter 115 sur l'activité quotidienne de celui-ci.

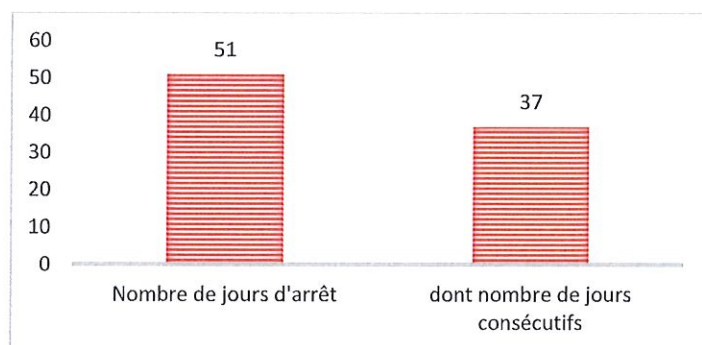
2.1.1 Le personnel et les moyens techniques

Une coordinatrice est affectée au SIAO.

Et pour l'activité insertion : Une secrétaire à 0.50 ETP,

Pour l'activité urgence – 115 : Un technicien supérieur à temps plein.

NOMBRE DE JOURS D'ARRÊTS POUR MALADIE ET ÉVÉNEMENTS FAMILIAUX EN 2020



Le personnel dédié à cette activité a généré beaucoup d'heures supplémentaires et complémentaires en 2020 qui ont été très difficiles à récupérer en temps de travail (200 heures pour 3 salariées).

2.1.2 Le SIAO Urgence

Le SIAO Urgence assure l'animation et la coordination du dispositif d'hébergement d'urgence. Il gère l'intégralité des places d'hébergement d'urgence du département.

Dans la limite des places disponibles, une réponse de mise à l'abri sera donnée :

- ❖ Sur le site de La Cordée (12 places pérennes) à Gap.
- ❖ A l'hôtel (14 places pérennes et 16 places exceptionnelles en période hivernale) à Gap.
- ❖ Sur la Maison Bernard (18 places pérennes) à Gap.
- ❖ En bungalow sur un camping (30 places pérennes et une moyenne de 71 places exceptionnelles) à Gap.
- ❖ Sur la maison des femmes victimes de violences (5 places pérennes).
- ❖ En appartement pour femmes (2 places pérennes) à Briançon.
- ❖ En accueil de nuit pour hommes (5 places pérennes) à Briançon.
- ❖ En bungalow Grands Précaires pour hommes avec chien (3 places pérennes) à Briançon.
- ❖ En appartement Les Lavandes (3 places) à Laragne.

Le SIAO a vu sa capacité d'accueil augmenter durant le premier confinement par l'ouverture de places exceptionnelles afin de proposer une solution et de protéger au maximum le public à la rue et les personnes victimes de violences :

- ❖ A l'hôtel, de façon exceptionnelle pour l'année 2020, 47 places en moyenne « dites places COVID » durant le premier état d'urgence sanitaire) à Gap,
- ❖ En gîte pour 4 personnes pour les femmes victimes de violences durant le premier confinement à Pont Sarrazin.

Le dispositif 115 fonctionne toute l'année 24h/24.

Il se compose d'une équipe qui se doit d'être en capacité d'écouter, d'orienter, d'établir un premier diagnostic pour chaque personne qui fait appel au 115.

De plus un usager, un tiers ou un professionnel peut contacter le 115 pour :

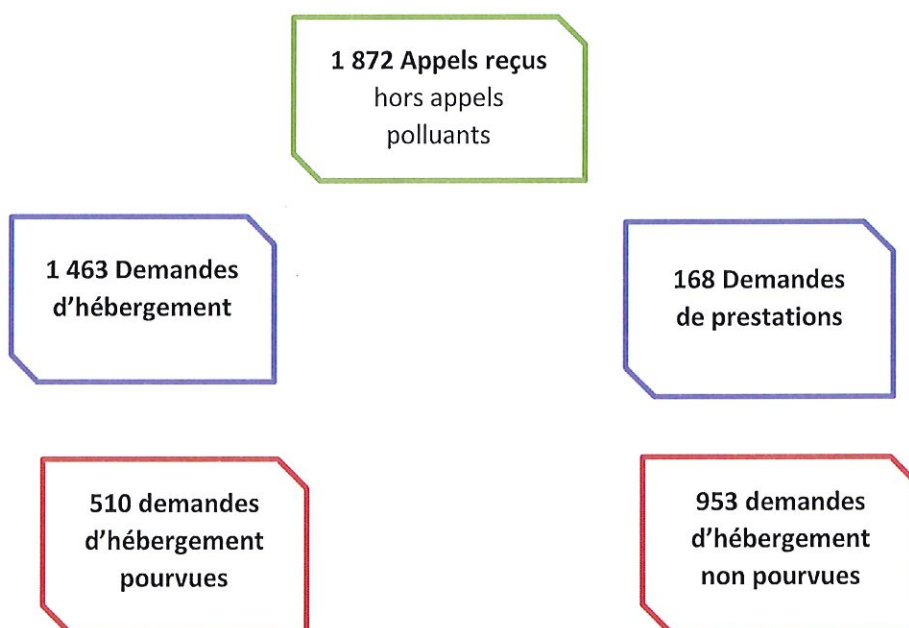
- + Obtenir des renseignements sur :
 - ❖ **Les possibilités d'hébergement et les accueils de jour,**
 - ❖ **l'accès aux soins et à l'hygiène,**
 - ❖ **l'aide alimentaire,**
 - ❖ **les services sociaux, les associations caritatives et humanitaires du département,**
 - ❖ **l'accès aux droits.**
- + Signaler une situation de détresse.
- + Demander une information, un conseil en lien avec une situation d'urgence.

En hiver, le dispositif 115 travaille en étroite collaboration avec La Croix Rouge dans ses missions de maraudes (Briançon, Embrun, Gap et Buëch) et de SAMU social.

Hors période hivernale, le 115 n'a pas complètement limité l'entrée sur les divers dispositifs. Des publics prioritaires ont été mis à l'abri. Des familles avec enfant(s) en bas âge, des femmes enceintes, ont accédé à une orientation malgré le dépassement important de la consommation des nuitées.

2.1.2.1 L'activité du service

Les demandes adressées à la plateforme 115



Le 115 a reçu **2 150 appels** cette année dont 278 appels « polluants ».

Le nombre d'appels a légèrement augmenté passant de 1830 en 2019 à 1872 cette année. Contrairement à 2019 où 12 mineurs isolés avait fait une demande au 115, en 2020 ils étaient 5.

Sur ces 1872 appels ⇒ 995 concernaient une demande d'hébergement
⇒ 109 pour une seule demande de prestations

⇒ 298 pour la veille sociale.

Les appels de veille sociale ont augmenté de 48 % car l'association Ordre de Malte propose depuis le 15 octobre une maraude sur le centre-ville de Gap chaque matin. Les maraudes contactent le 115 à leur départ et leur retour pour un échange sur les demandes et personnes rencontrées. Au cours de leurs sorties, elles peuvent être amenées à appeler le 115 pour faire part de situations urgentes.

Les Appelants

Appelants pour une demande HU	2020		2019	
	Nombre	%	Nombre	%
Usagers	715	72	817	74
Partenaires	211	21	208	19
Tiers	69	7	77	7
Total	995	100	1102	100

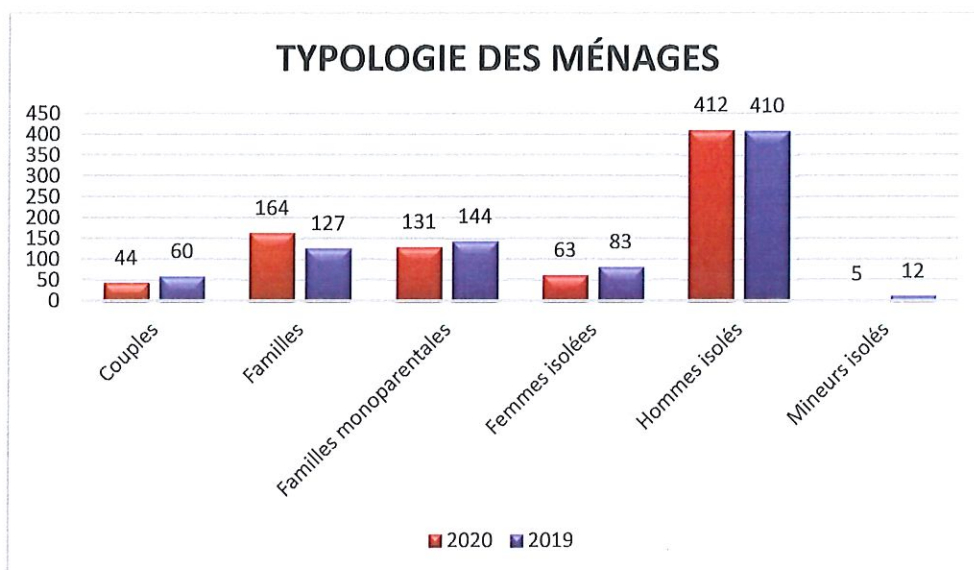
Les appelants restent majoritairement les personnes en situation d'urgence.

2.1.2.2 Le profil des demandeurs au 115

On observe sur cette année une baisse du nombre de demande de 9 % par rapport à 2019 pour quasiment le même nombre de demandeurs.

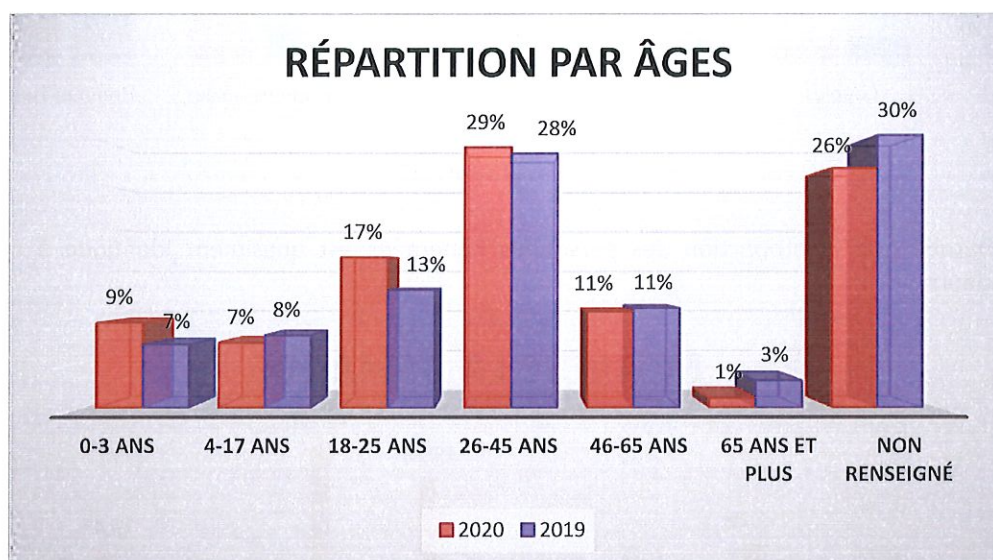
	2019	2020
HOMMES	482	477
FEMMES	193	173
ENFANTS	161	169
TOTAL	836	819

819 personnes distinctes ont fait une demande. Cela concerne 595 ménages. Sur les 819 personnes, 775 ont pu effectuer une demande d'hébergement. Parmi elles, 47 personnes ont aussi contacté le 115 pour une demande de prestation.



On note entre 2019 et 2020 une proportion identique de personnes seules représentant 58 % des personnes (au lieu de 52 % en 2019) ayant fait une demande.

Nous comptabilisons 28 groupes de 102 personnes (notamment des primo-arrivants, des personnes sorties de squat ou pour une demande de prestations).



La différence sur la tranche d'âge 18-25 ans s'explique par le fait que les jeunes « déminorisés » (non reconnus mineurs) ont été comptabilisés dans cette tranche d'âge. Cette année, on peut souligner une diminution des personnes de plus de 65 ans.

Les demandes pourvues

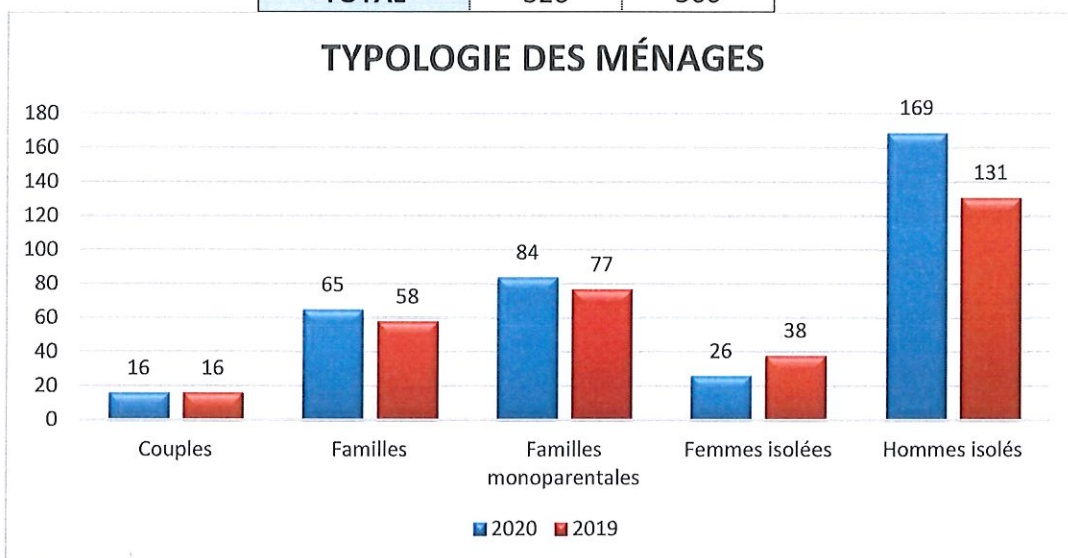
Les demandes pourvues sont les demandes formulées auprès de la plateforme 115 du SIAO 05 ayant abouti à un hébergement. **Ainsi, 510 orientations ont été réalisées durant l'année 2020.**

Cela représente un total de 62 582 nuitées sur l'ensemble des dispositifs (contre 47 990 nuitées en 2019). La période hivernale de fin d'année a débuté plus tôt et, compte tenu des confinements et des

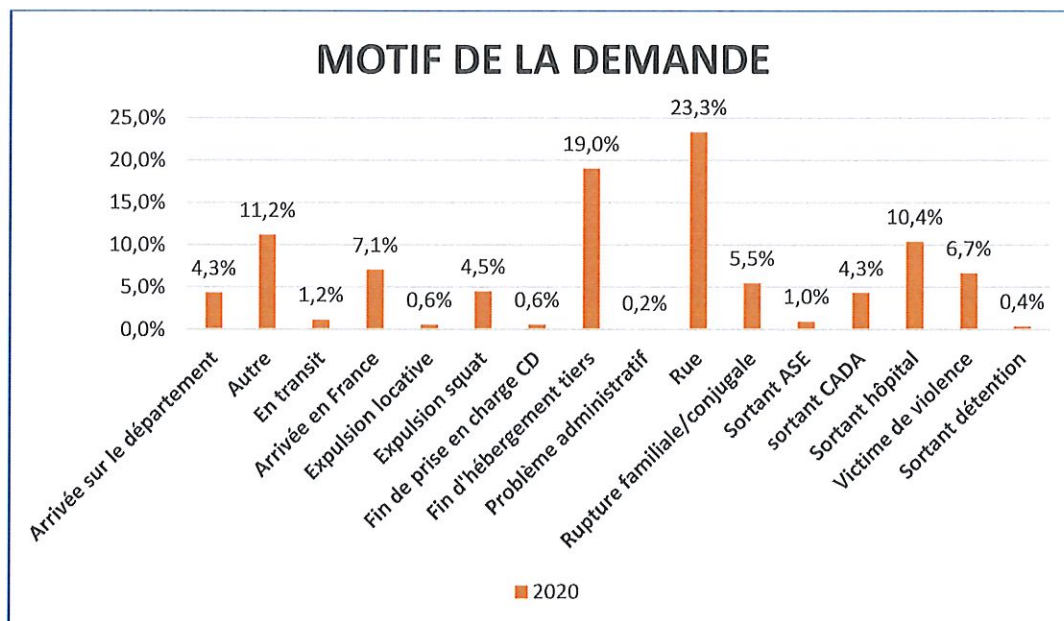
états d'urgence sanitaire, une solution devait être apportée à toute demande d'hébergement. Le dispositif de nuitées hivernales a ainsi atteint un taux d'occupation de 116 %.

Le nombre de demandes pourvues a augmenté en 2020. Si les demandes ayant abouti à un hébergement étaient de 27 % en 2019, elles sont de 35 % cette année. Ces demandes concernent 360 personnes, soit 256 ménages et réparties comme suit :

	2019	2020
HOMMES	153	195
FEMMES	89	85
ENFANTS	78	80
TOTAL	320	360



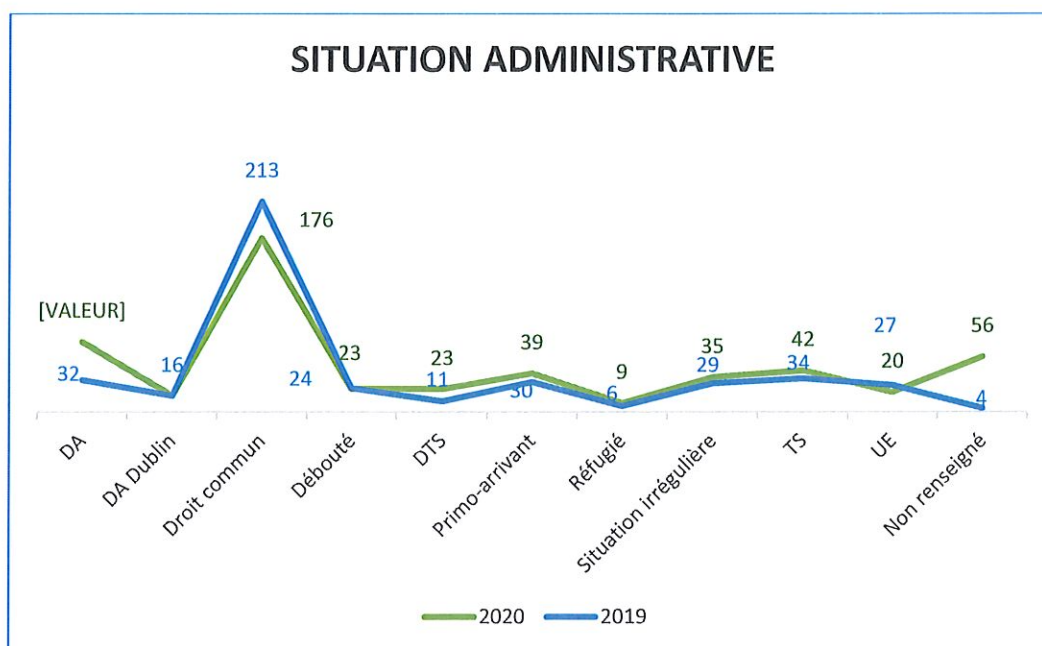
On remarque que la proportion des personnes hébergées est quasiment identique à celle des demandeurs.



Il a été comptabilisé un motif par demande faite sachant qu'une personne a pu faire plusieurs demandes et être plusieurs fois hébergée.

Il n'est pas possible de faire un comparatif entre 2019 et 2020 sur les motifs des demandes car les items ont été modifiés dans l'application.

Cependant les motifs de demande d'hébergement les plus évoqués restent « Rue » et « Fin d'hébergement tiers ». Ils sont en nette augmentation passant de 18.1 % en 2019 à 23.3 % en 2020 pour les personnes à la rue et de 12.4 % à 19 % pour les personnes hébergées chez un tiers. On peut rapprocher ces chiffres à la peur générée par la pandémie COVID.



Le travail en partenariat avec les CADA permet une anticipation des sorties de ces structures. Le SIAO Urgence accueille tous types de personnes quelle que soit la situation administrative. Parmi les personnes dont la nationalité est « hors Union Européenne », 51.6 % sont en situation instable.

Les 56 demandes dont la situation administrative n'est pas renseignée concernent des jeunes « déminorisés ».

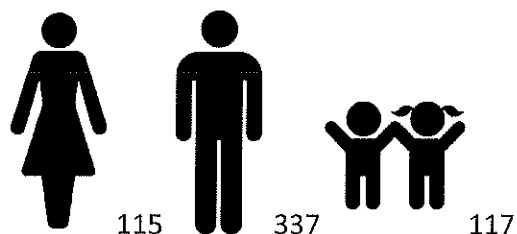
L'appartement Les Lavandes est mis à disposition du 115 par la mairie de Laragne. Il peut être utilisé de 2 manières différentes :

- Pour une mise à l'abri d'une nuit par l'écoutant 115 dès lors que la personne n'a pas la possibilité de se rendre sur Gap.
- Pour une mise à l'abri sur une durée indéterminée par la mairie de Laragne qui en informe le 115.

Il a été fait 8 demandes d'hébergement toutes pourvues pour un couple, 2 familles monoparentales et deux hommes isolés. Parmi elles, 3 étaient à la rue et deux mères avec leur enfant respectif ont été mises à l'abri suite à des violences conjugales.

Les demandes non pourvues

Les demandes non pourvues (DNP) sont les demandes de mises à l'abri formulées auprès de la plateforme 115 au cours d'une journée et qui n'aboutissent pas à une orientation pour différents motifs.

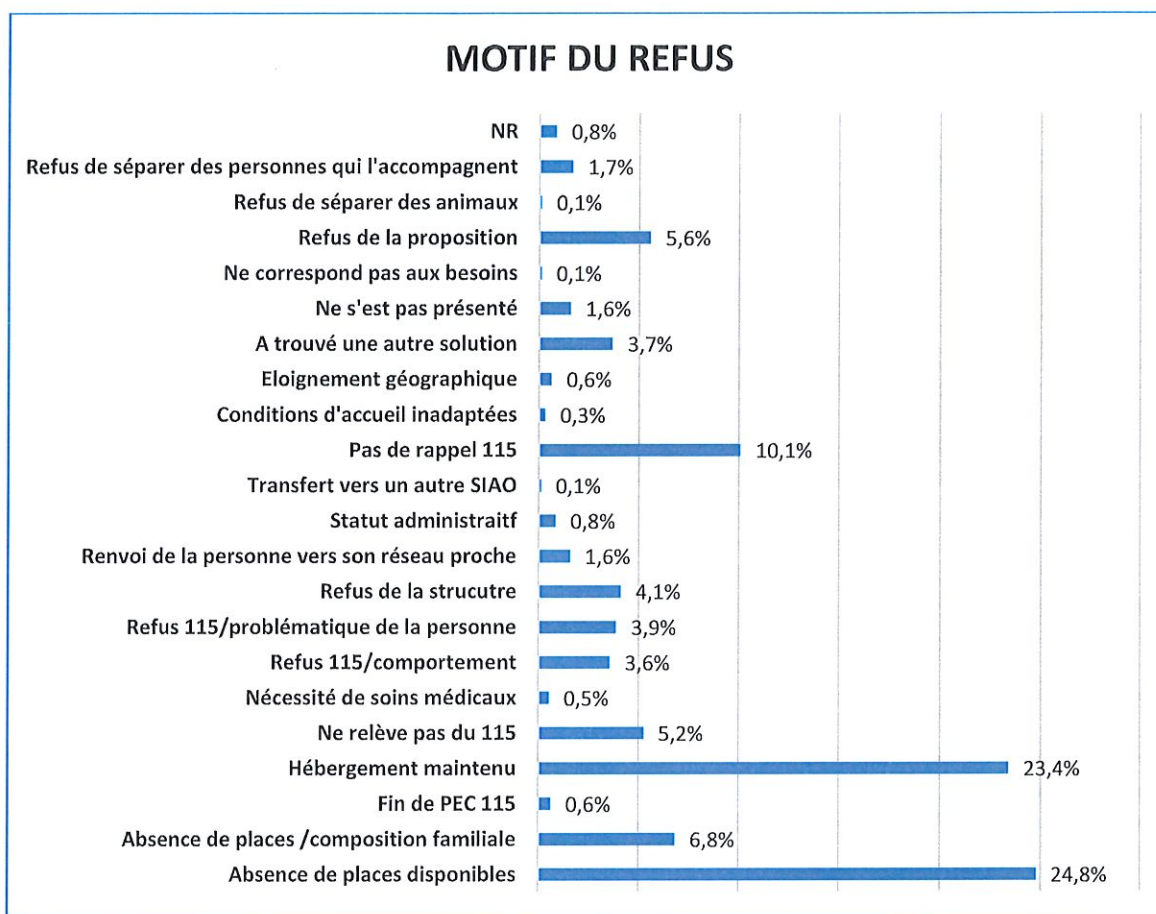


569 personnes, soit 412 ménages, se sont vues refuser une place en hébergement d'urgence. Cependant certaines ont pu, à un moment, se voir proposer une place.

Le 115 ne dispose pas de structures proposant un hébergement pour une typologie spécifique des ménages. Aussi, ce sont les hommes seuls, principaux demandeurs qui sont les plus impactés par une réponse négative. Il en va de même pour les personnes de la tranche d'âge 26-45 ans.

Sur les 1 463 demandes d'hébergement, 65 % n'ont pas abouti. En 2019 elles étaient 73 %.

Le confinement, l'état d'urgence et les situations administratives non régularisées n'ont pas permis un turn-over important sur les différentes structures d'hébergement d'urgence.



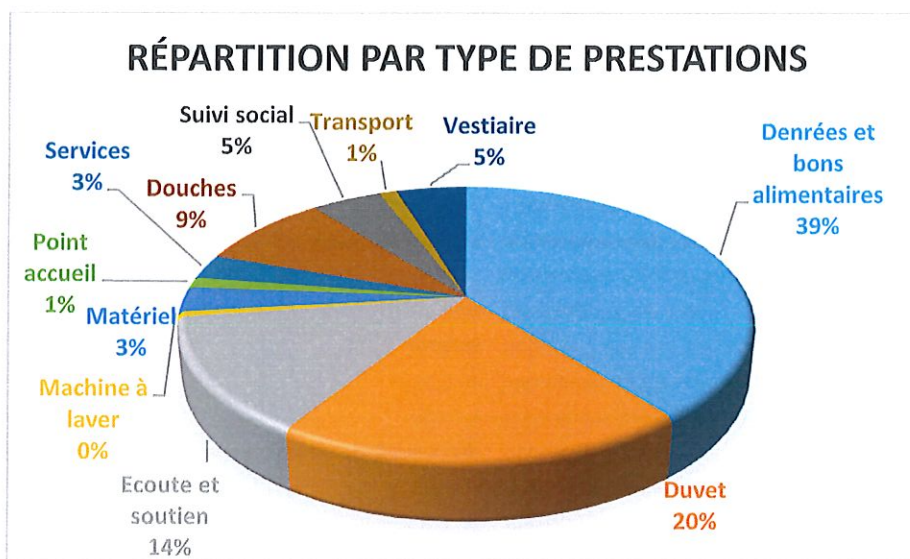
Il n'est pas possible de faire un comparatif entre 2019 et 2020 sur les motifs des demandes car les items ont été modifiés dans l'application.

Le taux de réponse négative pour cause de manque de place est de 32 % (sur les 953 refus).
 Le taux de réponses négatives pour cause de manque de place est de 21 % (sur les 1 463 demandes).
 Le taux de refus du 115 pour d'autres motifs représente 55 %. 13 % des refus sont des refus de l'utilisateur.

2.1.2.3 Les demandes de prestations et veille sociale

En 2020, 168 demandes de prestations ont été effectuées. Elles concernent 91 personnes distinctes soit 72 hommes, 16 femmes et 3 enfants. Sur les 819 personnes distinctes ayant fait une demande :

- 47 personnes ayant aussi effectué une demande d'hébergement ont été amenées à solliciter le 115 pour diverses prestations.
- 44 personnes ont quant à elles, contacté le 115 pour une ou plusieurs demandes de prestations seulement. Il s'agit de 32 hommes, 9 femmes et 3 enfants soit 40 ménages.



On remarque plus de personnes différentes en 2020 pour un nombre quasi identique de demandes.

La veille sociale

Nos partenaires, dont les équipes sont composées de professionnels et de bénévoles, rencontrent, accueillent, accompagnent des personnes à la rue ou en situation de vulnérabilité. Ils sont souvent le premier maillon du réseau de resocialisation.

Plusieurs types de service existent :

- ❖ Les accueils de jour répondent aux besoins élémentaires des personnes. Ils sont ouverts en journée. L'accueil est inconditionnel et peut permettre aux personnes de renouer du lien, d'avoir accès à l'hygiène et d'amorcer des démarches (santé, accès aux droits...).
- ❖ Les équipes de maraudes interviennent sur différents secteurs des Hautes-Alpes : Briançon, Embrun, Gap et le Buëch. Elles rencontrent des personnes à la rue et sont amenées à leur proposer une boisson chaude, une couverture, un colis alimentaire... Les maraudes ont lieu en soirée, deux fois par semaine ou plus en fonction des températures en hiver. Depuis le 15 octobre, une nouvelle association « Ordre de Malte » propose également ce service tous les matins sur la ville de Gap.
- ❖ Le SAMU-social intervient sur l'ensemble du département. Le SAMU-social peut être sollicité par le 115 dans le cas d'un signalement d'une personne en danger et intervient lors de missions de transport de personnes vers un lieu d'hébergement.

2.1.3 Le SIAO Insertion

Le SIAO Insertion est directement en lien avec les partenaires de l'hébergement qui proposent des mesures d'accompagnement.

Les structures hébergement ou logement partenaires sur le département 05 :

- 2 CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) APPASE
Appartements diffus sur Gap et Briançon et habitat regroupé sur Gap.
- ALT (*Aide au Logement Temporaire*) APPASE à Gap.
- ALT CCAS à Gap et Briançon.

- ALT Mission Jeunes 05 à Gap, Embrun et l'Argentière.
- ALT FJT Bâtir à Gap.
- ALT CPE Alpes du Sud à Gap.
- ALT Fondation Edith Seltzer à Briançon.
- ACT (Appartements de Coordination Thérapeutique) à Gap et Briançon.
- Résidence sociale Bâtir à Gap et LDJE Bâtir à l'Argentière la Bessée.
- Pension de Famille et Résidence Sociale SOLIHA Alpes du Sud à Gap.
- IML (InterMédiation Locative) SOLIHA Alpes du Sud sur le territoire des Hautes-Alpes.
- IML Tremplin BPI, SOLIHA Alpes du Sud sur le territoire des Hautes-Alpes.
- IML Mandat de gestion, SOLIHA Alpes du Sud sur le territoire des Hautes-Alpes.
- Résidence Accueil PARAMAR à Laragne.
- Logement d'Abord & Santé, Association ISATIS de Briançon à Gap.
- Résidence Thérapeutique Interlude, Centre hospitalier Buëch Durance à Gap.
- Famille gouvernante, UDAF 05, 1 appartement à Gap.
- Logements autonomes accompagnés, Fondation E. Seltzer, 11 logements OPH et 1 ERILIA pour 9 places à Gap, 2 à Briançon et 1 à Embrun.

Les mesures d'accompagnement disponibles sur le département

- AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement) Médiat 3.
- AVDL Fondation Edith Seltzer à Briançon.
- CHRS hors les murs à Gap et Briançon.
- Accompagnement social pour les Bénéficiaires de la Protection Internationale, Fondation Edith Seltzer.

Les principaux prescripteurs

✚ Conseil Départemental	22 % de l'ensemble des prescripteurs
✚ Mission Jeunes 05	13 %
✚ APPASE (CHRS et ALT)	10 %
✚ CPH FTDA	9 %
✚ 2 CADA	7 %
✚ 2 SAO et HU, Gap et Briançon	6 %
✚ UDAF 05	3 %
✚ CSAPA SUD	2 %
✚ CHBD, CMP, CSM Laragne Veynes	2 %
✚ Autres partenaires du 05	16 %
✚ Structures hors 05	4 %

STRUCTURES	PRÉCONISATIONS			ORIENTATIONS			AFFECTATIONS		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
CHRS Gap	91	64	29	48	38	7	20	24	3
CHRS Briançon	26	16	20	22	17	26	11	6	12
ALT APPASE	37	23	29	33	22	27	23	15	21
ALT CCAS Gap	23	9	7	13	6	10	3	2	7
ALT CCAS Briançon	11	7	6	7	8	5	2	8	3
ALT Mission Jeunes	3	2	4	3	3	4	3	3	3
ALT FJT	9	2	4	12	3	3	1	2	0

ALT CPE	1	1	1	3	3	1	1	0	1
ALT Edith Seltzer	4	1	7	8	5	8	6	2	4
ACT Gap	5	3	7	4	4	5	2	0	3
ACT Briançon	3	1	4	3	3	2	0	2	1
Pension de Famille et Résidence Sociale SOLIHA	13 15	13 6	3 7	11 7	12 6	5 3	6 0	2 4	1 0
PARAMAR	12	7	2	12	5	2	4	2	1
Logement d'abord & Santé		35	29		33	23		16	7
Résidence Thérapeutique Interlude		3	0		2	0		0	0
Famille gouvernante			5			5			0
Logement autonome accompagné			1			3			0
Résidence sociale FJT Bâtir + LDJE	4	2	3	9	2	3	2	1	2
IML Soliha	33	54	27	30	44	27	5	23	7
IML Tremplin BPI Soliha		1	1		1	5		3	1
115	37	3		34	4		24	0	0
Logement ordinaire	31	48	127	25	55	117	5	25	79

Le Conseil Départemental reste le principal prescripteur.

« autres partenaires du 05 » faisant des demandes : l'ADSEA, le SPIP, le CIDFF, la Clinique Rhône Azur, les centres médicaux Chant'Ours et Chantoiseau, le SOLIHA, la Fondation Edith Seltzer, la Résidence Interlude.

2.1.3.1 L'activité du service

En raison du confinement et afin d'être cohérent avec les recommandations gouvernementales, le SIAO a réorganisé son service pour assurer la continuité de ses missions. Les commissions des mois de mars, avril et mai ont été suspendues. Les dossiers reçus ont été étudiés, traités et orientés en interne au fur et à mesure de leur transmission sur l'application SI SIAO.

Préconisations, orientations et affectations

245 dossiers ont été reçus en 2020 pour 357 personnes distinctes

- 1 dossier pour 1 personne = 1 préconisation, 1 orientation et 1 affectation.
- 1 dossier pour une famille de 4 personnes = 4 préconisations, 4 orientations, 4 affectations, excepté pour les mesures d'accompagnement qui comptent pour 1 quel que soit le nombre de personnes accompagnées dans le ménage.
- 12 personnes ont fait 2 demandes.
- Seules les préconisations, orientations et affectations principales ont été comptabilisées. Les affectations sont celles qui ont eu lieu jusqu'au 31/12/20.

Hébergement/logement

Trois éléments émergent de ce tableau :

- Une forte diminution des demandes et des orientations sur le CHRS de Gap : les prescripteurs ont connaissance de la saturation du dispositif, ils limitent donc les préconisations. La commission

essaie également de palier à cette difficulté en orientant sur du logement autonome avec une mesure CHRS hors les murs, ce qui entre dans le cadre du plan logement d'abord,

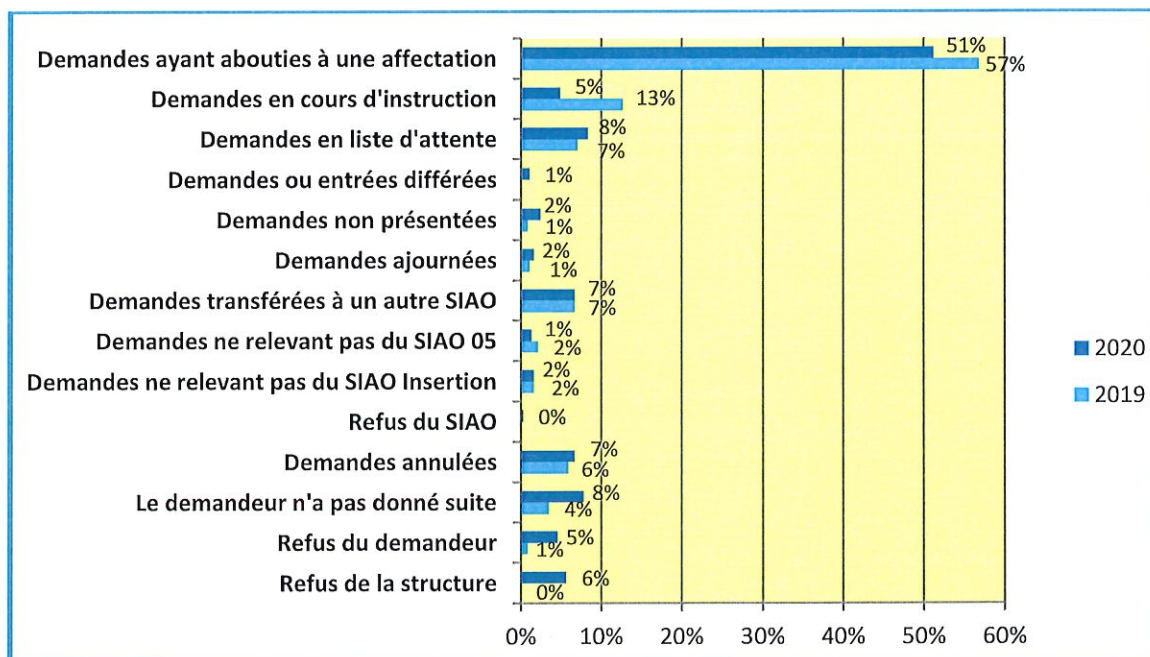
- Pour les dispositifs de logement adapté même constat,
- Multiplication par 2.5 des demandes de logement ordinaire : le SIAO a bien été repéré par les prescripteurs dans son rôle d'interface entre les structures, les services de l'Etat et les bailleurs.

Accompagnement

STRUCTURES	PRÉCONISATIONS			ORIENTATIONS			PRISES EN CHARGE		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
AVDL Médiat 3	21	29	14	26	32	14	23	31	14
AVDL Edith Seltzer		0	12		5	11		2	4
CHRS Hors les murs Gap	4	4	4	5	12	9	5	2	5
CHRS Hors les murs Briançon		2	1		2	1		2	1
Accompagnement social Bénéficiaire Protection Internationale	4	56	17	13	57	17	12	34	10

L'accompagnement « hors les murs » est une mesure mal connue des prescripteurs malgré la fiche action disponible sur le site internet. Dans le cadre du PDALHPD, une information sur les structures et mesures d'accompagnement est prévue.

Flux des dossiers



Les demandes non présentées sont des dossiers pour lesquels une réponse a été apportée ou trouvée pour les personnes avant la commission. Ces dossiers sont donc enregistrés dans l'application SI SIAO, mais non présentés en commission.

Les refus de la structure concernent des personnes pour lesquelles la préconisation et de fait l'orientation, n'est pas en adéquation avec les services des structures : personnes non stabilisées, structure inadaptée à la problématique de la personne, sans ressources... De plus nous constatons

que les structures commencent à faire le choix de refuser une orientation faute de place et une liste d'attente trop longue.

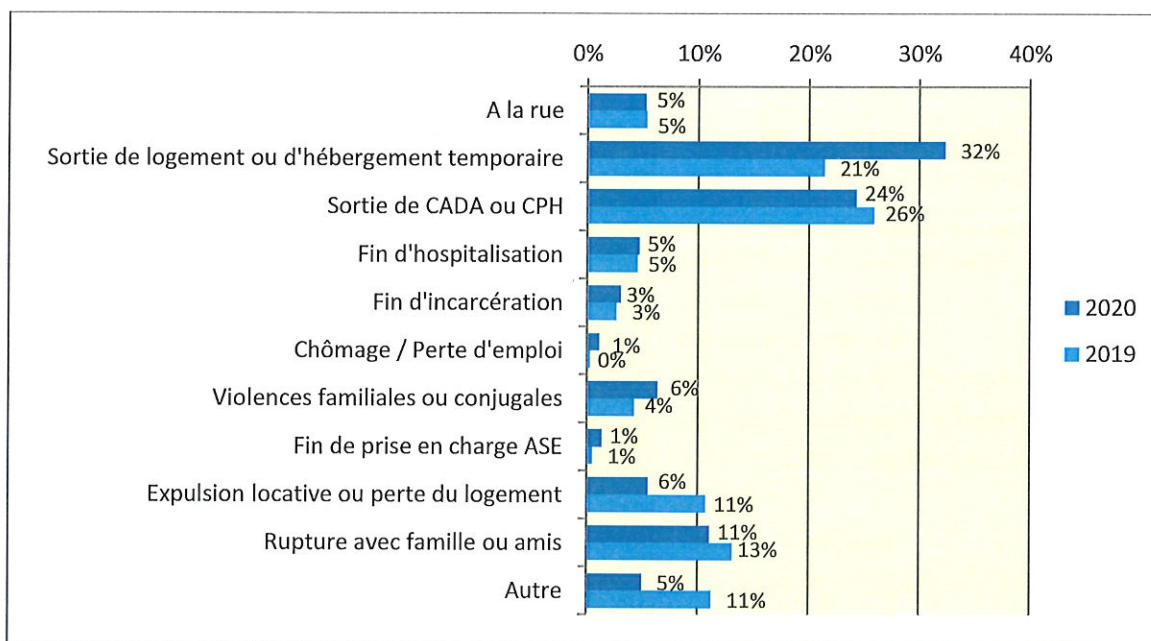
Les motifs du refus de la personne sont principalement liés à :

- **L'accompagnement** : au moment de l'instruction des dossiers, les usagers acceptent toutes formes d'accompagnement pourvu qu'ils aient une proposition. Cependant à la mise en place des mesures, ils se rétractent et les refusent.
- **La proposition d'orientation** : entre l'orientation et la rencontre avec la structure, certaines personnes ont pu trouver une solution d'hébergement ou de logement. De plus, la commission est amenée à proposer une orientation en adéquation avec la situation des personnes mais celles-ci n'adhèrent pas au dispositif (IML tremplin par exemple).

Enfin, nous nous interrogeons quant à la présentation des dispositifs aux usagers lors de la constitution du dossier afin qu'ils aient une pleine connaissance des mesures d'accompagnement liées à l'hébergement/logement.

2.1.3.2 Le public demandeur

Le motif des demandes

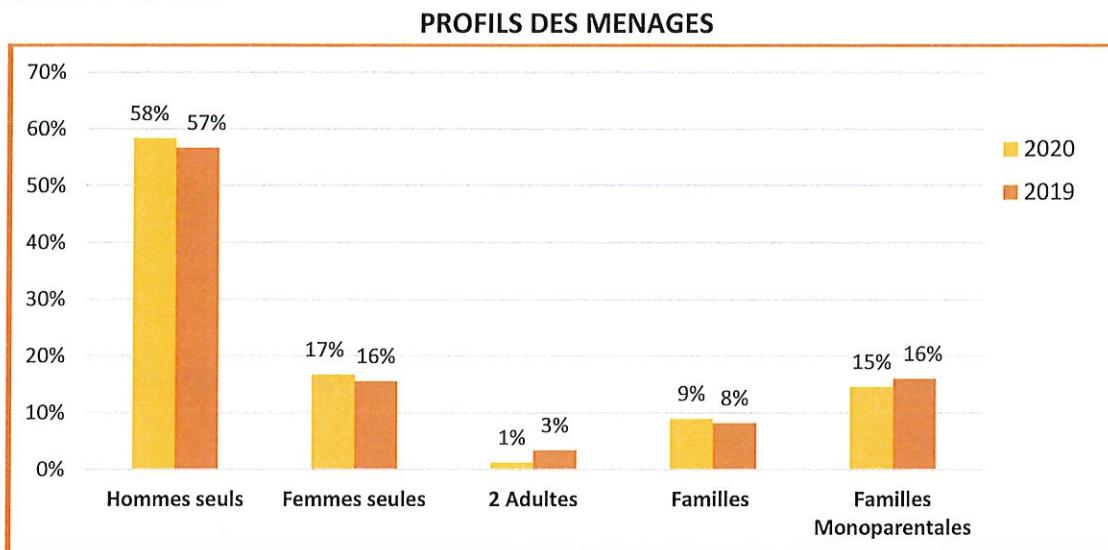


La conjoncture sociale et sanitaire a un impact sur le motif des demandes. En effet, comme pour le 115 on remarque une diminution des expulsions locatives, sorties de CADA et une augmentation des personnes évoquant de la violence familiale ou conjugale.

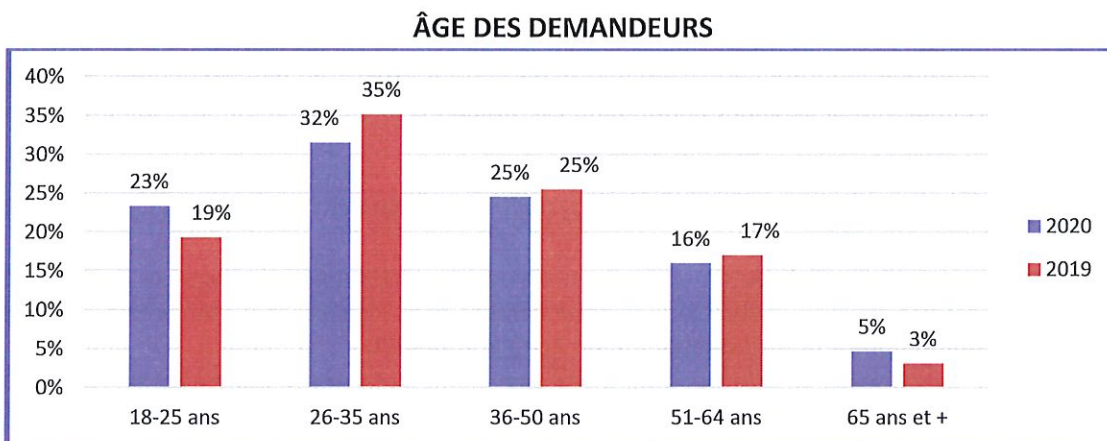
Les motifs sont toujours dans des proportions identiques par rapport à 2019.

Les structures d'hébergement ont pris l'habitude de demander l'appui du SIAO pour les demandes de logement ordinaire avec la mise en place de la réunion des « prêts à sortir », ce qui explique l'augmentation des demandes de sortie d'hébergement temporaire.

Typologie du public



La composition des ménages reste cette année encore dans les mêmes proportions. On constate une augmentation de 2 points des demandes des ménages composés de 2 personnes.



On note une augmentation des personnes ayant entre 18 et 25 ans. C'est un public très impacté par la crise COVID, notamment pour les jeunes en apprentissage. De plus, les services d'accueil et de mise à l'abri se sont saisis de l'application pour aider les jeunes à trouver une solution d'hébergement et de logement adapté dès leur majorité.

Nous constatons également une augmentation des dossiers pour des personnes de plus de 65 ans. La réponse à leur apporter n'est pas toujours facile compte tenu des structures à notre disposition.

Les personnes de nationalité française sont majoritaires à 54 %. Les personnes étrangères sont principalement titulaires d'un titre de séjour ou une carte de résident.

Au niveau géographique, la quasi-totalité des demandes est faite pour des personnes déjà présentes sur le département.

L'ancienne version du SI SIAO imposait qu'un dossier soit constitué pour chaque demande à transmettre à un autre SIAO ce qui limitait les demandes extérieures. Depuis la refonte, un seul dossier peut être transmis à tous les SIAO de France.

PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCES

	2020	2019
Hommes	0	0
Femmes seules	2	3
Femmes avec enfants	7	5
Enfants	14	8
TOTAL	23	16

Pour se protéger et/ou se rapprocher de leur famille, 13 % des demandes proviennent d'autres départements.

2.1.4 La mission d'observatoire du SIAO

Le SIAO est devenu un dispositif charnière entre les besoins des usagers, puisqu'il centralise l'intégralité des demandes et l'offre d'hébergement. Sur ce dernier point, le SIAO est le seul à disposer d'une vision exhaustive des dispositifs existants.

Les attentes en matière d'observation sont fortes au niveau du SIAO. Cependant l'observatoire social n'est pas explicitement défini. Il est un outil d'évaluation des besoins sur un territoire, en ce sens il permet de faire évoluer l'offre en adéquation avec les besoins repérés et de questionner l'efficacité des réponses apportées aux personnes en situation de précarité.

Les objectifs de l'Observatoire sont les suivants :

- Suivre et mesurer l'activité des dispositifs d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement.
- Constituer un outil de pilotage, de réflexion et d'aide à la décision pour les services de l'Etat, les collectivités territoriales, les structures d'hébergement et de logement partenaires du SIAO et garantir l'adaptation de la programmation territoriale (PDALHPD...).
- Contribuer aux travaux menés au niveau régional et national en matière d'observation des dispositifs d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement.

L'application SI SIAO devrait permettre à terme un partenariat de qualité tant avec les structures accueillant des usagers qu'avec les prescripteurs. Les structures du dispositif AHI sont majoritairement attentives aux orientations et à la déclaration de leurs vacances. Les prescripteurs peuvent suivre le traitement de leur demande « en direct » sans avoir à contacter le SIAO régulièrement.

La seule utilisation de l'application informatique par l'ensemble des prescripteurs permettra au SIAO de rendre avec efficacité sa mission d'observatoire, de faire remonter à la DDCSPP des données et des analyses de manière fine et régulière. Actuellement le SIAO répond à cette mission par le biais de bases de données annexes, ce qui implique une double saisie des éléments.

Cependant la réalisation de cette mission nécessite pour être pleinement efficace à la fois des moyens et une formation des acteurs (deux conditions qui font défaut aujourd'hui).

2.1.5 Les actions pédagogiques

❖ Le SIAO participe régulièrement aux Comités Régionaux des SIAO de la région PACA dans le cadre d'une harmonisation des pratiques. Ils ont lieu sous l'égide de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRDJSCS).

❖ Le SIAO répond toujours aux demandes d'aide et de conseils des partenaires pour l'utilisation de l'application SI SIAO.

Perspectives d'amélioration :

❖ La personne assurant l'écoute 115 en journée a besoin d'être épaulée dans sa mission d'accueil, d'écoute et d'information. Il est parfois difficile de recueillir la parole et l'histoire de la personne et de garder une distance professionnelle. Dès lors, sa participation aux temps d'analyse des pratiques professionnelles de l'équipe de la Cordée est à mettre en place.

❖ Afin d'harmoniser et de professionnaliser l'écoute 115, il sera prévu des rencontres trimestrielles entre les différents intervenants.

❖ Le règlement intérieur du SIAO a besoin d'être réactualisé. Sa révision permettra d'apporter les corrections nécessaires au bon fonctionnement notamment en vue du renouvellement de la convention pluriannuelle d'objectif.

❖ Il est nécessaire que l'équipe du SIAO connaisse parfaitement les divers dispositifs et lieux d'hébergement pour proposer la meilleure orientation possible. Elle va donc demander aux différentes structures la possibilité de visiter les lieux d'hébergement et de logement adapté.

2.1.6 Conclusion

L'ensemble des deux volets du SIAO a centralisé 1 708 demandes (d'hébergement ou de logement adapté) en 2020 contre 1998 en 2019. Si le nombre d'appels 115 est stable, on note une diminution du nombre de demandes pour le même nombre de personnes.

Cette année encore a été marquée par l'effort soutenu de tous dans la stratégie du « logement d'abord ». La réflexion autour des enjeux permet d'élaborer des actions concrètes et des perspectives d'ouverture de nouvelles structures.

La conjoncture sanitaire du pays a eu un impact sur l'activité du SIAO. Le nombre de nuitées urgence a augmenté de 31.1 %. Durant le premier confinement, aucune sortie vers le logement autonome ou l'hébergement n'a pu être effectuée. De plus, suite au dé-confinement, le ministre en charge de la ville et du logement a demandé de maintenir l'effort en matière d'hébergement. Il a réaffirmé le principe de non remise à la rue « sèche » et que chaque sortie devait être conditionnée à des solutions de relogement ou d'hébergement en fonction du statut des personnes.

Depuis quelques années le SIAO est confronté à une augmentation de son activité : augmentation du nombre de dossiers à traiter, augmentation de sa participation active à diverses instances sur l'ensemble du territoire, diversification du temps de travail et de l'activité du 115 (recherche de solution d'hébergement, gestion des hôteliers, barrière de la langue pour les appel...).

2.1.7 Résumé du chef de service

Le SIAO voit sa charge de travail augmenter d'année en année.

En 2020, le secteur urgence a été un peu moins sollicité en termes de nombre d'appels, par contre, il a dû trouver des réponses adaptées, notamment pendant les différentes phases de la crise sanitaire. Cela s'est traduit par une augmentation des demandes pourvues, facteur important dans le contexte de crise sanitaire que l'on connaît. De plus, la mise à jour de la banque de données la plus précise possible a permis d'anticiper les besoins recensés et de renseigner nos partenaires et les autorités de contrôle et de tarification quasiment instantanément.

Le versant insertion a dû également s'adapter à la mise en place de la nouvelle application et a dû expliquer à l'ensemble de nos partenaires les particularités de cette dernière.

Ces événements sont venus s'ajouter au travail déjà important du quotidien. La multiplication des missions génère une surcharge d'activité à laquelle le SIAO s'efforce de répondre malgré tout. De ce fait, l'équipe cumule les heures supplémentaires qui sont de plus en plus difficiles à récupérer. De surcroît, le service a été impacté par des arrêts maladie. L'équipe a fait preuve d'un professionnalisme sans faille pour maintenir la qualité de ses prestations auprès des partenaires et du public. Cependant, à moyen terme, certaines de ses missions pourront être impactées et ne pourront être traitées comme elles le devraient, au vu de la charge de travail du service. Nous réfléchissons à la mise en place de nouvelles procédures que nous présenterons à nos partenaires ainsi qu'à la DDCSPP.