

## II. RAPPORT D'ACTIVITÉ POUR CHAQUE SERVICE

### 1. S.I.A.O.

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, toujours en alerte, doit se montrer réactif, travailler en étroite collaboration avec l'ensemble des dispositifs de veille sociale, les acteurs du secteur accueil hébergement insertion, 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 **S.I.A.O. mixte** : le volet urgence (veille sociale et gestion du 115) et le volet insertion (hébergement et logement). L'association A.P.P.A.S.E. a été reconduite en qualité de porteur du S.I.A.O. le 7 mai 2016 par le renouvellement de la convention pluriannuelle d'objectif.

#### Les enjeux majeurs du S.I.A.O. sont :

- Garantir un traitement équitable des demandes d'hébergement d'urgence, de stabilisation ou d'insertion ainsi que de logement adapté,
- La mise en œuvre d'une solution adaptée à la situation de chaque personne,
- L'accès au logement dès que possible et la fluidité du parcours de l'urgence au logement.

#### Les missions

##### Les missions du S.I.A.O. insertion

- Recenser l'ensemble des demandes d'hébergement, de stabilisation ou d'insertion ainsi que de logement adapté.
- Recenser l'ensemble de l'offre disponible en matière d'hébergement, de stabilisation d'insertion ou de logement adapté.
- 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 d'un logement, 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.
- Assurer la coordination du dispositif de veille sociale.
- Participer à l'observation sociale (données anonymisées).

## Les missions du S.I.A.O. urgence

- Réguler l'attribution de toutes les places d'hébergement d'urgence.
- 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 (maraudes, 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).

Les attributions sont gérées par le 115 au travers de l'application SI S.I.A.O. 115.

Le S.I.A.O. tient à jour une base de données de toutes les admissions, renseignée en temps réel : il s'assure de la centralisation des informations et de la qualité des données saisies dans l'application SI S.I.A.O.-115.

### **Les limites :**

**Les données du S.I.A.O. 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 S.I.A.O. 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 S.I.A.O. ; 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 d'admissions avec les structures d'hébergement.

Outre la qualité variable des évaluations sociales, le renseignement de la base de données du S.I.A.O. 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 S.I.A.O., 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 par toute personne, organisme ou collectivité, des données concernant l'urgence, l'insertion et le logement. Elle est conçue pour être utilisée en réseau par le S.I.A.O. et ses partenaires : instructeurs, structures d'hébergement et de logement.

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 informations personnelles, encadrées par la CNIL. En effet, les S.I.A.O. garantissent la confidentialité des données, leur sécurité et s'engagent à définir précisément les objectifs de leur traitement, à leur fixer une durée de conservation et à informer les personnes concernées. De plus, ils devront réserver le droit à ces personnes de rectifier ou supprimer leurs données.

## 1.1. Le S.I.A.O. urgence – numéro vert 115

Le S.I.A.O. 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)
- ❖ En hôtel (30 places pérennes et 40 places exceptionnelles en période hivernale)
- ❖ En bungalow (12 places pérennes et 37 places exceptionnelles)
- ❖ Sur la maison des femmes victimes de violence (5 places pérennes)
- ❖ En appartement pour femme sur Briançon (2 places pérennes)
- ❖ En hôtel pour homme sur Briançon (8 places pérennes).

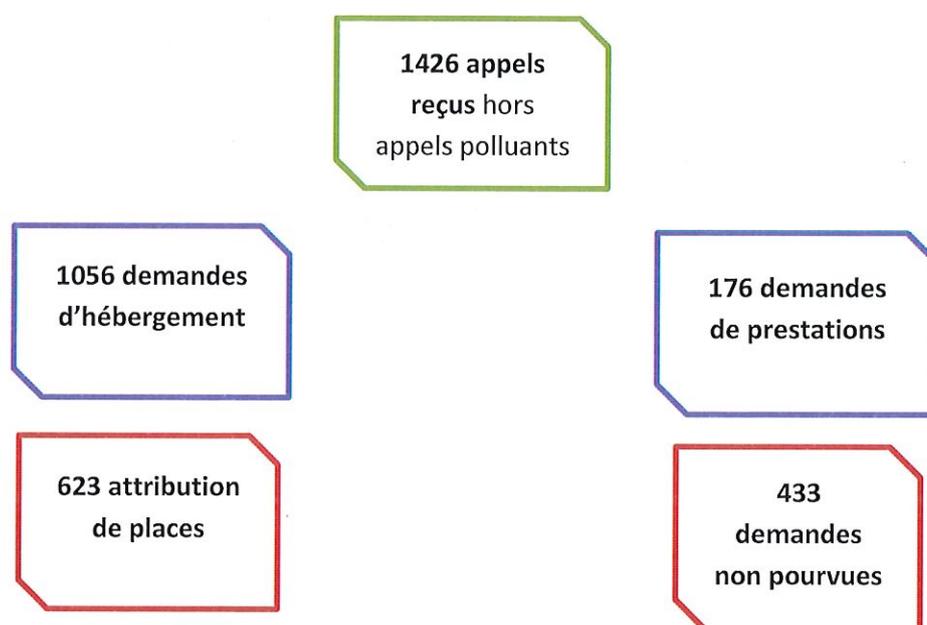
Le 115 fonctionne 24h/24 toute l'année. Il se compose d'une équipe capable d'écouter, d'orienter, d'établir un premier diagnostic pour chaque personne qui fait appel au 115.

Une personne, une famille, un citoyen ou professionnel peut contacter le 115 pour :

- ❖ des demandes de renseignements : (possibilités d'hébergement et d'accueils de jour, accès aux soins et à l'hygiène, aide alimentaire, accès aux droits, connaître les différents services sociaux, les associations caritatives et humanitaires du département),
- ❖ signaler une situation de détresse ou désirant faire du bénévolat,
- ❖ un professionnel souhaitant une information ou un conseil en lien avec une situation d'urgence.

En hiver le dispositif 115 travaille en étroite collaboration avec la Croix Rouge dans sa mission de maraude (Briançon, Embrun, Gap et Buëch) et de SAMU social.

### Les demandes adressées à la plateforme 115

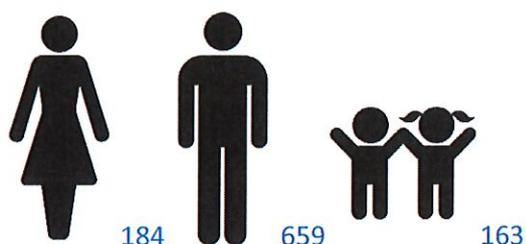


Cette année, 92 demandes d'hébergement font suite à un refus administratif pour cause de majorité. Il s'agit de personnes s'étant présentées comme jeunes mineurs non accompagnés sortant de structure de mise à l'abri. Cette valeur était de 80 en 2017.

La plateforme 115 a répertorié 412 appels en 2017 pour l'hébergement de mineurs migrants (que ce soit de jeunes mineurs eux-mêmes, des citoyens, bénévoles ou associations).

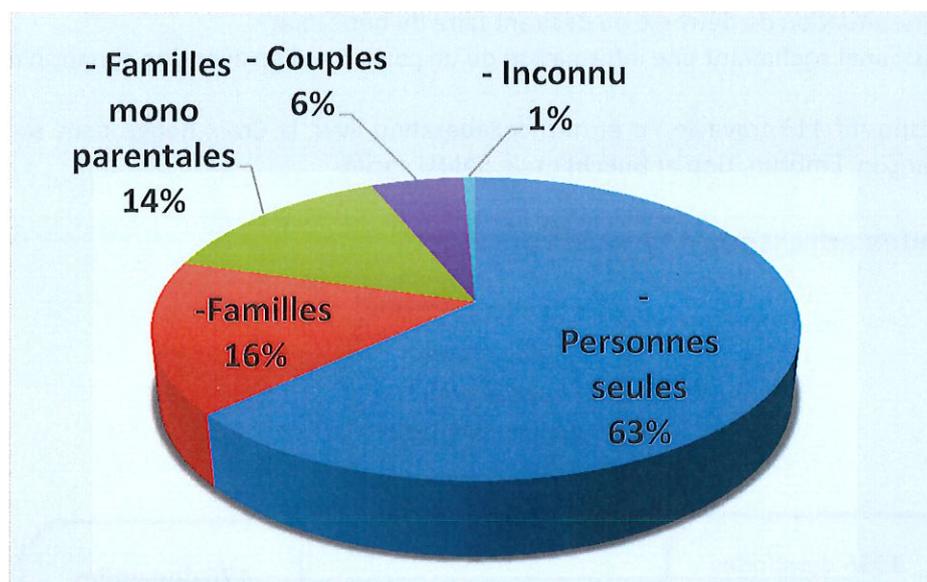
Cette année, seulement 23 appels ont été passés pour 41 jeunes (appels d'eux-mêmes). Des protocoles ont été mis en place pour l'accueil de ce public sans passer par le 115.

## Le profil des demandeurs au 115

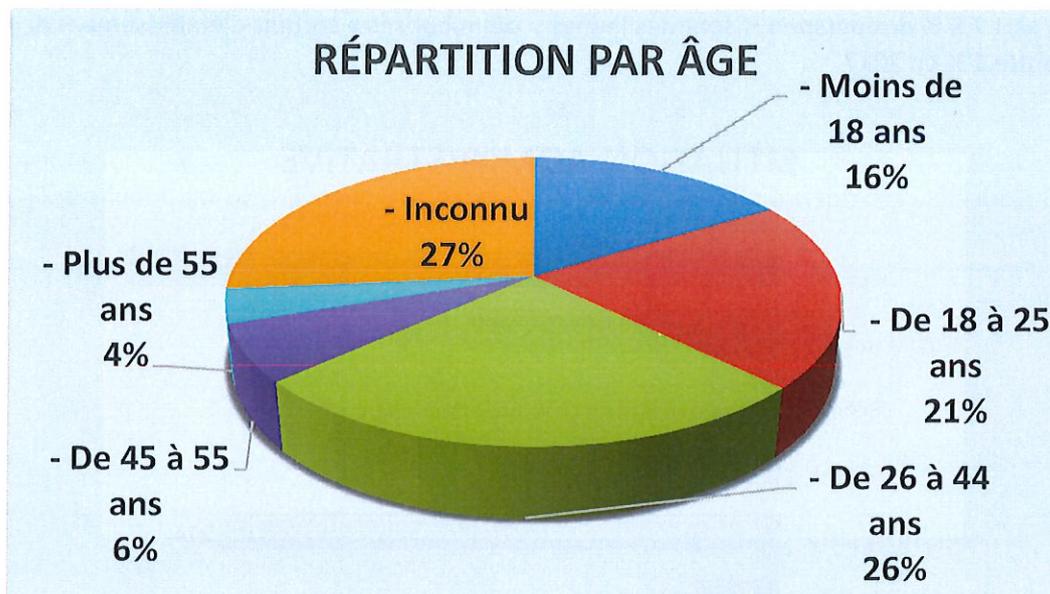


Soit un total de 1 006 personnes ayant fait une demande.

La répartition en fonction de la composition familiale est la suivante :

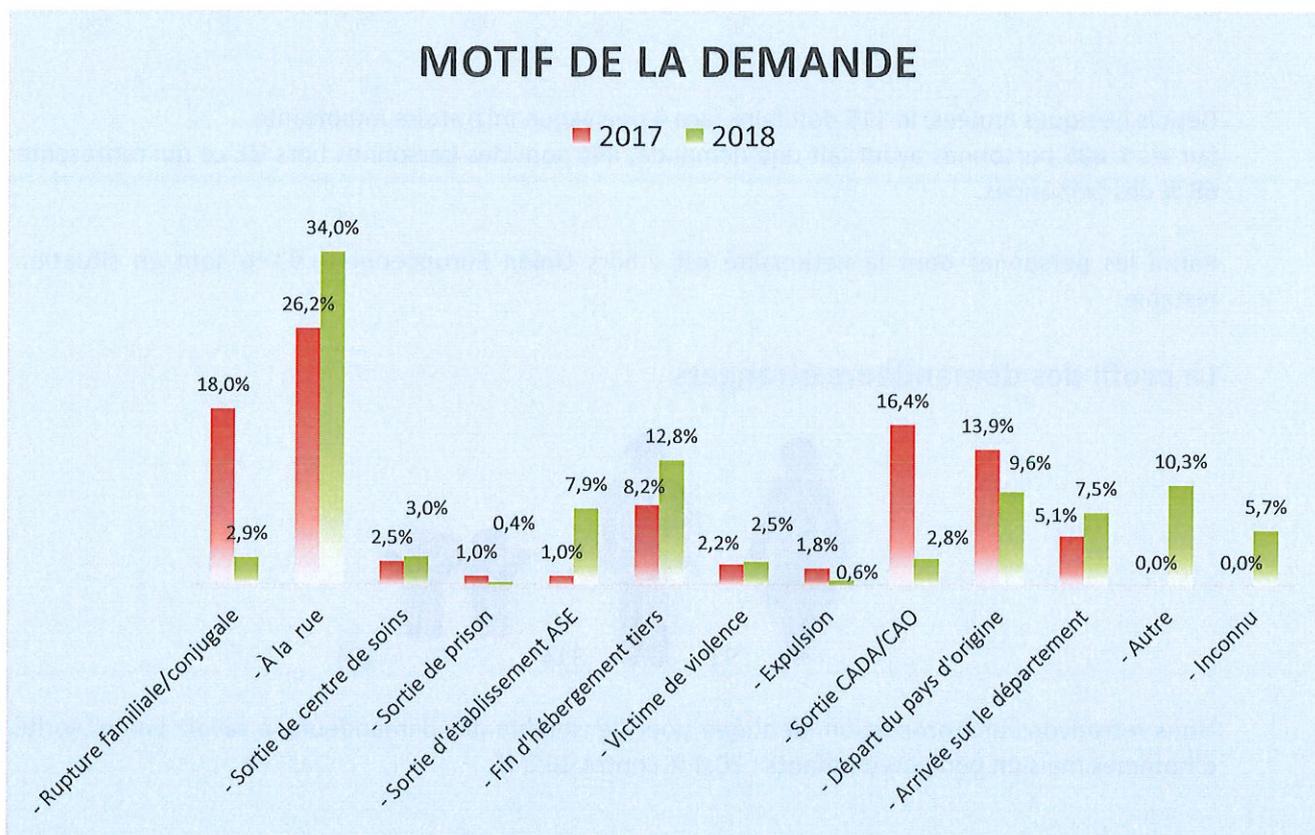


Il est à noter que 90 % des personnes seules sont des hommes.



La répartition par âge est sensiblement la même que pour l'année 2017.

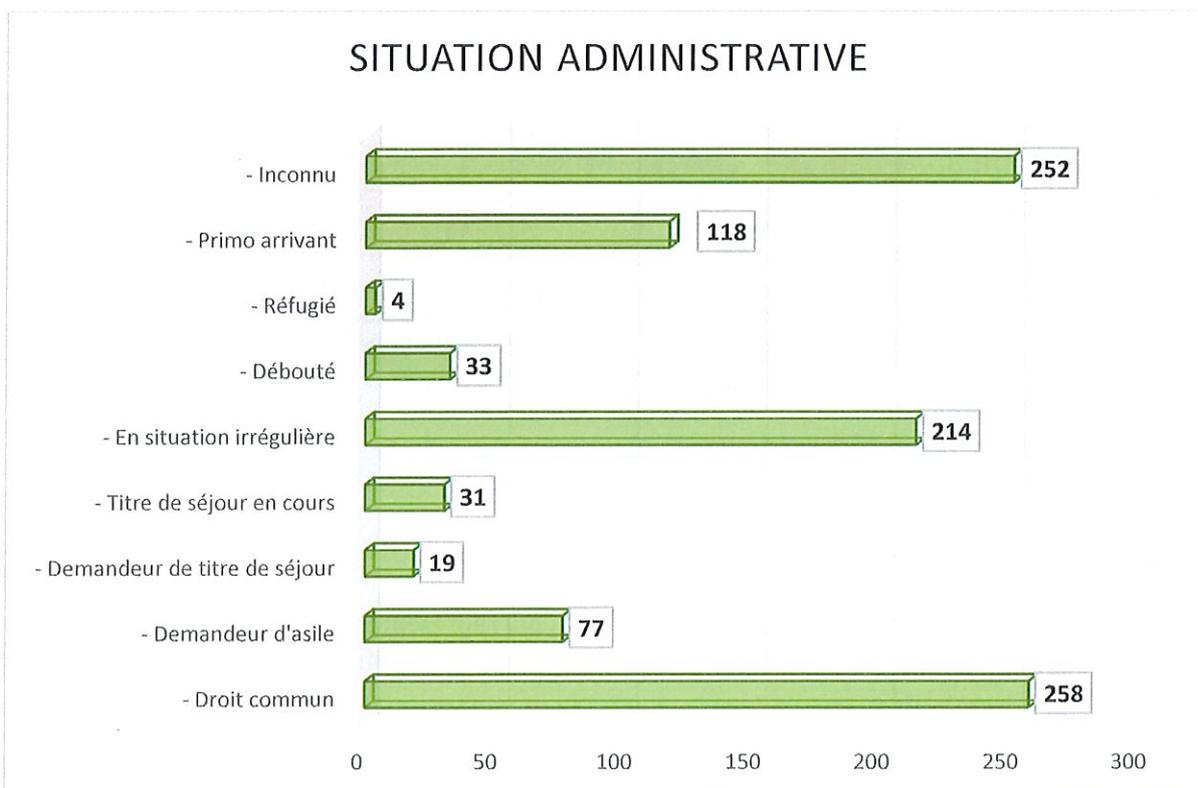
Nous constatons une différence sur les moins de 18 ans qui représentent 16 % des demandeurs alors qu'ils représentaient 10,5 % en 2017. Cela s'explique par des demandes plus importantes des familles.



34 % des personnes en demande se déclarent comme « étant à la rue ». Cela reste le motif de demande d'hébergement le plus important.

On constate que le nombre de personnes sortant de dispositifs pour migrants et personnes primo-arrivantes sont moins importantes du fait de la diminution de la vague migratoire.

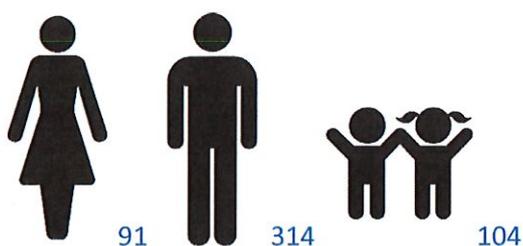
D'autre part 7,9 % des personnes sont des jeunes « dé-minorisés » sortant d'établissement de mise à l'abri contre 1 % en 2017.



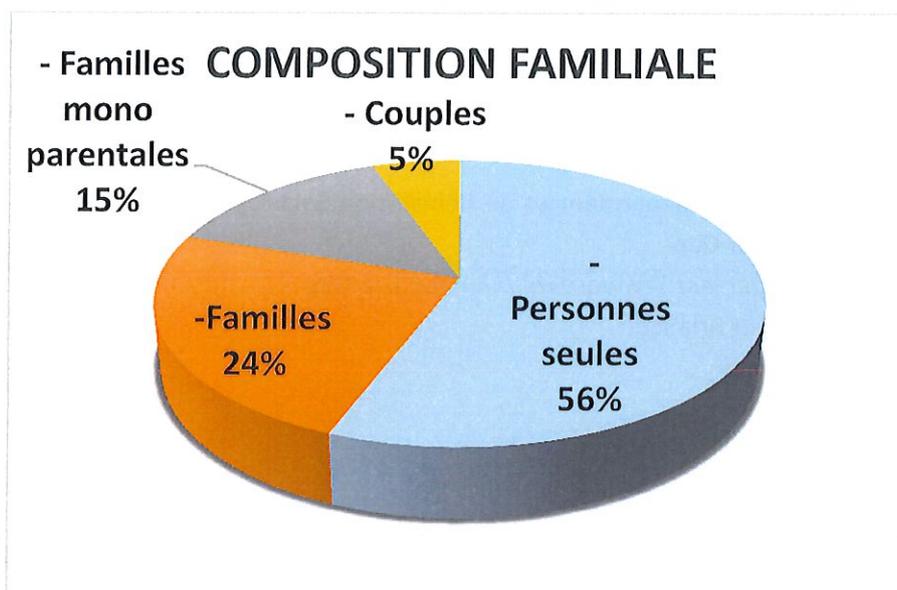
Depuis quelques années, le 115 doit faire face à une vague migratoire importante. Sur les **1 006** personnes ayant fait une demande, **496** sont des personnes hors UE ce qui représente **68 %** des personnes.

Parmi les personnes dont la nationalité est « hors Union Européenne », 93 % sont en situation instable.

### Le profil des demandeurs étrangers



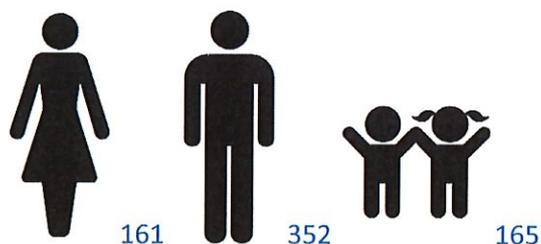
Nous retrouvons une proportion identique pour l'ensemble des demandeurs, à savoir une majorité d'hommes mais un peu plus d'enfants : 20,4 % contre 16,2 %.



Le groupe des personnes étrangères est composé principalement de personnes seules (56 %) comme pour l'ensemble des demandeurs (63 %). Elles sont plus nombreuses à être en famille (24 % contre 16 % en 2017).

### Les demandes pourvues

Les demandes pourvues sont les demandes qui sont formulées auprès de la plateforme 115 du S.I.A.O. 05 par les personnes et qui ont abouti à un hébergement. Ainsi, **623** orientations ont été réalisées durant l'année 2018. **233** l'ont été en collectif et **390** dans les hôtels. Elles concernent 678 personnes réparties comme suit :



### Les demandes non pourvues

Durant l'année 2018, 433 réponses négatives ont été apportées à 426 personnes distinctes :

- ✚ Pas de place dans le dispositif : **190**
- ✚ Refus de la structure d'hébergement : **26**
- ✚ Refus de l'utilisateur : **35**
- ✚ Ne relève pas du 115 : **100**
- ✚ Refus du 115 / problématique de la personne : **26**
- ✚ Refus du 115 / comportement : **26**
- ✚ Ne s'est pas présenté : **4**
- ✚ Pas de rappel 115 : **12**
- ✚ Hébergement maintenu : **14**

**43.9 % des demandes qui n'aboutissent pas ont pour cause l'absence de places disponibles.**

## 1.2. Le S.I.A.O. insertion

### Les orientations possibles sur le département 05

- 2 C.H.R.S. (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) en diffus sur Gap et Briançon + habitat regroupé sur Gap
- A.L.T. (*Aide au Logement Temporaire*) A.P.P.A.S.E. à Gap
- A.L.T. CCAS à Gap et Briançon
- A.L.T. Mission Jeunes
- A.L.T. FJT
- A.L.T. CPE
- A.L.T. Edith Seltzer
- ACT (Appartements de Coordination Thérapeutique) à Gap et Briançon
- Pension de Famille et Résidence Sociale SOLIHA Alpes du Sud
- IML (Intermédiation Locative) SOLIHA Alpes du Sud
- Résidence Accueil PARAMAR

### Les mesures d'accompagnement possibles sur le département 05

- A.V.D.L. (Accompagnement Vers et Dans le Logement) A.P.P.A.S.E. à Gap et Briançon
- A.V.D.L. Médiat 3
- C.H.R.S. hors les murs à Gap
- Accompagnement social pour les Bénéficiaires de la Protection Internationale

### QUELQUES CHIFFRES...

#### Les principaux prescripteurs :

 Conseil Départemental	22 % de l'ensemble des prescripteurs
 Les 2 CADA	14 %
 CAO FTDA	8 %
 S.A.O./DAH.U./A.P.P.A.S.E.	8 %
 Equipes de Prévention + CCAS Gap et Briançon	7 %
 Mission Jeunes	8 %
 SPIP 05	7 %
 CSAPA	3 %
 CMP + CSM Laragne Veynes	3 %
 Autres Partenaires (CIDFF, CPH FTDA,...)	6 %
 Structures hors 05	7 %

Le département reste encore le prescripteur principal.

## Préconisations, orientations et affectations

### 278 dossiers ont été reçus en 2018 pour 425 personnes/demandes

- 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.
- Les personnes qui ont fait plusieurs demandes, soit 44, sont comprises dans les 425 demandes.
- Seules les préconisations, orientations et affectations principales ont été comptabilisées.  
Les affectations sont celles qui ont eu lieu jusqu'au 31/12/18.

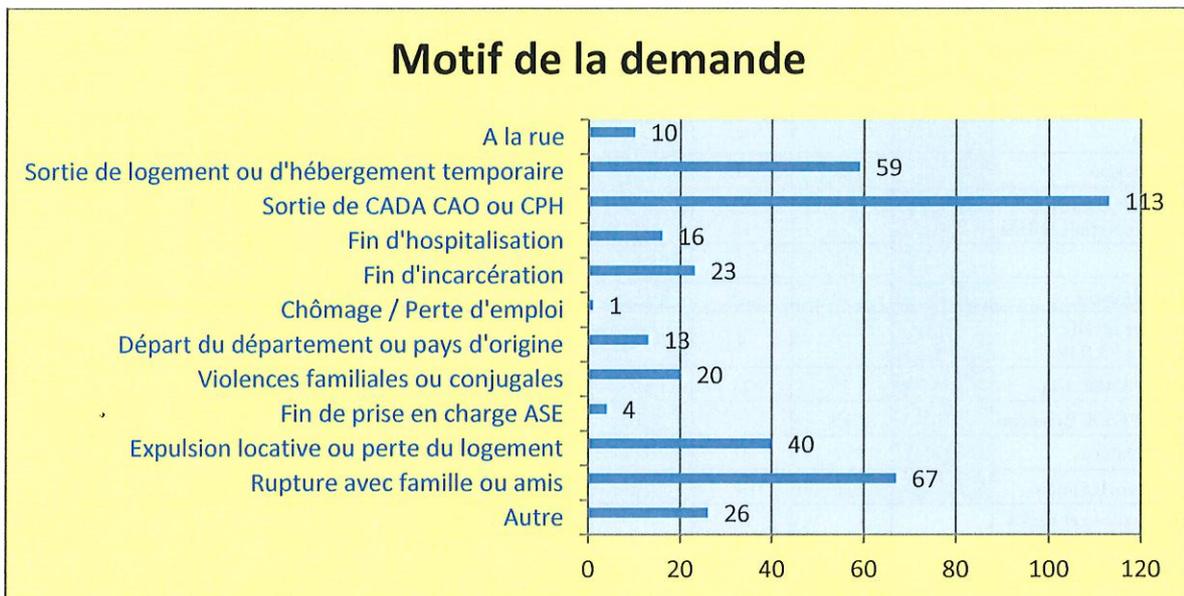
STRUCTURES	Préconisations			Orientations			Affectations		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
CHRS Gap	70	86	91	28	60	48	18	30	20
CHRS Briançon	16	26	26	20	18	22	9	9	11
ALT APPASE	46	43	37	23	21	33	19	16	23
ALT CCAS Gap	18	17	23	9	15	13	7	6	3
ALT CCAS Briançon	18	17	11	14	15	7	12	10	2
ALT Mission Jeunes	12	8	3	7	8	3	4	4	3
ALT FJT	3	3	9	1	5	12	0	2	1
ALT CPE	1	0	1	1	1	3	1	0	1
ALT Edith Seltzer			4			8			6
ACT Gap	9	2	5	7	5	4	1	2	2
ACT Briançon	1	2	3	2	1	3	0	0	0
Pension de Famille et Résidence Sociale Soliha	7 12	9 14	13 15	15 11	15 8	11 7	0 0	3 2	6 0
Paramar	11	19	12	9	16	12	3	1	4
IML (Calhaura)	31	36	33	18	30	30	4	16	5
Résidence sociale FJT Bâtir + LDJE	0	2	4	4	4	9	0	0	2
AVDL APPASE Gap	10	31	23	11	33	19	9	30	17
AVDL APPASE Briançon	3	18	15	3	24	15	2	12	8
AVDL Médiat 3	14	4	21	14	17	26	14	16	23
CHRS Hors les murs	1	2	4	19	3	5	5	3	5
Accompagnement social Bénéficiaire Protection Internationale			4			13			12
115	44	30	37	30	31	34	16	8	24
Logement ordinaire	60	43	31	68	20	25	42	?	5

### FLUX DES DOSSIERS

<b>Demandes reçues pour 381 personnes</b> (44 personnes ont fait plusieurs demandes)	425	
Demandes ayant abouties à une affectation	183	43%
Demandes non présentées	19	4%
Demandes ajournées	35	8%
Demandes transférées à un autre SIAO	12	3%
Demandes ne relevant pas du SIAO 05	5	1%
Demandes ne relevant pas du SIAO Insertion	5	1%
Demandes annulées	16	4%
Le demandeur n'a pas donné suite	49	12%
Refus du demandeur	18	4%
Refus de la structure	19	4%
Demandes en liste d'attente	45	11%

Les 4 % manquants correspondent aux orientations pour lesquelles nous n'avons pas encore le retour des affectations.

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 S.I.A.O., mais non présentés en Commission.

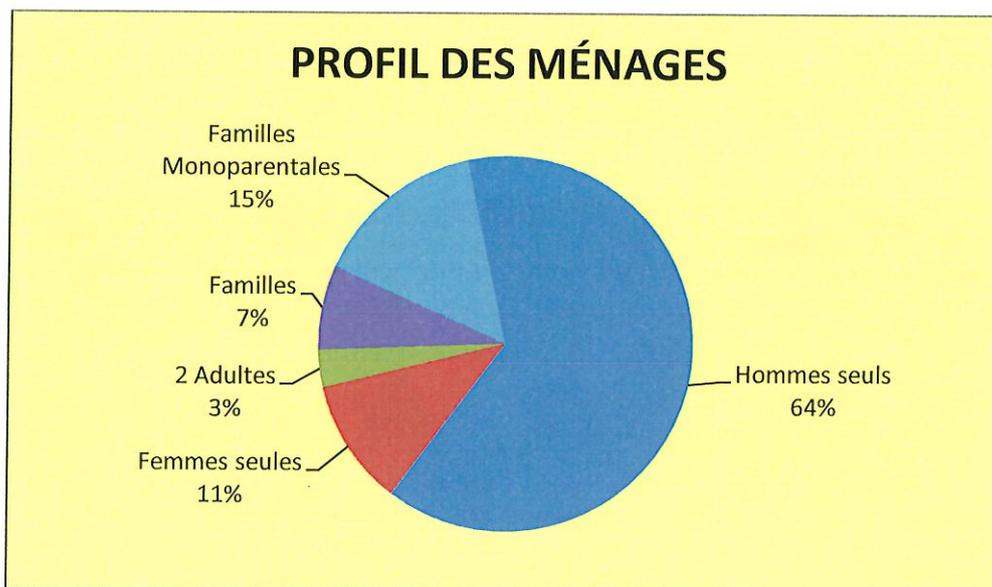


Les motifs sont toujours dans des proportions identiques par rapport à 2017.

Cependant, on note des valeurs différentes. En effet, les personnes sortantes de CADA/CAO/CPH sont plus nombreuses, passant de 85 en 2017 à 113 cette année. Les personnes accueillies sur le CAO ont vu leur situation évoluer et des demandes sur les dispositifs d'hébergement généralistes ont été faites.

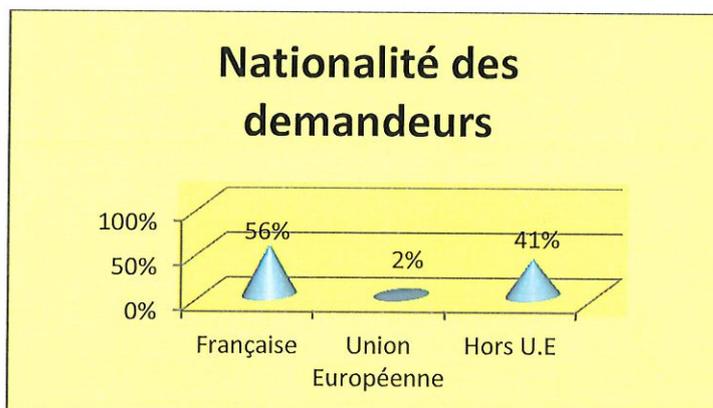
Le motif rupture avec la famille ou un tiers est évoqué pour 67 demandes alors qu'en 2017, il l'était pour 83.

Enfin, les personnes à la rue ne sont plus que 10 alors qu'en 2017 elles étaient 28.



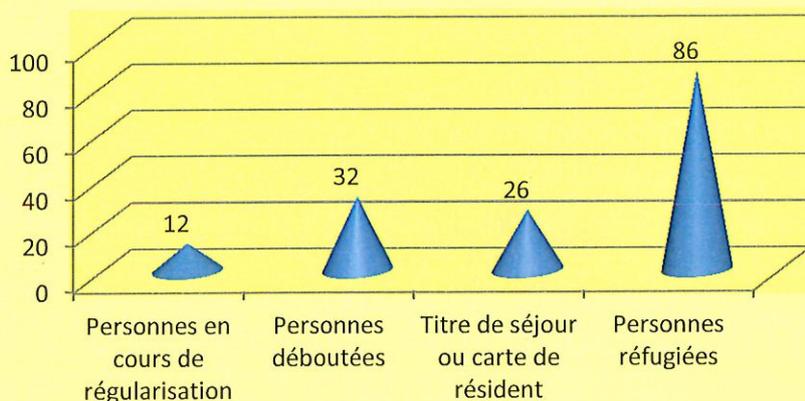
La composition des ménages reste cette année encore dans les mêmes proportions. On constate toujours une majorité de personnes seules principalement des hommes (64 % cette année contre 58 % en 2017).

Les A.L.T. de la Fondation Edith Seltzer ont partiellement répondu aux hommes isolés bénéficiant de la protection internationale.



La représentation des personnes de droit commun et hors UE est sensiblement la même qu'en 2017. Les personnes de nationalité française sont un peu moins nombreuses, passant de 61 % en 2017 à 56 % en 2018.

## Situation administrative des demandeurs étrangers



Il est à noter l'augmentation des sorties de personnes des 2 CADA présents sur le territoire des Hautes-Alpes (Gap et Briançon) ainsi que celles sortant du CAO.

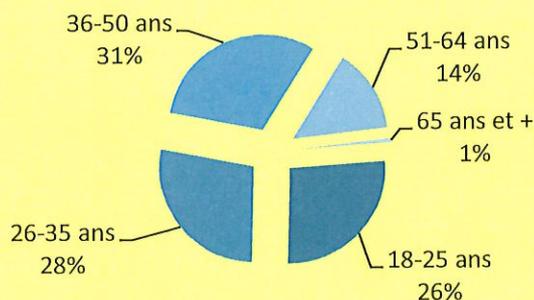
Mis à part les personnes déboutées qui font une demande au 115, les personnes sortant de ces structures nécessitent un accompagnement social important de type C.H.R.S.. Ne maîtrisant pas la langue française, elles ne peuvent, à la sortie du CADA, accéder au logement autonome. La mise en place de l'accompagnement social pour les bénéficiaires de la protection internationale répond en partie aux personnes les plus autonomes.

## ORIGINE GÉOGRAPHIQUE

Département 05	354
PACA	25
Hors PACA	2

Les personnes orientées sont majoritairement des personnes installées sur le département

## ÂGE DES DEMANDEURS



On ne constate pas d'évolution significative de l'âge des demandeurs. Les personnes ayant entre 18 et 25 ans sont 26 % alors qu'en 2017 ils étaient 23 %. Cela correspond en partie au public sortant du CAO.

#### PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCE

Hommes	0
Femmes seules	4
Femmes avec enfants	6
Enfants	10

La **Maison des Femmes** faisant partie du dispositif d'accueil d'hébergement d'urgence, il y a peu d'orientations par le biais du S.I.A.O. insertion. Les entrées se font principalement par le 115.

#### La mission d'observatoire du S.I.A.O.

L'application SI S.I.A.O. permet d'observer 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 S.I.A.O. régulièrement.

La seule utilisation de l'application informatique par l'ensemble des prescripteurs permettrait au S.I.A.O. d'effectuer avec efficacité sa mission d'observatoire, de faire remonter à la DDCSPP des données et des analyses de manière fine et régulière.

#### Evolution

- ✚ Le 115 était entièrement géré par l'équipe de l'hébergement d'urgence La Cordée (de jour comme de nuit). Depuis le 1er décembre 2018, une nouvelle organisation a été mise en place pour inciter les personnes à composer le numéro d'urgence 115 et ne plus se présenter directement sur le lieu d'hébergement.

L'organisation est dorénavant la suivante :

**De 8h00 à 18h00, un écoutant est basé dans les bureaux, Rue du Cadet de Charance ; puis à partir de 18h00 jusqu'au lendemain ainsi que le week-end et les jours fériés, l'équipe de La Cordée assure la permanence.**

- ✚ Suite à la présentation des mesures détaillées du plan quinquennal pour « le logement d'abord » et de la lutte contre le sans abris 2018-2022, la D.G.C.S. a invité des représentants des S.I.A.O. à un séminaire national sur le thème « logement d'abord : quel rôle pour les S.I.A.O. ? ». La coordinatrice s'est donc rendue au ministère des solidarités et de la santé afin de participer aux échanges sur le rôle des S.I.A.O. en matière d'accès au logement et de prendre connaissance des fonctionnements et initiatives de S.I.A.O. d'autres départements.

✚ Depuis le 1<sup>er</sup> mars, le S.I.A.O. s'est saisi de l'application SI S.I.A.O. 115. Commanditée par la D.G.C.S., sous l'égide de la ministre du Logement et de l'Habitat durable, cette application nationale a été pensée et élaborée en partenariat avec les associations et les acteurs de l'hébergement d'urgence pour :

- Outiller informatiquement et gratuitement les Services intégrés de l'accueil et de l'orientation (S.I.A.O.) dans le but d'améliorer les réponses données aux « sans domicile » qui appellent le 115 ;
- Harmoniser les pratiques de gestion de l'hébergement d'urgence grâce à l'utilisation d'un système d'information commun à l'ensemble des S.I.A.O. ;
- Approfondir les connaissances générales sur l'hébergement d'urgence grâce à une information objective et partagée.

Ce système d'information commun à l'ensemble des S.I.A.O. doit contribuer à la connaissance des besoins et à l'élaboration des stratégies locales pour favoriser la fluidité du dispositif d'hébergement et faciliter l'accès au logement.

L'application permet aux gestionnaires des S.I.A.O. d'avoir une connaissance en temps réel des places disponibles. L'orientation des personnes vers une place est réalisée directement dans l'application et une fonction SMS permet d'envoyer l'adresse de l'hébergement au demandeur.

Un module statistique offre aux S.I.A.O. des indicateurs d'activité permettant une connaissance immédiate et/ou différée de la situation de l'hébergement d'urgence dans le département.

Un dispositif d'accompagnement et de déploiement est proposé par la D.G.C.S. : guides pratiques, plateforme de formation, formation sur l'ensemble des régions, assistance aux utilisateurs (disponible 4j/7).

✚ Au niveau de l'observatoire social il a été fait le constat, depuis plusieurs années, d'un public en errance, avec des chiens et ayant une addiction massive à l'alcool sur le secteur Briançonnais. L'hébergement en hôtel ne pouvant pas répondre à ce public, il a été ouvert, en décembre 2018, 3 places dans un bungalow.

Par ailleurs, à la même période, l'ancien foyer solidarité a fait peau neuve et a ré-ouvert. Le dispositif d'accueil d'hébergement d'urgence gère ce logement rebaptisé : « Accueil De Nuit A.P.P.A.S.E. » et propose 5 places pour hommes. Il répond au public originaire de Briançon ou non, ne souhaitant pas quitter la ville à laquelle il est attaché de par son réseau amical ou autre. Les places de ces 2 nouveaux dispositifs sont entièrement dédiées au 115.

## Action pédagogiques

Le S.I.A.O. a été sollicité par la Mission Jeunes dans le cadre des sessions réseau des Agents Relais d'Accueil (ARA) ; cette année la thématique était « la question du numérique et de la dématérialisation des démarches dans l'accès au droit et dans le parcours d'insertion ». Un power point a été réalisé et présenté.

Nous sommes intervenus sur les sessions du Gapençais, de l'Embrunais et du Briançonnais. Ces sessions ont permis de présenter l'application SI S.I.A.O. et la demande de logement social dématérialisé (à partir du site internet : [www.demande-logement-social.gouv.fr](http://www.demande-logement-social.gouv.fr)).

Le S.I.A.O. répond toujours aux demandes d'aide des partenaires pour l'utilisation de l'application SI S.I.A.O. et de conseils pour les préconisations via l'application.

## Personnel

En plus de la coordinatrice à temps complet et de la secrétaire à mi-temps, une secrétaire/écoutante 115 a été embauchée le 22 novembre 2018 à temps plein.

Elle est chargée d'effectuer chaque jour les remontées des indicateurs de l'état d'occupation du dispositif d'hébergement d'urgence. Elle doit tenir à jour la base de données de l'hébergement d'urgence et a une mission d'écouter 115.

Le 22 janvier 2018 une nouvelle coordinatrice S.I.A.O. a pris ses fonctions. C'est un travailleur social qui intervenait sur le C.H.R.S. Héliade insertion.

Dans le cadre de ce nouveau poste, elle a effectué une formation EXCEL fonction de base et approfondissement de 28 heures. Elle a également participé à une formation interne sur la fonction de coordinateur de 63 heures.

## Conclusion

2018 est encore une année riche au sein du S.I.A.O.. Les chiffres présentés témoignent à nouveau de la densité de la tâche quotidienne effectuée au sein du service.

Le nombre d'appels au 115 est stable avec une baisse des demandes d'hébergement par rapport à 2017.

La question de l'hébergement des migrants, notamment ceux en situation irrégulière, reste centrale au niveau départemental et l'on s'oriente vers d'autres modes d'hébergement que les nuitées d'hôtel (bungalow).

Enfin, il conviendra qu'en 2019 le S.I.A.O. puisse avoir une meilleure visibilité sur l'accès au logement ordinaire que ce soit pour les personnes sortant de l'hébergement généraliste ou celles orientées vers le logement ordinaire sans accompagnement social. Il sera donc nécessaire de développer le partenariat avec les bailleurs sociaux.

De nombreux chantiers s'ouvrent au S.I.A.O. :

- ✚ L'élaboration d'un projet de service avec présentation des procédures,
- ✚ La création d'un site internet,
- ✚ La participation à l'élaboration du 4<sup>ème</sup> Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) des Hautes-Alpes.

