

# **SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION DES HAUTES ALPES Règlement de fonctionnement**

Ce document vise à détailler l'ensemble des procédures du SIAO 05, ses outils et ses articulations sur les volets urgence et insertion.

Association COALLIA Mise à jour 15.10.2025

6 rue du Cadet de Charance 05000 GAP



DIRECTION DÉPARTEMENTALE  
DE LA COHÉSION SOCIALE  
ET DE LA PROTECTION DES POPULATIONS



## Table des matières

<b>1. Les missions générales du SIAO et les principes déontologiques .....</b>	<b>4</b>
1.1 Les missions .....	4
1.2 Les principes déontologiques .....	4
1.2.1 Confidentialité des données .....	4
1.2.2 Inconditionnalité et continuité de l'accueil en urgence.....	5
<b>2. Organisation du SIAO .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Rôles opérationnels des acteurs .....</b>	<b>6</b>
3.1 Les acteurs centraux du SIAO .....	6
3.1.1 Le 115.....	6
3.1.2 Les structures d'hébergement (volets urgence et insertion).....	7
3.1.3 Le SAO.....	8
3.1.4 Les Maraudes .....	8
3.2 Les acteurs partenaires du réseau SIAO .....	9
<b>4. Le fonctionnement du SIAO.....</b>	<b>9</b>
4.1 Un fonctionnement unifié pour l'ensemble du département sous l'autorité du Préfet	9
4.2 L'hébergement d'urgence.....	10
4.2.1 Mise à disposition du SIAO des places et mesures disponibles.....	10
4.2.2 Faire une demande d'hébergement d'urgence .....	10
4.2.3 Le traitement de la demande par le SIAO .....	10
4.2.4 L'admission, le séjour et la sortie.....	11
4.2.5 Les limites au principe de l'inconditionnalité de l'accueil .....	11
4.2.6 Les femmes victimes de violences conjugales et familiales .....	11
4.3 L'hébergement d'insertion .....	12
4.3.1 Mettre ses places et ses logements à disposition du SIAO .....	12
4.3.2 Faire une demande et l'actualiser.....	12
4.3.3 Le traitement de la demande et l'orientation par le SIAO .....	12
4.3.4 L'admission, la sortie, la liste d'attente.....	13
4.4 Le logement .....	13
4.4.1 Le logement accompagné.....	13
4.4.2 La mise à disposition des logements réservés au SIAO.....	13
4.4.3 Le traitement de la demande par le SIAO .....	14
4.4.4 L'orientation, l'admission, et la sortie .....	14
4.4.5 Le logement ordinaire .....	14

4.5	Les mesures d'accompagnement .....	15
4.5.1	Instruction de la demande .....	15
4.6	L'observatoire.....	15
4.6.1	Objectifs .....	15
4.6.2	Méthodologie .....	15

## Introduction

La construction d'un SIAO, Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, unique sur le département prend sa source à travers l'existence depuis 2009 de documents de références structurant le cadre législatif de ce dispositif.

La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour « l'accès au logement et un urbanisme rénové », dite loi ALUR, consacre juridiquement les SIAO et modifie en conséquence le code de l'action sociale et des familles qui désormais renforce le rôle des SIAO « Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. Cette orientation est assurée par un SIAO, dans les conditions définies par la convention conclue avec le représentant de l'Etat dans le département, prévue à l'article L 345-2-4 ».

Elle les consolide dans leurs principes et leurs missions et précise les obligations des responsables et/ou gestionnaires d'hébergements et de logements adaptés (articles L 345-2-7 et L 345-2-8) à l'égard du SIAO. Le décret du 6 novembre et la circulaire du 17 décembre 2015 complètent ce texte et rappellent l'exigence d'un SIAO unique à l'échelle de chaque département.

Ce document présente l'ensemble des articulations entre les partenaires dans le cadre des missions du SIAO, ainsi que leurs rôles respectifs. Il est élaboré de manière à visualiser le rôle de coordination des parcours du SIAO à travers le lien entre les volets urgence et insertion mais aussi la coordination des acteurs qui le compose ou qui y joue un rôle.

# 1. Les missions générales du SIAO et les principes déontologiques

## 1.1 Les missions

L'objectif premier du SIAO est de répondre aux demandes d'accès à l'hébergement ou au logement, qu'il soit ordinaire ou adapté, pour tout ménage sans domicile ou risquant de le perdre, en simplifiant les démarches et en veillant à la continuité de l'accompagnement :

- ✓ Centraliser sur le territoire l'ensemble des demandes de prises en charge de ménage sans abri ou risquant de l'être,
- ✓ Gérer le service d'appel téléphonique pour les personnes seules ou les familles,
- ✓ Mobiliser l'ensemble de l'offre d'hébergement, qu'elle soit d'urgence ou d'insertion, ainsi que les dispositifs permettant autant que possible un accès direct au logement,
- ✓ Proposer à tout ménage qui en fait la demande : un accueil, une évaluation sociale, médicale et psychique, une mise à l'abri si nécessaire, un traitement équitable de la demande et une orientation adaptée à ses besoins vers un hébergement, un logement adapté ou ordinaire,
- ✓ Coordonner l'attribution de l'ensemble des places d'urgence, d'insertion et de logement adapté :
  - Centraliser et traiter les demandes d'hébergement, de logement adapté/autonome,
  - Recenser les offres disponibles concernant les structures d'hébergement et de logement adapté,
  - Animer les commissions visant à faciliter le parcours résidentiel des ménages (dont les demandes ont été élaborées par les travailleurs sociaux).
- ✓ Assurer une bonne coordination et mutualisation entre les acteurs de l'hébergement, du logement adapté et du logement ordinaire et suivre le parcours des personnes ou familles prises en charge jusqu'à la stabilisation de leur situation,
- ✓ Participer à la construction d'un observatoire local de l'hébergement et de l'accès au logement des ménages afin de mieux évaluer les besoins et les réponses à apporter.

## 1.2 Les principes déontologiques

### 1.2.1 Confidentialité des données

Le SIAO s'appuie sur la déontologie et le respect du cadre d'intervention du travail social.

Le partage d'informations entre professionnels est une nécessité dans le travail social et la question de la confidentialité des données est un des fondements du travail social partenarial : elle doit viser uniquement à protéger la vie privée et la dignité des usagers et tout salarié, du public ou du privé, est tenu à un devoir de discrétion.

L'article L 345-2-10 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) créé par l'article 30 de la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 dispose que :

Les personnes appelées à intervenir dans l'instruction des demandes de prise en charge, l'évaluation et l'orientation des personnes ou familles mentionnées au premier alinéa de l'article L 345-2-4 et ayant recours au dispositif d'accueil, d'hébergement et

d'accompagnement vers l'insertion et le logement sont tenues au secret professionnel dans les conditions prévues aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

Par dérogation au même article 226-13, les personnes mentionnées au premier alinéa du présent article peuvent échanger entre elles les informations confidentielles dont elles disposent et qui sont strictement nécessaires à la prise de décision.

Les personnes mentionnées au même premier alinéa communiquent aux services chargés de l'instruction des recours prévus à l'article L 441-2-3 du code de la construction et de l'habitation les informations dont elles disposent, dans les conditions prévues au second alinéa du VI du même article.

La charte éthique professionnelle de l'Organisation Nationale des Éducateurs Spécialisés (ONES) parue en 2014 après sa présentation au Conseil supérieur du travail social précise dans son article 14 dans le cadre du partage d'informations : « l'éducateur spécialisé qui intervient avec d'autres professionnels auprès d'une personne est autorisé à partager avec ces professionnels une information relative à sa prise en charge et strictement nécessaire à celle-ci. Ce partage d'information ne peut se faire que si les professionnels concernés travaillent autour des mêmes objectifs. Dans ce cas, l'éducateur spécialisé s'assure que le partage d'informations soit nécessaire, raisonnable et modéré ».

Dans un souci de protection des données personnelles des usagers en demande d'hébergement ou de logement, le SIAO respecte les règles de confidentialité : l'application SI SIAO a fait l'objet d'une autorisation de la CNIL, obtenue par délibération n°2011-224 du 21/07/2011 relative à la version 2 et qui couvre toutes les versions suivantes.

#### Cf. annexes 1-2-3 et 4

Les droits d'accès des utilisateurs aux différents modules de l'application SI SIAO sont créés par l'opérateur SIAO.

### **1.2.2 Inconditionnalité et continuité de l'accueil en urgence**

Toutes les demandes d'hébergement d'urgence sont recevables selon les principes respectivement rappelés ci-après :

- De l'inconditionnalité (article 45 de la loi ALUR modifiant l'article L 345-2-2 du CASF) qui prévoit que « toute personne en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. Cet hébergement d'urgence doit lui permettre dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale, réalisée au sein de la structure d'hébergement ou, par convention, par des professionnels ou des organismes extérieurs et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptible de lui apporter l'aide justifiée par son état ».
- De la continuité de l'accueil (article L 345-2-3 du CASF créé par l'article 73 de la loi n°2009-323 du 25 mars 2009) stipulant que « toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée.

Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adapté à sa situation ».

Ces principes impliquent donc que tous les gestionnaires de dispositifs d'hébergement pratiquent un seuil de tolérance pour l'accueil des personnes qui leur sont orientées et assurent un premier diagnostic des personnes accueillies.

Le CASF ne distingue pas l'urgence, la stabilisation et l'insertion, mais la nomenclature du Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux (FINESS) établit cette distinction et les arrêtés préfectoraux d'autorisations reprenant la codification FINESS peuvent donc s'y référer dès lors que l'opérateur a précisé son (ses) modalité(s) de fonctionnement lors du dépôt de son dossier.

Dès lors qu'une structure souhaite fonctionner pour tout ou partie de sa capacité en accueil d'urgence, elle est alors soumise aux dispositions des articles L345-2, L345-2-2, L345-2-3 du CASF.

## 2. Organisation du SIAO

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

- Le SIAO s'appuie en interne sur une équipe de salariées afin d'assurer les missions inscrites dans la loi ALUR que l'on peut définir en 3 axes : coordination des acteurs, orientation des publics vers un dispositif adapté, observation des publics.  
Il assure la communication du dispositif sur l'ensemble des missions mentionnées dans la loi ALUR.
- Il passe des conventions de partenariat avec les acteurs ayant une obligation de mise en œuvre et/ou d'examen des propositions d'orientations ainsi qu'avec les acteurs susceptibles d'apporter une réponse adaptée aux publics repérés par le SIAO.
- L'organisation repose sur un règlement de fonctionnement unique déclinant l'ensemble des outils et procédures des 2 volets.

Le comité de suivi : annuellement le SIAO transmet un bilan d'activité. Celui-ci est présenté en comité de suivi. Cette instance est composée des partenaires du secteur Accueil Hébergement Insertion (AHI) et de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations (DDETSPP). Elle suit la mise en œuvre du SIAO et son évaluation : point sur l'organisation, le fonctionnement et l'activité.

## 3. Rôles opérationnels des acteurs

### 3.1 Les acteurs centraux du SIAO

#### 3.1.1 Le 115

- Sur la mission recensement de l'offre :
  - Il recense l'ensemble des places existantes et disponibles auprès des opérateurs et structures d'hébergements du département sur le volet urgence.

- Sur la mission gérer le 115 :
  - Il assure la continuité du service toute l'année et répond à l'ensemble des demandes des usagers.
  - Il assure le remplissage exhaustif des données sur l'application SI SIAO.
  - Il assure la protection des personnes et le maintien du lien dans le cadre du signalement des personnes vulnérables aux équipes des maraudes.
  - Il oriente les personnes dans le cadre du principe d'égalité d'accès des personnes aux dispositifs d'hébergements selon les critères d'accès aux places et les orientations de l'Etat.
  - Il répond à tout usager ayant besoin de parler ou de dialoguer sur ses difficultés et qui n'exprime pas de demande d'information ou d'orientation (écoute seule).
- Sur la mission veiller à la réalisation d'une évaluation :
  - Il oriente les personnes selon leurs besoins et les critères d'entrées identifiés dans les structures partenaires. Le service 115 établit une évaluation de la situation. L'évaluation préalable renseigne la situation initiale, la domiciliation, les ressources et éventuellement une note sociale. L'admission se fait toujours avec l'accord de la structure accueillante.
  - Il peut s'appuyer sur les acteurs de la veille sociale (tout acteur susceptible d'appuyer l'orientation) afin d'affiner ses réponses.
  - Il oriente les personnes en demande vers un organisme pouvant répondre à leur demande (ex : accueil de jour, SAO...).
- Sur la mission suivre le parcours :
  - Il centralise les motifs de renouvellement et non renouvellement des séjours.
- Sur la mission assurer la coordination de la veille sociale :
  - Il participe aux réunions de coordination des acteurs de la veille sociale.
  - Il participe activement au repérage des situations bloquées dans l'urgence et participe à la définition des solutions.
- Sur la mission produire des données statistiques et participer à l'observatoire social :
  - Il fournit des données de son activité et de son fonctionnement.

### 3.1.2 Les structures d'hébergement (volets urgence et insertion)

- Sur la mission recensement de l'offre :
  - Les structures portent à la connaissance du SIAO, le contenu de leurs parcs d'hébergements et de logements de transition et mettent à disposition du SIAO l'ensemble des places disponibles. Elles apportent des informations précises sur les places vacantes.
- Sur la mission veiller à la réalisation d'une évaluation :
  - Les structures d'hébergement apportent les éléments d'évaluation nécessaires à l'orientation du SIAO dans le cadre des fins de prises en charge.
  - Elles apportent tous les éléments d'évaluation nouvellement identifiés après une orientation et aboutissant à un refus (art. L. 345-2-8 loi ALUR).



- Elles participent à l'élaboration de l'orientation lorsqu'elles sont sollicitées par le SIAO dans le cadre de l'instruction des demandes, lorsqu'elles ont connaissance de la situation (personnes déjà hébergées)
  - Elles participent aux instances d'orientation du SIAO.
- Sur la mission identification des personnes prêtes à accéder au logement :
- Les structures portent à connaissance du SIAO les personnes en capacité d'accéder à un logement autonome en présentant les personnes à la réunion des prêts à sortir.
- Sur la mission assurer la coordination de la veille sociale :
- Les structures d'hébergement d'urgence participent aux instances de coordination de la veille sociale sur chaque territoire.
- Sur la mission produire des données statistiques et participer à l'observatoire social :
- Les structures informent le SIAO du résultat des orientations : entrées en hébergement, annulation, refus... par le biais de l'application SI SIAO.
  - Elles participent qualitativement à la mission d'observatoire en transmettant des informations telles que les lieux de l'hébergement, la typologie, les fins et les raisons de prises en charges.
  - Elles informent le SIAO des entrées en urgence en référence à l'art. L. 345-2-7 de la loi ALUR.

### 3.1.3 Le SAO

- Sur la mission veiller à la réalisation d'une évaluation :
- Les travailleurs sociaux des SAO veillent à la réalisation d'une évaluation sociale, tout en garantissant une confidentialité, à travers :
- Un accueil physique en journée.
  - Une écoute professionnelle.
  - Une analyse des besoins immédiats de la personne et une identification des réponses à apporter.
  - Une identification des besoins en matière d'accès aux droits. Dans ce cas, les SAO ont un rôle prépondérant en tant qu'outil d'évaluation et/ou de mobilisation des acteurs. Ils se mettent en lien avec les partenaires spécialisés.
  - Ils définissent une orientation adaptée à la spécificité du public.
- Sur la mission assurer la coordination de la veille sociale :
- Ils contribuent à la coordination des actions menées auprès du public en situation d'exclusion en lien avec le SIAO. Ils participent activement aux réunions de coordination organisées sur leur territoire.

### 3.1.4 Les Maraudes

- Sur la mission veiller à la réalisation d'une évaluation :
- Les maraudes apportent tout élément d'information susceptible d'éclairer les orientations du 115 en :

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

- Sur la mission assurer la coordination de la veille sociale :  
Elles contribuent à la coordination des actions menées auprès du public en situation d'exclusion.

### 3.2 Les acteurs partenaires du réseau SIAO

Le SIAO identifie un nombre important d'acteurs contribuant à la mission d'évaluation sociale des personnes en besoin d'hébergement ou de logement adapté : accueil de jour, maisons des solidarités, CCAS, missions locales, acteurs du secteur de la santé...

Ces structures apportent les éléments d'évaluation nécessaires à l'orientation du SIAO dans le cadre de l'accompagnement de la demande d'hébergement.

Elles contribuent au suivi de la situation lorsque la personne trouve une autre solution.

Elles sont conviées aux instances d'orientation du SIAO.

Sur la mission d'observation sociale, ces acteurs facilitent un accès de leurs places ou accompagnements financés sur le département au SIAO.

## 4. Le fonctionnement du SIAO

### 4.1 Un fonctionnement unifié pour l'ensemble du département sous l'autorité du Préfet

- Centralisation des demandes et régulation des places d'hébergement

Selon les termes de la loi, le SIAO reçoit et centralise les demandes d'hébergement et de logement accompagné et assure la régulation des orientations sous l'autorité du Préfet représenté par la DDETSP. Il effectue la régulation des places d'hébergement et l'affectation des places vacantes.

- Une gestion informatisée avec une utilisation obligatoire de l'application SI SIAO

Le déploiement du SI SIAO, application partagée d'informations dans le secteur de l'hébergement (urgence et insertion) et du logement accompagné, a pour objectifs d'améliorer le service rendu aux personnes accueillies et l'observation du secteur. Son utilisation par tous les acteurs a pour enjeu d'optimiser la connaissance de la nature et de la localisation des besoins, de leur évolution et d'anticiper la mobilisation de l'offre et son adaptation. Il doit être utilisé pour les premières demandes, les renouvellements, les orientations et les affectations.

L'efficacité du SIAO est corrélée à une utilisation obligatoire, régulière et générale de l'application par tous les prescripteurs et tous les gestionnaires d'hébergement et de logement accompagné. Le manquement à cette obligation est doublement préjudiciable, d'une part pour

la personne accueillie qui voit sa prise en charge mal assurée, d'autre part pour les acteurs du secteur qui pourraient ne pas être informés du suivi.

Les gestionnaires de chaque structure adressent une fiche au SIAO détaillant les spécificités de leur fonctionnement, qui sera actualisée si nécessaire. Elle est consultable sur le site internet du SIAO 05 : <https://www.siao05.fr>

- L'information des usagers

Le SIAO et les établissements prennent toute disposition utile pour l'information du public sur le fonctionnement du dispositif d'accueil et sur les possibilités de recours qui leur sont ouvertes en cas de désaccord sur les décisions qui leur sont notifiées.

## 4.2 L'hébergement d'urgence

### 4.2.1 Mise à disposition du SIAO des places et mesures disponibles

Tous les gestionnaires de structures d'hébergement d'urgence, quel que soit leur statut et leur territoire d'implantation, mettent à disposition du SIAO, en temps réel, les places vacantes ou susceptibles de l'être (art. L 345-2-2 et 2-3 du CASF). Cette mise à disposition se fait par le biais du logiciel SI SIAO.

Entre 8h00 et 20h30, lorsqu'une personne orientée ne s'est pas présentée dans une structure, celle-ci le signale au SIAO, mais en aucun cas elle ne réattribue elle-même la place (accueil à la porte) : toutes les places disponibles sont gérées par le SIAO. Les demandes doivent être faites par le biais du 115.

Au-delà de 20h30, les abris de nuit ont la possibilité de faire des entrées et donner les états au SIAO le lendemain matin.

### 4.2.2 Faire une demande d'hébergement d'urgence

- La demande d'hébergement d'urgence se fait en appelant le n°115, service de téléphonie sociale intégré au SIAO pour la gestion de l'hébergement d'urgence. L'appelant peut être le demandeur lui-même, un prescripteur, un bénévole ou un professionnel.
- Toute demande dont un établissement pourrait être directement destinataire est à réorienter obligatoirement vers le 115.
- La demande est enregistrée sur le SI SIAO à partir des éléments recueillis lors de l'entretien téléphonique.
- Les éléments recueillis concernent à minima l'état civil et la composition familiale, et si la situation le permet, des éléments sur le parcours résidentiel.
- L'actualisation des demandes pour un renouvellement de mise à l'abri en urgence se fait selon le même procédé.

### 4.2.3 Le traitement de la demande par le SIAO

- Le SIAO 115 analyse la demande à partir des données recueillies lors de l'entretien téléphonique.

- Il émet alors une proposition d'hébergement d'urgence à partir des disponibilités existantes et de l'urgence de la situation.
- Sous réserve de places disponibles, la première prise en charge est inconditionnelle même si l'écoutant ne parvient pas à évaluer une situation (difficultés linguistiques, refus de communiquer...). La personne peut être orientée vers une structure pour un entretien d'évaluation.

#### 4.2.4 L'admission, le séjour et la sortie

L'admission en urgence se fait le jour même de l'orientation, dans les conditions prévues au projet d'établissement de la structure.

#### 4.2.5 Les limites au principe de l'inconditionnalité de l'accueil

Compte tenu de la pression exercée sur le dispositif d'insertion, le SIAO peut réexaminer au cas par cas les situations, afin de s'assurer que les perspectives d'insertion durables sont possibles pour les personnes accueillies en urgence, incluant ainsi des perspectives d'accès à un séjour régulier dans des délais compatibles avec la prise en charge sociale proposée par l'aide sociale, par nature limitée dans le temps.

Ainsi le juge des référés a tempéré l'application de ce droit à l'inconditionnalité de l'accueil. Il prend en considération « des diligences accomplies par l'administration en tenant compte des moyens dont elle dispose ainsi que de l'âge, de l'état de santé et de la situation de la famille de la personne intéressée » (ordonnance du Conseil d'Etat du 10 février 2012).

Le défenseur des droits a également énoncé que l'intensité de l'obligation de moyens incombant aux autorités s'apprécie « non seulement en fonction de l'état de saturation du dispositif d'hébergement mais également de l'état de vulnérabilité des personnes concernées ».

Cette obligation est plus intense pour les mineurs : « une obligation particulière pèse en ce domaine sur les autorités du département en faveur de tout mineur dont la santé, la sécurité ou la moralité sont en danger » (CE du 12 mars 2014 requête n° 375956)

Elle peut être évaluée au cas par cas pour les personnes malades (pression sur l'hébergement, charge de famille) (CE du 16 février 2016 requête n° 396731).

#### 4.2.6 Les femmes victimes de violences conjugales et familiales

Le SIAO permet de :

- Prendre en charge l'hébergement en urgence des femmes en difficulté ou victimes de violences, toute l'année, lorsqu'il n'y a pas de place en structure d'hébergement adaptée.
- Financer également le transport de ces personnes vers les lieux d'hébergements (en période hivernale par le SAMU social et toute l'année par un taxi).

## 4.3 L'hébergement d'insertion

### 4.3.1 Mettre ses places et ses logements à disposition du SIAO

Tous les gestionnaires des structures AHI, quels que soient leur statut et leur territoire d'implantation, mettent à disposition du SIAO, en temps réel, les places vacantes ou susceptibles de l'être (art. L 345-2-2 et 2-3 du CASF). Cette mise à disposition se fait par le biais de l'application SI SIAO.

### 4.3.2 Faire une demande et l'actualiser

Tout travailleur social du département recevant une personne en difficulté d'accès au logement doit saisir une demande dans le SI SIAO.

Si la situation évolue le prescripteur a la possibilité de mettre à jour la demande sur l'application, si celle-ci n'a pas déjà été traitée par le SIAO.

Toute évolution de la situation, ultérieure à l'orientation, nécessitera d'effectuer une nouvelle demande.

Un système de notifications automatiques existe dans l'application, qui, une fois activé, permet à chaque utilisateur d'être informé de la suite donnée à un dossier (orientation, affectation, refus ou demande à compléter).

### 4.3.3 Le traitement de la demande et l'orientation par le SIAO

Proposer une orientation adaptée à la situation unique de chaque personne exige un travail d'analyse des demandes transmises tout au long de l'année. Le dossier tel que proposé sur le SI SIAO permet de transmettre un maximum d'éléments afin de statuer au mieux, mais s'il est peu ou mal renseigné il sera renvoyé à compléter au prescripteur.

#### Organisation de la commission d'orientation :

- Les membres permanents du SIAO sont les professionnels du réseau Accueil Hébergement Insertion, du logement adapté et du logement social, qui accompagnent des ménages en demande d'hébergement ou de logement : l'Hôtel du département, la DDETSPP, COALLIA, l'association Bâtir, le Soliha 05, les CCAS de Gap et Briançon, France Terre d'Asile, les Missions Locales Jeunes 05, le CHBD-CSM, la Fondation Edith Seltzer, les CSAPA, le CPE, Isatis, l'UDAF, le CIDFF et les bailleurs sociaux OPH 05, ERILIA, UNICIL et 3F.  
Chaque participant a une délégation de son organisme pour valider les orientations.  
En cas de besoin, la commission peut solliciter toute personne pour un avis technique.
- Le SIAO 05, en concertation avec la DDETSPP, a fait le choix de statuer sur les demandes lors d'une commission mensuelle (excepté en août). Ce temps d'échange est précieux et riche en informations partagées pour offrir une orientation au plus près des besoins. En amont de cette commission, les dossiers sont étudiés par l'équipe au fur et à mesure de leur transmission sur le SI SIAO. **En fonction du flux, il est possible que les derniers dossiers reçus soient présentés à la commission suivante.**

- La commission se déroule en deux temps après transmission d'éventuelles informations : sont d'abord traitées les demandes relevant du logement, puis celles relevant de l'hébergement.
- **Les échanges lors des commissions doivent rester confidentiels dans le respect des personnes.**

Suite à la commission, le SIAO met à jour l'application, le prescripteur est avisé par la réception du mail automatique, il peut ensuite informer le demandeur et l'aider si besoin à prendre contact avec la structure.

Le SIAO a, lorsque la situation le demande, la possibilité de valider une orientation hors commission.

#### 4.3.4 L'admission, la sortie, la liste d'attente

- L'admission

Le gestionnaire peut accepter ou refuser une orientation et doit valider sa décision sur le SI SIAO ; il doit également en aviser le prescripteur et l'usager. Tout refus doit être motivé sur la base du projet d'établissement.

Si un demandeur refuse une orientation, la structure doit en informer le SIAO et le signifier dans l'application.

Une admission directe est exceptionnellement possible (sans validation du SIAO et des membres de la commission). Le gestionnaire de structure doit enregistrer l'entrée dans l'application dans les plus brefs délais.

- La sortie

Le gestionnaire informe le SIAO, via l'application, de la fin du séjour.

En cas de rupture ou de fin de séjour anticipée, le gestionnaire informe le SIAO et instruit le cas échéant une demande de réorientation avec la personne.

- La liste d'attente

La liste d'attente est gérée par les structures elles-mêmes.

### 4.4 Le logement

#### 4.4.1 Le logement accompagné

On entend par logement accompagné (ou adapté) les résidences sociales, la pension de famille, la résidence accueil et les logements en bail glissant tels l'intermédiation locative, le Logement d'abord et santé et le Logement autonome accompagné.

#### 4.4.2 La mise à disposition des logements réservés au SIAO

Les logements accompagnés donnent lieu à réservation par l'Etat dans les conditions prévues par les conventions des APL, les conventions de subvention ou le Code de la construction et de l'habitation.

#### 4.4.3 Le traitement de la demande par le SIAO

Pourront être orientés des ménages hébergés dans le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion, mais aussi des bénéficiaires particulièrement bien identifiés par le SIAO dans le cadre de l'accès direct au logement accompagné.

Le SIAO s'attache à ne transmettre, entre autres critères, que des candidats :

- Dont les revenus permettent leur solvabilisation en termes de taux d'effort et de reste à vivre après prise en compte des aides au logement, sur la base des éléments recueillis par le référent ;
- Dont les informations transmises par le prescripteur montrent que le ménage est suffisamment autonome pour occuper un logement privatif et des espaces semi-collectifs.

Comme pour l'hébergement, le SIAO reçoit et analyse les demandes qui sont ensuite présentées et traitées en commission (voir §4.3.2)

Dans le cas où la préconisation ne serait pas adaptée à la situation de l'utilisateur, le SIAO prend contact avec le prescripteur pour proposer l'orientation la plus appropriée à la situation.

#### 4.4.4 L'orientation, l'admission et la sortie

Le SIAO transmet au gestionnaire la demande du ménage via le SI SIAO faisant apparaître le cas échéant un besoin d'accompagnement identifié et les dispositifs éventuels à solliciter. Le gestionnaire engage, au regard de celle-ci ou de sa propre évaluation, toutes demandes utiles auprès du référent social du ménage.

La procédure est identique à la gestion des hébergements insertion.

#### 4.4.5 Le logement ordinaire

La mise en œuvre de la stratégie nationale du « Logement d'abord » accorde une **priorité à l'accès au logement des personnes, sans nécessairement passer par un hébergement.**

Ainsi, la mission du SIAO ne s'arrête pas à l'orientation vers l'hébergement ou le logement de transition, elle porte aussi sur une aide à **l'accès au logement pérenne**, en s'appuyant sur les dispositifs existants de relogement des personnes prioritaires ou sortantes de structures d'hébergement.

##### 4.4.5.1 Les publics concernés

Toute personne sans abri, mal logée ou hébergée peut faire une demande auprès du SIAO pour un appui au logement par le biais d'un dossier via l'application.

En lien avec le service logement de la DDETSP, les ménages hébergés ou logés temporairement, prêts à occuper un logement autonome seront inscrits dans le système prioritaire d'accès au logement SYPLO (logiciel qui recense tous les ménages reconnus prioritaires, défavorisés ou mal logés. Cet outil informatique permet de gérer le contingent réservé de l'Etat de logements locatifs sociaux au bénéfice des publics prioritaires reconnus dans le cadre du PDALHPD).

Les personnes/ménages prêt(e)s à occuper un logement autonome et hébergé(e)s sur :

- Les structures d'hébergements financées par l'Etat comme les CHRS, CADA, CPH, ALT, ACT, la résidence thérapeutique, l'hébergement d'urgence,
- Un logement en IML, les résidences sociales, la pension de famille, la résidence accueil,

voient leur situation évoquée durant la réunion des prêts à sortir. L'objectif de ces rencontres est d'échanger sur les ménages identifiés par les professionnels comme étant aptes à accéder au logement social. Elles permettent ainsi une connaissance commune des situations afin de les présenter lors des différentes commissions d'attribution des bailleurs dans une totale transparence. Elles sont également l'occasion d'échanger sur la nécessité de la mise en place de mesures d'accompagnement au regard du diagnostic établi par la structure d'hébergement.

Pour atteindre cet objectif, il s'avère indispensable de mettre en place une coordination entre les professionnels de l'hébergement, les bailleurs sociaux et le service logement de la DDETSPP en charge du logement des publics prioritaires.

#### 4.4.5.2 Le circuit de la demande

Les dossiers étudiés devront avoir fait l'objet :

- ✓ D'un enregistrement de demande de logement social (SNE)
- ✓ De la réalisation d'une fiche SYPLO

### 4.5 Les mesures d'accompagnement

Le SIAO s'engage à :

- Recenser les ménages en demande orientés par les prescripteurs,
- Vérifier la complétude du dossier et l'éligibilité du demandeur aux dispositifs,
- Demander au référent social du ménage les informations nécessaires le cas échéant.

#### 4.5.1 Instruction de la demande

Le prescripteur transmet la demande au SIAO via l'application.

Le SIAO oriente les demandes hors commission. En effet afin de ne pas entraver l'accès au logement, le SIAO transmet aux bailleurs, au porteur de la mesure et au prescripteur, avec copie à la DDETSPP, une attestation justifiant la mise en place de la mesure d'accompagnement.

### 4.6 L'observatoire

#### 4.6.1 Objectifs

- Produire une analyse quantitative et qualitative transversale des besoins.
- Observer le besoin d'adaptation de l'offre en identifiant les besoins d'ajustements des dispositifs et les absences sur le territoire.
- Observer les blocages dans les parcours.
- Produire une communication commune sur l'observatoire.

#### 4.6.2 Méthodologie

La mission d'observatoire s'attache de manière générale à :



- Intégrer une dimension comparative sur les territoires et les années,
- Intégrer une dimension prospective,
- Créer le lien entre l'observation du volet urgence et du volet insertion.

#### 4.6.2.1 Articulation de l'observatoire entre le 115 et la DDETSPP

L'état d'occupation est transmis chaque matin avant 10h à la DDETSPP. Les remontées du vendredi et week-end ont lieu le lundi de la semaine suivante (annexe 8).

#### 4.6.2.2 Le suivi des parcours

Il est nécessaire dans un premier temps de définir le périmètre du suivi.

L'entrée : à partir du moment où il existe une demande d'hébergement d'urgence quelle que soit la réponse apportée par le 115.

La sortie : jusqu'à la stabilisation de la situation (entrée en logement autonome connue par le SIAO).

Il est convenu que le SIAO est en incapacité de suivre le parcours des personnes annulant leur demande avant ou après une orientation sans justification.

**Il est à noter que le SIAO n'intervient pas dans la décision de renouvellement de prise en charge.**

# **ANNEXES**

## **Annexe 1 : documents consultables**

### **Documents de référence au SIAO**

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

## **Annexe 2 : Indicateurs recensés pour l’observatoire social**

## **Annexe 3 : CNIL**

## **Annexe 4 : Profil utilisateur et listes des indicateurs consultables par profil d’utilisateurs dans l’application SI SIAO**

## **Annexe 5 : Convention de partenariat**

## **Annexe 6 : Convention pluriannuelle d’objectifs**

## **Annexe 7 : Charte d’engagement**

## **Annexe 8 : Tableau remontées quotidiennes**

## **Annexe 9 : Protocole 115**

## **Annexe 10 : Convention RGPD en cours de finalisation en lien avec le SIAO 04**

## ANNEXE 2

### INDICATEURS RECENSÉS POUR L'OBSERVATOIRE SOCIAL

Sont recensés les indicateurs suivants :

- Le nombre de personnes accueillies
- L'âge et le sexe
- La composition familiale (homme seul, femme seule, famille monoparentale, famille, couple, groupe de personnes)
- Origine géographique
- Les ressources (RSA, AAH, Assedic, IJ, invalidité...)
- La situation administrative
- Le motif de la demande
- La situation des ménages avant l'entrée dans la structure (logement, structure transitoire, hébergement...)
- La situation au moment de la demande (Association, à la rue, chez un tiers...)
- Motif du refus d'hébergement
- La prestation fournie : le nombre de nuitées depuis la date d'entrée dans la structure
- Le nombre de personnes sorties
- Destinations de sortie :
  - Vers un autre hébergement : à préciser
    - Vers le logement : Logement ordinaire privé
    - Logement ordinaire social : à préciser
    - Dont avec un accompagnement social
  - Vers le logement adapté : résidence sociale, résidence accueil
    - Pension de famille
    - FJT
    - IML
  - Vers une résidence pour personnes âgées
  - Fin de prise en charge
  - Sans solution connue : départ inopiné, hospitalisation...
  - Divers : à préciser
  - Retour en famille ou chez un tiers

## ANNEXE 3

### CNIL

Conformément à la délibération de la CNIL :

- L'ensemble des données saisies doit être collecté à titre facultatif et dans le cadre du suivi individuel du demandeur d'hébergement ou de la personne hébergée.
- La collecte des données traitées doit être strictement encadrée afin de ne pas basculer d'un recueil de données objectives vers un fichage subjectif des demandeurs d'hébergement et des personnes hébergées.
- La transmission des données aux DDETSPP ne doit pas permettre ni l'identification directe ni l'identification indirecte des personnes.
- Les personnes concernées doivent être individuellement informées de leurs droits d'accès, de rectification et d'opposition, de la faculté d'exercer librement ces droits et de l'absence de conséquences, en particulier à l'égard du demandeur d'hébergement, d'un défaut de réponse.
- Le recours aux réponses en champs libre doit être strictement limité aux informations pertinentes, adéquates et non excessives au regard de la finalité du traitement et ne pouvant être saisies par les réponses à choix multiples.

Il est possible d'imprimer la demande de l'utilisateur et sa fiche d'évaluation sociale. Ces imprimés peuvent servir de moyen de consultation des données saisies par l'utilisateur, d'accusé de réception des demandes d'hébergement (élément opposable dans le cadre des procédures DAHO) ou encore de fiche à présenter aux commissions de régulation pour l'examen des demandes. Pour des questions de confidentialité des données, il est préférable de ne pas multiplier les impressions. Les imprimés peuvent être remis à l'utilisateur concerné et à l'ensemble des professionnels susceptibles d'utiliser ces données pour la prise en charge de l'utilisateur. Ces professionnels sont soumis strictement au secret professionnel qui est une obligation passible de sanctions pénales (article L226-13 du Code Pénal).

Cette mention est rappelée en tête des impressions.

Par ailleurs, l'accès aux données personnelles enregistrées dans l'application doit être organisé pour les usagers des structures, conformément à la loi Informatique et libertés ; il sera procédé à :

- L'affichage des modalités dans les structures ;
- La mention de ce droit d'accès dans les livrets d'accueil ;
- L'indication d'un message téléphonique en centre d'accueil 115.

A chaque création d'une nouvelle demande, une alerte rappelle à l'utilisateur que toute personne doit être informée de ses droits au moment où les informations sont recueillies (droit

de refus de répondre et droits d'accès et de correction des informations la concernant, voir annexe 1 pour une définition de ces droits).

### DONNEES A CARACTERE PERSONNEL : DEFINITION

Une donnée personnelle est une information qui permet de vous identifier ou de vous reconnaître, directement ou indirectement. Il peut s'agir d'un nom, prénom, date de naissance, adresse postale, adresse électronique, adresse IP, numéro de téléphone, numéro de carte de paiement, plaque d'immatriculation d'un véhicule, empreinte digitale ou ADN, d'une photo ou encore d'un numéro (sécurité sociale, CAF) ou d'un identifiant (MSA).

Article 2 alinéa 2 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées en 2004 : « Constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. Pour déterminer si une personne est identifiable, il convient de considérer l'ensemble des moyens en vue de permettre son identification dont dispose ou auxquels peut avoir accès le responsable du traitement ou toute autre personne ».

Exemples des données d'identification : nom, prénom, date de naissance, adresse, données biométriques.

Exemples de données personnelles : vie familiale, activités personnelles, formation académique, vie professionnelle, sexualité, opinions politiques, convictions religieuses, pratiques syndicales, données de santé, infractions et condamnations recensées...

Parmi les données à caractère personnel, certaines sont qualifiées de « sensibles ». Elles sont recensées dans l'article 8 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 :

- Les origines raciales ou ethniques ;
- Les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ;
- L'appartenance syndicale des personnes ;
- Les données relatives à la santé ou à la vie sexuelle des personnes.

### TRAITEMENT DE DONNEES PERSONNELLES : DEFINITION

Le traitement de données à caractère personnel correspond à « toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur de telles données, quel que soit le procédé utilisé » (Article 2 de la loi du 6 janvier 1978 modifié en 2004).

L'article 2 de la loi du 6 janvier 1978 modifié en 2004 atteste du caractère particulièrement extensif de la notion car elle énumère toutes les sortes de traitement pouvant être identifiés, à savoir : « la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par la transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction ».

## Le principe du respect des droits des personnes

Traditionnellement, il existe trois droits reconnus aux personnes face au traitement automatisé des données les concernant :

1. Le droit d'information
2. Le droit d'accès et de rectification
3. Le droit d'opposition

### 1. Le droit d'information

Il est interdit de collecter des données concernant une personne à son insu.

Toute personne doit être informée au moment où les informations sont recueillies.

En ce qui concerne les informations sociales, cette obligation d'information peut être levée dans le cadre du respect d'une obligation légale incombant au responsable du traitement. C'est notamment le cas en ce qui concerne les dispositions de la loi n°2009-323 du 25 mars 2009.

Sur la base du même principe, l'obligation d'information peut s'effacer dans l'objectif de sauvegarder l'intérêt vital de la personne concernée.

Il en va de même pour l'exécution d'une mission de service public dont serait investi le responsable ou le destinataire du traitement.

### ATTENTION

Par principe, la réalisation de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement ou par le destinataire ne doit pas méconnaître l'intérêt ou les droits et libertés fondamentaux des personnes concernées.

L'atteinte aux droits fondamentaux des personnes (droit à l'information des demandeurs d'hébergement) peut néanmoins disparaître face à l'obligation d'agir dans l'intérêt du demandeur (notamment si le demandeur est en danger vital).

### 2. Le droit d'accès et de rectification

- Droit d'accès

Il s'agit du droit, reconnu à toute personne, de demander au détenteur d'un fichier de lui communiquer toutes les informations la concernant. Ce droit permet à la personne concernée de vérifier les informations enregistrées dans un traitement de données personnelles afin d'obtenir le détail des données la concernant, réenregistrées dans un fichier.

La CNIL doit être en mesure d'indiquer à la personne concernée où elle peut exercer ce droit. Cela fait d'ailleurs l'objet d'une rubrique du formulaire de déclaration du fichier à la CNIL.

Il est rappelé que pour les données de l'application SI SIAO, il sera procédé à :

- L'affichage des modalités dans les structures,
- La mention de ce droit à l'accès dans les livrets d'accueil,
- L'indication d'un message téléphonique en centre d'accueil 115.

Ce droit d'accès est limité : un individu ne peut pas accéder à des documents faisant apparaître la situation personnelle d'une autre personne.

- **Droit à la rectification**

Toute personne peut faire rectifier, compléter, actualiser, verrouiller ou effacer des informations qui concernent notamment des erreurs, des inexactitudes ou la présence de données dont l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ont été décelées.

Le droit de rectification constitue un complément essentiel du droit d'accès.

Lorsque des modifications sont apportées aux données concernant une personne qui a exercé son droit de rectification, le responsable du traitement doit justifier, sans frais pour la personne qui en a fait la demande, des opérations qu'il a effectuées.

### 3. Le droit d'opposition

Toute personne a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes à ce que des données à caractère personnel la concernant soient enregistrées dans un fichier informatique.

Toutefois si le traitement des données résulte d'une obligation légale ou réglementaire (loi du 25 mars 2009 et articles 345-1 et suivants CASF), le droit d'opposition peut disparaître face à l'intérêt de la personne concernée dans le seul cas particulier où l'intérêt vital du demandeur serait menacé.

## **Modèles de note d'information aux personnes concernées**

**1/ Information préalable à la transmission de données personnelles à des fins de traitement statistique. Mention d'information à porter sur les formulaires de collecte XXX (indication de l'identité du responsable du traitement) :**

« Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à .....(préciser la finalité). Les destinataires sont : .....(préciser).

Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à ..... ; (préciser le service et l'adresse). (Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant) ».

### **2/ Note d'information susceptible d'être affichée**

Les services..... ;(citer le nom du ou des services responsables du traitement) disposent de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement.....(indiquer la finalité du traitement).

Les informations enregistrées sont réservées à l'usage du (ou des) service(s) concerné(s) et ne peuvent être communiqués qu'aux destinataires suivants :.....(préciser les

destinataires). Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant au service..... ; citer le nom du (des) service(s) concerné(s).

## **ANNEXE 4**

### **PROFILS UTILISATEURS ET LISTE DES INDICATEURS CONSULTABLES PAR PROFIL UTILISATEUR SUR LE SI SIAO**

Il existe différents profils d'utilisateurs et chacun dispose d'habilitations particulières.

#### Administrateur territorial

Il s'agit des agents déconcentrés (DDETSP) qui pourront administrer l'application au niveau de leur territoire d'affectation (structure du territoire, utilisateur et gestionnaires des structures) et accéder au menu indicateurs de leur territoire.

#### Gestionnaire local d'une structure

Il devra saisir les informations liées à la structure et notamment paramétrer les groupes de places. Le gestionnaire local peut ajouter des utilisateurs à sa structure.

#### Utilisateur d'une structure de premier accueil

Il peut créer des personnes et des demandes, les transmettre au SIAO compétent et suivre le traitement des demandes qu'il a saisi.

#### Utilisateur d'une structure d'hébergement / logement accompagné

Il peut consulter les demandes que le SIAO a transmis pour sa structure, enregistrer l'arrivée et le départ des personnes.

#### Opérateur SIAO

Il reçoit les demandes transmises par les structures de premier accueil, acte les orientations et suit le traitement des demandes.

Il crée également les structures et les profils d'utilisateurs.

#### Ecoutant

Il prend et qualifie les appels, crée les fiches personnes, enregistre les demandes d'hébergement et de prestation. Il peut être un travailleur social et rédiger des diagnostics sur la situation de l'appelant.

#### Profil Maraude

Il peut effectuer des demandes de prestations et compléter la partie Maraude sur une demande de prestation déjà créée lorsque celle-ci a été effectuée. Il peut également imprimer via l'application les fiches maraudes. Il a accès aux indicateurs relatifs aux prestations de son territoire.





Un même utilisateur peut avoir plusieurs rôles pour plusieurs structures différentes, par exemple, gestionnaire local d'une structure, utilisateur de cette même structure et utilisateur d'une autre structure.

## ANNEXE 5

LOGO structure



### CONVENTION DE PARTENARIAT

Entre les soussignés

Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) des Hautes-Alpes attaché à l'Association COALLIA dont le siège social est situé : 16-18 cour Saint Eloi 75012 PARIS,  
Représenté par Monsieur Arnaud RICHARD, Directeur Général, d'une part,

Et

*Association*

*Adresse*

Représenté par *prénom, nom, qualité*, d'autre part,

#### Il convient ce qui suit :

Vu les circulaires du 8 avril et 7 juillet 2010 relatives aux SIAO ;  
Vu la circulaire du 29 mars 2012 relative à l'amélioration des SIAO ;  
Vu la loi ALUR du 24 mars 2014 relative au cadre juridique des SIAO ;  
Vu la circulaire du 17 décembre 2015 relative aux SIAO ;  
Vu la circulaire du 4 juillet 2019 relative à la coopération avec les OFII ;  
Vu la circulaire du 13 mai 2016 relative à la coopération avec les SPIP ;  
Vu le règlement intérieur du SIAO des Hautes-Alpes adopté le 16 mai 2013,  
Vu la charte d'engagement relative au SIAO des Hautes-Alpes.

#### Préambule

L'article L 345-2 du CASF prévoit que « *dans chaque département est mis en place, sous l'autorité de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale, et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état* ». Les circulaires du 8 avril 2010, du 7 juillet 2012 et du 29 mars 2012 précisent des SIAO :

- La régulation des orientations,
- La coordination des acteurs locaux de l'hébergement et du logement,
- L'observation.

### 1. Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les conditions de mise en œuvre du partenariat entre le SIAO et *Association* afin d'améliorer le repérage, le diagnostic, l'orientation, l'admission, les modalités d'accompagnement, le suivi et l'observation des personnes sans abri ou risquant de l'être dans le département des Hautes-Alpes.

Elle précise les modalités générales du règlement de fonctionnement du SIAO susvisé, et prend en compte les spécificités de l'organisation du partenariat entre les deux signataires.

Le SIAO vise notamment à rendre plus simples, plus transparentes et plus équitables, les modalités d'accueil dans le dispositif d'hébergement et de logement adapté, et à favoriser dès que possible l'accès au logement.

### 2. Engagement du SIAO

Les deux partenaires s'engagent à promouvoir le contenu de la convention auprès des professionnels de *l'association* et du SIAO, afin de pérenniser son appropriation et son application.

Le SIAO géré par l'Association COALLIA sur le département, assure les missions suivantes, dans les conditions prévues par les circulaires susvisées :

- **Simplifier** les démarches d'accès à l'hébergement ou au logement (ordinaire ou adapté) pour les personnes sans domicile fixe et les travailleurs sociaux qui les accompagnent,
- **Traiter** avec équité les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante, orienter la personne en fonction de ses besoins et non seulement en fonction de la disponibilité de telle ou telle place,
- **Coordonner** les différents acteurs de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité hébergement-logement,
- **Participer** à la constitution d'observatoires locaux afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées,
- **Prendre en compte** les projets de services de l'organisme pour orienter les demandeurs en fonction des services proposés,
- **Organiser** des commissions territoriales d'examen des situations complexes pour traiter la situation des personnes dont l'orientation s'avère impossible ou particulièrement difficile.

### 3. Engagement *de l'association*

Par la présente convention, *l'association* s'engage à :

- **Inform** le SIAO des caractéristiques de l'offre d'hébergement et/ou de logement adapté et d'accompagnement de sa structure afin de permettre la création et l'actualisation de « fiches action » favorisant une bonne orientation des publics et contribuer à informer les partenaires sur les dispositifs existants,
- **Inform** le SIAO du nombre et du type de logements/hébergements disponibles en temps réel, via le SI SIAO,
- **Participer** aux commissions et groupes de travail proposés par le SIAO et apporter son expertise à l'ensemble des partenaires du SIAO,
- **Contribuer** à la mise en place de l'observatoire local,
- **Mettre à disposition** les projets de service et le rapport d'activité de l'organisme justifiant de l'occupation de leur parc hébergement/logement et le cas échéant les éléments relatifs à l'occupation de leur dispositif.

#### 4. Modalités de suivi

Des actions de formation sur l'application SI SIAO et d'information des équipes peuvent être organisées.

Il est possible de nommer un représentant de l'association (par délégation du directeur) parmi les salariés afin qu'il participe aux diverses instances du SIAO.

Le SIAO s'engage à rendre compte aux partenaires de l'activité du service par la mise à disposition du rapport d'activité et la présentation du bilan annuel lors du comité de suivi.

#### 5. Durée et modalités de la mise en œuvre de la convention

La présente convention engage pour une durée d'un an à compter de la date de sa signature, tacitement reconductible.

Un bilan qualitatif (partenariat et fonctionnement) sera fait à la demande de l'un ou l'autre des partenaires. Le cas échéant, la présente convention pourra faire l'objet d'avenants pour prendre en compte les éléments du bilan, ceux-ci seront joints en annexe.

En cas de non-respect par l'une des parties de l'une de ses obligations résultant de la présente convention, celle-ci pourra être résiliée de plein droit par l'autre partie, sans préjudice de tous autres droits qu'elle pourrait faire valoir.

Documents annexés : charte d'engagement

Règlement intérieur

Fait à....., le .....

Pour l'association  
Le

Pour le SIAO  
Le Directeur Général

## **ANNEXE 6**

### **CONVENTION PLURIANNUELLE D'OBJECTIF**

# **ANNEXE 7**

## **CHARTRE D'ENGAGEMENT**

# **ANNEXE 8**

## **TABLEAU DE REMONTÉES JOURNALIÈRES**

**Etabli à la demande de la DDETSPP**

# ANNEXE 9

## PROCOLE 115

### I. Modalités de fonctionnement

#### A. L'appel

En cas d'appel au 115, il convient de toujours s'informer des disponibilités de la structure pouvant accueillir l'usager en demande d'hébergement **à partir des remontées journalières.**

**Un temps d'échange entre les différentes équipes est nécessaire au moment du transfert d'appel.**

A chaque appel vous devez appeler à l'attention de la personne sur ses droits : droit de refus de répondre, droit d'accès et de rectification aux informations le concernant.

La réponse au 115 nécessite une évaluation sociale pour connaître l'urgence de la situation et s'assurer que la personne n'est pas sur la liste noire (en pièce jointe)

On demande à la personne de nous rappeler afin de pouvoir lui donner une réponse.

Une fois que nous avons l'accord de la structure d'accueil, on attend le rappel du demandeur afin de lui confirmer ou non l'orientation.

Attention : demander à l'appelant nom, prénom, date de naissance, nationalité, situation administrative, motif de la demande et le lieu où il a dormi la veille.

Certaines informations complémentaires permettent de faciliter l'orientation : situation familiale (nombre d'enfants, sexe et âge), ressources, véhicule, présence d'un animal).

Cependant, s'il refuse de donner ces informations, nous sommes tenus à l'accueil inconditionnel et à l'anonymat de l'appelant.

En cas de réponse négative du 115, penser à signaler à la personne de la possibilité de passage de la maraude sur ses temps de sortie en période hivernale hormis Gap.

Hors période hivernale, **l'accueil au HU n'est possible qu'à condition de places disponibles OU si le ménage entre dans les critères de vulnérabilités (en pièce jointe)** de la Préfecture (cf. pièce jointe).

**Tous les appels doivent être impérativement notés sur la fiche 115 (en pièce jointe) et transmis par mail à Fabien MUNARON ([f.munaron@coallia.org](mailto:f.munaron@coallia.org)) et Mélanie SOL ([m.sol@coallia.org](mailto:m.sol@coallia.org)). Cette fiche permettra d'enregistrer la demande dans l'application SI SIAO-115.**

#### B. Les bons d'hôtels et admission

Pour chaque orientation sur les hôtels F1, le Première Classe, un mail de confirmation doit être envoyé avec l'identité de la/les personne(s) et la durée de prise en charge.

Si le demandeur est à Gap, il doit se présenter auprès de l'équipe éducative de La Cordée, en fonction des horaires d'ouverture, afin que le bon lui soit remis et/ou être admis sur le lieu d'hébergement.

Si le demandeur est à Briançon, il doit se présenter à l'accueil de jour, en fonction des horaires d'ouverture, afin de pouvoir être accompagné sur le lieu d'hébergement.

#### C. Le SAMU social

Le SAMU Social fonctionne de 20 h à minuit 7/7 jours.  
Contacter Monsieur Noël STEFANINI ☎ 06.72.32.99.15.

Il peut être mobilisé à titre exceptionnel sur d'autres plages horaires. La personne d'astreinte doit au préalable contacter M. CORNETTE, président territorial, pour demander l'autorisation : 06 70 14 26 42

- Déplacement d'une famille
- Femme VVC
- Trajets longs, non desservis par les transports en communs.

#### **D. Taxis conventionnés**

Pour les femmes victimes de violences conjugales uniquement, un taxi peut être mobilisé de jour comme de nuit (liste pièce jointe)

Il peut être nécessaire de rappeler à l'artisan la convention qu'il a signé avec la DDCSPP

Pour contacter un taxi :

Le 115 contacte un taxi proche du lieu de prise en charge (cf. liste des artisans taxi) puis envoie un bon de transport à l'artisan taxi par mail.

Après la course, l'artisan doit présenter le bon de transport complété du compte-rendu et de la facture correspondante.

#### **E. Maraude**

Pour les appels de demandes de prestations nécessitant le passage de la maraude, il est indispensable de demander à la personne sa localisation et ce dont elle a besoin (bouteille de gaz, repas chaud, couverture...).

<b>Gap</b>	En période hivernale les mardis et vendredis de 17h à 19h Hors période hivernale les mardis de 17h à 19h jusqu'en mai.
<b>Embrun</b>	En période hivernale les mardis et vendredis de 17h à 19h
<b>Briançon</b>	En période hivernale les mardis et vendredis de 17h à 19h
<b>Buëch</b>	En période hivernale les mardis et vendredis de 17h à 19h

## **II. Répartition de la prise d'appel**

Cadet de Charance	Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 15h à 18h
La Cordée	Du lundi au vendredi de 18h à 8h Les samedis, dimanches, jours fériés : de 8h à 14h30 et de 17h30 à 8h
Accueil de jour Briançon	Du lundi au vendredi de 12h à 15h
<b>07.72.44.68.05</b>	Les samedis, dimanches, jours fériés de 14h30 à 17h30



#### **IV. Lieux d'hébergement**

**CHRS La Cordée** : Accueil hommes, femmes, personnes isolées seulement

- Pas d'animaux.
- 12 places
- Présence d'un veilleur de nuit

6 avenue Guillaume Farel – 05000 GAP

☎ 04.92.52.46.24

**Camping Napoléon** : Accueil de familles

- Pas d'animaux
- places

Les Bumats RN 85 – 05000 GAP

**Hôtel 1<sup>ère</sup> Classe** : Accueil personnes seules, familles et personnes à mobilité réduite.

- Pas d'animaux
- 1 chambre de 1 à 2 personnes (voir 3 si présence d'un nourrisson)

Seulement en cas de nécessité absolue et pour une durée limitée. Demande d'accord préalable à la personne d'astreinte. Appel pour demander les disponibilités ET confirmation par mail en cas de réservation.

ZAC de Micropolis

Rue de Belle Aureille – 05000 GAP

☎ 04.92.50.06.50

✉ [gap@premiereclasse.fr](mailto:gap@premiereclasse.fr)

**Maison des femmes** : Accueil de femmes avec ou sans enfants VVC

- Pas d'animaux
- 5 places

La nuit la personne peut être mise à l'abri à l'hôtel.

Un double des clés est à disposition au Cadet de Charance.

Adresse transmise par l'astreinte 05000 GAP

**HU femmes Briançon** : Accueil de femmes avec ou sans enfants uniquement

- Pas d'animaux
- 2 places

HLM Les Crots

11 avenue René Froger – 05100 BRIANÇON

**DNA Briançon** : Accueil hommes seuls uniquement

- Pas d'animaux
- 2 chambres de 2 places et 1 chambre individuelle soit 5 places

Se présenter à l'accueil de jour pour intégrer la structure.

Avenue Jean Moulin – 05100 BRIANÇON