Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation du Var

Rapport d'activités année 2018

Livret 1

SIAO 115 VAR

14, rue des troupes de marines

83 600 FREJUS

Tél : 04.94.93.16.56 Fax : 04.94.93.15.95 Mail : contact@siao115var.com

Service géré par l'Union d'Associations CCASS- SBE siège social 29, avenue Antoine de St Exupéry 69627 VILLEURBANNE

AVANT PROPOS

L'association gestionnaire du SIAO-115 du Var est le ***Comité Commun d'Activités Sanitaires et Sociales***. Elle forme avec l'association ***Santé Bien Être, L'Union***[1] qui compte aujourd'hui 74 établissements et services sanitaires, sociaux, médico-sociaux.

Ce groupe d'établissements et de services permet d'accueillir et de prendre soin des personnes les plus vulnérables, en situations de handicap, de précarité, d'exclusion ou de dépendance, à tous les âges de la vie. Notre priorité : l'attention portée à la Personne.

L'Union d'Associations est aujourd'hui par sa taille, une association de dimension nationale qui présente la caractéristique d'intervenir dans un grand nombre de champs de l'intervention sociale, médico-sociale et sanitaire et est constituée d'une diversité d'établissements et de services implantés sur un territoire vaste. Ces conditions d'implantation singulières impliquent un projet stratégique prenant en compte cette problématique en favorisant notamment la création de synergies et de coopérations sur les territoires d'implantation.

[1] www.ccass-sbe.org

TABLE DES MATIERES

Livret 1

I. LE CONTEXTE 3

II. L'UTILITE SOCIALE DU SIAO 5
- A. Les enjeux des SIAO 5
- B. Les Principes éthiques et déontologiques 6
- C. Les Missions 8

III. LES RESSOURCES 10
- A. Les ressources humaines 10
  1. Composition de l'équipe pour l'année 2018 10
  2. Organigramme : 11
  3. La formation en 2018 : 12
- B. Les ressources financières 13

IV. VOLET 115 15

V. LE PARC HEBERGEMENT ET LOGEMENT ADAPTE DANS LE VAR 20
- A. L'Hébergement 20
- B. Le logement Adapté 21
- C. L'Hébergement et centres pour demandeurs d'asile 22

VI. MISSIONS TRANSVERSALES 24
- A. La Mission de Régulation 24
  - a) Les besoins 26
  - b) Le parcours de la demande 27
  - c) La gestion du 115 27
  - d) Les Outils 28
- B. La Mission de Coordination 28
  - a) Les commissions de coordination territoriales 30

b) L'expérimentation d'une plateforme d'accompagnement 33
c) Le comité technique 38
d) Les Fiches synthétiques des structures 39
C. La Mission d'Observation 39

VII. LES FAITS MARQUANTS en conclusion 41

I. LE CONTEXTE

Intégrés au dispositif AHI et définis par la circulaire du 8 avril 2010, et du 29 mars 2012, **les SIAO constituent un élément structurant du service public de l'hébergement et de l'accès au logement.**

Le dispositif AHI est constitué d'une palette de services gradués de la veille sociale à l'insertion durable dans le logement. Il est destiné aux personnes en grande difficulté sociale nécessitant une aide globale, mais aussi aux sans-abris ou mal logés pour permettre aux unes d'accéder au logement et de retrouver une autonomie, aux autres de bénéficier dans le meilleur délai d'un accès au logement de droit commun.

La loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR du 24 mars 2014), consacre juridiquement l'existence des SIAO, qui n'avaient jusqu'alors qu'une existence par circulaire depuis leur création en 2010. Cette loi réaffirme le principe d'un SIAO unique dans chaque département, et pose l'intégration du 115 dans le service intégré. Les missions et le cadre d'intervention du SIAO sont dorénavant inscrits dans le code de l'action sociale et des familles, dans la partie relative à la veille sociale : L345-2-4 à L345-2-10 du CASF.

Le dispositif s'appuie sur 4 grands principes :

- **Les principes du service public :**

- *La continuité de la prise en charge impliquant la non remise à la rue, l'existence d'un référent professionnel et le droit au renoncement,*
- *L'égalité devant le service qui requiert l'organisation des territoires au travers du PLALHPD, l'harmonisation des prestations et des coûts entre structures, la juste orientation des personnes par le SIAO au regard des besoins et l'application du principe de non-discrimination à l'égard des usagers,*
- *L'adaptation des prestations à la demande sociale des publics accueillis, en suivant l'évolution des besoins et en faisant place à l'innovation,*
- *La neutralité qui veut que le service public soit guidé par l'intérêt général et les valeurs qu'il impose aux différents acteurs.*

- **La priorité au droit commun**

Le dispositif AHI constitue une ressource à laquelle il ne doit être recouru qu'après épuisement des autres possibilités, notamment de prévention. Le service public de l'hébergement est subsidiaire et doit garantir l'accès aux droits.

- **Le logement d'abord**

Le dispositif transitoire qu'est l'AHI doit privilégier l'accès direct au logement ordinaire ou au logement intermédiaire. A cet effet, outre l'offre nouvelle de logements sociaux, il convient de mobiliser l'offre existante, en particulier HLM et le contingent préfectoral de logements sociaux qui sera également utilisé pour les sortants de CHRS.

- **Une aide immédiate, inconditionnelle et de proximité**

Cette aide se doit de respecter le droit des personnes et favoriser leur participation, mobiliser toutes les ressources disponibles en s'adaptant aux rythmes et possibilités des personnes.

II. L'UTILITE SOCIALE DU SIAO

Le SIAO 115 est un service destiné à structurer un véritable service public de l'accès à l'hébergement et au logement. Il a pour objectif de **simplifier les démarches d'accès à l'hébergement ou au logement**, qu'il soit ordinaire ou accompagné pour les personnes sans domicile, ou risquant de l'être, et **simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent**. Il coordonne les différents acteurs, de la veille sociale jusqu'au logement et vise à améliorer la fluidité entre l'hébergement et le logement. Il participe à la constitution d'observatoires locaux, afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées.

Dans le Var, le SIAO est gestionnaire du 115, le numéro d'appel gratuit destiné aux personnes sans abri. Le 115 fonctionne 24h/24, 365j/365.

A. Les enjeux des SIAO

- Une Inconditionnalité de l'accueil et continuité de la prise en charge
- Une égalité d'accès et de traitement, le principe de non-discrimination
- Une coordination effective des actions
- Une large concertation entre partenaires institutionnels / associations / collectifs / bailleurs... pour assurer une meilleure fluidité des parcours

L'enjeu de ce dispositif est de **permettre une adaptation de l'orientation à la situation du demandeur sans effet de filière, avec pour objectif l'accès durable au logement, qu'il soit adapté ou ordinaire**. Il est également nécessaire de pouvoir permettre une lecture exhaustive de l'offre, en relation avec les besoins des demandeurs, au travers du fonctionnement effectif de l'observation sociale et de la coordination de la veille sociale.

Pour tenir son rôle de plateforme d'orientation de la demande, le SIAO doit être en capacité de fédérer les acteurs départementaux et territoriaux autour des enjeux du dispositif et de les mobiliser pour qu'ils participent pleinement à la mission qui lui est confiée (orientation et observation sociale).

Il doit également aller au-delà d'une capacité technique à orienter une personne ou un ménage en garantissant la qualité de cette orientation, par la pertinence de l'évaluation sociale et la

capacité du SIAO a réalisé cette orientation en fonction du parcours de la personne ou du ménage. Cette qualité de l'orientation ne doit pas nuire à la capacité du service à orienter sans délai.

Le SIAO doit être également en mesure de produire les informations nécessaires à une lecture exhaustive de la situation de l'hébergement et du logement dans le département, et plus spécifiquement sur les territoires. Il est un véritable acteur de l'observation sociale.

B. Les Principes éthiques et déontologiques

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

Le principe du respect des droits des personnes

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

- **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.

- **Le droit d'accès et de rectification**
- **Le droit d'opposition**

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).

Il est rappelé que pour les données de l'application SIAO, 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

La confidentialité des données

La question de la confidentialité des données et du partage de l'information entre professionnels est un des fondements du travail social partenarial en faveur des usagers.

Sont concernés par cette question, les professionnels par état ou par profession, par mission ou fonction, même temporaire. Si les éducateurs ne sont pas tenus au secret professionnel au sens strict de la loi, ils sont cependant tenus à une *obligation de discrétion.*

Le diagnostic social dans l'intérêt de la personne

Dans cet esprit, les données recueillies doivent être uniquement destinées au but légitime recherché. L'évaluation sociale doit ainsi permettre d'évaluer la capacité du ménage ou de la personne à intégrer un dispositif d'hébergement particulier ou d'accès à un logement.

En l'absence de ces éléments d'évaluation, l'orientation est impossible.

Dans la mesure du possible, la transmission de l'évaluation sociale doit être partagée avec la personne et transmise avec son accord.

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.

L'inconditionnalité et la continuité de l'accueil

Toutes les demandes sont recevables selon les principes de l'inconditionnalité et de la continuité de l'accueil.

Les travailleurs sociaux du SIAO évalueront et expertiseront l'ensemble des demandes qui leur seront adressées et, en fonction des situations, orienteront en priorité les populations visées par les politiques publiques de lutte contre l'exclusion.

C. Les Missions

L'article L345-2 du CASF prévoit que « *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 les services du SIAO.

- Simplifier les démarches d'accès à l'hébergement et au logement
- Traiter avec équité les demandes,
- Orienter les personnes en privilégiant une réponse la plus adaptée à leur situation,
- Coordonner les acteurs de la veille sociale ainsi que les actions développées au sein du territoire en faveur des personnes sans logement ou risquant de l'être,
- Contribuer aux observatoires locaux pour évaluer les besoins et proposer des réponses conformes.

La création d'un SIAO unique dans le Var doit permettre aux personnes en difficulté de trouver au sein de cette plateforme une réponse adaptée à leurs besoins, de l'urgence au logement.

Le SIAO recueille et centralise les demandes d'hébergement, de logement adapté et de logement de droit commun (public sortant du dispositif AHI) via un système informatique partagé et assure la régulation des orientations sous l'autorité du préfet représenté par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale. Il effectue la régulation des places du dispositif AHI, et soumet les affectations aux différents gestionnaires d'hébergement et de logement.

L’ensemble des missions qui lui ont été confiées dans les domaines de la régulation, la coordination et l’observation sera déclinée plus précisément dans la partie VI.

III. LES RESSOURCES

A. Les ressources humaines

La nouvelle équipe du SIAO à la suite de la réorganisation des projets d'établissements de l'association CCASS dans le Var se décline ainsi :

1. Composition de l'équipe pour l'année 2018

L'ensemble des membres de l'équipe du SIAO-115 est formée et/ou diplômée.
Elle se compose :

1 Directeur : Sylvain RENOUF
1 Directrice-adjointe : Anne Laure BERTACCHINI
1 Chef de service : Laurence LOISY
8 Travailleurs sociaux :
Monitrice éducatrice : Najoua MANSOUR, Sophie SALVATORE
Educateurs spécialisés : Sylvain COLOMBANI
Conseillère en économie sociale et familiale : Amélie GARCIA, Fanny DULAC
Assistante de Service Social : Marie LAFARGUE, Francine MARNAIS
Technicienne Médiation Sociale : Soraya SEHIBI
4 Ecoutants 115 : Livia TATIN, Johanna BENICHOU et Hameida HARBI

La ligne 115 (24h/24 365j/365) est assurée par l'ensemble de l'équipe. Dans le cadre de la mutualisation des moyens, l'association fait le choix depuis 2013 de confier la ligne 115 à partir de 3h jusqu'à 7h, aux surveillants de nuit du CHRS Les adrets Regroupé.

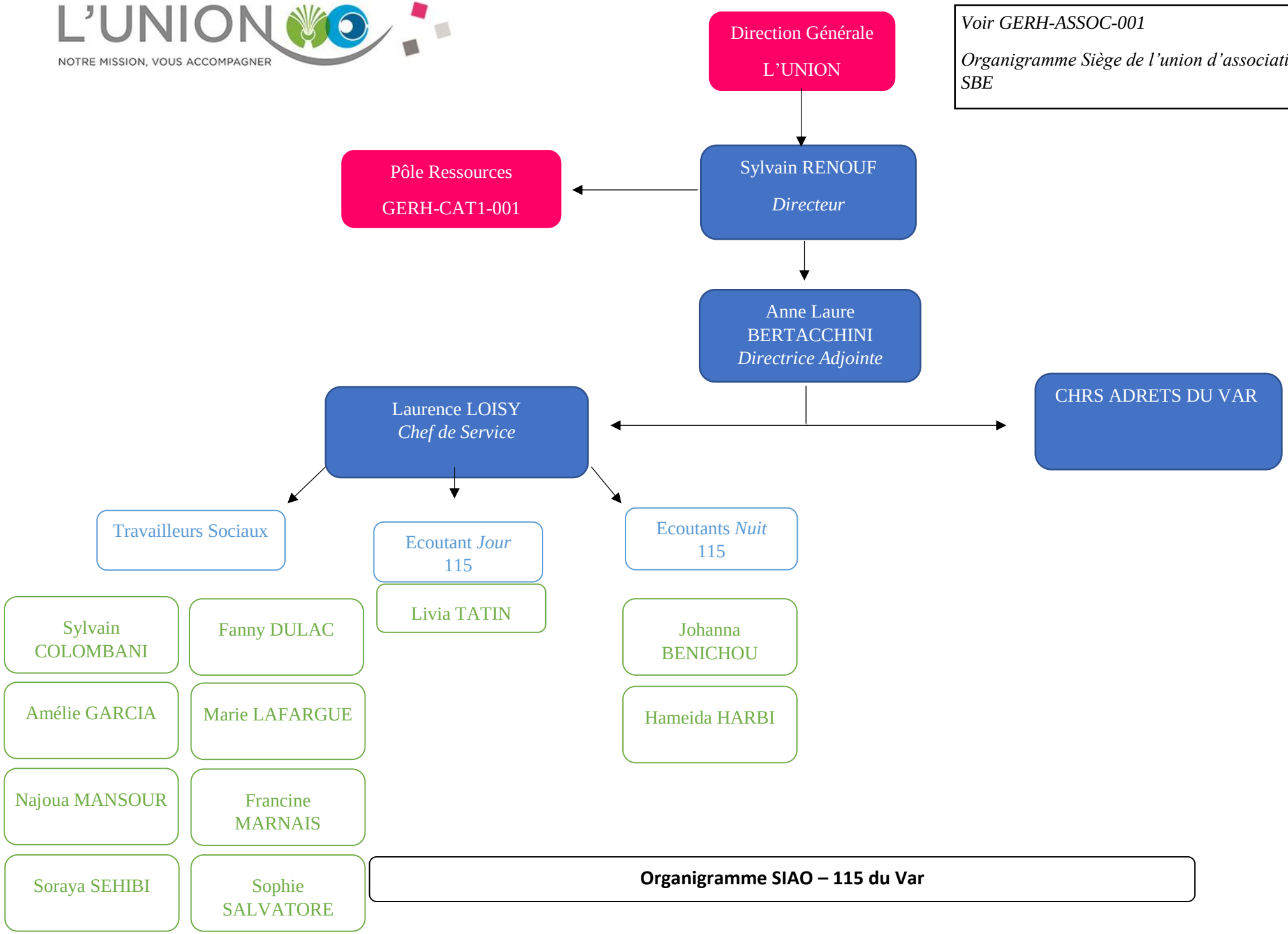
Ecoutants Jour 115 et Travailleurs Sociaux	Ecoutants nuits 115	Surveillants de nuit CHRS
7h-18h	18h-3h	3h-7h

Outre les tranches horaires indiquées, un cadre d'astreinte est mobilisable 24h sur 24H.

L'UNION
NOTRE MISSION, VOUS ACCOMPAGNER

Voir GERH-ASSOC-001

Organigramme Siège de l'union d'associations CC-SBE



Organigramme SIAO – 115 du Var

2. La formation en 2018

Le SIAO présente la particularité d'être une plateforme au service des travailleurs sociaux qui accompagnent les personnes ou familles en situation de précarité et/ou de vulnérabilité en recherche d'un hébergement et d'un logement. L'interface avec le public est limitée aux appels téléphoniques et aux travaux sur les dossiers. Toutefois, la construction d'une évaluation sociale sur ces bases reste la plus-value de ce service et nécessite un processus ininterrompu de formation dans les domaines suivants :

- La connaissance des problématiques spécifiques (grands marginaux, femmes victimes de violence, personne en situation d'addiction…)
- Les techniques de l'écoute téléphoniques et de l'entretien téléphonique
- La connaissance des dispositifs et de l'évolution des politiques publiques en matière d'hébergement et de logement des publics précaires et vulnérables
- La construction des données d'observation sociale
- Compte tenu des observations réalisées et l'évolution de la typologie des publics, la connaissance relative au statut des demandeurs d'asile et des refugiés doit être travaillée et approfondie.

Les formations suivies dans l'année :

L'accès aux droits sociaux des étrangers européens et non européens, l'admission au séjour des étrangers non européens.
Les écrits professionnels à l'épreuve des systèmes d'informations
Initiation à la prévention des risques psychosociaux
Comprendre la problématique des violences conjugales
Manager par le sens

B. Les ressources financières

LE COMPTE ADMINISTRATIF 2018

	Exécutoire N	Virements, décisions modificatives	REEL N	Ecart réel N / exécutoire N	
				En €	En %
GROUPE 1	18 467		33 553	15 086	81.69

	Exécutoire N	Virements, décisions modificatives	REEL N	Ecart réel N / exécutoire N	
				En €	En %
GROUPE 2	561 931		554 988	-6 943	-1.24

	Exécutoire N	Virements, décisions modificatives	REEL N	Ecart réel N / exécutoire N	
				En €	En %
GROUPE 3	49 103		74 996	25 893	52.73

PRODUITS DE LA TARIFICATION

Le SIAO 115 du Var présente la singularité d'une pluralité de sources de financement.

Concernant la dotation globale de financement, celle-ci a été perçue à hauteur de l'exécutoire soit 282 342 €.

PRODUITS AUTRES QUE CEUX DE LA TARIFICATION

Le SIAO 115 du Var est financé de manière complémentaire par deux subventions distinctes :

Une subvention pour le volet logement d'un montant fixé à 139 778 €

Une subvention pour l'activité 115 du SIAO d'un montant fixé à 204 881€.

Il est à relever une subvention exceptionnelle de 20 000€ pour un mi-temps de coordinatrice pour la plateforme d'accompagnement de Fréjus.

SYNTHESE DU RESULTAT

TOTAL CLASSE 6	663 536
TOTAL CLASSE 7	668 408
RESULTAT COMPTABLE	4 872.13
RESULTAT A AFFECTER	4 872.13

IV. VOLET 115

Des travailleurs sociaux et écoutants assurent l'écoute, l'évaluation, l'information et l'orientation des personnes sans domicile en demande de mise à l'abri. Le 115 est une ligne réservée essentiellement aux usagers, mais les partenaires peuvent s'en saisir.

La ligne fonctionne 24h/24 ,365 jours sur 365.

Les signalements de personnes à la rue transitent par la ligne du 115.

Afin de répondre efficacement aux différentes demandes des personnes, l'équipe 115 a une parfaite connaissance de l'ensemble du dispositif d'urgence sociale ainsi que des différents acteurs de la veille sociale.

Lors des gestions de crises climatiques, l'équipe 115 est renforcée pour apporter une réponse d'hébergement à toutes les demandes formulées. En 2018, des places hivernales ont été ouvertes, et ce en plus de places en surcapacité mobilisées en cas d'alerte et de l'ouverture élargie des accueils de jour. Le renforcement durant cette période est développé un peu plus loin dans cet écrit.

En plus des places d'urgence, celles non occupées des CHRS de structure collective sont pour la plupart remises à disposition du 115 le soir.

La saturation des places d'urgence s'explique bien souvent par le manque de fluidité. Le plan quinquennal pour le logement d'abord projette les SIAO comme acteur incontournable favorisant cette fluidité des parcours et cet accès au logement sans passage obligé par des structures d'hébergement.

En 2018, 72 228 appels ont été passés (soit 6000 en moyenne par mois) avec un total de 64 312 appels traités (soit 89% de décrochés).

Et nous reviendrons plus précisément dans le livret 2 sur les données quantitatives liées au public, aux demandes et aux réponses apportées.

Mobilisation du dispositif pérenne par la DDCS

599 places CHRS

53 places Hors CHRS : Centre d'Hébergement d'Urgence et/ou de Stabilisation

7 Accueils de jour

3 Equipes mobiles

Renforcement hivernal par la DDCS à compter du 1er novembre au 31 mars

« Lorsque les conditions climatiques se dégradent, les facteurs de risques pour la santé des personnes sans domicile sont plus élevés et rendent nécessaire le renforcement des dispositifs de veille et d'hébergement d'urgence lors notamment des vagues de froid intenses. Sous l'autorité du préfet du Var, la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) pilote le dispositif de mise à l'abri des personnes sans domicile en mobilisant un grand nombre d'acteurs ».[2]

Ce dispositif est soutenu par l'ensemble des acteurs avec :

- En complément des places d'urgence, de stabilisation et d'insertion composant le parc d'hébergement pérenne, la préfecture du Var a lancé un avis d'appel à candidature pour **l'ouverture de places d'hébergement hivernales** afin de mobiliser des capacités supplémentaires lors de la période hivernale 2018-2019 afin de répondre aux besoins des personnes en danger de rue. Le dispositif d'accueil et d'hébergement est ouvert 24h/24h, 7j/7j et doit permettre à des personnes en grande difficulté issues de divers horizons de bénéficier d'un accompagnement social, administratif et professionnel personnalisé en vue de leur permettre de retrouver une autonomie.
- La mobilisation de places supplémentaires en CHRS et en CHU ainsi que de salles paroissiales à hauteur de 80 places.
- L'extension des horaires d'ouvertures des accueils de jour
- L'ouverture du réfectoire des Favières

[2] Introduction du dispositif opérationnel de veille et d'alerte destiné aux personnes sans abri en période hivernale dans le département du Var

- L’ouverture de salles ou paroisses sur quatre secteurs du département
- La mobilisation des nuitées d’hôtels sur l’ensemble du département
- Vigilance accrue du 115 durant cette période pour répondre à la progression des signalements et des appels
- Une réunion préparatoire avec l’ensemble des acteurs de la veille social y compris les forces de l’ordre, les pompiers pour informer du protocole, et coordonner les actions.
- Une réunion à la fin de la période hivernale avec un bilan d’évaluation, mettant en lumière les données quantitatives, les actions et les points d’amélioration.

L'accueil des grands précaires

En réponse aux besoins de ce public identifié comme en danger et grande fragilité et précarité, un accueil souple, adapté au rythme de la personne et ajusté à sa situation singulière est proposé. Cet accueil peut être renforcé par un accompagnement hors les murs qui vient prendre le relais, pour les personnes qui sont à la rue la journée, ou qui décideraient de ne pas rentrer un soir, ou deux sur la structure. Une veille est possible : ainsi entre des périodes de vie à la rue, la continuité du lien est assurée par cet accueil en institution accompagné. L'accompagnement se veut alors global et professionnalisé proposant des interventions sociales et médicales diversifiées.

Ce qu'il faut retenir pour l'année 2018

- La montée en surcapacité du CHU Etape de six places a favorisé la mobilisation de trois places « réservées » sans avoir à priver l'accueil à trois personnes.
- Une issue positive de chaque situation des personnes concernées ; positive non pas par des résultats d'insertion, les personnes en sont pour la plupart très éloignées, mais positive car la situation a cessé de se répéter de façon chronique.

- Des rencontres mensuelles entre les intervenants, favorisant :

- le point pour chaque situation : continuité et régularité des actions.
- le décloisonnement des deux secteurs (médical et social)
- le croisement des regards
- la mutualisation des compétences et ressources pour une réponse coordonnée et adaptée

L'accueil souple proposé pour ces personnes sans conditions d'horaires et de présence régulière, n'a pour autant pas augmenté le taux d'absence.

Cette expérience ne se limite donc pas à accepter les allers et venues des personnes dans les structures, ce temps d'institution étant « couplé » avec le temps de rue par l'accompagnement hors Les Murs.

A l'identique des instances de réflexions collectives telles que les CCT, les rencontres réservées pour le public le plus exclu, le plus écarté de la norme sociale, ont permis d'engager des dynamiques communes et une mise en cohérence des axes de travail définis

Enfin, les dispositifs d'accompagnement et d'accueil s'adaptent au rythme de la personne, et non l'inverse.

L'espace public qu'est la rue est bien souvent, pour les personnes sans domicile et très désocialisées, « le lieu d'habitation » où les repères sont inscrits. Se réapproprier les espaces privés nécessite parfois beaucoup de temps. Ces places « réservées » permettent à la personne qui en bénéficie de ponctuer à son rythme les allers et retours entre le dedans et le dehors. C'est progressivement et dans la durée que la personne pourra se réapproprier un lieu suffisamment sécurisant pour s'y inscrire chaque jour un peu plus.
Cette expérience positive permet aujourd'hui de pérenniser trois places grands précaires sur l'année, avec le même fonctionnement.

Nuitées hôtelières

Le service est amené à procéder à des mises à l'abri dans le cadre de l'urgence. Pour cela il a recours à des nuitées d'hôtel. Cela a fait l'objet d'un partenariat passé avec des hôteliers sur chaque secteur du territoire sous condition de conformité de sécurité des établissements. Le recours à la nuitée hôtelière reste une réponse alternative à la demande d'hébergement mais néanmoins insatisfaisante dans la démarche de prise en charge, compte tenu des conditions d'accueil non adaptées et de l'absence de professionnels compétents dans la relation d'aide.

Nous constatons une augmentation singulière de ce recours aux nuitées d'hôtel essentiellement pour un public spécifique à savoir **le public en demande d'asile et en demande d'hébergement dans l'attente d'intégrer un CADA**. Dans le cadre du dispositif national d'accueil (DNA) mis en place et financé par l'Etat, ce recours représente 27471 nuitées en 2018 contre 11418 nuitées hôtelières en 2017 soit une augmentation de 141% et une dépense de 378000€ environ.

Pour les autres publics non demandeurs d'asile, nous constatons une baisse passant de 11368 nuitées en 2017 contre 9129 cette année.

V. LE PARC HEBERGEMENT ET LOGEMENT ADAPTE DANS LE VAR

Si l'on se tient à un recensement du parc d'hébergement et de logement adapté extrait du Si, le SIAO a en gestion 2080 places entre le logement adapté et l'hébergement.

A L'Hébergement

Le parc d'hébergement dispose de **652** places réparties de la façon suivante : des places fléchées insertion, stabilisation et urgence avec un statut CHRS, d'autres fléchées places de stabilisation hors statut CHRS.

Les établissements sont répartis de manière inégale sur les quatre grand territoires du département (TPM / CAVEM / Brignolais et Dracénois) : pour autant , si nous observons comme chaque année une inadéquation entre l'offre et la demande , la répartition des établissements correspond toutefois aux besoins repérés : cela explique par exemple , que le parc de l'hébergement et de logement adapté ainsi que le tissu associatif sont davantage développés et fournis sur le secteur TPM , et la CAVEM : l'activité étant concentré sur ces deux territoires.

Deux grands types de places sur le dispositif d'hébergement :

-Places fléchées avec statut CHRS : 599 dont 18 places fonctionnant à la nuitée avec des orientations *exclusivement 115*

-Places fléchées Hors statut CHRS : 53

La configuration des centres d'hébergement se décline en deux gros schémas : des bâties dit « collectif » où les personnes sont accueillies à deux par chambre maximum, voire une. Dans ce cas, une restauration collective est proposée.

D'autres collectifs proposent un grand bâti, tout en offrant des petits studios individuels : dans ce contexte, les personnes sont dans une gestion complétement autonome pour leur quotidien.

Les CHRS collectif fonctionnent avec la présence d'un professionnel 24h/24 contrairement aux CHRS dits Diffus. Ces derniers sont « dilués » dans le paysage des différentes communes. Le ménage est en gestion complètement autonome. L'accompagnement proposé aux ménages accueillis ne nécessite pas de présence de professionnels 24/24h, ces derniers ne sont pas sur site.

Des orientations ponctuelles sont également possibles à la nuitée vers les CHRS qui auraient des vacances, dans l'attente de l'arrivée de la personne affectée sur leur établissement. Pour se faire,

En ce sens, chaque soir, l'écoutant 115 contacte les CHRS pour connaitre éventuellement les places vacantes qu'ils auraient pour une nuit. C'est une particularité unique à notre département.

Concernant les orientations vers dispositif d'hébergement, qu'il soit de stabilisation ou d'insertion, elles se font directement via le SIAO, sans aucune commission. C'est également une particularité varoise. Les professionnels du SIAO se charge de s'assurer de la bonne complétude du dossier, et de la bonne préconisation en lien avec le référent instructeur, et/ou le ménage. Les gestionnaires s'autorisent à s'entretenir en amont de l'accueil avec le ménage lorsque c'est nécessaire. Les entretiens de pré admission sont une pratique courante pour les appartements diffus.

B Le logement Adapté

1028 places de logement sont répertoriées dans le SI, à la gestion du SIAO sous différentes formes :

- FJT : 104 places 86 sur le territoire de Toulon et 18 sur le territoire de Brignoles.

- Intermédiation Locative : 389 places

- Maison Relais : 229 places. Les maisons relais sont relativement bien reparties sur le département du Var ; à l'exception du secteur de la Cavem / le golf

- Une résidence Accueil St Maximin de 18 places

- ALT : 71 logements

- Concernant les résidences sociales, deux grands opérateurs présents sur le département : Adoma et API : le SIAO recense 544 places en résidences sociales gérés par API. Si l'ensemble de ces places ne sont pas confiées au SIAO, pour autant, les Résidences sociales de cet opérateur sont identifiées dans le SI, et les effectifs visibles du SIAO.

Pour ADOMA, il est prévu à moyen terme (en 2020 probablement) une convergence des logiciels ADOMA et SI SIAO : cela devrait permettre la gestion par le SIAO des 30 % des places réservataires du contingent préfectoral.

Dans l'attente, Le SIAO et Adoma fonctionnent à ce jour sous forme de tableau, pour transmettre les noms des ménages ayant bénéficié d'un accueil sur les RS[3].

En 2019, et dans l'attente de la convergence des deux logiciels, il est prévu que le SIAO recense, par saisie directe, les ménages ayant intégrés Adoma.

[3] Residences Sociales

Les différents établissements / logements sont relativement répartis de façon égale sur le territoire.

Les orientations sont faites directement par le SIAO, de façon identique à l'hébergement. Pour autant, les gestionnaires organisent des commissions pour étudier les dossiers, et des entretiens lorsque le ménage aura été potentiellement retenu pour une entrée.

Les délais de traitement des gestionnaires sont variables, mais l'engagement de tous par une convention bi partenariale avec les services SIAO, permet globalement un retour auprès de notre service une quinzaine de jour suivant l'affectation. L'entrée effective du ménage est au-delà de ces quinze jours, et varie entre un mois et trois mois.

C. L'Hébergement et centres pour demandeurs d'asile

Le parc d'hébergement pour l'accueil des personnes en demande d'asile est constitué de 598 places réparties de la façon suivante :

Places CADA : *50 places avec 100% d'orientations nationales* (*opérateur :* en chemin)

148 places sur le territoire de TPM (opérateur : France Terre D'asile TPM)

100 places réparties sur les communes de Lorgues et Draguignan (opérateur : Forum réfugiés)

Places HUDA *: 10 sur la commune de Hyeres (opérateur : en chemin)*

30 places sur le territoire de la CAVEM (opérateur : Paola)

Places CPH : *55 avec 100 % d'orientations nationales sur la commune de Hyères* (*opérateur : en chemin)*

Places CAO : *60 places sur le département (opérateur : Adoma)*

65 places (opérateur : API)

PRAHDA : *80 places sur la commune de la Londe (opérateur : Adoma)*

Dans l'attente d'orientation vers un CADA[4] , HUDA[5] PRAHDA[6], les familles demandeurs d'asile sont orientées vers le dispositif hôtelier, dont la gestion de l'enveloppe financière prévue à cet effet (BOP[7]303) est confiée au SIAO. La PADA[8] assure l'accompagnement des familles.

Si le SIAO n'a pas la gestion du dispositif national d'accueil des personnes en demande d'asile, les opérateurs concernés par l'accompagnement de ce public restent des partenaires pleinement associés au dispositif AHI.

Et dans le cadre du plan gouvernemental en faveur de l'intégration des réfugiés, le SIAO joue un rôle essentiel. Le plan vise une prise en compte globale des besoins des réfugiés et se décline en 2 axes principaux : l'accès au logement et l'insertion par l'emploi. Le SIAO en partenariat étroit avec la DDCS, la plateforme nationale les gestionnaires de logement et de logement adapté, et Face Var[9] chargé de l'accompagnement sous certaines conditions de ce public oriente et préconise les mesures d'accompagnement

[4] Centre d'Accueil Demandeurs d'Asile
[5] Hébergement d'urgence demandeurs d'asile
[6] Programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs d'asile
[7] Budget Opérationnel de Programme
[8] Plateforme d'accueil pour demandeurs d'asile
[9] www.face-var.org

VI. MISSIONS TRANSVERSALES

A. La Mission de Régulation

« *Le SIAO a vocation à disposer d'une vision exhaustive du parc d'hébergement d'urgence, de stabilisation, d'insertion et de tout ou partie du parc de logement de transition. Il reçoit toutes les demandes de prise en charge et oriente les personnes sans abri ou risquant de l'être vers la solution la plus adaptée à leur situation* » (Circulaire du 8 Avril 2010).

La mise en place d'un service unifié de l'accueil et de l'orientation depuis janvier 2013 vise à optimiser la coordination de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées. Le plan quinquennal du logement d'abord (2018-2022) place les SIAO comme un acteur incontournable en soutenant essentiellement la fluidité des parcours par une orientation directe vers le logement accompagné. La mise en place des plateformes d'accompagnement vers le logement auxquelles ce plan fait référence, apparait pour le SIAO du Var comme une opportunité à animer et coordonner les acteurs dans une dimension territoriale. **L'expérimentation de cette plateforme sur le secteur de la Cavem** mis en œuvre dès décembre 2018, sera abordée dans la partie de la mission de coordination.

Pour mener à bien cette mission de régulation le SIAO-115 s'est appliqué à développer les qualités suivantes :

- **Une connaissance fine du dispositif** d'accueil, d'hébergement et d'insertion du Var. Les spécificités des établissements doivent être précisément appréhendées par l'équipe : publics accueillis, critères d'admission, conditions d'accueil et d'hébergement, accompagnement proposé… Dans le cadre d'un partenariat étroit avec les opérateurs locaux, il garantit au public une réponse territoriale de proximité adaptée.
- **Une capacité importante d'écoute,** de discernement, et de collaboration avec les services qui orientent le public vers le service.
- **Une réactivité immédiate :** c'est vrai de l'hébergement d'urgence, comme de celui d'insertion. Pour les orientations dans le cadre du 115, la mise à l'abri des personnes n'appelle cependant pas une évaluation approfondie ; elle s'appuie sur leur localisation et l'identification de leur profil (sexe, âge essentiellement).

- **Une rigueur importante dans le suivi** des situations : la relation établie avec le public est une relation de collaboration ; elle ne cesse pas nécessairement une fois l'orientation proposée ; cette dernière peut nécessiter des liaisons, des compléments d'informations, la personne peut être amenée à rappeler ultérieurement pour une autre demande. Les outils mis à la disposition de l'équipe doivent l'aider dans cette fonction de suivi.
- **Un traitement équitable des demandes** en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante, et orienter les personnes en fonction de leurs besoins et pas seulement en fonction de la disponibilité de telle ou telle place, afin de construire des parcours individualisés d'insertion.
- **Une amélioration de la fluidité** hébergement/logement.

Il est fondamental d'insister sur le fait que **la mission confiée au SIAO reste une mission de travail social.**

Pour être efficace, le SIAO doit pouvoir **disposer systématiquement et quotidiennement des informations sur l'offre disponible** dans les établissements du département. Il est aussi indispensable que l'équipe connaisse les suites données par les structures destinataires à ses orientations.
Le SIAO-115 peut être sollicité par toute personne, tout organisme ou toute collectivité.

C'est au quotidien qu'il recense, et ce plusieurs fois par jour l'offre d'hébergement et de logement du dispositif et recueille les informations concernant l'ensemble des services, et structures du département auprès desquels les usagers peuvent s'adresser.

- Il effectue un recensement informatisé des prises en charges des personnes faisant appel au dispositif et de leurs parcours.
- Il s'assure que les critères d'admission soient bien respectés.
- Il oriente directement vers les places (urgence, stabilisation et insertion) mises à disposition par les différents centres d'hébergement, avec traitement adapté des publics spécifiques.
- Il oriente vers le dispositif de logement adapté et de logement ordinaire.
- Il saisit quotidiennement des données statistiques.
- Il pilote l'observation locale de l'hébergement et de logement adapté en lien avec les démarches régionales de même nature.

a) *Les besoins*

Nous recensons **5529** demandes d'hébergement/ logement adapté pour l'année 2018.

Sur le total, 55 % des demandes ont bénéficié d'une affectation via le SIAO avec des orientations abouties à hauteur de 82 %.

On remarque 25 % de refus d'orientations des ménages, et 26 % de refus des gestionnaires de GHL[10]

Comparativement aux années précédentes, nous observons une forte augmentation des demandes de logement adapté. De plus en plus, les critères posés par les gestionnaires de logement adapté sont peu éloignés de ceux des gestionnaires de CHRS diffus. L'offre du logement adapté est une réponse aujourd'hui plus utilisée, et plus disponible. Cette tendance est en complète cohérence avec les orientations nationales du logement d'abord qui préconisent **un accès direct au logement avec un accompagnement social pour garantir le maintien en logement, et l'absence d'un passage obligé par l'hébergement.**

Le SIAO est bien évidemment impacté par la politique du logement d'abord et la volonté de l'Etat de transformer des places d'hébergement au profit du logement ou de solutions alternatives au logement ordinaire de type IML. Face à ce nouvel enjeu, **le SIAO poursuit son diagnostic des besoins des publics et des territoires pour participer à la définition des réponses en matière d'hébergement, de logement et d'accompagnement. La réponse nouvelle à préconiser et à mettre en œuvre sont les mesures d'accompagnement dites hors les murs à des degrés d'intensité variables pour les distinguer des prestions d'accompagnement délivrées dans les structures.**

Cette évolution de la réponse aux besoins et le changement des politiques questionnent aujourd'hui d'une part l'hébergement et ses missions (les structures vont se recentrer sur leurs missions d'urgence, vont accélérer l'accès au logement accompagné pour les publics éligibles au logement et soutenir le temps nécessaire les personnes dont la situation administrative et/ou financière empêche cette orientation) – et d'autre part le déséquilibre présent entre les demandes d'un public toujours en augmentation et l'offre d'hébergement qui diminue.

[10] Gestionnaire d'hébergement et de logement

b) *Le parcours de la demande*

- Les travailleurs sociaux du SIAO réceptionnent la demande par voie informatique avec le partage du logiciel SISIAO, en vérifie la complétude et procède à une analyse ; Il infirme ou confirme l'orientation préconisée.
- Dans le cas où la préconisation ne serait pas adaptée à la situation de l'usager, l'équipe prend contact avec le prescripteur pour proposer l'orientation la plus appropriée à la situation.
- Lorsque le dossier est complet, elle propose l'affectation du ménage vers une structure d'hébergement ou deux affectations pour un logement adapté lorsqu'une place est disponible. Le gestionnaire de la structure reste décisionnaire de l'admission.
- En l'absence de précision sur la structure pressentie et/ou le secteur géographique, le SIAO oriente le ménage vers la structure qui semble la plus adaptée à la demande.

c) *La gestion du 115*

La ligne 115 fonctionne 24h/24, 365j/365 : c'est donc au quotidien que les écoutants sont confrontés aux personnes en situation d'urgence, de vulnérabilité et de précarité. Savoir écouter, pour comprendre la situation afin de proposer une réponse adaptée est avant tout mission principale du 115. L**'écoute est alors visée pour évaluer dans un premier temps l'urgence de la situation.**

Le 115 peut constituer au-delà de l'urgence, *la première étape du parcours de réinsertion : Il ne répond pas uniquement à une mise à l'abri vers une structure d'hébergement, ou des nuitées hôtelières, il est aussi un espace d'information, d'écoute, de « reconnexion » sociale pour des appelants multiples.*

La circulaire du 29 mars 2012 pose l'intégration du 115 au service intégré d'accueil et d'orientation, La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové réaffirme ce principe. Dans le VAR, le 115 est associé complétement dans sa gestion administrative, et opérationnelle au SIAO. Cette configuration apporte une réelle plus-value : Bien souvent, les personnes contactant le 115, sont connues du SIAO, ayant effectué avec l'aide du travailleur social référent, une demande d'hébergement, ou de logement adapté. De fait, elle pourra elle-même actualiser sa demande de logement via le 115, comme elle pourra le saisir pour solliciter des informations concernant l'avancée de son dossier.

d) *Les Outils*

L'utilisation d'un logiciel partagé d'informations dans le secteur de l'accueil, de l'urgence et de l'insertion a pour objectif d'améliorer le service rendu aux usagers et l'observation du secteur. L'enjeu est 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.

L'efficacité du SIAO est corrélée à une utilisation régulière du logiciel par tous les acteurs de l'hébergement et du logement adapté. Le manquement à cette obligation est doublement préjudiciable, d'une part pour l'usager qui voit sa prise en charge mal assurée, voire sans réponse et d'autre part pour les structures d'hébergement et de logement adapté et le SIAO.

La mise en place d'un nouveau logiciel s'est poursuivie toute l'année 2018. Le déploiement du SISIAO a été confié à une professionnelle du service. Avoir une professionnelle repérée et connue par l'ensemble des acteurs a sans aucun doute facilité sa mise en œuvre, favorisé un usage efficace de ce nouveau logiciel, valorisé l'outil et accompagné ce changement de pratiques professionnelles. Le SIAO a su se montrer réactif et efficace devant les délais imposés dans une période de forte activité (période hivernale), et tout autant compétent et rassurant auprès de l'ensemble des partenaires utilisateurs de ce logiciel.

La communication par mails reste un outil très utilisé entre le service et l'ensemble des partenaires.

Ces communications écrites ne pénalisent pas les échanges téléphoniques au quotidien ainsi que les rencontres avec l'ensemble des partenaires pour aborder les situations complexes, les diagnostics, l'évaluation sociale des situations, les projets d'accompagnement, les orientations… Au contraire, ces pratiques restent pour le SIAO essentielles à préserver et à faire vivre.

B. La Mission de Coordination

Le SIAO instaure un dialogue permanent avec tous les acteurs locaux de l'accueil, de l'hébergement et du logement. Cette collaboration passe pour certains par la signature de convention dans laquelle les prescripteurs et les opérateurs hébergement et logement et le SIAO

définissent les engagements réciproques et permettent l'ajustement des modalités de fonctionnement général aux spécificités liées au projet social de chaque structure d'accueil.
L'objectif est de coordonner les acteurs du dispositif AHI ainsi que de développer les actions au sein du territoire en faveur des personnes sans logement ou risquant de l'être.
L'activité du SIAO-115 recouvre les 12 EPCI (établissements publics de coopération intercommunale) identifiés dans le Plan local d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisés (PLALHPD)

Cette coordination des acteurs passe par différentes instances ;

Certaines sont animées directement par le SIAO comme :

- Les commissions de coordination territoriales afin d'étudier les situations complexes
- Le Comité technique
- Le Comité de pilotage conjointement avec les services de la DDCS
- Le comité de veille sociale, animé également conjointement avec la DDCS.

a) Les commissions de coordination territoriales

Leur rôle :

Les commissions de coordination territoriales (CCT) sont des instances rassemblant les acteurs d'un territoire ; il s'agit de **créer des conditions de partenariat et de coopération prenant en compte la spécificité du territoire** (équipements, problématiques sociales…).
Cette instance permet de mutualiser les connaissances et compétences, pluriprofessionnelles, pluridisciplinaires et pluri-institutionnelles au bénéfice de l'usager. C'est dans ce cadre que sont étudiées les « situations complexes ». On entend par « situations complexes, » une situation pour laquelle, après des échecs successifs, le travailleur social en charge du suivi de la personne arrive à la conclusion qu'il n'existe pas, à sa connaissance, de dispositif adapté pour répondre à la demande. L'analyse collective dans le cadre des CCT va amener un éclairage différent voire des propositions de solutions alternatives. Une situation complexe ne l'est pas à cause d'un délai de réponse trop long.
La situation peut être compliquée aussi à l'entrée du dispositif et pas forcément à la sortie. Dans ce cas, la réponse apportée concernera la manière d'amener la personne à un suivi régulier en proposant une solution adaptée même si la demande n'est pas clairement verbalisée.
La commission peut envisager et proposer, en fonction des besoins, dans la mesure du possible, des solutions pour une prise en charge adaptée et élargie au secteur médico-social voire sanitaire. La sectorisation de cette commission reste un outil de diagnostic des territoires, pour identifier les besoins non connus et non qualifiés à ce jour, et réorienter l'offre le cas échéant. Des thématiques, choisis par l'ensemble des participants peuvent être abordées, avec la présence exceptionnelle à ce titre d'intervenants extérieurs spécifiques.

Leur composition :

Les commissions s'adressent aux professionnels de terrain, ayant une connaissance précise de la situation des personnes évoquées au cours des CCT.
L'ensemble des acteurs intervenant dans le champ du social est amené à participer (collectivités territoriales/ CHRS et du logement adapté / hôpitaux/ accueils de jour CCAS).

Leur organisation :

Ces réunions sont organisées par territoire (hébergement et logement adapté). Celles-ci se tiennent chaque mois pour Toulon Provence Méditerranée, et tous les trois mois pour chaque autre territoire (Draguignan, Fréjus/Saint Raphael et Brignoles).

Bilan 2018 : Tableau des commissions de coordinations territoriales

	DATE	Nombre de participants	Nombre de situations
TPM	08/01	11	1
	05/02	20	0
	26/03	31	2
	28/05	24	0
	10/09	28	0
	12/11	32	4
TOTAL	**6**	**146**	**7**
FREJUS	12/03	13	2
	04/06	10	0
	08/10	9	3
TOTAL	**3**	**32**	**5**
BRIGNOLES	06/04	11	0
	22/06	11	2
	19/10	10	1
TOTAL	**3**	**32**	**3**
DRAGUIGNAN	19/02	13	2
	14/05	16	1
	24/09	14	1
	17/12	12	0
TOTAL	**4**	**55**	**4**

TOTAL GENERAL	**16**	**265**	**19**

Cette année 16 CCT ont été organisées sur l'ensemble du département, avec une moyenne de 16 participants (14 en 2017). Sur TPM, la moyenne est de 24 (22 en 2017).

Lors de ces CTT, 19 situations ont été présentées par les partenaires (50 en 2017). Nous notons à ce niveau une baisse sérieuse des situations complexes présentées au profit d'une présentation fine des partenaires tels que le SPADA, CADA, ADOMA, OPAL, SILOE, FACE VAR … et de la présentation toujours à actualiser du logiciel partagé SI SIAO. Par ailleurs , la notion de « complexité » semble mieux appréhender ce qui réduit le nombre de situations concernées , au profit d'échanges approfondies sur les situations .

b) L'expérimentation d'une plateforme d'accompagnement au logement sur le secteur de la CAVEM

Dans le cadre du plan quinquennal pour le logement d'abord, **les plateformes d'accompagnement territoriales, sont un support pour améliorer la coordination des acteurs et l'efficacité des actions d'accompagnement**

Dans l'esprit de la loi, elle est centrée sur l'accès direct au logement et le maintien dans le logement. L'ambition est bien l'accès au logement sans passer par l'hébergement.

La plateforme portée par le SIAO-115 du Var doit mener en parallèle :

Sa structuration propre

Sa prestation de coordination des acteurs opérationnels

Sa prestation de coordination dédiée (référent des parcours)

La structuration de la plateforme

L'enjeu principal est d'avoir une plus grande efficacité sociale.

L'expérimentation est menée par un comité de pilotage : DDCS, Sous-Préfecture, ARS, CD, CAVEM, HLM, SIAO…). La forte implication des professionnels associés à la gouvernance de la plateforme est un élément de la réussite de l'expérimentation.

Elle s'appuie sur une charte de coopération visant à développer la culture et la confiance entre les acteurs impliqués.

Ses principes d'expérimentation, de transfert de connaissances, de résolution de problèmes en groupe et de bilan d'expérience en font une organisation apprenante.

La plateforme est ouverte sur son environnement et devra s'inscrire dans une logique de partenariat et de réseaux.

Les caractéristiques de la plateforme

- Un outil de mutualisation des moyens et des ressources humaines.
- Un pôle ressource et un observatoire de l'offre de service transversaux aux différents champs.
- Un outil de coopération et de coordination interne et externe.
- Un pôle de compétences multiples pour des réponses adaptées à des situations complexes

Les actions à mener à court terme (juin 2019) :

- **Définir les acteurs qui composent la PFTA**
- **Définir les indicateurs de la complexité des situations que la PFTA sera amenée à traitée**
- **Définir l'opérationnalité de la PFTA (rythme des rencontres, animation, lieu, administration)**
- **Définir le diagnostic partagé**
- **Définir les modalités de formalisation et d'évaluation des parcours d'accompagnement**
- **Ecrire une charte de coopération des acteurs de la PFTA et un règlement de fonctionnement au terme de plusieurs mois d'expérimentation**

Les objectifs généraux à terme

❖L’observation sociale sur le territoire et le repérage des éventuels freins et leviers afin d’optimiser la coordination des acteurs et la qualité de la coordination dédiée

❖Un fonctionnement continu et régulièrement évalué de la PFTA

❖Des pratiques de coopération installées entre les partenaires de tous les champs concernés

❖Le partage des compétences et connaissances

❖Une connaissance actualisée et exhaustive des ressources du territoire

❖L’accompagnement aux changements de pratique

La prestation de coordination des acteurs

Les enjeux principaux sont

- ❖Mobiliser une offre médico-sociale de proximité adaptée aux besoins des personnes
- ❖Encourager et de développer les initiatives et les pratiques innovantes
- ❖S'appuyer sur des expériences déjà existantes transférables au territoire
- ❖Mobiliser et mutualiser les compétences et les moyens

Ils reposent sur la conviction que des pratiques locales expérimentées par les acteurs de terrain existent déjà et qu'il s'agit plus de les reconnaitre, de les faire vivre, de les soutenir et de les partager.

La prestation de coordination dédiée : référents des parcours

La PFTA offre un appui à l'organisation et à la coordination pluri professionnelle afin de définir avec la personne et ces différents partenaires le projet d'accompagnement.

L'enjeu principal de la PFTA vise une réponse personnalisée, globale et coordonnée du parcours en s'appuyant sur

- ❖ Un diagnostic partagé
- ❖ Une garantie de continuité du parcours (éviter les ruptures)
- ❖ Une mutualisation et une optimisation des interventions multiples, simultanées ou successives. Il s'agit d'offrir une réponse efficace qu'un acteur seul n'aurait pu offrir du fait de son champ restreint d'intervention

L'intervention du référent de parcours repose sur le principe de « l'aller vers» et la participation de la personne à toutes les étapes du parcours d'accompagnement :

- L'accueil (la rencontre physique de la personne et le recueil de ses attentes)
- L'évaluation de sa situation
- La recherche de réponses pertinentes, innovantes et coordonnées
- La planification
- La mise en œuvre
- L'évaluation partagée avec les autres acteurs de la PFTA
- Le réajustement partagé ou la fin d'accompagnement
- Le relais vers le droit commun

Le public visé : Public du SIAO et du PLALHPD

- Personne sans abri, vivant à la rue
- Personnes mal logées ou hébergés en structure
- Personnes fragiles sur le point d'intégrer un logement
- Personnes rencontrant des difficultés à se maintenir dans leur logement ou menacées d'expulsion

Outre ces problématiques, le public relèvera d'une situation dite complexe dont l'accès et le maintien dans le logement nécessitent un croisement d'acteurs et leur coordination.

« La complexité se révèle à travers des situations pour lesquelles la coordination entre acteurs est la réponse adaptée » car les professionnels concernés exercent dans les domaines de compétences différents ».

Le SIAO fait le choix de garder l'animation des CCT au rythme organisé sur ce territoire de la CAVEM qui concerne les publics caractérisés parfois par un cumul de handicaps (sociaux, physiques, psychologiques, souffrant de dépendance...). Ces publics sont dans une difficulté d'ancrage dans un parcours d'insertion et l'accès au logement ne peut être immédiatement engagé.

c) Le comité technique

Son rôle :

Le comité technique (COTECH) contribue au bon déroulement de la mission du SIAO et à la coordination du partenariat opérationnel concernant l'organisation de l'activité et ses résultats.

Il assure le suivi technique du SIAO et de ses actions et contribue à l'élaboration de documents d'organisation entre les partenaires (charte, règlement de fonctionnement, conventions bilatérales…) et à l'évaluation de ces accords.

Il analyse les résultats de l'activité avant leur présentation au comité de pilotage, et appuie le SIAO dans sa mission d'observation sociale.

Il identifie les points de difficulté dans le fonctionnement du SIAO ou/et dispositif AHI et propose des améliorations en conséquence.

Il œuvre à améliorer la coordination et la cohérence entre les acteurs de l'hébergement et du logement, au bénéfice des personnes accueillies. Il est force de proposition pour le comité de pilotage et est un relais de communication pour le SIAO.

Sa composition :

Le comité technique est composé d'acteurs désignés principalement parmi les organismes présents au comité de pilotage. Ce sont des intervenants de terrain, qui apportent leur expertise pour améliorer le fonctionnement du dispositif et le parcours des personnes accueillies.

Le comité technique réunit notamment le SIAO, les collectivités territoriales, les bailleurs sociaux, les acteurs du logement d'insertion, les opérateurs de l'accueil et de la veille sociale, de l'hébergement et de l'accompagnement social, les acteurs de la santé, les acteurs du droit d'asile, le SPIP…

Son organisation :

Le comité technique se réunit une fois par trimestre, sur invitation du SIAO. Il est animé par les cadres du SIAO, qui en assurent également le secrétariat (organisation, diffusion des invitations, rédaction des comptes rendus).

L'ensemble des compte rendus du COTECH est consultable sur le site du SIAO.

d) Les Fiches synthétiques des structures

Pour l'ensemble des gestionnaires d'hébergement et de logement adapté, le service a sollicité une fiche permettant de préciser les spécificités de chaque structure : *heures d'ouverture /public accueilli et critères d'admissibilité / configuration des locaux : prestations fournies / petit récapitulatif du projet établissement.*

Ces fiches « d'identité » sont mises à la disposition de tous les partenaires intra et extra départemental, notamment aux instructeurs des demandes.

C. La Mission d'Observation

Le SIAO participe à la constitution d'observatoires locaux, afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées. **Il mène une observation globale de la demande, diagnostique et analyse le contexte des différents territoires que composent le département.** « Il contribue à la réalisation des diagnostics à 360° en les enrichissant non seulement en données quantitatives, mais aussi en éléments qualitatifs tirés de leur connaissance des publics accueillis et de leurs parcours, et qu'il participe activement à l'élaboration et à l'évaluation du plan d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées, ainsi qu'aux instances créées dans le cadre de ce plan »[11]

L'équipe tient un observatoire de toutes les demandes ; elle a la mission de faire remonter les difficultés ressenties sur le département, d'y assurer une sorte de veille sociale, au jour le jour ; c'est un relais d'information central pour la DDCS.

Elle renseigne les différentes enquêtes AHI sollicité par les différents niveaux de l'Etat (DDCS/DRJSCS/DGCS).

[11] CIRCULAIRE N° DGCS/SD1A/2015/325 du 17 décembre 2015 relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 relatif au service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)

Le SIAO peut être amené à faire des focus spécifiques à la demande des partenaires, comme par exemple, le nombre de femmes victimes de violence, et la composition familiale sur un secteur précis. Aussi, lors de certains appels à projet pour appuyer le diagnostic territorial.
Pour se faire, le système informatique est partagé par l'ensemble des partenaires, y compris les agents de la collectivité territoriale. On note jusqu'à 900 utilisateurs. L'efficacité du SIAO est corrélée à une utilisation régulière du logiciel par tous les acteurs de l'hébergement et du logement. Ce partage d'informations apporte une vraie plus-value pour nourrir quantitativement et qualitativement les données.
Il permet également d'avoir une vision globale du parcours des personnes accompagnées, qui favorise une orientation adaptée.

Les principales fonctions de l'application sont :

- La gestion des demandes : centralisation ; orientation et mise à jour des demandes
- Le recensement des disponibilités en places
- L'édition d'indicateurs de suivi de l'activité des SIAO, des structures et de disponibilité des places
- L'alimentation de la base de données d'observation sociale
- Le parcours des personnes

Il est annexé à ce rapport un livret qui communique les données prédominantes pour l'activité 2018 et leur analyse.

Durant cette année 2018, le SIAO poursuit son inscription dans une démarche de partenariat départemental/ régional/national. Pour ce faire il participe aux instances de manière régulière ou ponctuelle :

- Commission régionale de l'urgence sociale instituée par la FNARS
- Préparation des Assises territoriales du travail social
- Convention sur les violences faites aux femmes
- Etats généraux de l'urgence sociale

- Etats Généraux du Travail Social
- Rencontres territoriales UTS/DDCS
- Participation au CCAPEX
- Groupe d'Appui National (GAN)
- Participation aux commissions de médiation DALO
- Programme Local de l'Habitat
- PLALHPD
- CIB

VII. En conclusion : LES FAITS MARQUANTS

Les orientations du plan quinquennal du *logement d'abord* (2018-2022) se précisent avec la mise en œuvre de dispositifs soutenant l'accès et le maintien en logement. Le logement devient la réponse à activer en priorité en s'appuyant sur un accompagnement social et un étayage qui vont permettre l'accès et le maintien durable en logement.
Ces dispositifs vont se substituer aux places d'hébergement ainsi les gestionnaires, le SIAO et l'Etat vont redéfinir l'offre du département. L'ensemble de ce contexte caractérisé par l'impératif de changement marque fortement les équipes dans leurs pratiques et leurs cultures professionnelles.

Le SIAO assure en 2018 une nouvelle mission de coordination pour la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental en faveur de l'intégration des réfugiés. Ce plan vise une prise en compte globale des besoins et se décline en deux axes principaux : L'accès au logement et l'insertion sociale et professionnelle. Le SIAO mène ainsi une action spécifique à destination des ménages BPI afin d'accélérer leur accès à un logement.

Et le SIAO est porteur pour une année (de décembre 2018 à décembre 2019) de l'expérimentation d'une plateforme territoriale d'accompagnement où la coopération et l'intervention croisée entre partenaires apparaissent comme un mode d'action plus efficace que la simple orientation. Le SIAO est ainsi engagé comme acteur incontournable dans la mise en œuvre de la politique du logement *d'abord* et il voit sa dimension départementale se décliner

par territoire, la volonté de l'état étant de s'appuyer systématiquement sur un diagnostic local de l'existant, des partenariats et des réseaux …

Par ailleurs, ce service voit son activité exploser soit par de nouvelles actions, soit par des interventions plus conséquentes (nombres d'appels, nombres de places d'hébergement et de logement en gestion, intervention nouvelle auprès des réfugiés…). Ce constat questionne à la fois les modes d'organisation et les moyens alloués pour les missions de ce service pour les années à venir.

Toute l'année 2018, le SIAO a poursuivi ses objectifs assignés avec un travail partenarial engagé, de qualité avec l'ensemble des acteurs du département

Le SIAO 115 continue de s'inscrire dans une politique associative et une gouvernance qui sont un atout et une force compte-tenu de la spécificité et de la complexité de l'activité du service au cœur des logiques de politiques nationales en matière de structuration de l'offre publique d'hébergement et de logement adapté à l'échelle d'un département comme le Var.

Il confirme sa position centrale dans le dispositif AHI et son rôle de coordination départementale et soutient sa mission de travail social et de service rendu à la personne.