

Rapport d'activité

2021

SIAO 77

Pôle SIAO Hébergement Logement



**PRÉFET
DE SEINE-ET-MARNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Etablissement SIAO 77 et accompagnement

Directrice : Priscille VENTURA – priscille.ventura@equalis.org

Directeur adjoint : Mathieu MASSON – mathieu.masson@equalis.org

SIAO  **77**

1. INTRODUCTION	4
<hr/>	
2. Présentation d'Equalis	5
2 - 1 Nos valeurs	5
2 - 2 Un maillage territorial au plus près des personnes en situation de précarité	5
2 - 3 Un engagement affirmé pour l'amélioration et le développement de l'offre de service	5
2 - 4 Nos actions	6
2 - 5 Organigramme d'Equalis	7
2 - 6 Organigramme du pôle SIAO-Hébergement-Logement	8
3. Présentation générale de la démarche Qualité-Bienveillance et prévention des risques de maltraitance	9
<hr/>	
3 - 1 Prévention et traitement des situations de maltraitance	9
3 - 2 Traitement des événements indésirables et des demandes et plaintes des personnes accueillies	9
3 - 3 Le signalement des événements indésirables graves aux autorités	10
3 - 4 Les systèmes d'information qualité-risques	10
3.4.1. Le Dossier Informatisé de la Personne Accueillie ou Accompagnée (DIPAA)	10
3.4.2. Le logiciel qualité-risques	10
3 - 5 Politique de protection des données	10
4. Présentation du SIAO 77	12
<hr/>	
4 - 1 Pilotage	13
4 - 2 Organigramme	14
4 - 3 Les points forts	15
4 - 4 Le parcours des demandes	16
5. La plateforme 115 en Seine-et-Marne	18
<hr/>	
5 - 1 L'organisation de la plateforme	18
5.1.1. Les missions	18
5.1.2. Les possibilités d'orientations de mises à l'abri des ménages	18
5 - 2 L'équipe	19
5 - 3 Focus sur la supervision	20
5 - 4 Le partenariat nécessaire à l'accomplissement des missions de la Plateforme 115 du SIAO 77.	21
5 - 5 Les dispositifs de la veille sociale en Seine-et-Marne	21
6. La plateforme 115 du SIAO en chiffres	24
<hr/>	
6 - 1 Les appels – analyse des communications	24
6 - 2 Les bénéficiaires de la Plateforme 115 du SIAO 77	25
6 - 3 Les orientations en accueil de nuit	26
6 - 4 Les hébergements à l'hôtel	28
6 - 5 Les dispositifs supplémentaires liés aux plans « Grand froid » et « Canicule »	31
6 - 6 Les demandes non pourvues	32
6 - 7 Les demandes de prestations	34
6 - 8 Une réponse aux DNP 115 : l'articulation entre l'Entité Plateforme 115 et l'Entité Hébergement Logement du SIAO 77	34

7.	La coordination des acteurs de la veille sociale	36
7 - 1	La Veille Sociale en Seine-et-Marne	36
7 - 2	Le territoire	37
7 - 3	Les besoins	37
7 - 4	Les pistes de travail	37
7 - 5	Coordination et Pilotage de la Cellule des Grands Marginaux de Meaux	38
7 - 6	Partenariat avec SoliNum – Déploiement de l’application Soliguide	38
7 - 7	Partenariat Croix Rouge 95- Aéroport Roissy Charles de Gaulle	38
8.	Le mot de la chef de service de la Plateforme 115 du SIAO 77	40
9.	L’entité Hébergement-Logement	41
9 - 1	L’organisation de l’entité	41
9 - 2	Passage au nouveau logiciel SI-SIAO et impacts	41
9 - 3	Les instances du SIAO	42
10.	L’activité de l’entité Hébergement-Logement	43
10 - 1	L’activité de l’entité Hébergement-Logement	43
10 - 2	L’hébergement d’urgence	48
10 - 3	L’hébergement d’insertion	50
10 - 4	Le logement accompagné	51
10 - 5	L’intermédiation locative	54
	10.5.1. Le SOLIBAIL	54
	10.5.2. L’ALT : Allocation Logement Temporaire	57
10 - 6	Autres activités du SIAO	57
	10.6.1. Le référent Justice	57
	10.6.2. La Référente Fluidité vers le logement	59
	10.6.3. Le Référent Publics Spécifiques	64
11.	Le mot du chef de service de l’Entité Hébergement Logement du SIAO 77	66
12.	L’Observatoire social du SIAO 77	67
12 - 1	L’organisation de l’Observatoire SIAO 77	67
	12.1.1. L’équipe	67
	12.1.2. Les missions	67
12 - 2	Le SI-SIAO-115	68
12 - 3	Les Enquêtes	72
	12.3.1. Les groupes de travail de l’OFPRUH	72
	12.3.2. Le rapport d’Activité 2021	72
	12.3.3. Les enquêtes ponctuelles	72
12 - 4	Communication	73
	12.4.1. Les Newsletters	73
	12.4.2. Les sites internet	73
	12.4.3. Les outils de formations proposés par SISIAO.net	75
12 - 5	Axes d’améliorations	76
13.	CONCLUSION	77

1. INTRODUCTION

Une fois n'est pas coutume : FOCUS SUR L'EQUIPE DE DIRECTION

Avec la création de différentes entités depuis septembre 2020, l'équipe de direction du SIAO 77 et accompagnement s'est restructurée et renforcée. La directrice est maintenant entourée d'un directeur adjoint, de trois chefs de service (PASH – Entité Hébergement/logement – Plateforme 115, Veille sociale et EMASM PS) et d'une assistante de direction.

A cette équipe, il convient d'ajouter l'encadrement technique d'une chargée de mission (Observatoire) et de quatre coordinateurs superviseurs (PASH, entité Hébergement/Logement et Plateforme 115).

Le directeur adjoint a validé sa formation par l'obtention du Master Management des Organisations du Secteur Sanitaire et Social et a pu être présent à temps plein à compter de juillet 2021. L'assistante de direction a pris ses fonctions début mai 2021 à temps partiel, forte d'une expérience à des postes similaires de plus de 20 ans.

Je tiens à remercier cette équipe pour son implication et sa rigueur tant dans le management des équipes que dans le travail partenarial. La cohésion de cette équipe permet de mener à bien les missions qui sont confiées au SIAO 77.

Des réflexions sur l'organisation interne, sur les outils numériques, sur les interfaces avec les fonctions support, sur l'accueil des nouveaux salariés sont actuellement menées pour assurer une plus grande fluidité dans la communication interne, pour développer la cohésion d'une équipe nouvelle, pour alléger le travail administratif.

L'objectif est que chacun puisse se sentir bien à son poste, à l'aise dans les missions qui lui sont confiées et lui permettre de se concentrer sur ce qui fait le cœur de son métier : La mise à l'abri d'urgence ou l'orientation vers le dispositif adapté à chaque ménage en demande.

Les liens avec nos partenaires historiques se sont renforcés, d'autres se sont développés. Ils permettent d'appréhender au mieux les besoins, d'adapter nos réponses aux situations les plus complexes et de proposer de nouveaux services aux personnes prises en charge.

Les instances, co-animées avec l'Etat, ont été tant en distanciel qu'en présentiel, suivies et ont permis des échanges riches avec notamment un nouveau format pour les tables rondes.

Notre collaboration active avec les services de l'Etat nous permet de travailler en sérénité. La confiance s'est instaurée au fil des années grâce à une collaboration réactive et efficace. Je tiens ici à les remercier sincèrement pour la richesse de nos échanges.

2. Présentation d'Equalis

2 - 1 Nos valeurs

Equalis s'inscrit à la fois dans une dimension éthique et dans une démarche entrepreneuriale que son conseil d'administration, sa direction générale, ses cadres et ses salariés portent et s'engagent à respecter, sur la base de valeurs associatives fortes.

HUMANISME :	Mettre chaque personne au centre des intérêts et des enjeux de la société et l'accompagner dans son épanouissement.
RESPECT :	Considérer chaque personne dans le respect et la dignité en tenant compte de son histoire, de son parcours de vie et de sa singularité.
SOLIDARITE :	S'engager auprès de chaque personne et agir avec elle pour la rendre actrice de son parcours. Réduire les inégalités.
LAÏCITE :	Veiller à la liberté de conscience de chaque personne, quelles que soient ses croyances ou ses convictions. Refuser toute forme de prosélytisme.
BIENVEILLANCE :	Garantir une approche attentive et prévenante, dépourvue de jugement.

2 - 2 Un maillage territorial au plus près des personnes en situation de précarité

Association Loi 1901, Equalis est née le 1^{er} juin 2020 de la fusion de plusieurs acteurs associatifs qui, au fil des années, ont fédéré leurs forces et leurs expertises pour mieux répondre aux besoins d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation d'exclusion ou de précarité. Pour accomplir notre mission, nous agissons chaque jour sur le terrain, en veillant à placer les personnes au centre de notre démarche d'accompagnement, afin qu'elles deviennent actrices de leur parcours.

Les associations qui ont donné naissance à la création d'Equalis à partir d'une fusion-création et après un rapprochement de 3 années, sont La Rose des Vents (LRDV) dans le 77 et Agir Combattre Réunion (ACR) dans le 78 auxquelles s'est ajoutée Via Habitat. Acteur régional de l'économie sociale et solidaire et de l'insertion par l'activité économique, Equalis propose un accueil et un accompagnement global (accès aux droits, logement, insertion professionnelle, soin, soutien psychologique/matériel, culture/loisirs...) avec un seul objectif : redonner la pleine citoyenneté aux personnes en difficulté. L'accompagnement social/médico-social est historiquement notre cœur de métier.

2 - 3 Un engagement affirmé pour l'amélioration et le développement de l'offre de service

Equalis s'inscrit dans une politique de développement permanent afin de répondre aux attentes et aux besoins fortement évolutifs du public d'Ile-de-France (IDF). Dans cette démarche, Equalis garantit une mise en œuvre efficiente des moyens qui lui sont confiés et développe un réseau pertinent de partenaires et de financeurs pour améliorer la performance et la qualité de l'offre de service.

Equalis peut aujourd'hui répondre, sur les différents territoires qu'elle couvre, aux nombreux défis liés à l'évolution de notre société, comme la précarisation des ménages due aux crises économiques successives et au vieillissement de la population. Cette volonté affirmée amène l'association à investir au-delà de l'Ile-de-France et à essaimer ses savoir-faire, quels que soient les publics et les territoires. Nous avons déjà entrepris cela dans le Loiret et l'Oise et travaillons actuellement sur des projets de développement à l'étranger.

Pour apporter une réponse adaptée aux besoins croissants des ménages ou aux nouveaux enjeux et problématiques de la société, nous développons et améliorons constamment notre offre et nos dispositifs :

- Nous renforçons les qualifications des professionnels au travers de formations,
- Nous favorisons la transversalité et l'harmonisation des pratiques,
- Nous incitons nos collaborateurs à être force de proposition en participant à des groupes de réflexion thématique (la prise en compte de la santé physique et psychique des personnes)

accueillies, les violences conjugales et intrafamiliales, le dossier informatisé de la personne accueillie et accompagnée...),

- Nous élargissons notre démarche prospective et de recherches aux universitaires pour innover constamment et expérimenter des réponses nouvelles à des besoins sociaux nouveaux.

Une coopération permanente et productive avec les organismes institutionnels suivants :

- Directions Départementales de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS),
- Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL),
- Agence Régionale de Santé (ARS),
- Collectivités territoriales, agglomérations de communes, communes.

Une coopération étroite avec tous les acteurs non institutionnels engagés dans l'accompagnement de publics précaires : associations porteuses de structures d'hébergement et de logement, organismes de réservation hôtelière, organismes d'accompagnement social à l'hôtel, organismes d'aide alimentaire...

2 - 4 Nos actions

FAIRE FACE A L'URGENCE



Assurer la gestion du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) pour les départements de la Seine-et-Marne et des Yvelines. Ses missions : gérer la Plateforme 115, centraliser l'ensemble des demandes de prise en charge des personnes sans abri ou mal logées et orienter vers les dispositifs adaptés, assurer la coordination des acteurs du secteur AHI (Accueil, Hébergement, Insertion) et l'observation sociale.

HÉBERGER ET ACCOMPAGNER



Assurer l'hébergement inconditionnel des personnes en grande précarité au travers de dispositifs d'hébergement d'urgence et d'insertion, de droit commun, et des dispositifs d'hébergement spécifiques.

LOGER



Aider et accompagner des personnes en difficulté sociale et économique, dans la recherche, l'accès et le maintien dans un logement accompagné et stable.

INTÉGRER



Accompagner les demandeurs d'asile et les réfugiés dans leur processus d'intégration. Proposer un accompagnement global et domicilier les gens du voyage.

ACCOMPAGNER LES JEUNES



Assurer le suivi des mineurs non-accompagnés, favoriser l'accès à l'autonomie des jeunes et apporter un soutien socio-éducatif et psychologique aux femmes enceintes ou aux mères isolées.

SOIGNER



Accompagner les personnes en situation de précarité et d'exclusion, présentant des pathologies psychiatriques, en état de souffrance d'origine psychosociale, ou atteintes de pathologies chroniques et invalidantes.

FORMER



Réunir toutes les conditions favorables à la réinsertion socio-professionnelle des publics fragilisés.

INSÉRER PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE



Travailler avec les publics éloignés de l'emploi pour résoudre les difficultés qui freinent l'élaboration de projets professionnels et faciliter leur réinsertion sociale et professionnelle.

LES CHIFFRES

+ DE 70
établissements et
services

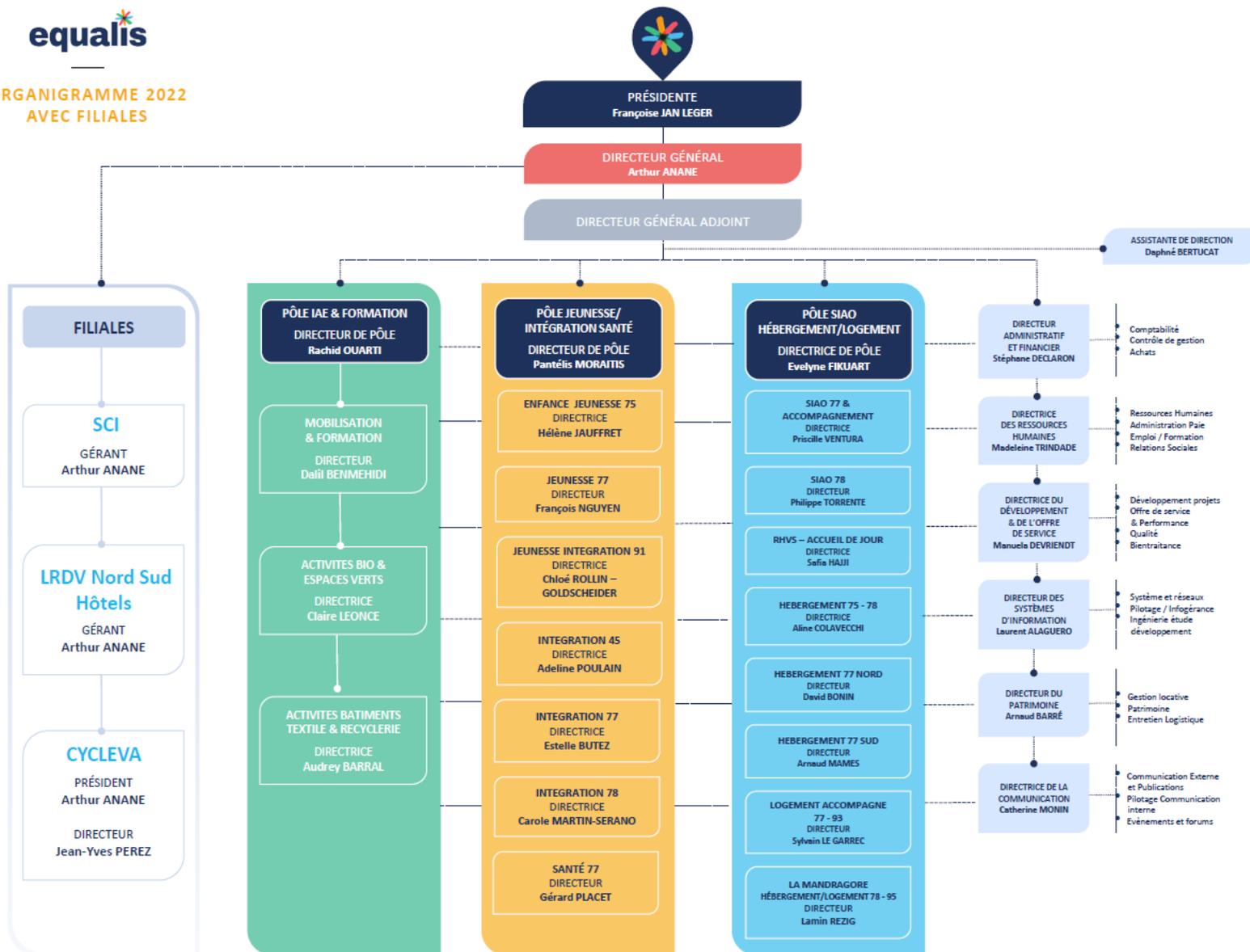
PRÈS DE 900
collaborateurs

+ DE 11 000
personnes
accompagnées

83 M€
de budget consolidé

2 - 5 Organigramme d'Equalis

**ORGANIGRAMME 2022
AVEC FILIALES**



2 - 6 Organigramme du pôle SIAO-Hébergement-Logement



3. Présentation générale de la démarche Qualité-Bienveillance et prévention des risques de maltraitance

La démarche qualité-bienveillance a pour finalité de veiller à répondre aux besoins et attentes des personnes accueillies ou accompagnées au sein de l'association. Il s'agit d'une **démarche continue d'amélioration** de la qualité et du renforcement de la bienveillance. Au-delà de l'élaboration d'outils et de procédures conformément aux cadres législatifs et réglementaires, ainsi qu'aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé, cette démarche veille à :

- La mutualisation des expériences,
- L'essaimage des bonnes pratiques,
- L'émergence de propositions ou de projets.

En mai 2019, une **Politique Management Qualité / Risques** a été adoptée pour la période 2019-2023.

Le pilotage de la démarche d'amélioration continue est assuré au niveau associatif, sous la responsabilité de la Direction du Développement et de l'Offre de Service (DDOS), par un ensemble d'acteurs : la Cellule Qualité Bienveillance (qui regroupe tous les directeurs d'établissements/services et 2 référents qualité par établissement/service) et le Comité de Pilotage Qualité (se tenant en COMEX). Toutefois, la démarche est portée par tous, notamment au sein de groupes de travail, et vise à s'enrichir des contributions internes et externes. Cette dynamique transverse contribue à une **culture commune de la qualité et de la bienveillance**.

Elle impulse et s'articule avec les démarches conduites au sein des établissements sous la responsabilité de leurs directions respectives. Cela se concrétise ainsi par un ensemble de :

- ✓ **Instances de réflexions, de participation et de proposition** (outre celles citées ci-dessus) : groupes d'analyse des pratiques, réunions d'équipe, de pôle, institutionnelles, groupes d'expression des personnes accueillies, Conseils de la Vie Sociale ...
- ✓ **Actions / outils** : outils de la loi du 2 janvier 2002, questionnaires de satisfaction, recueil des demandes et plaintes des personnes accueillies, qualification et formation des directeurs, recrutement de personnels diplômés, vérifications relatives aux incapacités professionnelles conformément à la réglementation, entretiens professionnels...
- ✓ **Appropriation d'informations et de documents** : recommandations de bonnes pratiques professionnelles, référentiels, textes légaux et réglementaires
- ✓ **Sensibilisations et formations**
- ✓ **Partenariats**, travail en réseau
- ✓ **Évaluations** internes / externes et plan d'actions
- ✓ **Procédures et protocoles**.

A titre d'**exemples de travaux** menés de façon transverse en 2021 : élaboration d'une charte informatique à destination des personnes accueillies, création d'un modèle de projet personnalisé implémenté dans le Dossier Informatisé de la Personne Accueillie ou Accompagnée - DIPAA (avec une version adaptée aux dispositifs accueillant des mineurs). Sont également en cours, par exemple : un questionnaire et une réflexion sur l'usage des réseaux sociaux par les professionnels au sein des dispositifs. Le groupe de réflexion relatif à la prise en compte de la santé des personnes accueillies finalise un protocole de prévention du risque suicidaire et de prise en charge de la crise suicidaire.

3 - 1 Prévention et traitement des situations de maltraitance

Un protocole de prévention et de traitement des situations de maltraitance envers les personnes accueillies s'applique à l'ensemble des dispositifs d'Equalis. Ce protocole doit être remis, pour signature, à toute personne intervenant dans l'association (salariés, stagiaires, bénévoles, services civiques ...).

3 - 2 Traitement des événements indésirables et des demandes et plaintes des personnes accueillies

Les signalements d'événements indésirables et les demandes et plaintes des personnes accueillies font l'objet respectivement de fiches et de procédures actualisées en 2020. Elles sont mises à disposition de l'ensemble

des collaborateurs, concernant les E.I., et des personnes accueillies au sein de l'association, concernant les demandes et plaintes.

3 - 3 Le signalement des événements indésirables graves aux autorités

Par ailleurs, conformément à l'article L.331-8-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, les structures d'Equalis informent les autorités compétentes de tout dysfonctionnement grave dans leur gestion, dans leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout événement qui aurait pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes.

A travers l'**analyse de l'ensemble des signalements** ci-dessus (analyse qui tient compte notamment de la typologie, la récurrence et la gravité de l'évènement), la DDOS, en lien avec la Cellule Qualité, contribue à mettre en œuvre des **actions correctives et préventives communes** à l'ensemble des établissements et services. Ces actions reposent, par exemple, sur l'élaboration d'outils/process, la mise en place de temps de formation / sensibilisation, des démarches d'aménagement des locaux...

Le formulaire et la procédure de signalement des événements indésirables sont en cours de paramétrage dans le logiciel qualité-risques (cf. ci-dessous). La procédure de signalement et de traitement des situations de maltraitance est en cours d'actualisation en lien avec la mise en place de ce logiciel. De plus, un process spécifique au signalement et traitement des situations de violence à l'égard des professionnels est en cours d'élaboration.

3 - 4 Les systèmes d'information qualité-risques

3.4.1. Le Dossier Informatisé de la Personne Accueillie ou Accompagnée (DIPAA)

En cours de déploiement au sein de la plupart des dispositifs d'Equalis, il a pour finalité notamment de :

- Améliorer l'accompagnement des personnes accueillies,
- Veiller à la complémentarité et à la coordination des prestations proposées par les différents professionnels,
- Faciliter l'accès à l'information par les professionnels et pour les personnes accueillies dans le respect du secret professionnel et du droit des usagers,
- Renforcer la sécurité et la confidentialité des données (hébergeur certifié HDS, minimisation des données, limitation des accès...).

3.4.2. Le logiciel qualité-risques

Ce logiciel, qui sera déployé en 2022, visera notamment à simplifier les signalements d'événements indésirables, d'éventuelles situations de maltraitance..., sécuriser leur communication, favoriser leur traitement, leur suivi. Accessible, selon différents niveaux d'accès, à tous les collaborateurs d'Equalis, il présentera d'autres fonctionnalités : grille d'autoévaluation des pratiques professionnelles, base documentaire, outil collaboratif permettant le travail en groupes, agenda partagé des travaux...

3 - 5 Politique de protection des données

Equalis collecte des données personnelles relatives notamment aux personnes qu'elle accueille et à ses collaborateurs, et doit donc se conformer au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** applicable depuis le 25 mai 2018. Dans ce cadre, un plan d'actions relatif à la mise en œuvre du RGPD a été élaboré en 2019 avec le Délégué à la Protection des Données externalisé d'Equalis.

A titre d'exemples, ont été formalisés : la Politique de protection des données personnelles et le registre de traitements des données de l'association. En 2021, ont été élaborées, entre autres, une Politique de conservation des données personnelles ainsi qu'une Politique de restriction des accès au DIPAA, et différents travaux sont en cours (ex : réalisations de PIA – ou AIPD, Analyses d'Impact relatives à la Protection des Données). Par ailleurs, la DDOS et le DPO veillent au maintien en conformité au regard des évolutions tant légales qu'associatives.

Enfin, Equalis est tenue de **sensibiliser et de former l'ensemble de son personnel**. Il s'agit de favoriser la mise en place des actions de mise en conformité par la bonne compréhension des enjeux RGPD et la bonne implication de tous les collaborateurs dans la mise en place de ces actions. Ainsi, la DDOS, en lien avec le

DPO et la DSI, a élaboré des fiches *Formation, bonnes pratiques et sécurité RGPD*. Un QCM auquel chaque collaborateur doit répondre permet de nous assurer de la bonne compréhension de ces fiches et de favoriser leur application. Un registre de formation RGPD est tenu à jour.

4. Présentation du SIAO 77

Simplifier les démarches d'accès à la mise à l'abri, à l'hébergement et au logement pour les personnes sans domicile, ou risquant de l'être et simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent

Orienter les personnes en fonction de leurs besoins et prioriser la volonté instituée par la stratégie du **Logement d'abord**

Traiter avec **équité** les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre d'hébergement ou de logement

Coordonner les différents acteurs de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité de l'hébergement vers le logement

Participer à la constitution d'**observatoires** locaux, afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées

Garantir la **continuité** de la prise en charge en étant référent unique du parcours des personnes



4 - 1 Pilotage



La Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités 77 est au service des usagers, du monde associatif, des élus, par un guichet unique facilitant leur accompagnement et leur demande. Son action s'inscrit au plus près des territoires pour répondre aux demandes de nos concitoyens.

La DDETS pilote la politique de logement et d'hébergement en s'appuyant sur le dispositif SIAO. A cet effet, elle anime le Comité de Pilotage départemental, le Comité Accueil Hébergement Insertion (AHI) et les Commissions Départementales.

La Direction Régionale Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement pilote les politiques régionales d'accueil, d'hébergement et d'insertion en Ile-de-France. La mise en œuvre de ces politiques publiques incombe aux Unités Territoriales pour Paris et la petite couronne et aux DDETS en grande couronne. L'une des attributions majeures est le pilotage des SIAO. Le service Accueil Hébergement et Insertion (AHI) de la DRIHL :

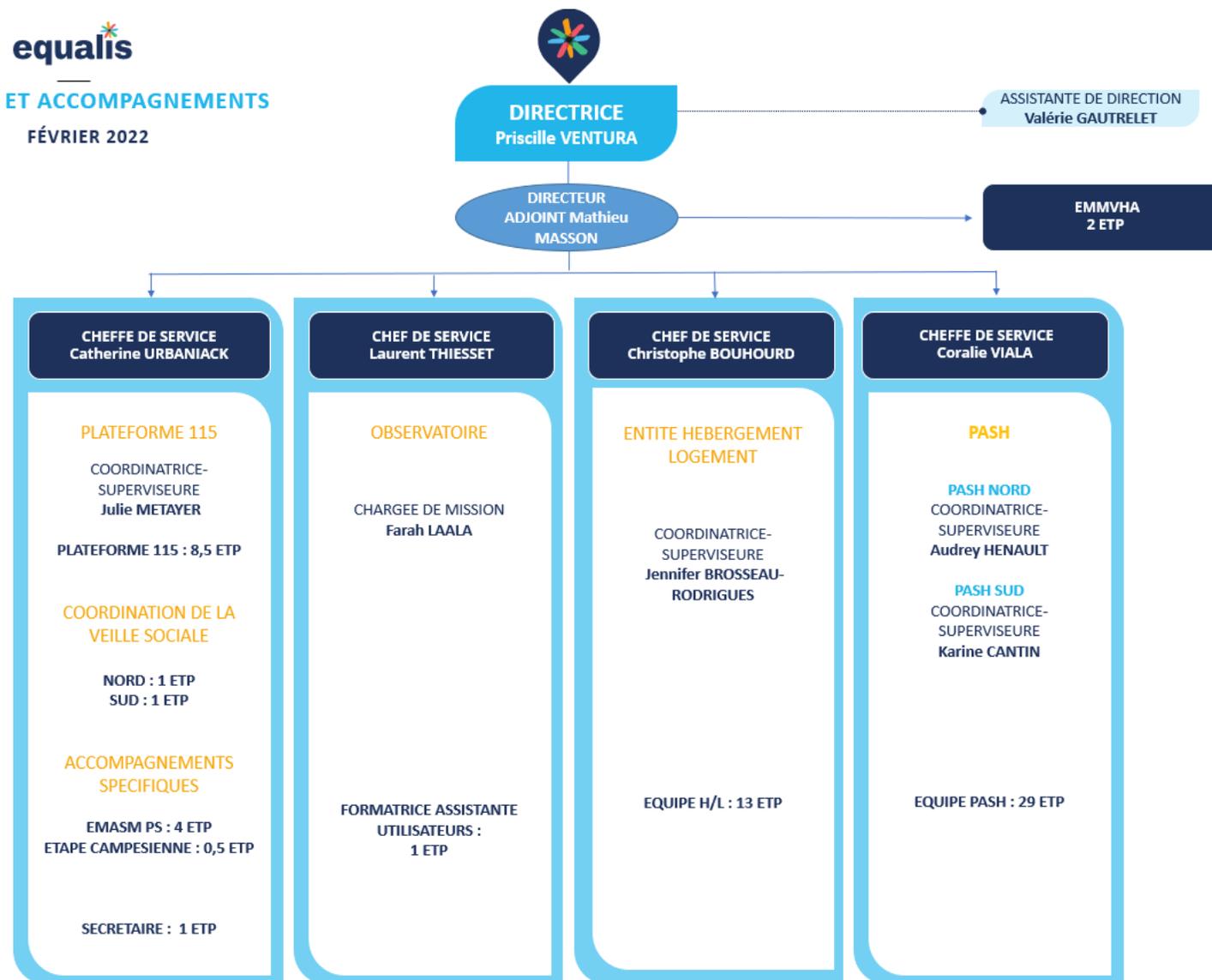
- Pilote et gère les crédits de l'Etat pour l'accueil, l'hébergement et l'insertion des personnes vulnérables.
- Organise le service public d'hébergement et d'accès au logement en lien avec le service « Accès au logement et prévention des expulsions ».
- Exerce ces mêmes missions pour l'accueil d'urgence et l'hébergement des demandeurs d'asile.

➤ **La Délégation interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement** est chargée de concevoir, proposer et mettre en œuvre des politiques et des actions essentielles pour la bonne prise en charge et l'accompagnement des personnes vulnérables. Elle est également maîtresse d'ouvrage du SI-SIAO.

➤ **Le Groupement Francilien des Réservations Hôtelières** est un groupement de coopération social et médico-social (GCSMS) constitué des 8 SIAO qui, sous l'autorité de l'Etat, d'organiser une gouvernance unique de la réservation hôtelière en Ile-de-France.

4 - 2 Organigramme

equalis
SIAO 77 ET ACCOMPAGNEMENTS
FÉVRIER 2022



4 - 3 Les points forts



La **Plateforme 115 du SIAO 77** fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce numéro gratuit est accessible à tous.

Tous les jours, nous échangeons et collaborons avec les partenaires du département de Seine-et-Marne et de l'ensemble de la Région Ile-de-France. Téléphone, mails, rencontres, instances du SIAO sont autant d'outils permettant de développer cette **synergie entre le SIAO 77 et ses partenaires**.



Tous les **travailleurs sociaux** sont titulaires d'un diplôme d'état y compris au sein de la Plateforme 115.



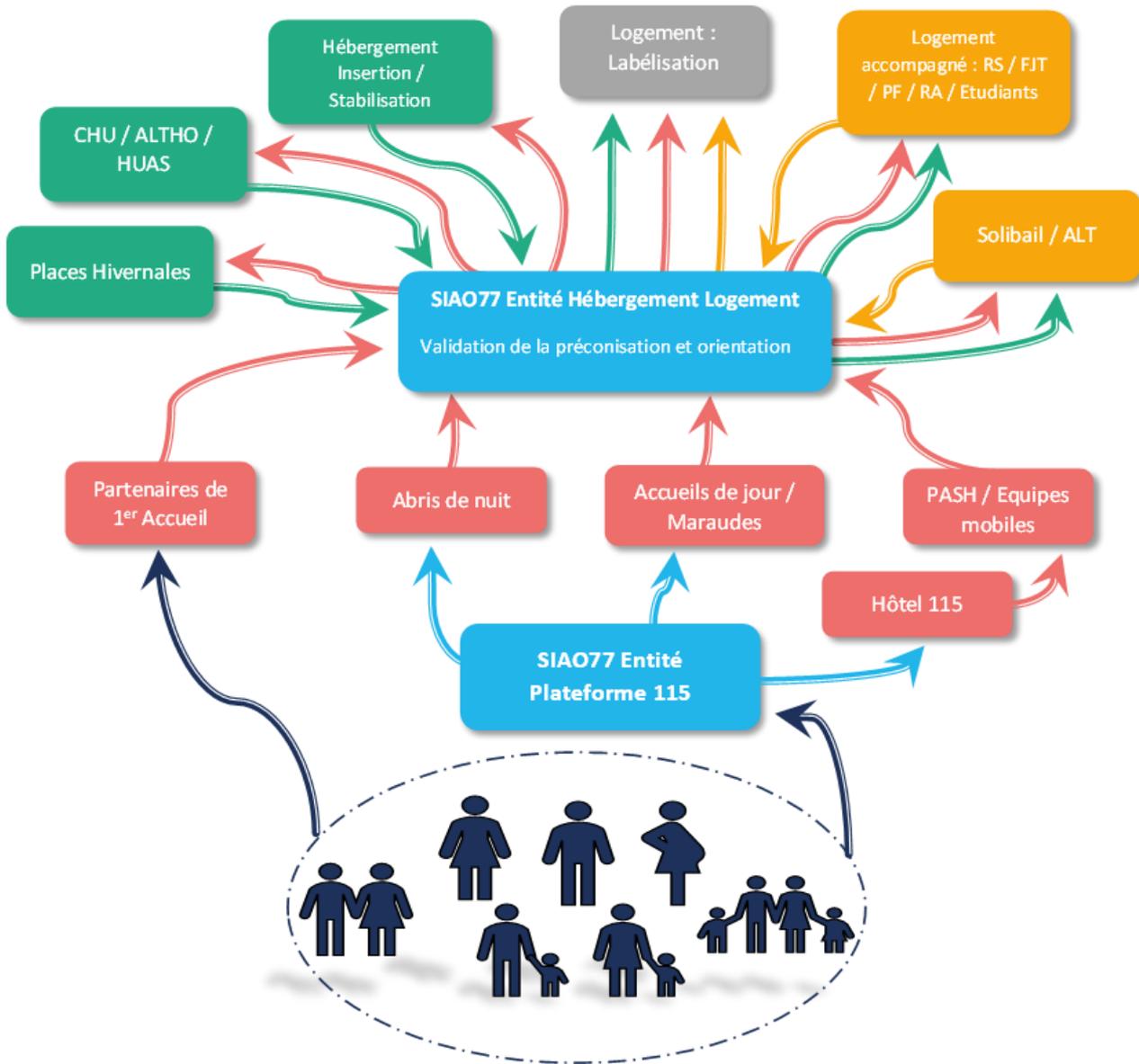
La **cohésion d'équipe** facilite la cohérence de l'organisation et l'efficacité des actions.

ISI-COM, puis FCC Orange, SI-SIAO 115 et SI-SIAO Insertion sont les **outils** qui permettent la gestion et le traitement des demandes des personnes auprès du SIAO.



Une grande partie de l'équipe de la Plateforme 115 du SIAO 77 intervient également alternativement (mi-temps) au sein du service PASH.

Cette **mobilité** apporte la poly-compétence. Cette dynamique permet à la Plateforme 115 du SIAO 77 d'être dotée de travailleurs sociaux limitant ainsi le « turn-over », les risques psycho-sociaux et permet une meilleure évaluation des situations.



Hôtels : mise à l’abri ou mise en sécurité en priorité de familles avec enfants mineurs en situation de détresse. Ces places sont portées par la Plateforme 115 du SIAO 77 et gérées par DELTA. Les hôtels sont une alternative au manque de places disponibles dans les centres d’hébergement d’urgence.

Hauts seuils de tolérance ou Abris de nuit : mise à l’abri de personnes isolées en collectif, en complément des places à l’hôtel pendant la période hivernale ou caniculaire. Des places supplémentaires sont ouvertes en fonction d’évènements climatiques et sur demande de la DDETS notamment pour des familles avec enfant(s)

CHU et CHR Urgence : hébergement temporaire de personnes ou de familles sans-abri. Une aide dans les démarches d’accès aux droits et à la recherche d’un logement ou d’une structure d’insertion adaptée est apportée. L’article 4 de la loi DALO a instauré le principe de continuité qui stipule que : « Toute personne accueillie dans une structure d’hébergement d’urgence doit pouvoir 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, adaptée à sa situation ».

CHRS Insertion et Stabilisation : hébergement temporaire de personnes isolées ou familles, connaissant de graves difficultés d'ordre économique et social. Certains CHRS sont spécialisés dans l'accueil d'un public spécifique ou prioritaire tel que des femmes victimes de violences conjugales ou des personnes sortant de détention.

Résidences Sociales et FJT : logement temporaire et meublé (associant logements privatifs et espaces collectifs) pour des personnes en capacité d'occuper un logement autonome, dans l'attente d'un logement durable.

Maisons Relais ou Pensions de Famille : accueil sans limitation de durée pour des personnes disposant de faibles ressources dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont l'accès à un logement autonome paraît difficile à court terme, sans relever, toutefois, de structures d'insertion de type CHRS.

Résidences Accueil : est une formule de maisons relais dédiée aux personnes souffrant d'un handicap psychique stabilisé qui prévoit un partenariat formalisé avec des équipes de soins et d'accompagnement social et médico-social adapté. Le projet social s'articule autour d'un triptyque : présence d'un hôte, accompagnement social et accompagnement sanitaire.

SOLIBAIL : dispositif de sous-location financé par l'Etat depuis 2008, qui s'inscrit dans le cadre de la politique du Logement d'abord. Il permet au propriétaire d'un logement de signer un contrat avec une association qui en devient locataire et qui permet à une famille de l'occuper de manière temporaire (en signant une convention d'occupation).

5. La plateforme 115 en Seine-et-Marne

5 - 1 L'organisation de la plateforme

5.1.1. Les missions

L'entité Plateforme 115 du SIAO 77 a pour mission « de répondre aux appels de ménages en situation de grande précarité sollicitant un besoin d'hébergement en urgence ou le passage et l'intervention d'une équipe de maraude pouvant proposer différentes prestations ».

Elle oriente également les personnes vers les acteurs de la veille sociale.

La Plateforme 115 du SIAO 77 fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce numéro gratuit est accessible à tous.

Chaque appel fait l'objet d'un diagnostic social réalisé par les travailleurs sociaux écoutants de la Plateforme 115. Il s'agit d'évaluer le danger de rue, de comprendre les causes de rupture d'hébergement, le parcours de rue des personnes, d'acter leur situation administrative et financière et les éventuelles vulnérabilités.

Il s'agit également d'identifier la présence de soutien familial et amical, le territoire d'ancrage, d'orienter vers les partenaires pouvant être aidant dans la résolution de problématiques et de conseiller éventuellement à la recherche de solutions alternatives.

Pour chaque appel reçu et traité, les travailleurs sociaux de la Plateforme 115 du SIAO 77 recueillent les éléments via un logiciel national SI-SIAO permettant d'alimenter l'Observatoire social en complément de l'Entité Hébergement Logement.

ISI-COM jusqu'à l'été 2021 puis FCC d'Orange couplés au SI-SIAO (volet 115 et insertion) sont les logiciels qui permettent la gestion et le traitement des demandes des personnes auprès du SIAO 77.

5.1.2. Les possibilités d'orientations de mises à l'abri des ménages

Le public avec des enfants mineurs répondant aux critères d'admission de la Plateforme 115 du SIAO 77 est orienté vers des hôtels du département ou, hors département le cas échéant, sous condition des moyens alloués par la DDETS.

En effet, les SIAO disposent d'une répartition de nuitées hôtelières à respecter par année qui évolue en fonction des budgets et des directives de la DRIHL.

La prise en charge des ménages à l'hôtel est une solution de transition en attendant une orientation adaptée qui sera effectuée par l'Entité Hébergement Logement du SIAO 77. Toutefois, les orientations peuvent prendre du temps du fait d'une situation administrative bloquée ou instable.

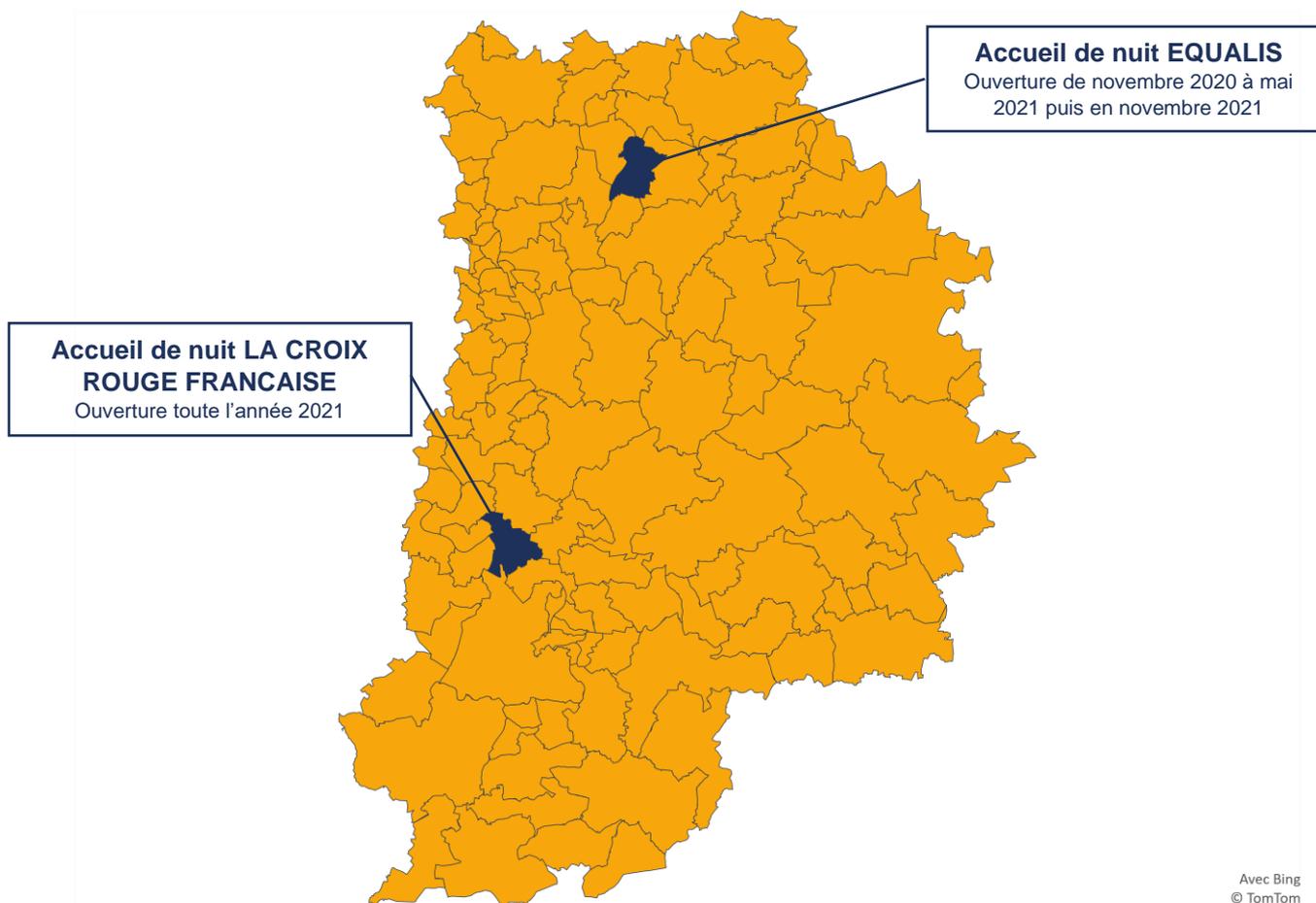
Le public, qui ne peut bénéficier d'une prise en charge par la Plateforme 115 du SIAO 77, peut être orienté par l'Entité Hébergement Logement du SIAO 77 directement sur un dispositif d'hébergement ou de logement accompagné par le biais de l'évaluation SI-SIAO.

Les personnes isolées, les couples sans enfants, le public avec des enfants majeurs sont orientés vers des abris de nuit car ils ne sont pas prioritaires pour une prise en charge à l'hôtel.

L'abri de nuit est un dispositif doté d'un règlement intérieur allégé, permettant aux personnes de se reposer (espace collectif où sont installés des lits de camps), de bénéficier de prestations d'hygiène et alimentaires.

Ce dispositif a été créé à l'origine pour des personnes fortement marginalisées. Toutefois, bon nombre de personnes sans-abris refusent de s'y rendre pour diverses raisons : sentiments d'insécurité, d'isolement ou parce que le règlement des structures ne permet pas d'accueillir leur animal de compagnie et n'autorise ni le tabac ni l'alcool.

Cartographie des structures d'accueil de nuit en 2021



5 - 2 L'équipe

L'entité Plateforme 115 du SIAO 77 est composée de douze travailleurs sociaux intervenant pour onze d'entre eux à mi-temps.

Les membres de l'EMASM PS viennent en soutien de l'équipe en cas de nécessité et durant le temps des réunions d'équipe.

Elle est également composée de deux superviseurs à temps plein (8h-16h et 10h-18h) de formation « éducateur spécialisé ». Ils ont pour missions de réguler l'organisation du travail, d'accompagner les travailleurs sociaux dans les orientations et de valider les entrées à l'hôtel des nouveaux appelants ou lors des renouvellements d'hébergement. Ils aident à la prise de distance pendant ou après certaines écoutes et ils sont les interlocuteurs privilégiés de DELTA et de l'ensemble des partenaires.

L'encadrement est assuré par un Chef de service sous la responsabilité de la Directrice de l'établissement SIAO 77 et accompagnement.

Les travailleurs sociaux de la Plateforme 115 du SIAO interviennent en alternance par quinzaine, consacrant l'autre partie de leur temps de travail à l'accompagnement social des personnes accueillies à l'hôtel du service PASH.

Cette double approche permet une meilleure compréhension des contraintes de chaque service ainsi qu'une connaissance accrue du public. Enfin, elle permet à une prise en compte rapide des réorganisations liées aux périodes de grand froid en renforçant les moyens humains dès que nécessaire.

Les points forts de la Plateforme 115 du SIAO :

- Une orientation adaptée aux besoins des personnes accueillies (connaissance de la configuration des locaux des différents hôtels, des accès et des transports).
- Une explication concrète des conditions d'accueil auprès des personnes accueillies et des partenaires.
- Une vigilance accrue de la qualité des prestations hôtelières.
- Une réactivité immédiate auprès de DELTA en cas de dysfonctionnements repérés lors des entretiens.
- Une mobilisation des effectifs facilitée (renforcement des équipes en cas d'absences imprévues, réorganisation liée aux périodes de grand froid...).
- Une meilleure qualité de service (56% de taux de réponse).
- Une vigilance aux risques psycho-sociaux.
- Une réactivité immédiate sur le terrain en cas de signalements de DELTA (par exemple : enfants mineurs laissés seuls dans la chambre d'hôtel).

En 2021, l'équipe aura bénéficié de plusieurs formations :

- Droits des étrangers (quatre participants),
- Violences conjugales, comprendre pour agir (dix participants)
- Les écrits professionnels (un participant)

Elle participe à un groupe d'analyse de la pratique.

Plusieurs temps de travail, comprenant des membres de l'équipe issus des deux roulements et un superviseur, ont eu lieu dans un objectif de créer ou d'améliorer les outils internes (classificateurs d'informations des postes d'écoute, outils de formation pour les formateurs).

Les travailleurs sociaux de la Plateforme ont réalisé une immersion à l'accueil de jour et à l'accueil de nuit d'Equalis pour découvrir l'organisation de la structure, le public et ses besoins.

5 - 3 Focus sur la supervision

La plateforme 115 du SIAO 77 bénéficie d'une supervision avec la présence de deux superviseurs à temps plein avec de multiples missions.

Ces dernières, placées sous l'autorité du Chef de service, sont des personnes ressources, intervenant auprès des travailleurs sociaux. Elles assurent une formation, en soutien d'un écoutant-formateur, des nouveaux collaborateurs, les accompagnent dans les orientations faites au public, les aident à la prise de distance pendant ou après les écoutes, valident les demandes de prises en charge à l'hôtel ou les renouvellements d'hébergement en cas de difficultés.

Elles peuvent venir en soutien de l'équipe en réalisant de façon ponctuelle le remplacement d'un écoutant.

Elles s'assurent de la bonne transmission des informations aux écoutants remises par la Direction, de l'organisation du travail. Elles assurent l'animation des transmissions journalières et la remontée de dysfonctionnements constatés, de la réception et de la transmission des participations financières à DELTA.

Des points hebdomadaires ont lieu avec le Chef de service pour à la fois mettre en place des stratégies de travail mais aussi pour veiller à un environnement de travail adapté. Elles sont forces de propositions concernant tout point à améliorer.

Elles analysent les situations et les notes mises dans le logiciel.

Elles sont les interlocutrices privilégiées de DELTA et de l'ensemble des partenaires en cas de besoin d'explications ou cas de tensions.

Elles effectuent les statistiques journalières et hebdomadaires dans le cadre de l'Observatoire social et à destination de la DDETS.

Dans le cadre de l'amélioration des pratiques professionnelles, des temps de travail ont eu lieu également avec les superviseurs afin de renforcer l'efficacité de l'équipe.

5 - 4 Le partenariat nécessaire à l'accomplissement des missions de la Plateforme 115 du SIAO 77

- **DELTA du Samu social de Paris**

Pour mener à bien ses missions, la Plateforme 115 du SIAO 77 collabore, depuis février 2013, avec DELTA (anciennement PHRH) pour la recherche de partenariats avec des hôteliers. DELTA intervient auprès de l'ensemble des plateformes SIAO d'Ile de France. Les hôtels sont une alternative au manque de places disponibles dans les centres d'hébergement d'urgence.

DELTA gère les demandes de prises en charge, les demandes de changements d'hôtel, de vérifications, d'interventions et d'arrêts de prise en charge émises par la Plateforme 115 du SIAO 77.

- **Associations d'aides aux victimes de violences conjugales**

La Plateforme 115 du SIAO 77 a pour mission la mise en sécurité des femmes victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales à l'hôtel. Pour cela, une convention est élaborée avec l'association SOS Femmes et l'association Paroles de Femmes le Relais.

En 2021, deux temps de travail entre les équipes de la Plateforme et les associations de Femmes victimes de violences ont eu lieu en présentiel. Ces rencontres favorisent la fluidité des actions entre les intervenants.

- **La CROIX ROUGE :**

La Plateforme 115 du SIAO 77 travaille en étroite collaboration avec la CROIX ROUGE pour répondre à plusieurs missions, à savoir :

- **Le transport des ménages** (Samu Social) de la rue vers un accueil de jour, une chambre d'hôtel, ou un hébergement.
- L'intervention auprès des personnes ayant fait l'objet d'un **signalement citoyen**.
- **L'intervention des maraudeurs** à la demande des personnes à la rue faite à la Plateforme 115 du SIAO 77.
- L'orientation de personnes vers les **dispositifs d'accueils de jour et d'abris de nuit**.

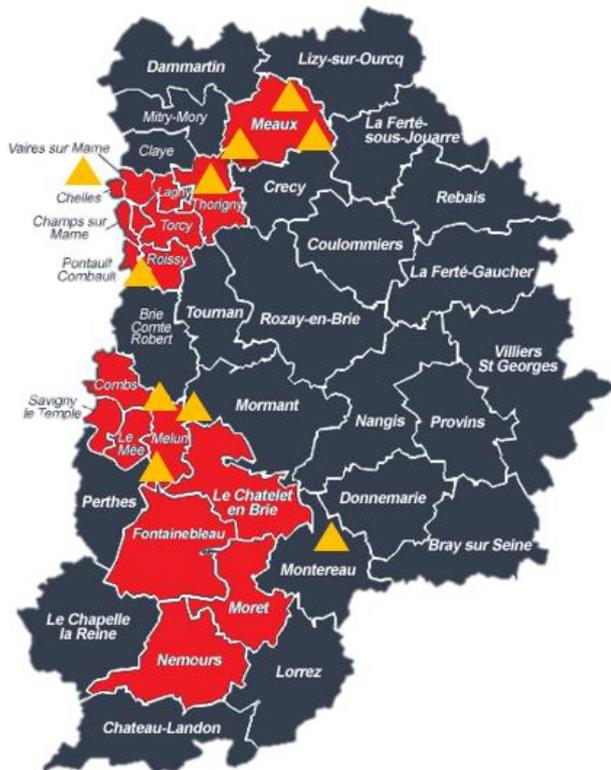
En 2021, une rencontre a eu lieu entre la Croix Rouge et le SIAO 77 permettant de travailler à l'amélioration de notre collaboration. Une double écoute sur la plateforme 115 du SIAO 77 a été proposée au Samu Social.

La participation de quelques membres de l'équipe à la nuit des maraudeurs a permis de favoriser le travail de collaboration avec la Croix Rouge et d'échanger sur nos contextes et contraintes respectifs de travail.

Une visite au SSR de Melun a permis aux écoutants 115 de visualiser les conditions d'hébergements et les prestations proposées par l'association.

5 - 5 Les dispositifs de la veille sociale en Seine-et-Marne

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



Les accueils de jour (triangles jaunes sur la carte) répondent aux besoins élémentaires des personnes.

En Seine-et-Marne, sont recensés onze accueils de jour dont six généralistes. Ils accueillent les personnes isolées à la rue, orientées par la Plateforme 115 du SIAO 77, les partenaires (MDS, CCAS...), les maraudes et le Samu Social. Deux se situent dans le Nord (Meaux et Chelles), deux dans le bassin de Marne-La- Vallée et deux à Melun.

L'accueil est inconditionnel et peut permettre aux personnes d'amorcer un lien social, des démarches (santé, accès aux droits). 90% des accueils de jour sont ouverts plus de 18h/semaine.

Cinq accueils de jour sont spécialisés : trois pour l'accueil de femmes victimes de violences conjugales, un pour l'accueil des familles issues des hôtels meldois et un pour l'accueil des familles et des personnes à la rue.

Les équipes de maraudes de la Croix Rouge Française interviennent, en soirée, quotidiennement ou à raison de plusieurs fois par semaine à Meaux, Chelles, Sénart, Melun et Fontainebleau.

L'Ordre **de Malte** intervient uniquement les week-ends sur les secteurs de Fontainebleau, Avon, Bois-le-Roi et Montereau.

Ces différentes maraudes couvrent environ une vingtaine de communes (en rouge sur la carte) sur les cinq cent sept recensées dans le département.

Leurs prestations se définissent autour de six actions :

- "l'aller vers" / création de lien ;
- Évaluation de l'urgence de la situation des personnes ;
- Distribution alimentaire, vestimentaire et de kits d'hygiène ;
- Accompagnements vers des structures (places maraude) ;
- Orientation vers les partenaires pour leur prise en charge ;
- Accompagnement hors la rue des personnes.

Le Samu Social intervient sur l'ensemble du département pour rencontrer et accompagner les populations en situation de vulnérabilité. Il peut être sollicité par la Plateforme 115 du SIAO 77 dans le cas d'une demande de passage de maraude ou dans le cas d'un signalement par un concitoyen d'une personne en danger de rue. Enfin, le Samu Social intervient lors de missions de transport de personnes vers un lieu d'hébergement.

En 2021, la Plateforme 115 du SIAO 77 a sollicité le Samu Social pour **trois cent quatre-vingt-cinq** transports.

Les équipes mobiles interviennent auprès du public à la rue permettant d'assurer une prévention dans le domaine de la santé mentale, des addictions et d'amener les personnes vers le système de soins.

Concernant la prévention de la santé mentale, deux équipes sont mobilisables par la plateforme 115 du SIAO 77 :

- **L'équipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP)** portée par Equalis dans le nord du département,
- **L'équipe Epsylone** dans le sud du département (Melun et ses alentours).

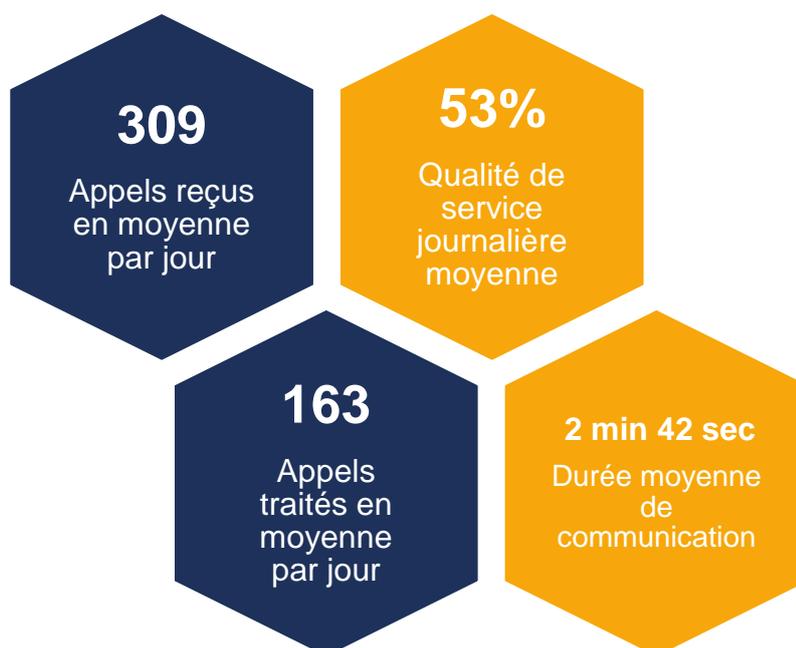
Ces équipes mobiles sont en contact avec les différents accueils de jours et le SIAO 77, permettant une meilleure connaissance des situations et une coordination des acteurs. Les Centres d'Accueil et

d'Accompagnement à la Réduction de risques pour Usagers de Drogues (CAARUD) interviennent pour la prévention et la prise en charge des personnes en situation d'addictions. Les actions de l'AVIH à Torcy et du réseau ville hôpital à Melun permettent l'accès aux soins des personnes en situation de précarité.

Cadence portée par Aurore (équipe mobile CSAPA) intervient également dans les accueils de jour à la demande.

6. La plateforme 115 du SIAO en chiffres

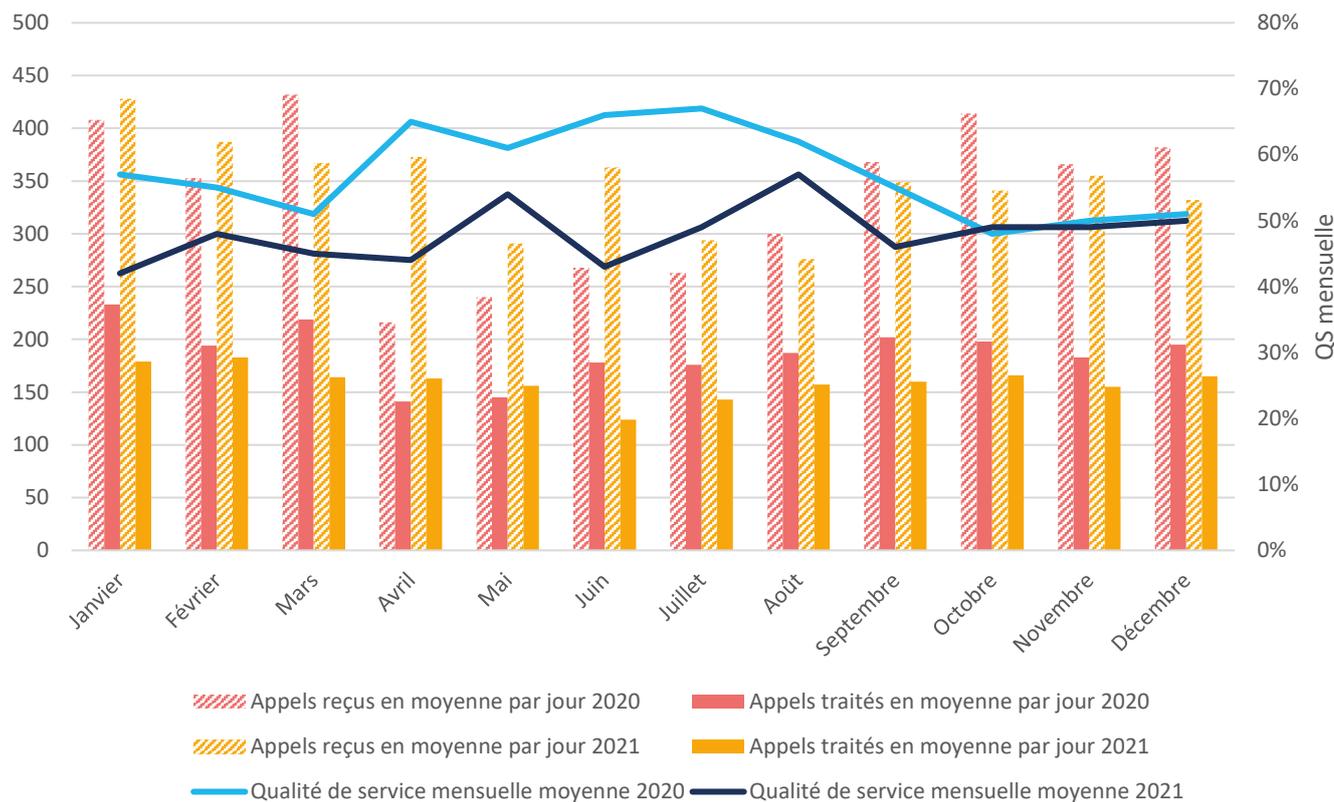
6 - 1 Les appels – analyse des communications



En 2021, l'équipe de la Plateforme 115 a atteint l'objectif d'assurer une qualité de service supérieur à 51%. Néanmoins, le nombre d'appels reçus et traités en moyenne par jour a diminué, comparé à l'année 2020, ayant pour conséquence, une diminution de la qualité de service de 3%. Les causes sont essentiellement liées à la crise sanitaire (arrêts maladie, effectifs réduits), aux ajustements techniques du SI SIAO provoquant une perte de temps dans la saisie, la recherche de notes et l'analyse des situations.

L'équipe a su faire preuve d'agilité et d'investissement afin remplacer les écoutants absents tout en formant en parallèle de nouveaux collaborateurs intégrant l'équipe.

Evolution des appels



En 2021, la Plateforme 115 du SIAO 77 a traité 59 794 appels pour 113 038 appels reçus.

Des instances de travail ont été proposées à l'équipe afin d'améliorer les pratiques et la montée en compétences des travailleurs sociaux.

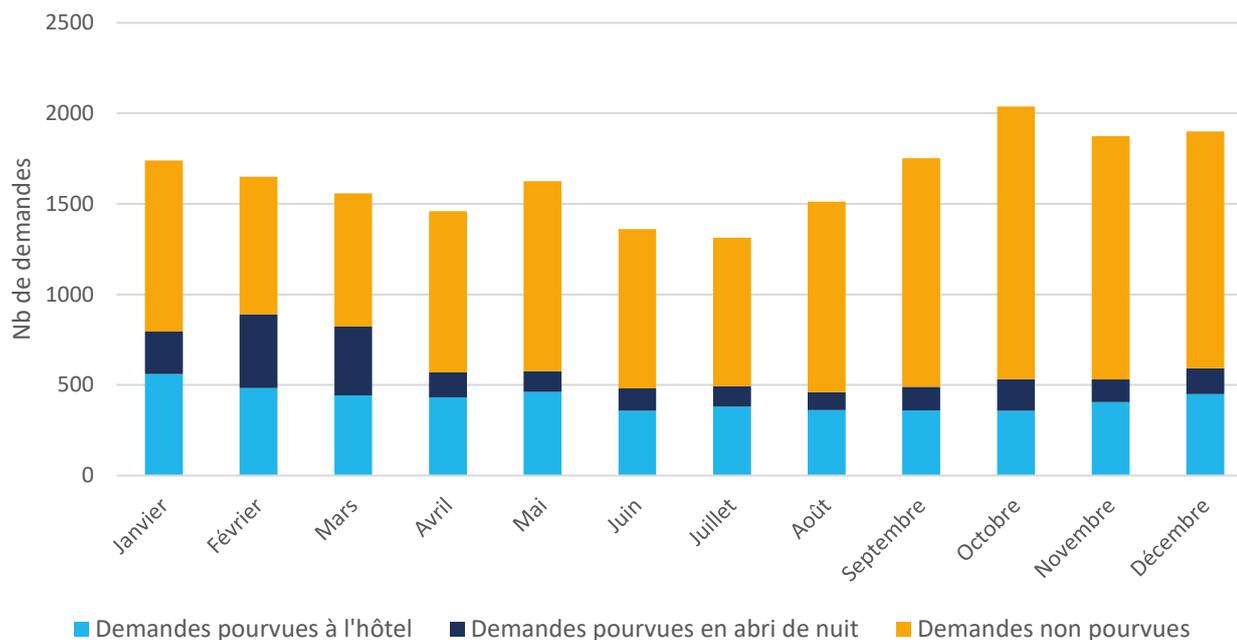
Ces derniers ont participé à diverses formations, à des groupes de travail et d'analyse de la pratique et à un atelier, animé par la compagnie HKC, basé sur l'expression orale, gestuelle... afin de développer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées.

La participation des travailleurs sociaux à ces actions a demandé une organisation indispensable afin d'amener à terme une cohésion d'équipe efficiente dans les missions menées auprès du public.

6 - 2 Les bénéficiaires de la Plateforme 115 du SIAO 77

Du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021, l'équipe de la Plateforme 115 du SIAO 77 a créé **21 173 demandes** grâce au SI-115. Elles concernent soit une demande d'hébergement d'urgence soit une demande de prestation.

Demandes 115 globales



Depuis le mois de juin, la réintroduction du plafond des nuitées hôtelières a eu un impact sur les demandes pourvues à l'hôtel. Les écoutants, en lien avec la supervision, ont été amenés à devoir affiner davantage le diagnostic social de chaque situation afin d'évaluer le degré de danger de rue et de trouver des solutions alternatives.

La diminution des demandes pourvues en abri de nuit durant la période printemps-été, est liée à la fermeture de l'abri de nuit de Meaux, géré par Equalis.

Le public isolé sait que l'ouverture de places en abri de nuit ne se fera que l'hiver et par conséquent, contacte moins la Plateforme 115 durant la période estivale.

6 - 3 Les orientations en accueil de nuit

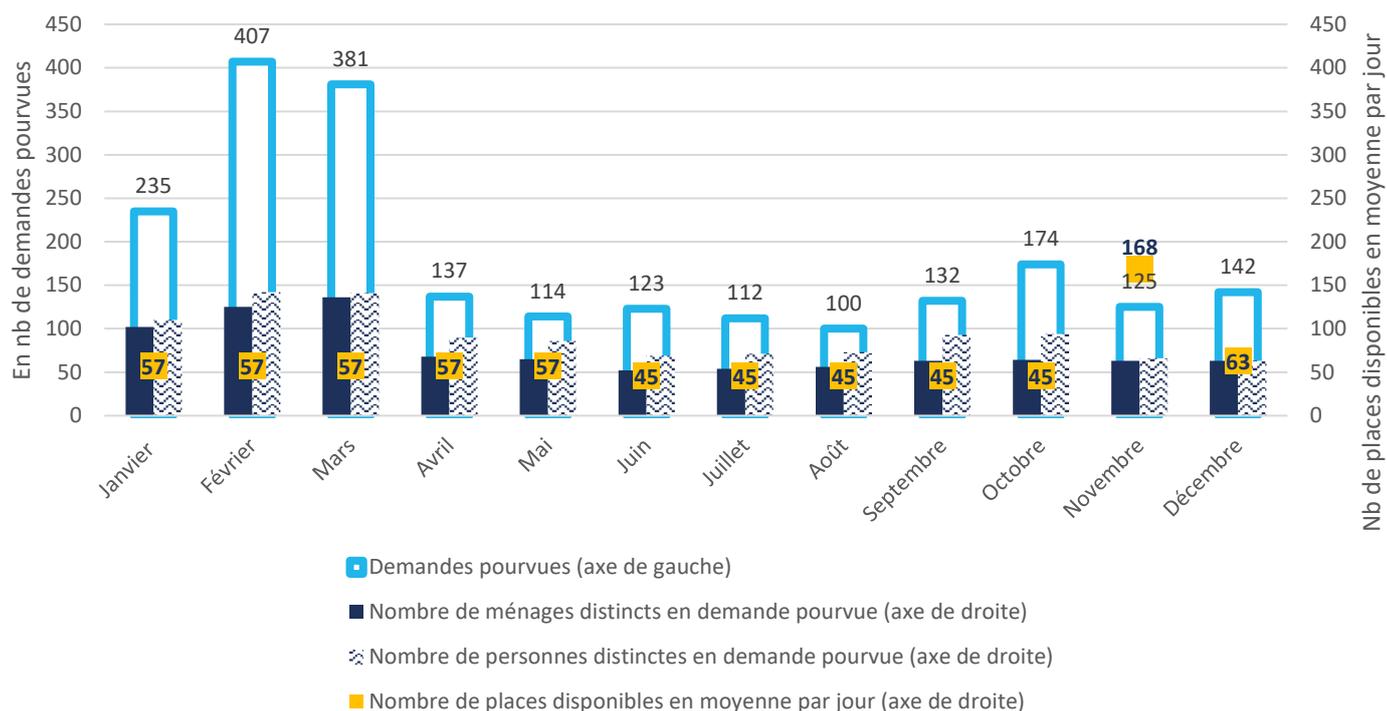
La crise sanitaire a eu pour impact une diminution de la capacité d'accueil des personnes isolées en abri de nuit dans le département pour la **période hivernale 2020/2021 et 2021/2022**.

De janvier à mai 2021, la DDETS a mis à disposition **57 places** gérées par **deux associations** :

- **Equalis** : 12 places dont une place dédiée à la maraude – Public mixte – situées à Meaux ; Fermeture au 30/05/21
- **La Croix-Rouge** : 45 places au SSR – Public mixte – situées à Melun et exceptionnellement ouvertes toute l'année.

Au premier novembre 2021, la DDETS a mis à disposition **18 places** supplémentaires dont une place maraude, gérées par l'association **Equalis** – Public mixte – situées à Meaux

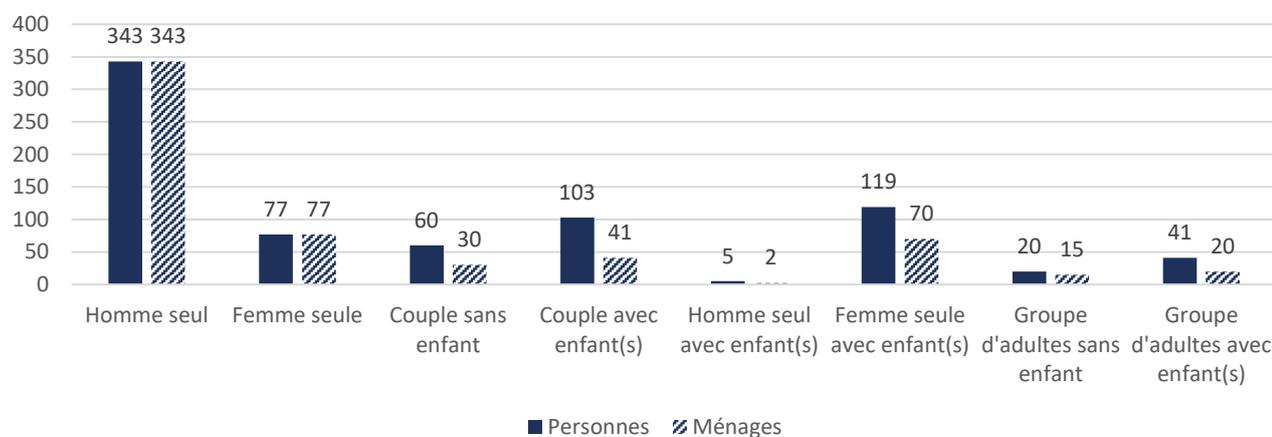
Demands pourvues en abri de nuit



L'augmentation du nombre de demandes pourvues au premier et au dernier trimestre 2021, est liée à deux principales raisons :

- Une augmentation des places en abri de nuit, en gymnase ou autre structure liée à l'activation du niveau 2 du plan hiver ou du plan grand froid.
- La mise en place d'une rotation des places tous les quinze jours afin de permettre à un plus grand nombre de personnes de pouvoir en bénéficier et de limiter trop de mouvements durant les deux dernières vagues de la crise sanitaire.

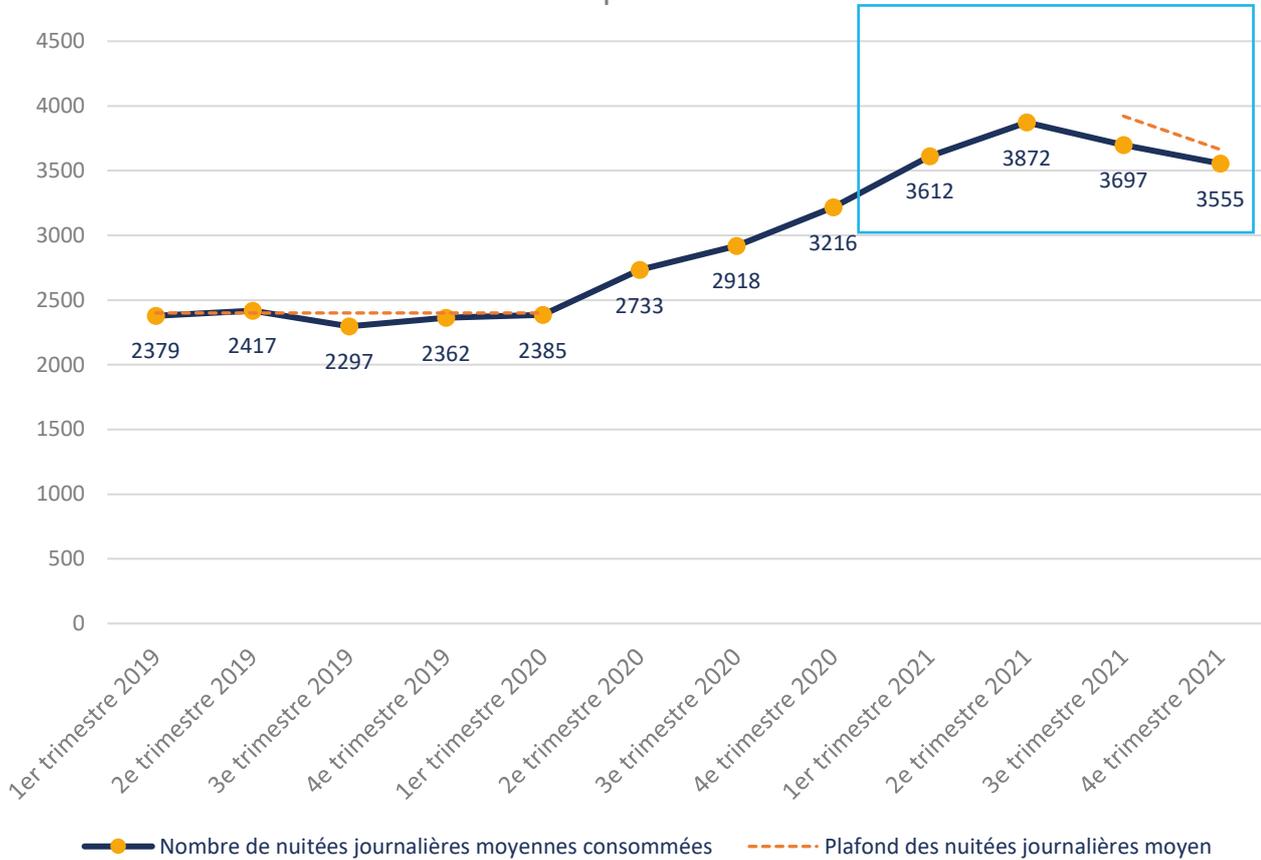
Typologie des ménages ayant une demande pourvue en mise à l'abri en 2021



En 2021, lors de la baisse des températures, la DDETS a augmenté le nombre de places en abri de nuit pour les personnes isolées ainsi que pour les ménages avec enfants, permettant ainsi de pallier la non-ouverture de nouvelles places hivernales en 2021-2022.

6 - 4 Les hébergements à l'hôtel

Orientations à l'hôtel - nombre de nuitées journalières moyennes consommées par trimestre à N-2

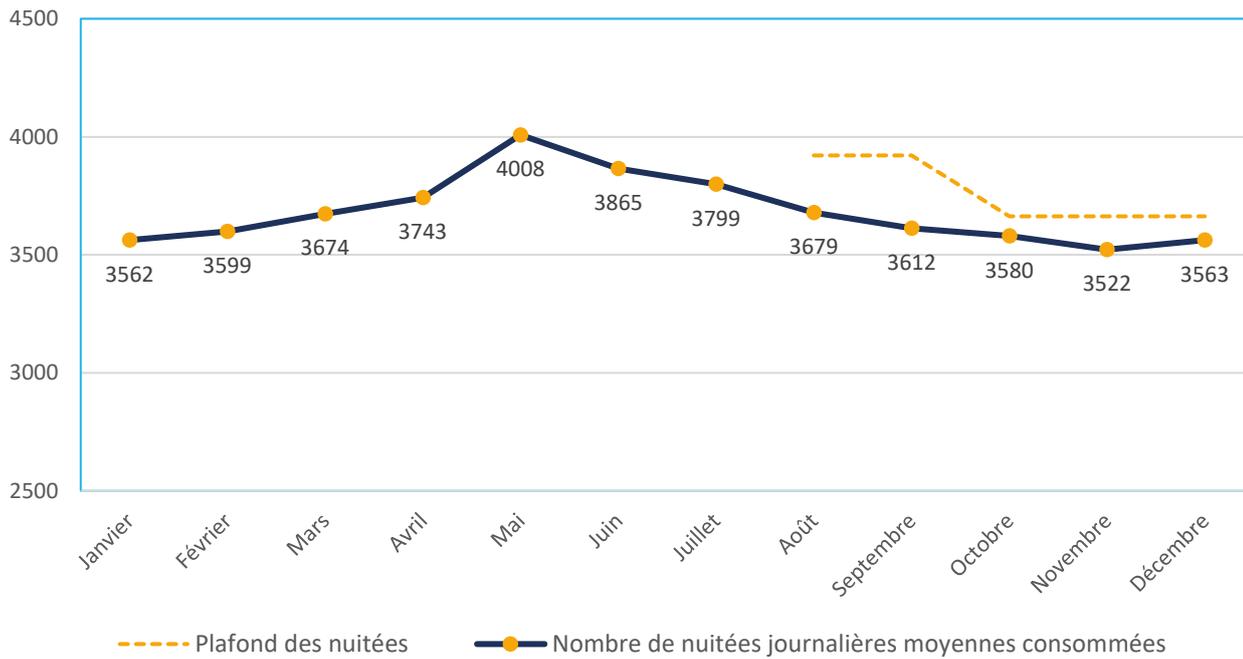


L'instruction du 26 mai 2021 relative au pilotage du parc d'hébergement et au lancement d'une campagne de programmation pluri annuelle de l'offre pour la mise en œuvre du Logement d'abord, vise à faire **évoluer le parc d'hébergement quantitativement et qualitativement** en passant d'une culture de la gestion de l'urgence ou saisonnière à une programmation pluri annuelle 2022-2024.

Il ne s'agit pas d'une pérennisation de places sur le long terme mais d'un prolongement pour assurer une décreue progressive sur plusieurs années en parallèle d'une transformation de l'offre. Cette instruction se traduit notamment par la diminution du recours à l'hôtel et la transformation de nuitées hôtelières en places de CHU. Par conséquent de nouveaux plafonds hôteliers départementaux ont été communiqués afin de remplir les objectifs prévus pour l'exercice 2021.

Pour donner suite à la réintroduction des nuitées hôtelières en juin 2021, des instances de travail ont eu lieu entre la direction du SIAO 77 et la DDETS afin de trouver ensemble des leviers permettant la réduction de la consommation des nuitées hôtelières tout en trouvant des solutions en périodes de grands froids.

Les hébergements à l'hôtel en 2021



Pour respecter le plafond des nuitées hôtelières, un travail en collaboration avec la PASH, l'EMASM PS et DELTA a été nécessaire afin de trouver des leviers favorisant la fluidité et ainsi réduire le nombre de ménages à l'hôtel. Une vigilance ainsi qu'une anticipation de la consommation des nuitées ont eu lieu afin de répondre aux demandes de résorption des bidonvilles faites par la DDETS ou à d'éventuelles demandes de prises en charge à l'hôtel dans le cadre d'une dégradation des conditions météorologiques.

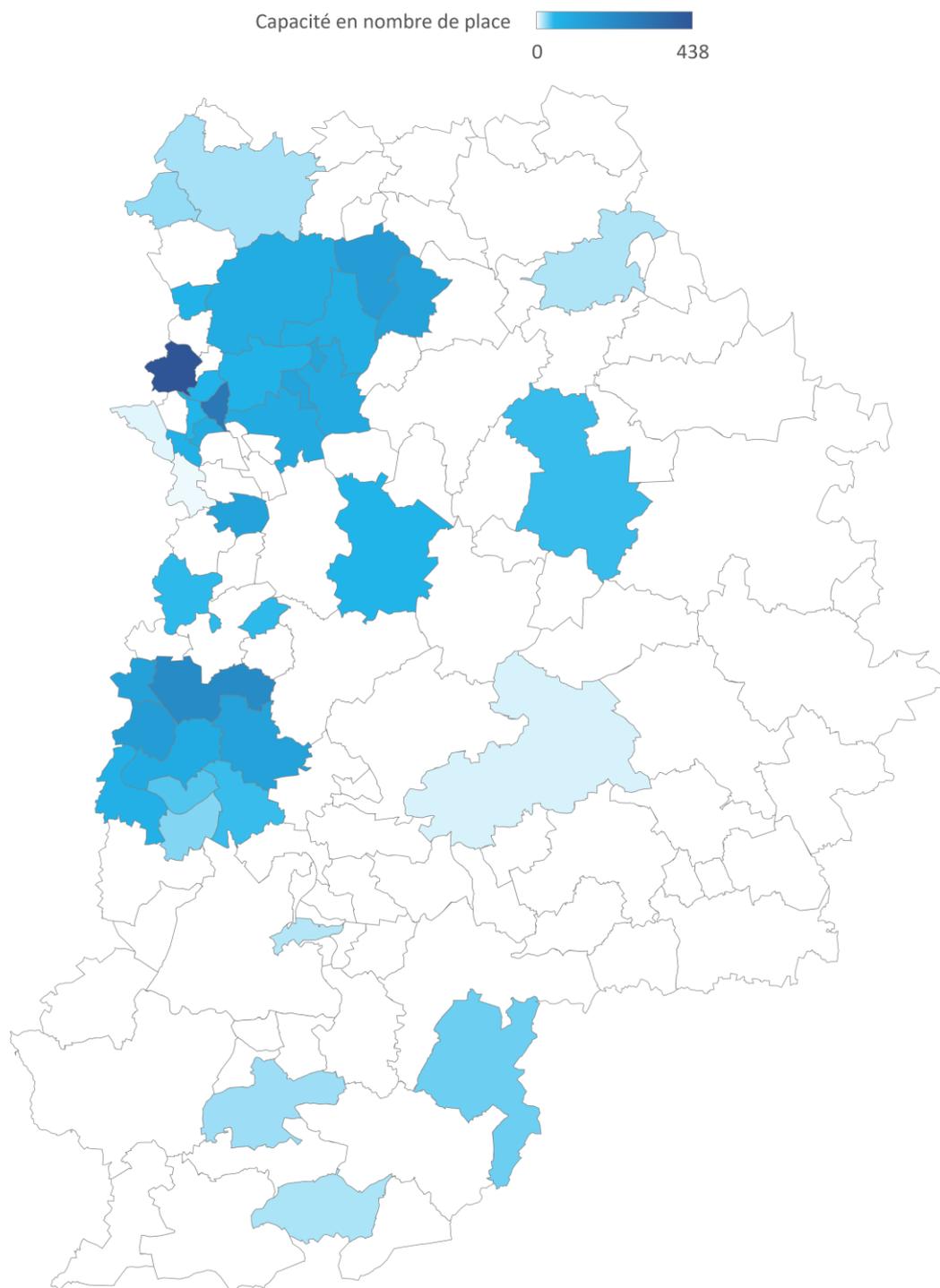
Le département de Seine-et-Marne possède plusieurs spécificités :

- Le Nord-Ouest : partie du département peuplée ayant des interconnexions avec les grandes métropoles de l'Est parisien et la commune de Paris. Cette partie regroupe une part importante des services et établissements sociaux.
- Le Sud-Ouest : les interconnexions avec Paris sont nombreuses, tant autoroutières que ferroviaire. Cette partie du département regroupe, en plus de la Préfecture, une part non négligeable de communes fortement urbanisées souvent rassemblées dans la ville nouvelle de Carré Sénart-Val-de-Seine.
- A l'Est d'un axe Meaux/Souppes-sur-Loing : la partie la plus large du département regroupe des communes et des territoires faiblement peuplés. Cet espace possède peu de transports en commun et moins de services et d'accueils pour les personnes en situation de précarité.

Les hôtels sont davantage présents sur les zones urbanisées et se concentrent autour des plus grandes villes du département : Meaux, Melun et le secteur de Marne-la-Vallée.

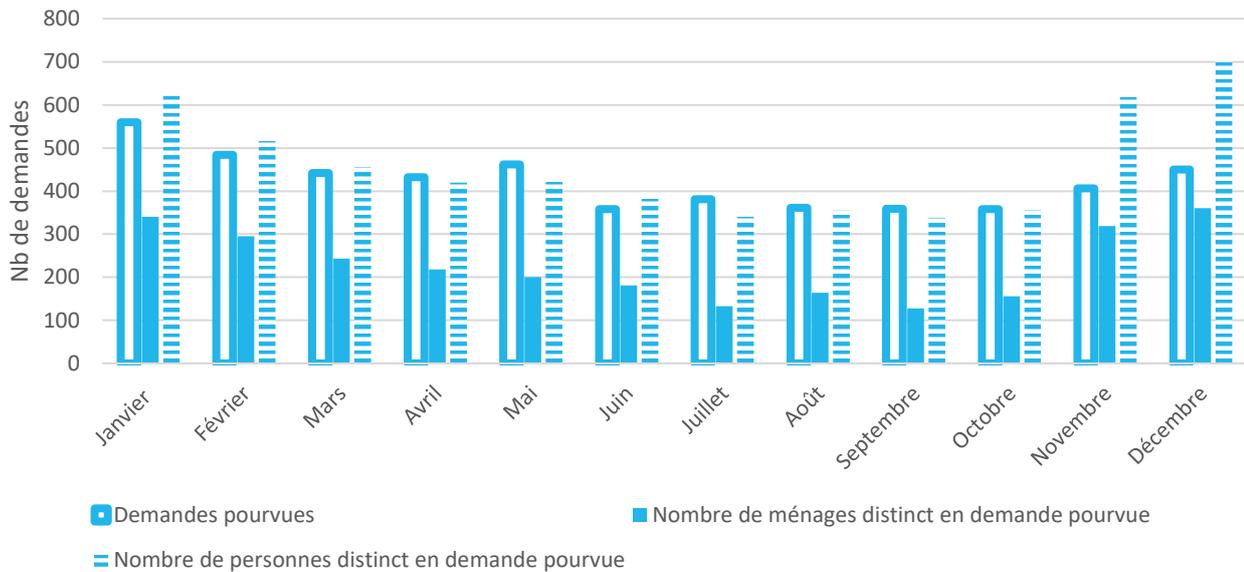
La prise en charge des ménages à l'hôtel est une solution de transition en attendant une orientation vers une place d'hébergement/ logement adapté qui sera effectuée par l'Entité Hébergement Logement du SIAO 77.

Cartographie des places hôtelières au 31 décembre 2021

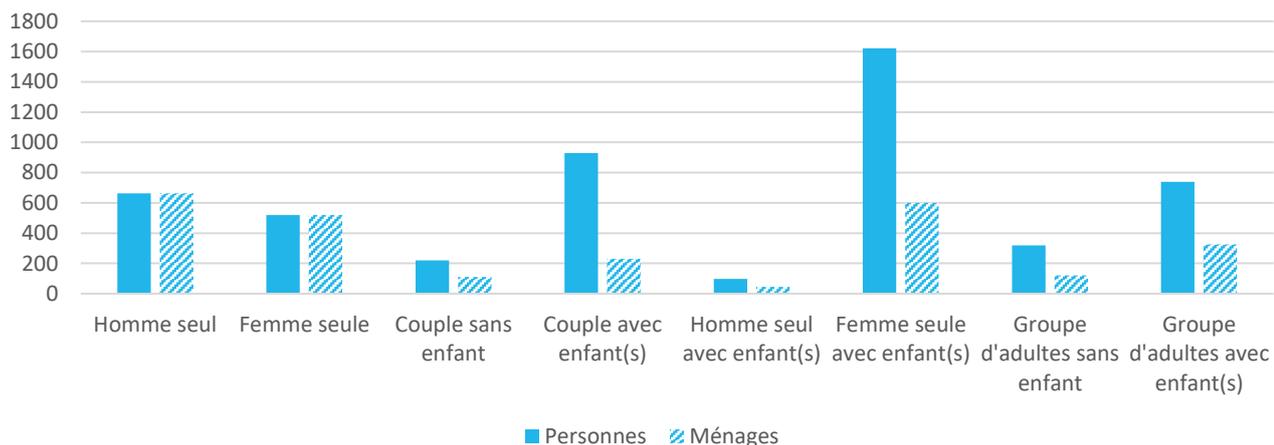


Avec Bing
© TomTom

Demandes pourvues à l'hôtel



Typologie des ménages ayant une demande pourvue à l'hôtel en 2021



Les températures et la gestion des nuitées hôtelières ont eu un impact sur les demandes pourvues à l'hôtel notamment sur le premier et le dernier trimestre 2021.

La prise en charge en hôtel, d'un homme ou d'une femme seule, est conditionnée essentiellement à une vulnérabilité (problème de santé important, grossesse...). Ce public a représenté en 2021 une part importante du public hébergé. Cependant, l'hébergement en hôtel a eu ses limites et n'était pas adapté pour ce public en perte d'autonomie nécessitant la présence d'un personnel soignant pour l'accompagner dans les actes de la vie quotidienne.

Pour certains, leur situation administrative instable ou la non-adhésion à l'accompagnement social a engendré également des difficultés pour l'orientation vers une structure médico-sociale.

6 - 5 Les dispositifs supplémentaires liés aux plans « Grand froid » et « Canicule »

Au cours de l'année 2021, le **plan grand froid a été déclenché** une fois en février avec l'augmentation de capacité de mises à l'abri et maraudes **dans le cadre du niveau 2** en janvier, mars, avril, novembre.

Ainsi, des places supplémentaires ont permis d'accueillir des personnes isolées et des familles sur différents sites. En novembre 2021, l'Etat a été soucieux de renforcer la capacité de mises à l'abri puisque aucune nouvelle place d'hébergement hivernale n'a été ouverte (prolongement de l'ouverture des places hivernales 2020/2021).

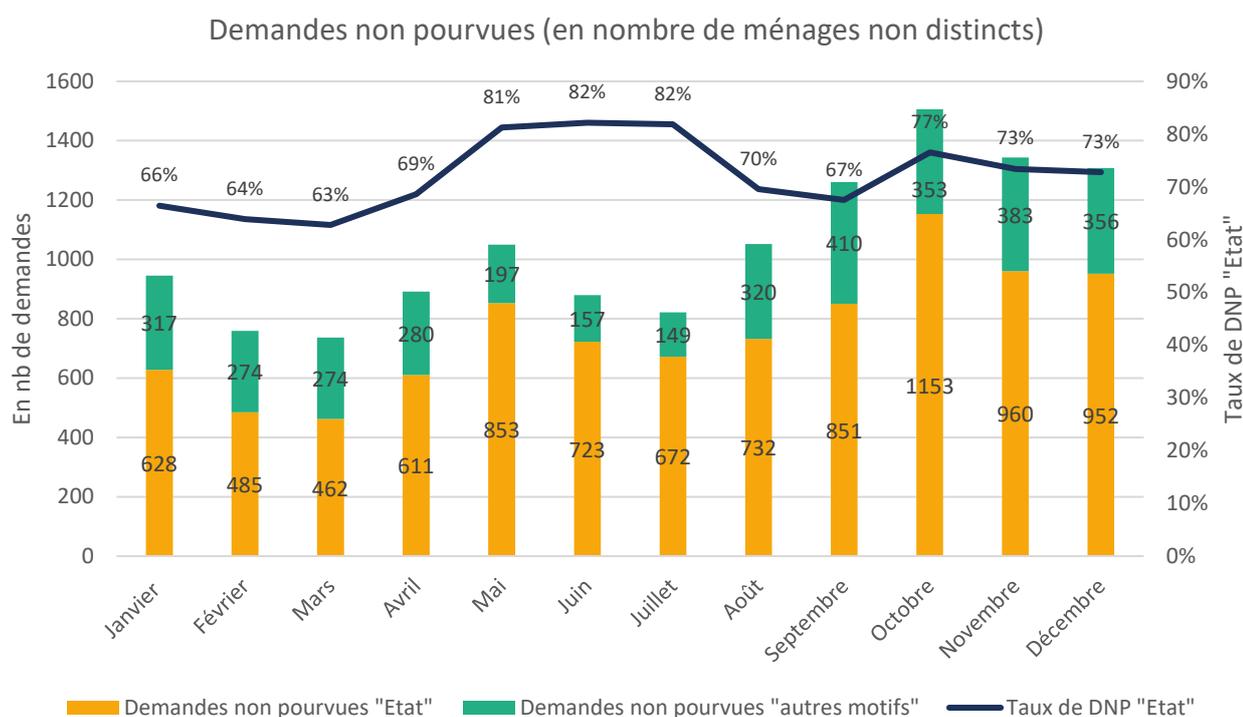
Le plan jaune canicule a été activé une fois. Des mesures de prévention ont été mises en place par la Plateforme 115 du SIAO 77 auprès des ménages.

- Les écoutants de la Plateforme 115 du SIAO 77 ont informé les usagers des gestes à respecter : s'hydrater, privilégier les lieux climatisés, éviter de sortir en journée, surveiller les enfants et les personnes vulnérables, se protéger la tête du soleil,
- Les usagers ont été orientés vers les accueils de jour pour s'hydrater et vers des lieux climatisés tout en respectant les gestes barrières liés à la COVID 19.
- Des **points journaliers** ont été envoyés à la DDETS précisant les ménages en attente d'une orientation d'hébergement par DELTA, les orientations faites vers les accueils de jours, les tensions éventuelles et les sollicitations des maraudes.

6 - 6 Les demandes non pourvues

Les demandes non pourvues sont les demandes de mises à l'abri formulées auprès de la Plateforme 115 du SIAO 77 au cours d'une journée et qui n'aboutissent pas à une orientation pour divers motifs. L'absence de places disponibles est la raison majeure des demandes non pourvues

L'écouantant 115 recherche, avec la personne, la meilleure solution du fait de la saturation du dispositif hôtelier.



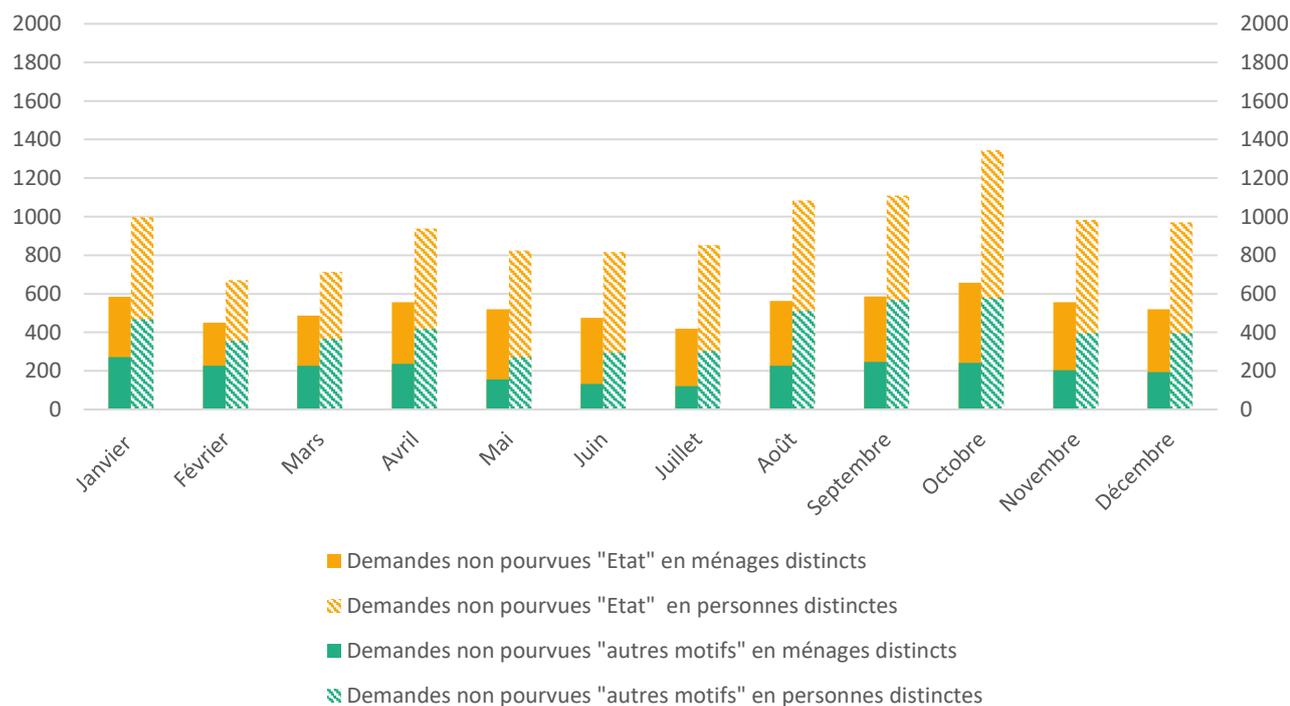
Les demandes non pourvues « Etat » sont dus à :

- L'absence de places compatibles avec la composition du ménage,
- L'absence de place (saturation du dispositif hôtelier),
- Un problème de mobilité (handicap),
- Un refus de la structure d'accueillir la personne,
- Un refus de la Plateforme 115 lié à la problématique du demandeur (pathologie lourde...),
- Un refus de la Plateforme 115 lié à la problématique du demandeur (présence animal...),
- Un refus lié au comportement de l'utilisateur (pb d'agressivité...)

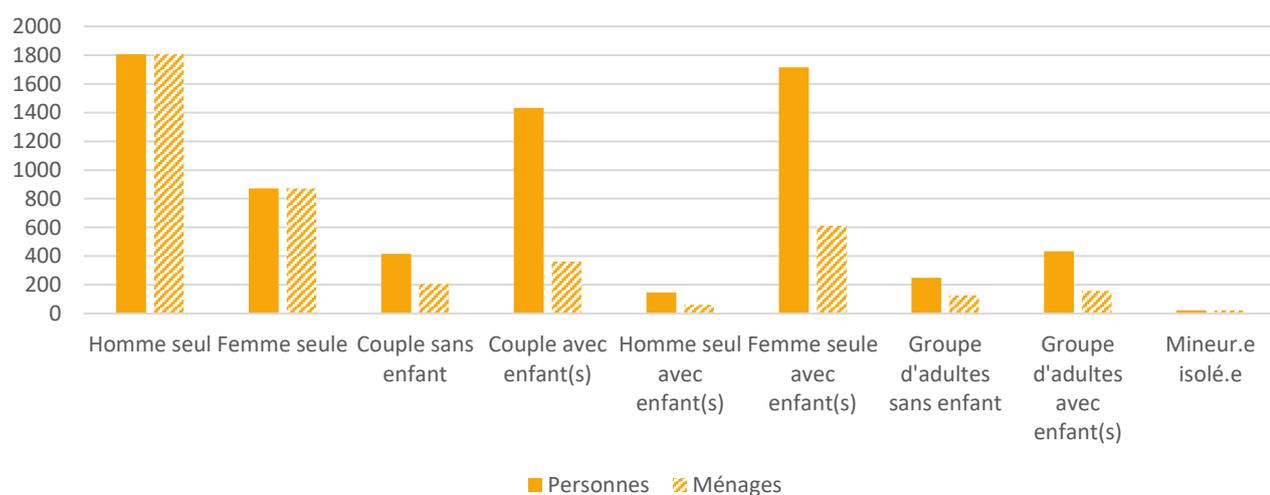
Les demandes non pourvues « autres motifs » sont liées :

- Au refus des ménages de proposition d'orientation ou de structures (hôtels, abris de nuit)
- Aux abris de nuit qui peuvent être amenés à prendre une décision d'exclusion temporaire à la suite de problèmes de comportement de l'utilisateur.
- Aux hôteliers qui peuvent demander le départ de la famille pour manquement au règlement hôtelier.

Volume des ménages ayant une demande non pourvue (exprimé en distinct)



Typologie des ménages ayant une demande non pourvue en 2021



6 373 ménages distincts (11 308 personnes) ont eu une demande non pourvue via la Plateforme 115 du SIAO 77 entre le 1^{er} janvier 2021 et le 31 décembre 2021

6 - 7 Les demandes de prestations

La Plateforme 115 du SIAO 77 reçoit des appels de ménages sollicitant le passage et l'intervention d'une équipe du Samu Social (maraudeurs professionnels) pouvant proposer différentes prestations.

Les demandes de passages des équipes de Maraudes, qu'elles soient bénévoles ou professionnelles, auprès de la Plateforme 115 du SIAO 77, ne représentent qu'une partie minoritaire des interventions.

Beaucoup de prestations sont proposées dans les accueils de jour, l'équipe de la Plateforme 115 du SIAO 77 y oriente les demandeurs.

3 562 demandes de prestations ont été recensées auprès de la Plateforme 115 entre le 1^{er} janvier 2021 et le 31 décembre 2021

6 - 8 Une réponse aux DNP 115 : l'articulation entre l'Entité Plateforme 115 et l'Entité Hébergement Logement du SIAO 77

Les ménages en Demande Non Pourvus par la Plateforme 115 du SIAO 77 peuvent être orientés par l'Entité Hébergement Logement du SIAO 77 directement sur un dispositif d'hébergement par le biais de l'évaluation SI-SIAO.

Depuis 4 ans, l'équipe de l'Entité Hébergement Logement intervient dans le traitement des DNP 115 :

SUITES DONNEES AUX DEMANDES NON POURVUES 115



L'Entité Hébergement Logement contacte le ménage et l'oriente vers un prescripteur dans un délai de 15 jours



ORIENTATION STRUCTURE DE PREMIER ACCUEIL

Le ménage dont la demande n'a pas été pourvue est rencontré par une structure de premier accueil, prescripteur du SIAO

EVALUATION

La structure évalue la situation du ménage sur le SI SIAO et transmet la demande

TRANSMISSION

La demande transmise, est traitée et inscrite sur liste d'attente

ORIENTATION

La demande est orientée vers une structure d'hébergement ou de logement

En 2021, **180** ménages ont été contactés par l'Entité Hébergement Logement à la suite d'une demande non pourvue auprès de la Plateforme 115 du SIAO 77 parmi lesquels **165** n'avaient pas de demandes SI-SIAO. Dans les 30 jours suivant l'appel, **64** ménages ont pu réaliser une demande SI-SIAO auprès d'un prescripteur et **9** ménages ont pu être orientés vers une structure d'hébergement ou de logement accompagné.

7. La coordination des acteurs de la veille sociale

La circulaire du 8 avril 2010 présente les missions des SIAO. La Coordination des acteurs de la veille sociale est l'une des missions des SIAO réaffirmée dans la loi ALUR du 24 mars 2014 :

« L'opérateur organise régulièrement des rencontres entre acteurs de la veille sociale afin de favoriser la coopération entre tous, la recherche collective de solutions face aux difficultés rencontrées. L'opérateur travaille avec l'Etat à la définition des secteurs ouverts par les équipes mobiles, et veille à ce que l'ensemble du territoire soit « maillé » par une équipe « référent ».

A la demande du préfet de Région, la coordination des dispositifs de la Veille Sociale par les SIAO a été améliorée en Seine-et-Marne afin de mieux repérer et intervenir auprès des publics à la rue.

La circulaire du 21 août 2020, relative aux orientations du AHI, vient renforcer la coordination de la veille sociale. Cette action a été amorcée par la DDETS 77 avec les partenaires de la veille sociale et le SIAO 77 en utilisant un système d'information avec une base de données commune (SI-SIAO).

Ce travail a débuté fin 2019 avec la maraude de la Croix-Rouge et deux accueils de jour. Toutefois, suite à la crise sanitaire et à la refonte de logiciel, ce travail a été interrompu.

Dès janvier 2021, les actions de ce service se sont davantage développées sous le pilotage de la DDETS.

Il intervient sur deux enjeux majeurs :

- ✓ La coordination de tous les acteurs de la veille sociale de Seine-et-Marne afin d'optimiser les actions, d'avoir une meilleure connaissance des besoins des personnes à la rue et d'harmoniser les pratiques en lien notamment avec le SI-SIAO.
- ✓ L'animation, la coordination des acteurs et des actions de la veille sociale de la ville de Meaux afin de répondre au mieux aux besoins identifiés d'une population fortement marginalisée. Ces intervenants sont identifiés comme « Cellule des Grands marginaux ».

Pour effectuer ses missions, le coordinateur de la veille sociale se rend régulièrement sur le terrain (accueils de jour) et participe ponctuellement à des maraudes de la Croix Rouge.

Ces actions permettent d'optimiser et de renforcer les liens des acteurs de la veille sociale.

Dans un objectif d'ajuster au mieux les pratiques, des temps de travail sont effectués entre la coordinatrice du Samu Social, le chef de service de la Croix-Rouge, le coordinateur de la veille sociale et la chef de service de la Plateforme 115/ Veille Sociale du SIAO. Ces temps sont amenés à être renforcés en 2022 avec la mise en place de commissions départementales de la veille sociale co-animées par la DDETS et le SIAO 77.

7 - 1 La Veille Sociale en Seine-et-Marne

Après avoir appréhendé la spécificité du territoire, le Coordinateur de la veille sociale, sur demande de la chef de service de la plateforme 115 du SIAO 77 a rencontré les partenaires du département à raison de :

- 100 rendez-vous en présentiels,
- 150 en visioconférence
- 250 rendez-vous téléphoniques

afin de présenter sa mission et repérer les acteurs.

La mise en place d'une coopération entre les acteurs est au cœur des missions du Coordinateur de veille sociale.

Ces rencontres ont permis de réaliser une cartographie de la problématique des personnes à la rue et en grande précarité pour présenter un état des lieux de l'offre de service existante, repérer les zones blanches du département et proposer des pistes d'améliorations (exemple : sur les onze accueils de jours de Seine-et-Marne, seul un, sans financement public, est implanté dans le sud du département ouvert un jour par semaine).

7 - 2 Le territoire

Le diagnostic du territoire a pu révéler une concentration des demandes et un besoin sur les trois grandes agglomérations du département (Meaux, Melun, Chelles).

Ce constat se nuance en examinant le déplacement potentiel des populations pour contacter la Plateforme 115 du SIAO 77 selon trois points :

- La demande est presque exclusivement concentrée sur les grandes villes.
- La demande émane aussi des villages alentours. Certaines personnes préfèrent se déplacer vers les prestataires de services avant de contacter la Plateforme 115. D'autres vont vers le droit de commun local.
- Les ménages des communes seine-et-marnaises frontalières d'autres départements, notamment à l'est et au sud, se tournent vers les communes hors département plus proches et/ou mieux desservies (Montargis, Pithiviers, Sens, Montmirail, Château-Thierry ou Acy-en-Multien par exemple), et sont par conséquent connus par d'autres SIAO (45, 89, 10, 51, 02, 60).

Il a été repéré deux types de publics sur le département :

- Les ménages en demande identifiés par la Plateforme 115 du SIAO 77 ou par des associations,
- Les ménages isolés soit par choix soit par manque d'offre de service dans leur secteur.

Un travail sera mené par le biais d'études et questionnaires de terrain pour quantifier au plus juste la demande dans les secteurs ruraux dit « zones blanches ».

7 - 3 Les besoins

Les partenaires du département, qu'ils soient associatifs ou de circonscriptions, confirment que l'offre de service reste insuffisante sur certains secteurs, en l'occurrence dans le sud, le sud-est et le nord-est.

La taille du département et la disparité de l'offre des transports publics sont des facteurs entravant l'accessibilité aux structures « multiservices ».

Comme dans tous les départements d'Ile-de-France, la nuit des maraudeurs a été organisée le 29 juin 2021. L'objectif était de proposer un questionnaire aux personnes rencontrées dans la rue afin de quantifier et analyser les besoins selon des secteurs précis.

Cette action a permis une meilleure connaissance des différents acteurs accompagnant le public à la rue. Le Samu Social, avec les équipes de maraudes bénévoles et professionnelles ont travaillé conjointement avec des membres de l'équipe du SIAO en créant des équipes mixtes pour le recensement.

Quatorze équipes se sont réparties le territoire en quatorze secteurs et 110 communes ont été maraudées sur les 507 que compte le département.

94 personnes rencontrées (76 hommes et 15 femmes et 3 personnes de genre non renseigné) ont complété 78 questionnaires.

Deux équipes de maraudes sur le territoire rural n'ont rencontré personne.

7 - 4 Les pistes de travail

Dans un souci d'amélioration et de continuité des dispositifs existants, le lien partenarial est primordial pour mener à bien les missions de veille sociale tant sur la connaissance du tissu associatif que sur les actions menées en faveur des personnes à la rue. Les instances prévues (cellules grands marginaux, Commission Départementale de la veille sociale...) en 2022 apporteront encore plus de cohérence dans ce travail commun en faveur des plus démunis.

En fédérant les partenaires, le coordinateur de la veille sociale a permis de :

- Connaître le nombre de personnes à la rue sur une commune ou un secteur
- Proposer des pistes de travail pour une amélioration de service
- Mutualiser les actions des structures

7 - 5 Coordination et Pilotage de la Cellule des Grands Marginaux de Meaux

La Cellule « Grands Marginaux de Meaux » a été initiée et financée par la DDETS 77 à la demande de la mairie de Meaux sur la situation préoccupante d'un public marginalisé sur la commune.

La cellule est composée de partenaires pluridisciplinaires du territoire de la commune de Meaux :
L'objectif du dispositif est de permettre à la cellule des Grands Marginaux de Meaux d'accompagner au plus près les situations individuelles.

En 2021, le travail engagé dans la cellule Grands Marginaux, a permis d'accompagner, de soutenir et/ou d'orienter des personnes fortement marginalisées et à la rue.

Quatre personnes ont accepté une solution pérenne d'hébergement :

- Un homme isolé vers du logement autonome via un bailleur privé
- Un couple vers un logement accompagné
- Un homme isolé vers une pension de famille

Quatre personnes ont été réfractaires à l'accompagnement proposé et deux personnes sont décédées durant l'année 2021.

A ce jour, une dizaine de personnes est encore accompagnée. La liste des personnes repérées par les différents partenaires n'est pas exhaustive

7 - 6 Partenariat avec SoliNum – Déploiement de l'application Soliguide

SoliNum est une association qui œuvre depuis 2016 au développement de solutions numériques à destination des publics en situation de précarité et des acteurs de la lutte contre les exclusions. Soliguide est l'une d'entre elles.

Cette dernière est une plateforme en ligne qui référence les lieux et services utiles et accessibles aux ménages demandeurs. Ses informations sont régulièrement mises à jour par les acteurs sociaux du territoire concerné.

Une collaboration a été mise en place en 2021 avec SoliNum pour le déploiement de l'application Soliguide sur le territoire seine-et-marnais et pour en faire la promotion auprès des acteurs de la veille sociale. Cette application a pour but de cartographier l'offre de service sur le département, de quantifier grâce à l'extraction de données (chiffres/pourcentage) la population cible, de connaître les besoins du public concerné.

La Veille sociale du SIAO 77 sollicitée par les chargés du développement du Soliguide a été fortement mobilisée. Ce partenariat a permis de référencer les accueils de jour et abris de nuits du département, les associations caritatives et les associations non financées par l'état.

Un comité de pilotage a été créé au sein du SIAO 77 entre le référent SoliNum de Seine-et-Marne, le directeur adjoint, le coordinateur de la veille sociale et l'Observatoire du SIAO 77 afin d'assurer le bon déroulement du partenariat et l'accompagnement au déploiement du Soliguide.

En 2022, une convention verra le jour entre les SIAO franciliens et SoliNum.

7 - 7 Partenariat Croix Rouge 95- Aéroport Roissy Charles de Gaulle

En 2021 une nouvelle mission a débuté sur sollicitation de la Croix Rouge 95 mandatée par l'Aéroport Charles de Gaulle sur la situation les personnes sans domicile fixe vivant dans l'aéroport.

Le CRF 95 a également mobilisé les SIAO 93 et 95 avec pour objectif de proposer un hébergement pérenne pour ce public à raison d'une orientation par mois et par SIAO.



En 2022, l'objectif est de :

- ✓ Travailler, en lien avec l'Observatoire du SIAO 77 sur la coordination des acteurs pour la remontée des données relatives à l'activité des accueils de jours, des abris de nuit et des maraudes du département. Cette action a pour finalité de renforcer le diagnostic du territoire (Recensement du nombre de personnes en accueil de jour, en abris de nuit, remonté par les maraudes, prestations proposées...). Un document sera créé permettant de relayer les informations liées à la veille sociale.
- ✓ Animer une Commission Départementale des acteurs de la veille sociale avec la DDETS.

La DDETS :

- ✓ Dupliquera l'instance de la cellule des Grands marginaux de Meaux sur le territoire de Melun
- ✓ Actera la présence d'un représentant du SIAO 77 sur la cellule des Grands Marginaux de Chelles, animée par l'association Aurore

Pour finir, le SIAO 77 envisage une étude sur le public cible et ses besoins en articulation avec la chargée de mission de l'Observatoire social du SIAO 77.

8. Le mot de la chef de service de la Plateforme 115 du SIAO 77

L'année 2021 a été riche et intense pour l'équipe de la Plateforme 115 du SIAO 77, tant dans le changement de certaines pratiques professionnelles (re-plafonnement des nuitées hôtelières, nouveau logiciel de gestion des appels, modification de procédures d'orientations du public vers les abris nuits) que par les rencontres partenariales (nuit des maraudeurs, Paroles de Femmes, le Relais, SOS Femmes...) et dans les actions de formation pour le développement de compétences professionnelles.

La crise sanitaire a continué d'impacter le fonctionnement du service, néanmoins, l'ensemble de l'équipe s'est mobilisé pour en assurer la continuité.

Nous avons cette année, accueilli de nouveaux collaborateurs ainsi que deux nouveaux superviseurs. Des actions et des instances de travail ont été mises en place afin de favoriser un environnement et des conditions de travail de qualité.

Notre objectif, comme chaque année, est d'apporter la réponse la plus appropriée à chacune des personnes en situation de rue dont les grands précaires qui sollicitent la Plateforme 115 du SIAO 77.

Nous avons connu en 2021, une augmentation des personnes isolées rencontrant des difficultés de santé qui a nécessité un hébergement en hôtel bien que ce dispositif ne soit pas toujours adapté.

La Plateforme 115 du SIAO 77 a été aussi confrontée à une difficulté de fluidité du fait de la situation administrative instable des ménages, qui viennent en Seine-et-Marne pour des raisons économiques et se retrouvent en grandes difficultés sans aucun droit ouvert sur le territoire. Ils sont sans ressources et sans emploi. Malheureusement, la Plateforme 115 du SIAO 77 ne peut répondre favorablement à l'ensemble des demandes en raison d'une saturation du dispositif hôtelier.

Cette année a connu un changement de paradigme concernant la gestion de la période hivernale.

L'instruction du 26 mai 2021 relative au pilotage du parc d'hébergement et au lancement d'une campagne de programmation de l'offre pour la mise en œuvre du Logement d'abord, vise à faire évoluer le parc d'hébergement quantitativement et qualitativement en passant d'une culture de la gestion de l'urgence ou saisonnière (fin de la gestion au thermomètre) à une programmation pluri annuelle 2022-2024.

Il ne s'agit pas d'une pérennisation de places sur le long terme mais d'un prolongement pour assurer une décroissance progressive des orientations vers les hôtels. Elle se fera sur plusieurs années en parallèle d'une transformation de l'offre.

Les places hivernales ouvertes en 2020-2021 ont donc été maintenues jusqu'au 31 mars 2022 sans ouverture de places hivernales pour cet hiver 2021-2022.

Le développement des actions dans le cadre de la veille sociale a également permis d'accroître notre connaissance des besoins du territoire et le tissu associatif, afin de mener une réflexion, des pistes de travail dans l'objectif d'améliorer les services.

Notre objectif pour 2022, est de renforcer notre diagnostic du territoire (Recensement du nombre de personnes en accueil de jour, en abris de nuit, remonté par les maraudes, prestations proposées...).

Je remercie particulièrement nos partenaires pour la qualité de notre collaboration et l'équipe du SIAO 77 pour son investissement, sa rigueur et son professionnalisme menés au quotidien auprès de nos concitoyens les plus démunis.

Catherine URBANIACK

9. L'entité Hébergement-Logement

9 - 1 L'organisation de l'entité

Au cours de l'année 2021, le SIAO 77 a obtenu le financement pour cinq postes dont deux de travailleurs sociaux supplémentaires pour l'Entité Hébergement /Logement. Ces postes sont dévolus à deux missions principales :

- La fluidité
- Les publics spécifiques

Ces deux nouveaux postes ont permis une réorganisation du service avec notamment la redistribution de certaines missions (SYPLO, DAHO, AVDL Hors DALO, ACD) et de nouvelles formes d'interventions sous forme de permanences.

Les trois autres postes sont :

- Une chargée de mission SI-SIAO (pérennisation) pour l'Observatoire
- Une formatrice assistante utilisateur SI-SIAO pour l'Observatoire
- Un ETP à 80% d'assistante de direction

L'équipe de l'Entité Hébergement/Logement du SIAO 77 est ainsi composée de quinze professionnels :

- Un chef de service
- Un coordinateur superviseur
- Une secrétaire
- Douze travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux sont répartis par dispositif :

- Un binôme en charge des orientations vers les structures d'hébergement Insertion et Stabilisation
- Un trinôme en charge des orientations vers les structures d'hébergement Urgence
- Un binôme en charge des orientations vers le dispositif SOLIBAIL et ALT
- Un binôme en charge des orientations vers les résidences sociales, foyers jeunes travailleurs, pensions de familles, résidences accueils, et logement passerelle jeunes
- Une référente Justice
- Une référente publics spécifiques (depuis avril 2021)
- Une référente fluidité (depuis juin 2021)

Chaque travailleur social est formé sur l'ensemble des dispositifs d'hébergement et de logement accompagné permettant ainsi de conseiller les partenaires sur les préconisations adaptées.

Deux travailleurs sociaux sont « volants » et peuvent ainsi pallier les besoins sur les différents dispositifs.

9 - 2 Passage au nouveau logiciel SI-SIAO et impacts

La refonte du logiciel SI-SIAO fait l'objet de nombreuses anomalies remontées régulièrement auprès de la DIHAL et de la DRIHL. Une grande partie de ces dysfonctionnements a été traitée au fil de l'eau mais l'utilisation n'est toujours pas optimale.

Tout au long de l'année 2021, l'utilisation, l'instabilité et les nombreuses modifications apportées à la version initiale du logiciel SI-SIAO ont mis en difficulté l'ensemble des utilisateurs et notamment les opérateurs SIAO qui ont dû s'adapter aux anomalies et les gérer tout en accompagnant les partenaires dans cette nouvelle utilisation. Cet accompagnement a pris une part importante du temps de travail. L'instabilité de ce logiciel continue de complexifier le travail de l'équipe qui ne peut ni effectuer des recherches de candidatures aisément ni extraire des données fiables tels le nombre de places disponibles ou des listes de demandes transmises selon la date de dernière transmission (par exemple). L'adaptabilité de l'équipe d'opérateurs SIAO permet de continuer, malgré tout, à accomplir sa mission principale qui est d'orienter les ménages à la rue ou mal logés tout en respectant les critères de priorité et de neutralité.

La livraison d'une nouvelle version du logiciel SI-SIAO est prévue début 2022. Nous espérons que cette version sera efficiente.

9 - 3 Les instances du SIAO

Les instances du SIAO 77 permettent à tous les acteurs de l'hébergement, du logement accompagné et du logement autonome, de se rencontrer, de mieux se connaître et d'être informés, sur l'activité du SIAO 77 et sur l'actualité du secteur AHI.

8

Commissions de synthèses

Les Commissions de Synthèse sont mensuelles et rassemblent principalement des travailleurs sociaux de terrain. Elles ont pour objectif l'étude collégiale de situations dites complexes afin d'apporter des pistes de travail. **Quarante-cinq dossiers** ont ainsi pu être étudiés au cours des huit commissions organisées en 2021. Les commissions de synthèses sont réalisées en alternance sur trois secteurs différents (Meaux, Bussy-Saint-Martin et Moissy-Cramayel).

4

Commissions départementales

Les Commissions Départementales ont lieu une fois par trimestre et réunissent les responsables de structures. Elles sont coanimées par le SIAO 77 et la DDETS. Le SIAO 77 présente l'actualité du dispositif et les éléments chiffrés. Cette année, les quatre Commissions ont été organisées en distanciel du fait de la situation sanitaire.

1

Table ronde

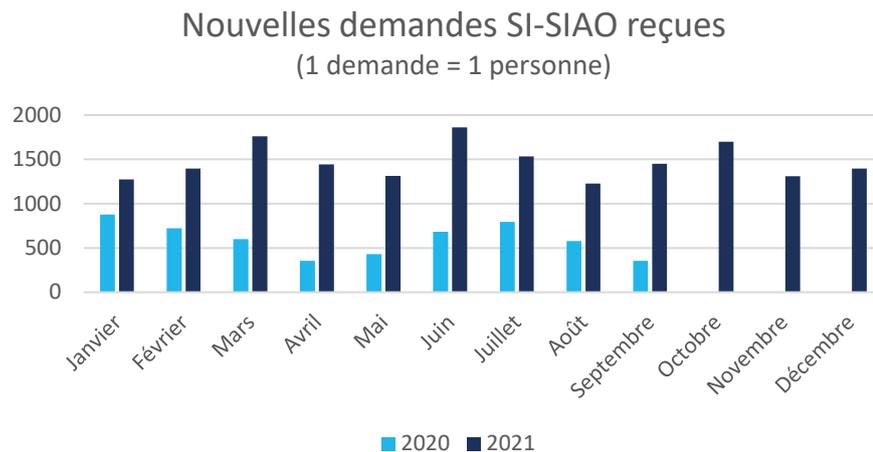
Les Tables Rondes sont organisées une fois par an par dispositif ou thématique et permettent aux acteurs de se rencontrer et d'échanger sur leurs pratiques en vue d'une harmonisation. Elles permettent d'identifier les freins et les pistes d'amélioration. Elles sont coanimées par le SIAO 77 et la DDETS. Du fait de la crise sanitaire, seule une table ronde a pu être organisée cette année. Cette dernière a permis de revoir avec l'ensemble des partenaires les attentes des futures tables rondes. Ainsi, pour l'année 2022, les tables rondes seront à thème.

10. L'activité de l'entité Hébergement-Logement

10 - 1 L'activité de l'entité Hébergement-Logement

La plupart des données de l'entité Hébergement-Logement du SIAO 77 sont issues de l'outil SI-SIAO. Elles sont exprimées en ménages et en personnes. Les données de ce rapport d'activité ne sont pas comparables à celles de 2020, car ces dernières s'arrêtaient au 18 septembre 2020, date à laquelle le dernier export du SI-SIAO avant refonte a été fait. Une comparaison entre les années antérieures et postérieures à 2020 n'est pas pertinente.

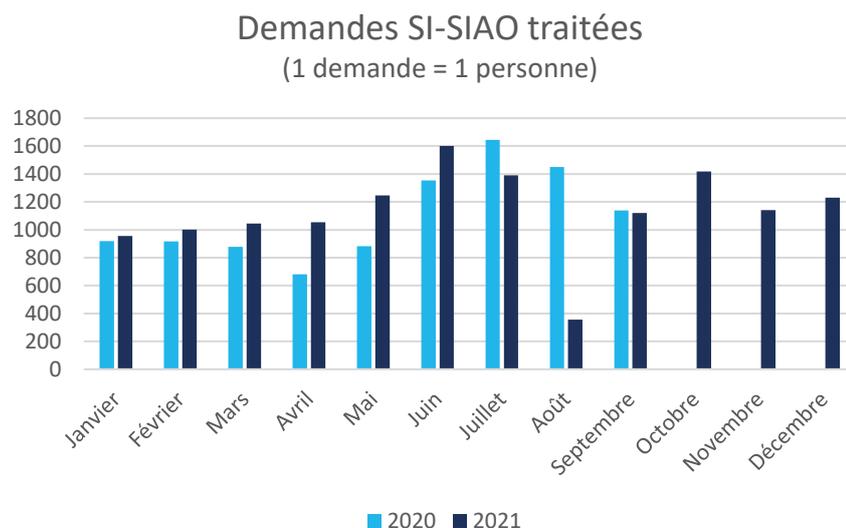
Durant la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021, 14 957 nouvelles demandes individuelles ont été transmises au SIAO 77, représentant 6 523 groupes de demande.



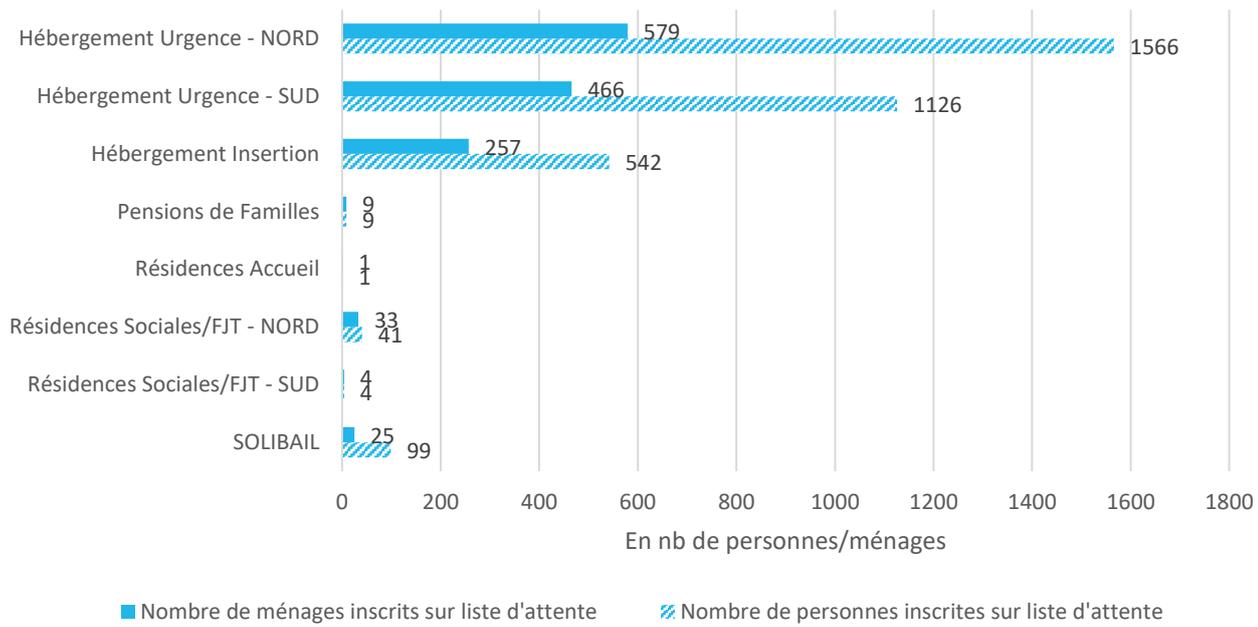
La notion de “nouvelles demandes” est utilisée pour nommer les demandes transmises au SIAO 77 au cours de la période. Les demandes ayant été transmises les années antérieures, et toujours en cours, lors de l'année 2021, ne sont donc pas prises en compte. Il ne s'agit pas seulement de demandes de « primo-demandeurs », c'est-à-dire de ménages ou personnes non connus du SIAO 77,

puisque'une personne ou un ménage disposant d'une demande SI-SIAO clôturée durant une autre période peut bénéficier d'une « nouvelle demande ». Il s'agit, en termes techniques, des demandes à leur date de première transmission. Une hausse significative du nombre de nouvelles demandes transmises au SIAO 77 tout au long de l'année 2021 est observée. La réouverture des structures a, sans doute, permis aux professionnels du secteur de reprendre leur activité en termes de demandes d'hébergement, et de rattraper le retard accumulé durant 2020.

Le second graphique présente les nouvelles demandes et les demandes « retransmises » au cours de la période au SIAO 77. Cela correspond aux demandes à compléter, aux demandes annulées et réactivées et surtout aux demandes à mettre à jour. La sensibilisation des partenaires sur les demandes à compléter semble porter ses fruits !

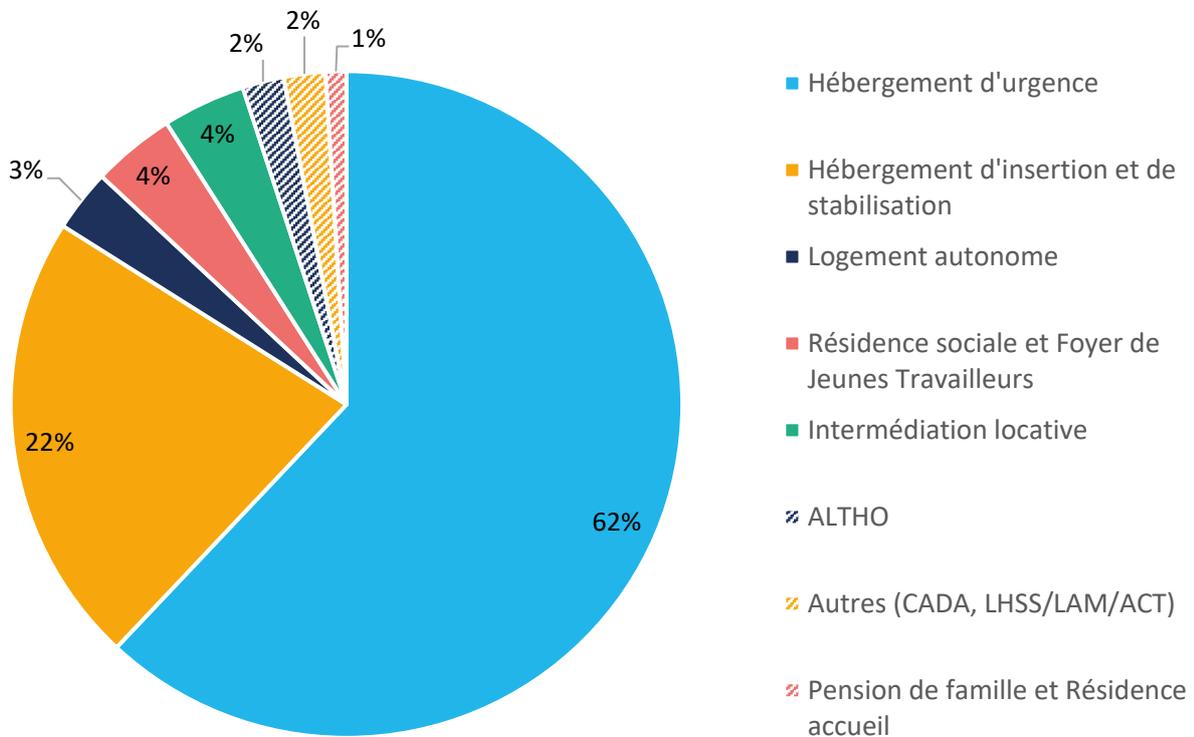


Etat des stocks des listes d'attentes au 31/12/2021

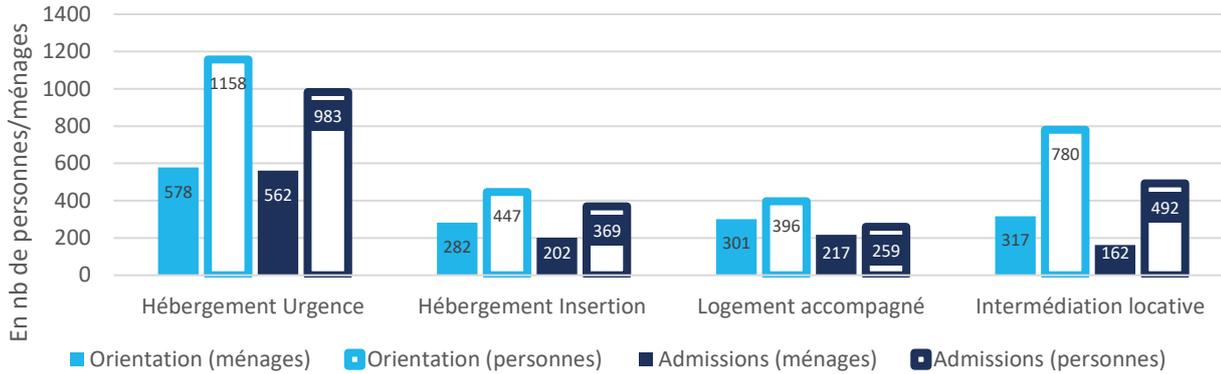


Les listes d'attente pour de l'hébergement constituent, à elles trois, 94,76% de l'ensemble des ménages inscrits sur liste d'attente. Les listes du logement accompagné sont peu conséquentes et permettent des orientations rapides lorsqu'un logement est disponible. Les opérateurs SIAO 77 essaient d'être vigilants à ce que les préconisations soient adaptées aux situations. Cependant, l'équipe est confrontée à des préconisations pour des orientations vers un hébergement par défaut, à la vue de l'urgence de la situation.

Préconisations des demandes en cours



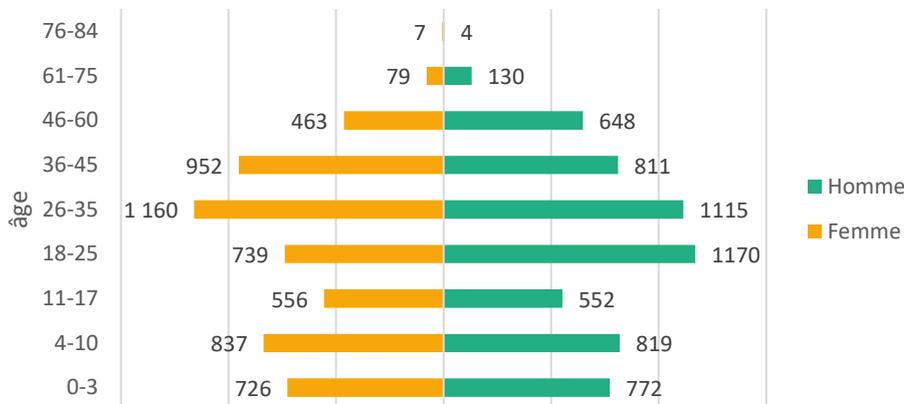
Orientations et admissions sur la période 01/01/2021 au 31/12/2021



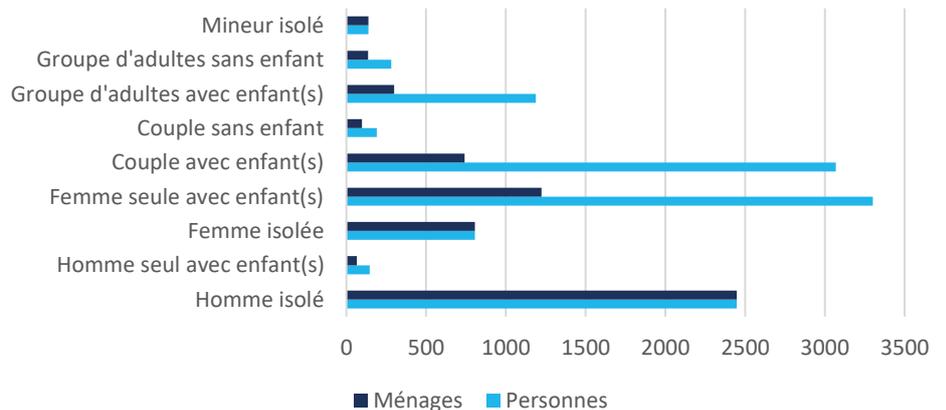
Les admissions en hébergement Urgence représentent 97,23% des orientations vers le même dispositif. Ce chiffre reflète assez bien l'inconditionnalité de l'accueil puisque ces orientations ne sont pas soumises à un entretien de pré admission. Parallèlement, les autres dispositifs étant soumis à un entretien préalable, la part des admissions par rapport aux orientations est moins importante (71,63% pour l'hébergement Insertion, 72,09% pour le logement accompagné et 51,10% pour l'intermédiation locale).

Un point de vigilance et d'amélioration est à avoir concernant les orientations vers l'intermédiation locale. Ces critères d'orientations étant encadrés par un référentiel précis sont soumises à une double validation du GIP HABITAT et par le gestionnaire.

Pyramide des âges des personnes en demande d'hébergement en 2021



Composition familiale des ménages en demande d'hébergement en 2021



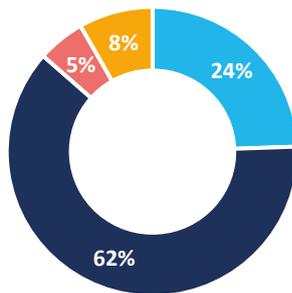


248 ménages avec des problèmes de mobilités



12 ménages avec des animaux (chiens, chats, etc...)

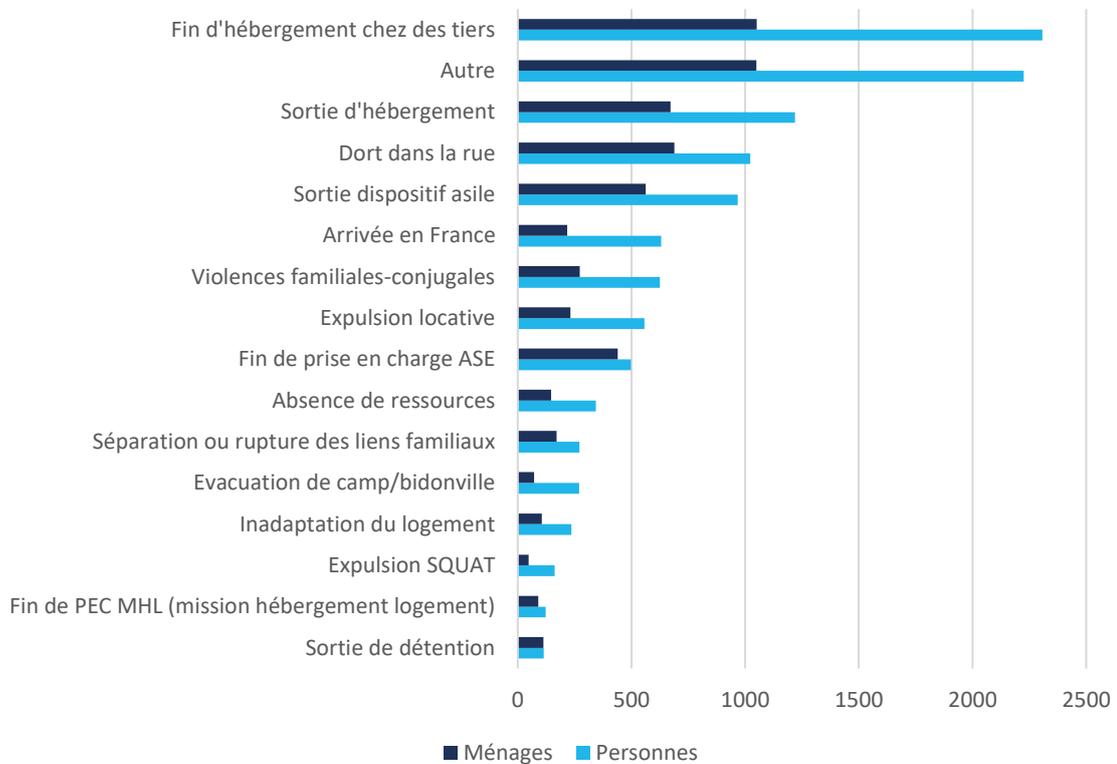
Nationalité des personnes en demande d'hébergement en 2021

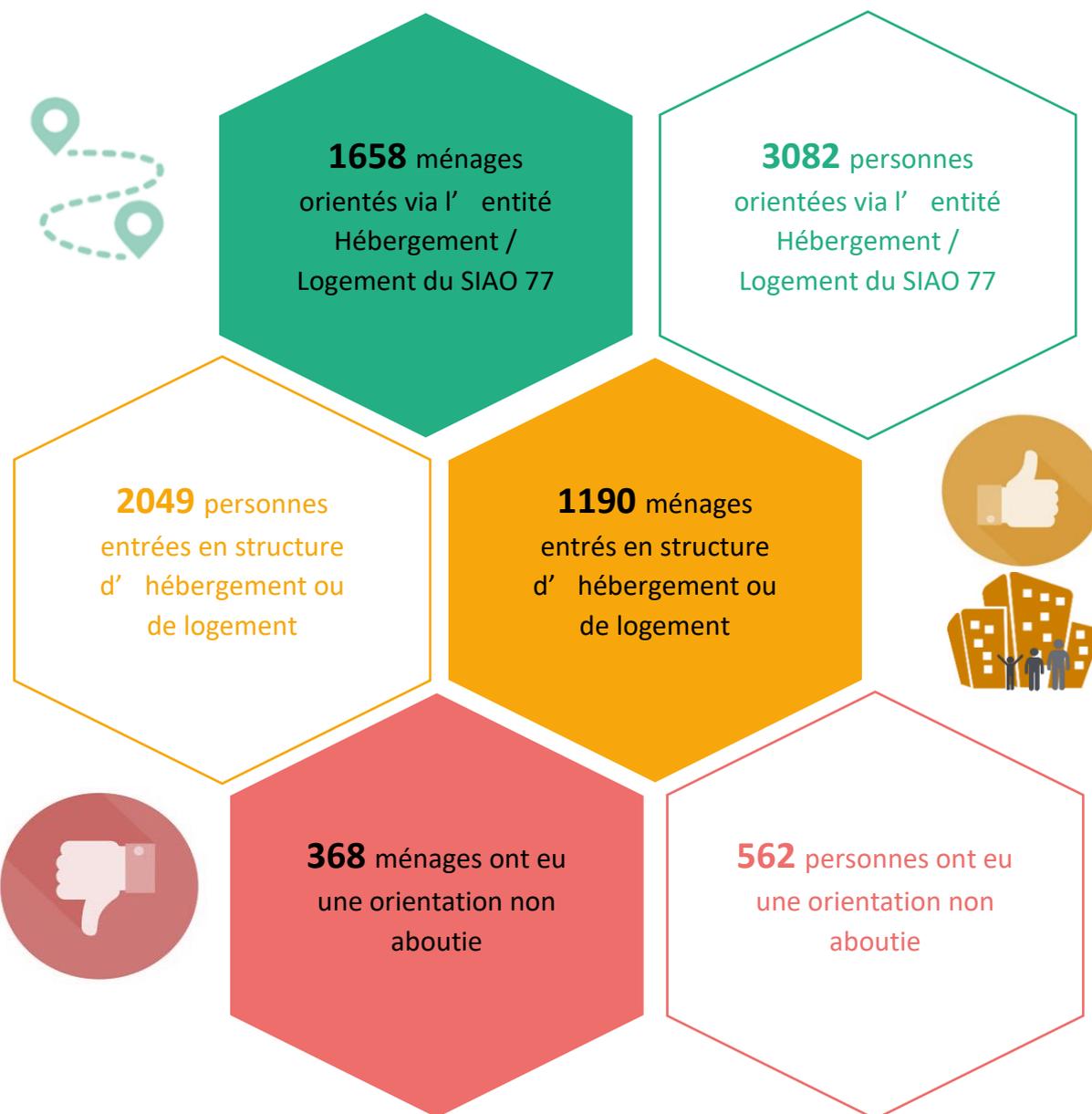


■ Française ■ Hors UE ■ Non renseignée ■ UE

Motif de la demande d'hébergement en 2021*

*un seul motif peut être sélectionné par l'utilisateur premier accueil sur le SI-SIAO





10 - 2 L'hébergement d'urgence

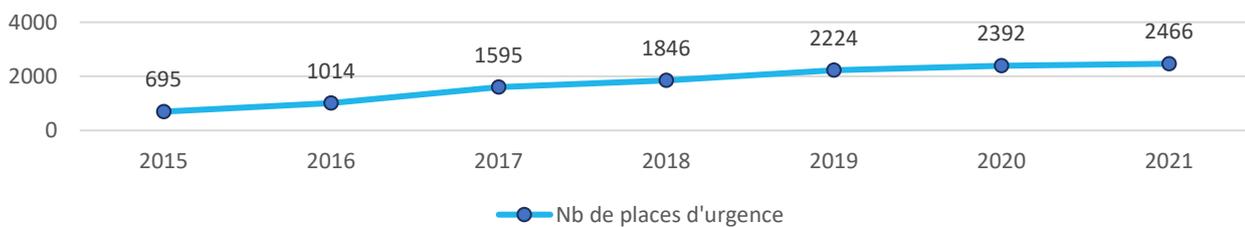
L'hébergement d'urgence bénéficie d'un accueil inconditionnel pour les ménages, c'est-à-dire sans sélection des publics accueillis et notamment sans condition de régularité de séjour, d'emploi ou de ressources. « *Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès à tout moment à un dispositif d'hébergement d'urgence* » (art. L345-2-2 du CASF). La notion d'urgence ne renvoie pas à une quelconque rapidité mais à un dispositif d'hébergement : « *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* » (art. L 345-2-3 du CASF et art 4 Loi 2007-290 dite DALO).

L'accueil en hébergement d'Urgence est dédié aux personnes à la rue ou risquant de l'être à court terme et aux personnes mises à l'abri par la Plateforme du 115 du SIAO 77. L'orientation des personnes sur ces places est réalisée avec une demande SI-SIAO Insertion.

L'hébergement d'urgence comprend différents types d'accueils :

- Centre d'Hébergement et CHRS Urgence
- Places Alternatives à l'Hôtel (ALTHO)
- Hébergement d'Urgence avec Accompagnement Social (HUAS)
- Centre d'hébergement Hivernal

Nombre de places d'hébergement d'urgence au fil des années

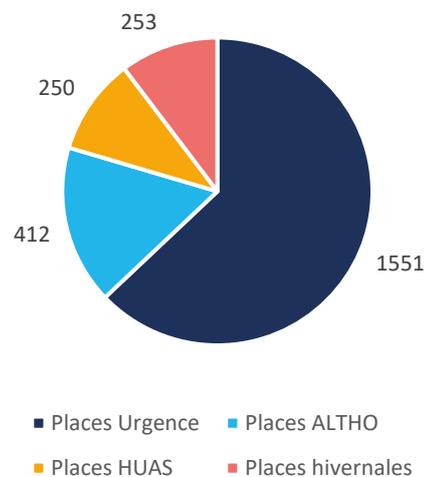


Au cours de l'année 2021, le nombre de places Urgence total est passé de **2392** places (au 31/12/2020) à **2466** (au 31/12/2021), soit une augmentation de 3,1%.

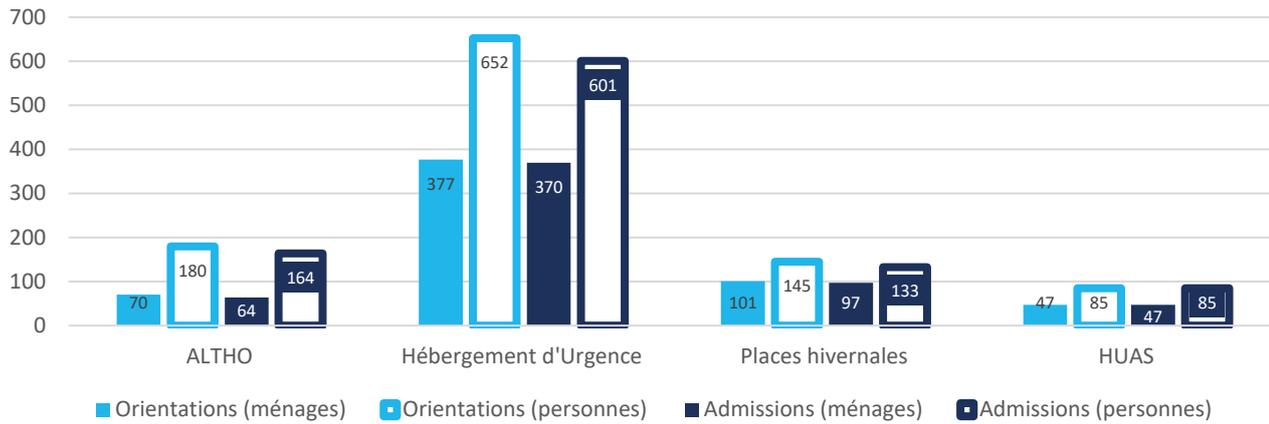
Cette augmentation du nombre de places à plusieurs explications :

- Les 253 places d'hébergement hivernal ouvertes en novembre 2020, qui auraient dû fermer en mars 2021, sont maintenues jusqu'en Mars 2022. Seules quatre places hivernales fléchées Femmes Victime de Violence ont été pérennisées. Aucune place hivernale n'a été ouverte en novembre 2021.
- L'association EMMAÛS a ouvert cinquante places d'urgence famille à Brou-sur-Chantereine.
- L'association EMPREINTES a augmenté sa capacité d'hébergement Urgence de trente places.
- L'ouverture de dix-huit nouvelles places d'hébergement d'urgence consacrées aux femmes enceintes ou aux femmes avec un nourrisson : cinq portées par SOS Femmes et treize par ARILE Horizon. (Une place correspond à deux personnes).
- Vingt-quatre places Urgence portées par la Croix Rouge Française ont été transformées en places d'hébergement Stabilisation.

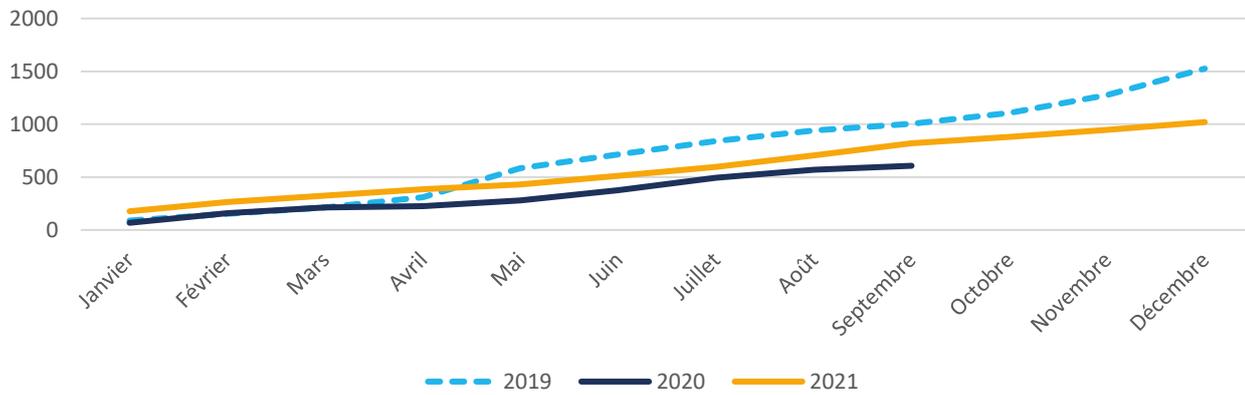
Répartition des places Urgence au 31/12/2021



Orientations et admissions sur la période 01/01/2021 au 31/12/2021



Evolution du nombre d'admissions en hébergement d'urgence (en nb de personnes)

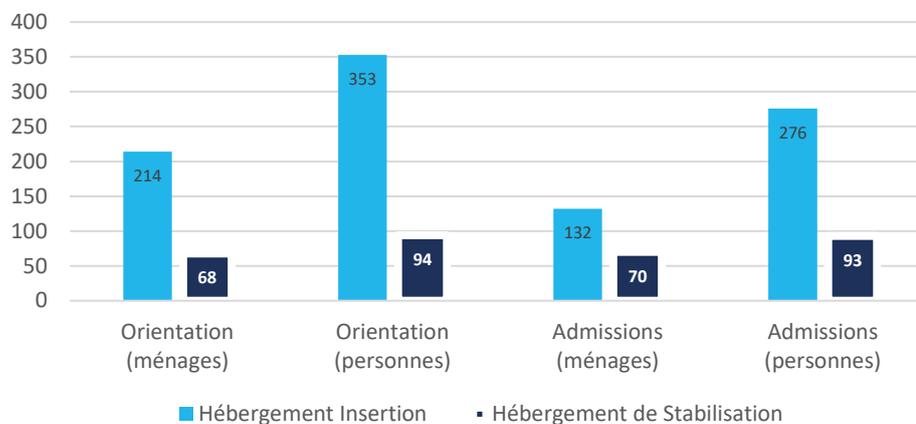


L'évolution du nombre des admissions en hébergement d'urgence, montre que bien que le nombre de places augmentent, les admissions enregistrées en 2021 sont inférieures à 2019. Le turn-over de ces places est de moins en moins important et les ménages présents sur ces places y restent plus longtemps.

L'écart entre les deux courbes 2019 et 2021 constaté entre novembre et décembre s'explique par la non-ouverture de places hivernales en 2021.

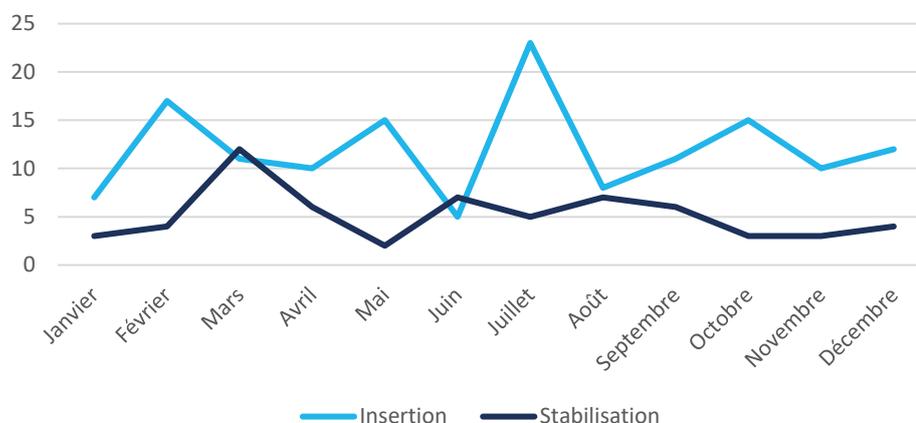
10 - 3 L'hébergement d'insertion

Orientations et admissions sur la période
01/01/2021 au 31/12/2021



Note : Le nombre d'orientations inférieur au nombre d'admissions sur une année s'explique par la possibilité d'une orientation en 2020 pour une admission en 2021.

Admissions en structures d'hébergement
d'insertion et de stabilisation



L'hébergement d'insertion comprend les places de CHRS Insertion et Centre d'Hébergement Stabilisation. La mission principale des CHRS insertion et stabilisation réside dans l'action socio-éducative et dans un accompagnement globalisé permettant aux personnes accueillies de recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.

Fin décembre 2021, le dispositif d'insertion comptait 816 places d'hébergement (217 places Stabilisation et 599 places Insertion). La Croix Rouge Française ayant augmenté sa capacité d'accueil sur les places CHRS stabilisation, vingt-quatre places stabilisation supplémentaires ont été enregistrées par rapport à 2020.

Contrairement à l'hébergement d'urgence, des critères d'entrée sont établis par les structures. Les personnes orientées par le SIAO 77 sont rencontrées lors d'un entretien de préadmission. La validation de l'orientation du ménage est acceptée ou refusée en fonction de ces critères et de l'entretien.

Le SIAO 77 connaît les structures et leurs critères d'accueils. L'équipe s'assure, avant l'orientation, de l'adéquation entre la mise à disposition, les spécificités de la structure et la demande des personnes.

Des délais d'orientation plus longs sont observés pour certaines places ou pour certains profils de demandeurs. En effet, les conditions d'hébergement (collectivité, cohabitation, hébergement diffus, hébergements non accessibles en journée...) influencent fortement la décision du demandeur lorsque l'orientation est proposée.

Il apparait notamment que les places d'hébergement non accessibles en journée y compris le week-end sont difficilement acceptées par des demandeurs. Les orientations sur ces places nécessitent des recherches plus complexes pour l'équipe du SIAO 77 : de nombreuses personnes sont contactées avant d'aboutir à une orientation. De même, lorsque l'orientation est acceptée par le demandeur, il est fréquent que ce dernier refuse son admission à l'issue de l'entretien de préadmission.

Une autre difficulté récurrente d'orientation sur les places CHRS est constatée pour le public des femmes isolées de moins de 25 ans. Les personnes contactées ne sont souvent plus en demande lorsqu'elles reçoivent la proposition d'orientation, malgré une demande récente. Ce public trouve plus facilement des solutions d'hébergement chez des tiers. De surcroît, les conditions d'hébergement en collectivité ou cohabitation ne correspondent souvent pas à leurs attentes (de nombreuses jeunes femmes attendaient une proposition d'orientation vers un hébergement en diffus). Pour ce public de jeunes femmes isolées, un décalage entre la demande (lieu d'hébergement autonome sur un secteur précis) et l'offre d'hébergement est observé. Ce constat alerte sur la nécessité d'informer précisément les prescripteurs des demandes des possibilités existantes dans le département. L'équipe du SIAO 77 travaille à l'élaboration d'un guide complet présentant les dispositifs et établissements à destination des prescripteurs.

10 - 4 Le logement accompagné

Le logement accompagné regroupe différents types de structures aux caractéristiques définies (superficie, charges etc.). Chaque structure propose des logements meublés ou non, associant logement privatif, espaces et services collectifs. Une redevance mensuelle incluant les charges est demandée, les orientations sont donc soumises à des critères de ressources variables d'une structure à une autre.

Les résidences sociales sont composées de logements autonomes, elles ont pour objet d'offrir une solution de logement meublé temporaire.

L'état détient pour la majorité des résidences un contingent représentant 30% des logements.

La résidence étant conventionnée, les allocations logements peuvent être accordées aux résidents sous réserve d'être dans les critères d'attribution. Les ménages doivent disposer de ressources conformes aux plafonds PLAI pour 75% des résidents au minimum.

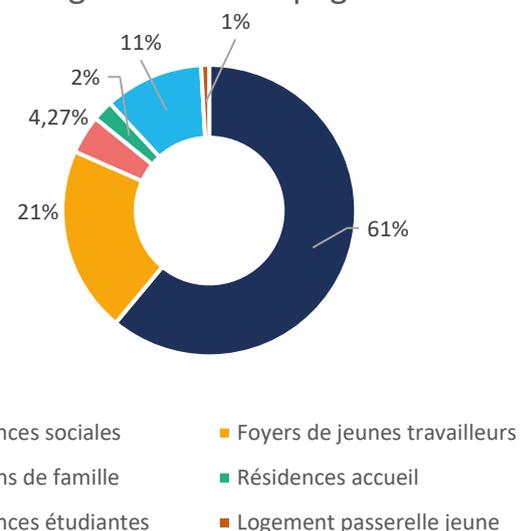
Dans le cadre du dispositif « Logement accompagné », l'équipe se déplace dans tout le département pour participer aux différentes instances telles que : les commissions d'attribution et peuplement des logements, les comités de suivi pour les situations les plus précaires, les COTECH, les COPIL, les visites de structures, les groupes de travail pour améliorer l'accueil et la prise en charge des publics...

Cette collaboration est essentielle pour veiller à l'équilibre du peuplement des résidences et faire en sorte que les orientations du SIAO 77 correspondent aux critères des résidences accueillantes. Ces temps d'échanges permettent de faire le point régulièrement sur d'éventuels changements de critères d'accès ou de fonctionnement de résidence.

En 2021, le contingent du SIAO 77 était composé de 1 966 logements (source : données SI-SIAO) :

Résidences sociales 1 218 logements	Foyers Jeunes Travailleurs 427 logements
Résidences accueils 41 logements	Pensions de famille 84 logements
Logement Passerelle Jeunes 16 logements	Résidences étudiantes 180 logements

Logement accompagné



En 2021, une nouvelle Résidence Sociale a vu le jour ainsi qu'un Foyer de Jeunes Travailleurs, une Résidence Etudiante et une Pension de Famille.

ADOMA a ouvert deux nouvelles résidences le 1^{er} juin 2021 à Torcy :

- Une **Pension de Famille** : huit T1 contingentés Etat. L'entrée dans les lieux des nouveaux résidents s'est faite à partir du 1^{er} juin 2021.
- Une extension de **Résidence Sociale** : huit T1 et six T2 contingentés Etat. Une ouverture faite à partir du 1^{er} juin 2021 également.



La Fondation d'Auteuil a ouvert un Foyer de Jeunes Travailleurs à Champs sur Marne le 06/03/2021. Trente T1 et six T1' contingentés Etat.



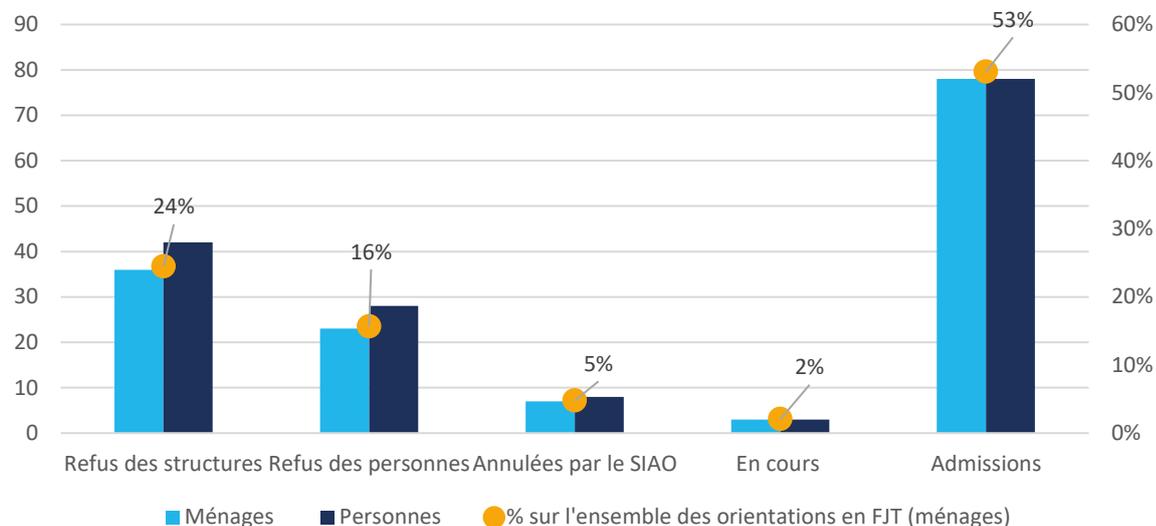
ARPEJ a inauguré une nouvelle résidence étudiante à Champs sur Marne le 04/01/2021. Quarante-vingt-cinq T1 contingentés Etat. Le public étudiant est peu orienté vers le SIAO 77 pour les demandes de logement, c'est pourquoi seule, une orientation a été réalisée dans cette résidence.

D'autres ouvertures sont programmées pour 2022 à savoir :

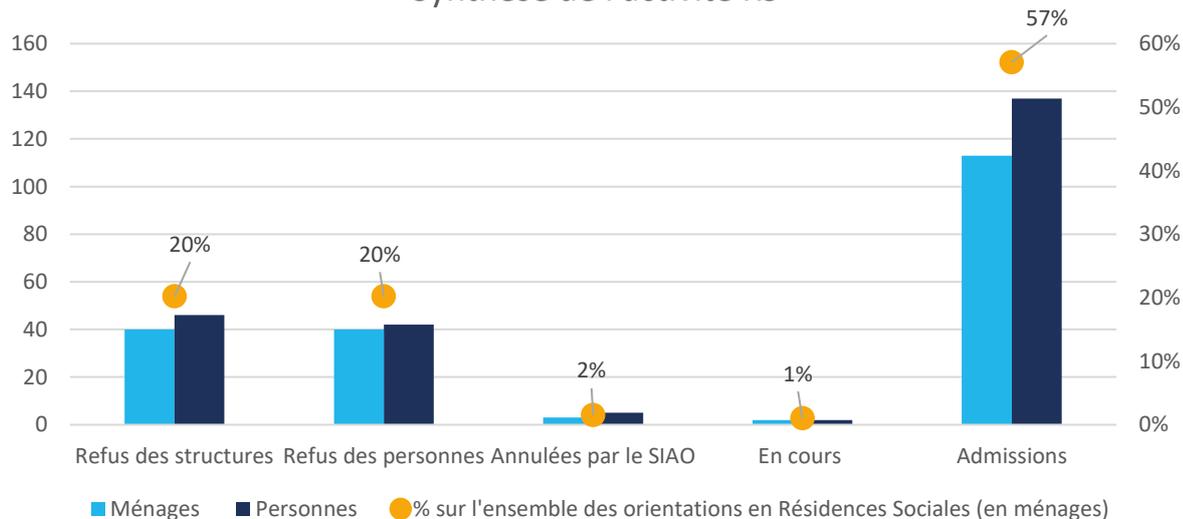
- une **Résidence Sociale** à Avon : dix-neuf T1, trois T1', deux T1 bis, quatre T2, deux T3 contingentés Etat avec une ouverture prévue en avril 2022.
- une seconde **Résidence Sociale** à Meaux : un T1', sept T1 bis, six T2 contingentés Etat.

Pour résumer l'activité :

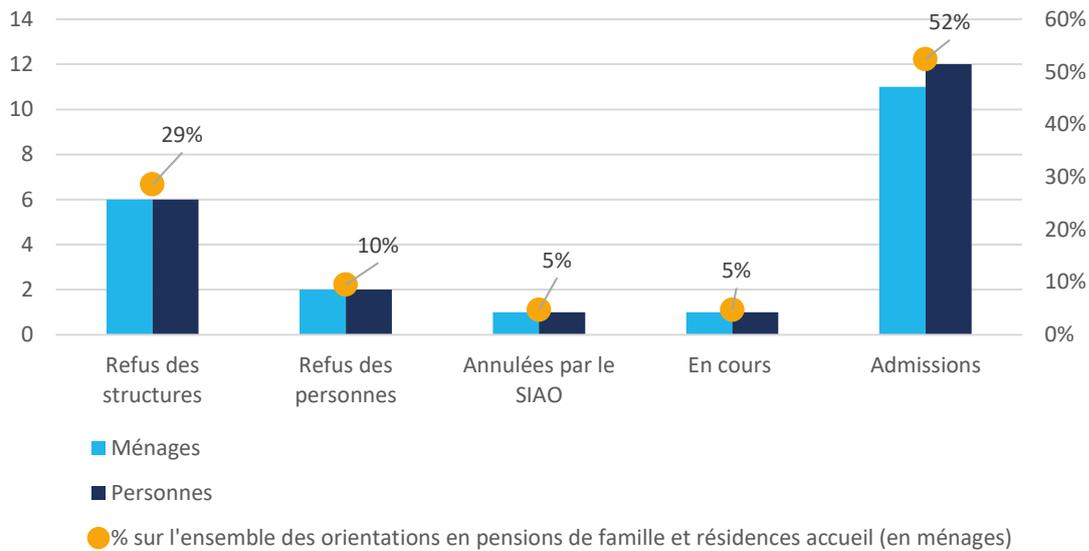
Synthèse de l'activité FJT



Synthèse de l'activité RS



Synthèse de l'activité Pensions de famille et Résidences accueil



10 - 5 L'intermédiation locale

Au sein du SIAO 77, le Logement Accompagné comprend également tous les dispositifs d'intermédiation locale, de type SOLIBAIL FAMILLES, SOLIBAIL ISOLÉS, SOLIFER (Solibail s'adressant aux personnes ayant obtenu le statut de réfugié ou la protection subsidiaire) et ALT (Allocation Logement Temporaire).

Pour chacun de ces dispositifs, les ménages sont logés au sein de logements (principalement du parc locatif privé) loués par un gestionnaire. Un accompagnement social de type AVDL est mis en place : découverte des droits et des devoirs du locataire, démarches pour l'accès au logement social. La fluidité de ces dispositifs s'inscrit donc dans l'accès au logement autonome.

Les logements destinés au dispositif SOLIBAIL sont captés par l'organisme SOLIHA et les critères d'accès sont définis par la DRIHL dans un référentiel datant de 2017. Cependant, l'équipe interroge régulièrement le GIP HABITAT et/ou la DRIHL afin d'approfondir certains éléments du référentiel ou autour des changements impulsés en 2020 (Nouveau logiciel SI SIAO, ouverture aux personnes isolés du SOLIBAIL, nouveau prescripteur principal du SOLIBAIL : la PASH).

Les gestionnaires ont pu également faire remonter des difficultés pour maintenir « en bon état de location » des logements vieillissants. Leur constat et les remarques nombreuses des ménages orientés et celles des référents sociaux accompagnants, ont également alerté l'équipe sur son rôle dans la transmission des informations reçues ainsi que leur traitement.

L'Allocation Logement Temporaire (ALT) est un dispositif soumis à des critères bien spécifiques, qui s'adapte au territoire dans lequel les associations ou les organismes sont implantés.

Avec la reprise des rencontres avec les partenaires de ce dispositif, les critères de leur structure ont été évoqués, liés à leur contexte territorial ou à la signature de convention annuelle.

10.5.1. Le SOLIBAIL

Ce dispositif d'intermédiation locale « réservé » précédemment aux familles, s'est ouvert en septembre 2020 aux personnes isolées, à la rue ou hébergées de façon très précaire.

Le dispositif SOLIFER s'adresse uniquement aux familles, aux personnes ayant obtenu le statut de réfugié ou la protection subsidiaire internationale. Il a pour objectif la fluidité des CADA, HUDA et CPH. A ce jour, il existe douze logements en SOLIFER, permettant l'accueil de trente-quatre personnes pour l'année 2021 : un seul logement de type T2 reste à pourvoir et deux logements sont en travaux. Le SIAO 77 a un partenaire unique : le gestionnaire PHILIA.

Dans le cadre du dispositif SOLIBAIL, le SIAO 77 est garant du parcours de la personne orientée dans toutes les étapes de la procédure d'admission au sein de la structure, dans le logiciel SI SIAO. Les orientations sont adressées au GIP HABITAT, qui valide la candidature du ménage ou de la personne, puis la transmet aux gestionnaires du logement disponible.

Le dispositif de l'intermédiation locative a une particularité : le SIAO 77 peut orienter un ménage ou une personne sur l'ensemble de la région Ile de France, selon des délais de priorité (voir l'extrait ci-contre du tableau des disponibilités envoyé par le GIP 3 fois par semaine). Bien que le dispositif SOLIBAIL permette au

Premier délai de priorité : 48 heures	Date expiration du Deuxième délai de priorité : 48 heures	Date expiration du Troisième délai de priorité : 48 heures
SIAO 75 si nouvelle captation ou SIAO 93 si nouvelle captation dans le 93 ou SIAO du département où se situe le logement si logement en relocation	SIAO du département où se situe le logement si nouvelle captation ou SIAO 75 si logement en relocation	Tous les SIAO
HOTEL UNIQUEMENT	HOTEL ou à défaut sortant STRUCTURE D'HEBERGEMENT OU PU DAHO ou AUTRE MENAGE ELIGIBLE	MENAGE SORTANT D'HOTEL OU A DEFAUT : MENAGE SORTANT DE STRUCTURE D'HEBERGEMENT OU PU DAHO ou AUTRE MENAGE ELIGIBLE

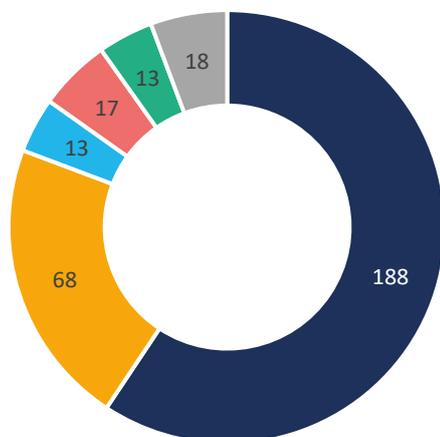
SIAO 77 de proposer des candidatures hors 77, l'ancrage des familles dans notre département ne rend pas forcément possible ou judicieux, l'orientation dans un autre département. Les propositions de changement de département impliquent une implantation professionnelle dans le département du Logement SOLIBAIL.

Cette année, le SIAO 77 a orienté dix ménages hors département, notamment au motif du rapprochement du lieu de travail ou de la disponibilité d'un logement accompagné pour une grande composition familiale (T4, notamment).

A ce jour, le logiciel ne permet pas de comptabiliser le nombre de logements au sein du dispositif SOLIBAIL famille et isolé.

Pour autant, grâce aux chiffres transmis par le GIP HABITAT, nous savons que 684 ménages sont orientés vers le dispositif SOLIBAIL, soit environ 2 066 personnes, pour cette fin d'année 2021.

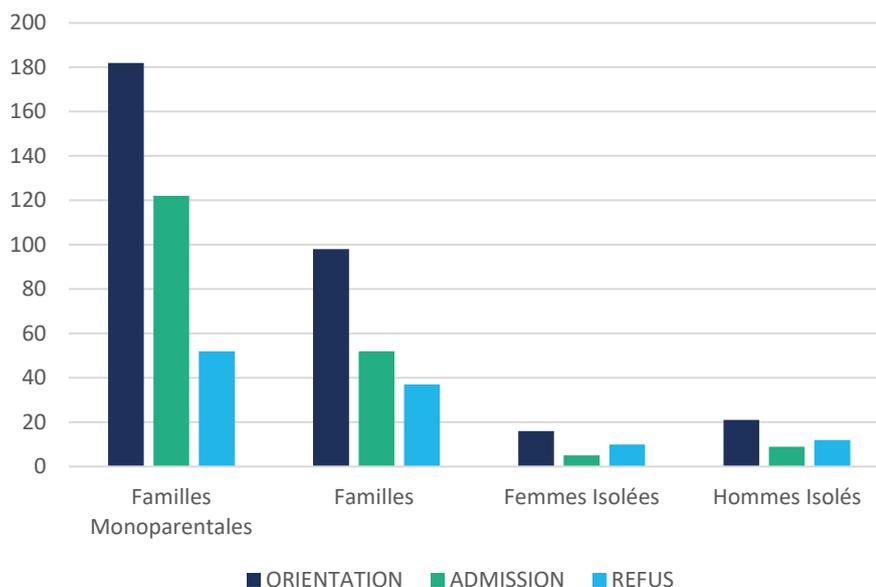
ORIENTATIONS



- Admissions
- Refus Gestionnaires
- Refus Ménage
- Refus GIP
- Annulées par le SIAO
- En cours d'orientation

Sur 317 orientations effectuées au sein du dispositif SOLIBAIL Familles et Isolés, 188 orientations ont abouti à une admission, 111 ont été refusées et 18 orientations restent en attente de retour (au 23/11/2021).

Typologie et Composition familiale



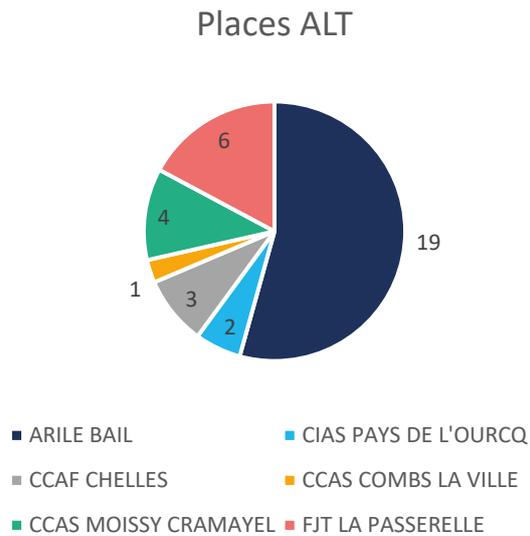
Les orientations des personnes sur le dispositif SOLIBAIL Isolés aboutissent à plus de refus que d'admissions, ainsi :

- **Quatre** refus par le GIP au motif que le logement n'était plus disponible.
- **Six** refus de la personne :
 - o Lieu de travail trop éloigné au moment de l'orientation,
 Refus d'un studio qui ne permet pas d'accueillir des enfants dans le cadre d'un droit de visite et d'hébergement classique pour les personnes séparées,
 - o Injoignable au moment de l'orientation.
- **Douze** refus Gestionnaire :
 - o Non présentation au rendez-vous de préadmission (quatre),
 - o Pas de besoin ou refus de l'accompagnement social (trois),
 - o Accompagnement global nécessaire (un),
 - o Situation maritale incompatible avec le dispositif (trois) et l'accès au logement social,
 - o Ressources insuffisantes (un).

Pour rappel, le dispositif SOLIBAIL isolé est ouvert aux personnes relevant des critères du SOLIBAIL Familles, mais également aux personnes « à la rue » non mises à l'abri à l'hôtel et en hébergement très précaire.

10.5.2. L'ALT : Allocation Logement Temporaire

Le contingent des places réservées au SIAO 77 se compose de vingt-neuf places en ALT réparties au sein de cinq territoires.



Pour chaque structure, les places ALT sont soumises à des critères d'orientation en lien avec le territoire et l'association qui gère les places disponibles.

Ainsi, pour le nord de la Seine-et-Marne, l'association ARILE accueille des jeunes en insertion professionnelle de moins de trente ans, dans des studios, des T2 ou T3, au sein de résidences privées ou au sein de logements sociaux.

Le CCAF de Chelles accueille des hommes isolés en insertion professionnelle, sans limite d'âge et avec une implantation dans la commune ou la communauté de communes.

Vingt-et-une orientations ont pu être effectuées sur des places en ALT en 2021, principalement pour des personnes isolées et dans le nord de la Seine-et-Marne.

10 - 6 Autres activités du SIAO

10.6.1. Le référent Justice

La situation sanitaire a eu un impact important sur le rôle du référent Justice. En effet, au cours de l'année 2021, le poste du référent de justice a connu deux étapes :

- Durant la crise sanitaire :

Les rencontres en centre de détention et, de fait, le partenariat, ont été suspendues durablement. Le référent Justice a donc dû adapter son organisation. Ainsi, la majorité des évaluations s'est effectuée par téléphone avec le conseiller de probation ou l'assistante sociale du service. Cependant, l'absence de contact direct avec le détenu est préjudiciable et complexifie le recueil de sa demande qui est à différencier de la demande des attentes des services de probation pour réduire les risques de récidive.

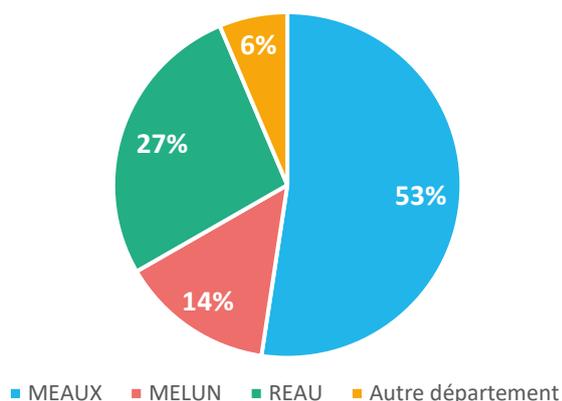
- Diminution des restrictions liées à la crise sanitaire :

Les permanences en centre de détention se sont remises en place petit à petit dans chaque centre de Seine-et-Marne à partir d'Octobre 2021.

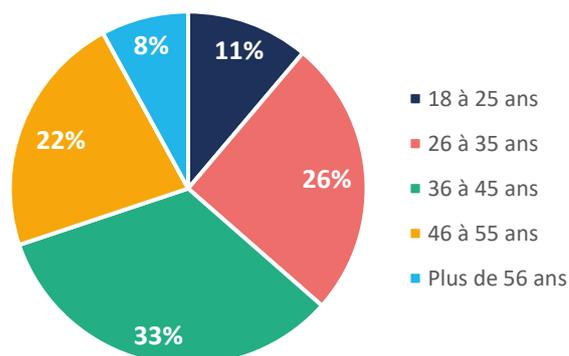
En 2021, le SIAO 77 a ainsi été sollicité par les différents services d'insertion pénitentiaire pour soixante-trois situations de personnes sortantes de détention.

Ces soixante-trois demandes concernaient une femme isolée et soixante-deux hommes isolés.

Répartition des situations par établissement pénitentiaire 2021



Age des demandeurs



63
situations

14 orientations abouties

6 orientations refusées

10 demandeurs plus en demande

12 transferts vers un autre SIAO

21 demandes encore inscrites sur liste d'attente

Les orientations ont été réalisées vers des structures d'hébergement et majoritairement vers les places réservées au public « justice » du centre d'hébergement stabilisation ARILE Etablissement Horizon.

Pour la période hivernale 2020-2021, dix places d'hébergement d'urgence hivernale à destination de personnes sortantes de prison ont été ouvertes. Du fait de la crise sanitaire, l'ouverture de ces places est prolongée jusque Mars 2022.

En 2021, une quantité importante de refus des personnes à la suite d'orientations a été observée.

Un manque d'information et de communication sur la réalité des hébergements sur le secteur est constaté.

Pour cela, depuis octobre 2021, les permanences ont été remises en place afin d'améliorer la transmission d'information auprès des personnes incarcérées.

Néanmoins, le manque de temps et de moyens ne permet pas d'effectuer un travail de fond entre la demande de la personne et la réalité.

Un travail d'information sur l'existence des différentes structures est également en cours avec les équipes SPIP des trois centres de détention de Seine-et-Marne. Cette action a pour but de former les CPIP au logiciel SI-SIAO ainsi qu'aux différentes solutions d'hébergements et logements existantes sur le territoire. En effet cela permettra d'affiner les demandes SI-SIAO et réduire les refus à la suite d'orientations.

Le référent Justice travaille également à réduire l'écart entre les exigences de la Justice (obligation d'une adresse à la sortie...) et la réalité du terrain : seulement trente places d'hébergement fléchées « Justice » en Seine-et-Marne, même si les orientations peuvent également se faire dans des structures généralistes.

La perspective de former les CPIP reste une priorité car ils sont les interlocuteurs principaux des détenus. L'intervention du référent Justice, pour être complémentaire, doit être comprise par l'ensemble des intervenants judiciaires qui ont changé dans le cadre des mutations interne. De fait, chaque année, un réel travail d'information semble adéquat et nécessaire à pérenniser pour permettre une bonne continuité du travail en partenariat dans l'intérêt du détenu.

La méconnaissance des instances et des contraintes mutuelles mène toujours à des incompréhensions à dépasser.

Une proportion importante des situations étudiées concernait des personnes ayant besoin d'un accompagnement médical, au motif de troubles psychiatriques. Si, en termes de critères théoriques, certaines de ces personnes pourraient être orientées vers des logements de type Résidence Accueil, le défaut d'évaluation de l'autonomie, fragilise leur candidature. La même difficulté se pose pour les orientations vers les logements de type Pensions de familles qui s'adressent aux personnes isolées ayant un parcours d'errance ou de désocialisation.

L'appréciation des besoins des personnes et du type de structure adaptée reste complexe. En effet, l'autonomie dans le quotidien et dans le suivi médical est difficile à évaluer pendant la détention.

En outre, la situation des demandeurs, au moment de leur sortie, quant au critère des ressources, de l'emploi et des documents administratifs, rend l'orientation vers les dispositifs de logement accompagné, exceptionnelle. Cependant, des orientations sont réalisables rapidement à partir de l'ouverture des droits ou de la reprise d'une activité professionnelle.

Du fait de la crise sanitaire, notre intervention à distance a peu permis de maintenir le partenariat débuté en 2019, notamment avec les intervenants du PAD (Point d'Accès aux Droits). Cependant, un lien régulier avec les assistantes sociales du centre de détention de Chauconin-Neufmontiers et de Réau, a permis d'intégrer le SPIP aux commissions de synthèse organisées par le SIAO 77 en 2021. Des liens restent à construire, notamment avec l'unité sanitaire, les intervenants CSAPA et les médecins psychiatres concernant les orientations des détenus ayant des problématiques médicales et psychiatriques

Néanmoins, le travail de partenariat reprend petit à petit par le biais de la reprise des permanences en détention. Le SIAO 77 a participé aux réunions des différents centres de détention afin de présenter les missions du Référent Justice aux nouvelles équipes SPIP.

Une instance se met en place dès la fin de l'année, à raison d'une fois par trimestre, afin de réunir les différents partenaires (SPIP, SIAO, Centre d'hébergement : ARILE, CSAPA...) pour échanger sur les situations complexes des personnes sortant de détention. Cette commission a pour but d'ouvrir un champ d'actions et de réflexions pour anticiper les sorties de détention « à risques ». Cette action assez innovante dans la région a été présentée par le SIAO 77 lors d'une réunion sur le sujet de la prise en charge des sortants de détention à la DRIHL.

10.6.2. La Référente Fluidité vers le logement

Au cours de l'année 2021, un nouveau poste a été créé au sein du SIAO 77 Entité Hébergement/Logement : le référent fluidité vers le logement.

Le rôle du référent fluidité consiste à avoir une attention particulière sur la fluidité des ménages présents en structure d'hébergement, à l'hôtel et/ou mal logés mais également de faciliter l'accès au relogement.

En effet, à ce jour le volet du logement est un maillon manquant au SIAO 77 mais permettrait de reloger les ménages identifiés comme prêts au logement et ainsi fluidifier les parcours des personnes hébergées en structures d'hébergement et à l'hôtel.

La labellisation **SYPLO** et le Droit à l'Hébergement et le Logement Opposable (**DAHO et DALO**) permettent de prioriser les ménages pour un accès à un hébergement ou un logement et ainsi de fluidifier les parcours des ménages en structures d'hébergement. Ces missions ont donc été logiquement attribuées au référent fluidité.

Les différentes missions du référent fluidité :

- Les missions liées au DAHO

Le SIAO 77 travaille en lien avec les services de l'**ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement)** et la DDETS dans le cadre de l'instruction des demandes de reconnaissance DAHO et DALO.

L'ADIL et la DDETS sollicitent quotidiennement le SIAO 77 concernant les informations relatives aux demandeurs afin de s'assurer, entre autres, de la date de la première évaluation SIAO et de la préconisation des demandes. En effet, un délai de deux mois après la première demande auprès du SIAO est requis pour que le recours DAHO soit recevable. Le demandeur doit ainsi pouvoir justifier de « démarches préalables » (demandes de mise à l'abri au 115 et/ou demandes d'hébergement auprès du SIAO). Les renseignements demandés par l'ADIL et la DDETS correspondent à la vérification de ces démarches préalables afin de s'assurer de la recevabilité du recours.

Le SIAO 77 est ensuite sollicité en amont des **COMED (Commission de Médiation**

Départementale) afin d'actualiser les données dont il dispose sur les ménages inscrits à l'ordre du jour. Par la suite, le SIAO 77 réceptionne les décisions prises par la COMED et met à jour le tableau DAHO interne au SIAO 77, il s'agit d'un outil recensant l'ensemble des ménages reconnu prioritaire DAHO.

Depuis le début de l'année, les COMED se sont tenues en distanciel au vu de la crise sanitaire. Elles sont de nouveau en présentiel depuis le mois d'août.



877 Demandes d'informations



23 COMED



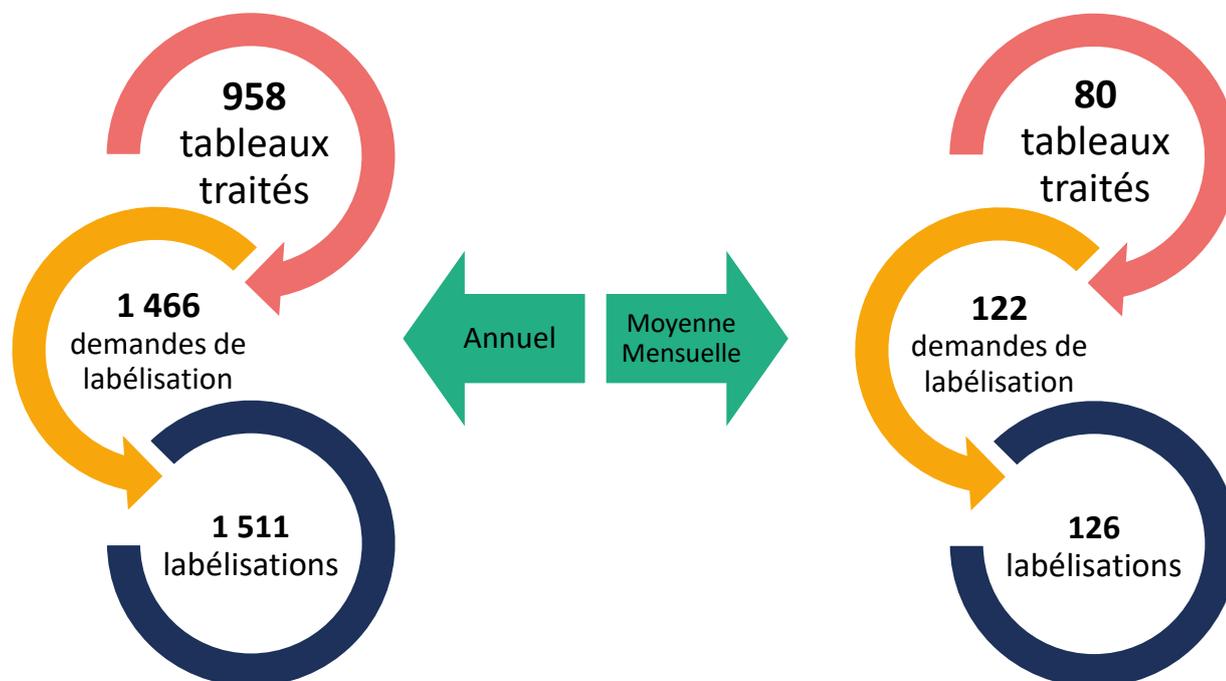
240 ménages reconnus prioritaires DAHO

- Les missions liées au SYPLO (Système Priorité Logement)

Le référent fluidité a également repris la mission de labellisation SYPLO des ménages prêts au relogement. Le SYPLO a pour but de gérer l'accès des personnes au parc de logements réservés. Il constitue un vivier de ménages prioritaires à l'accès au logement social et jugés « prêt au logement » par les travailleurs sociaux qui assurent leur accompagnement, et qui sont hébergés ou logés au sein des dispositifs de l'Etat.

Chaque mois, les structures concernées font parvenir au SIAO 77 les éléments d'informations relatifs aux familles relogeables via un « tableau navette », il s'agit d'un tableau recensant l'ensemble des éléments nécessaires à la labellisation SYPLO d'une personne.

Quelques chiffres pour 2021 :

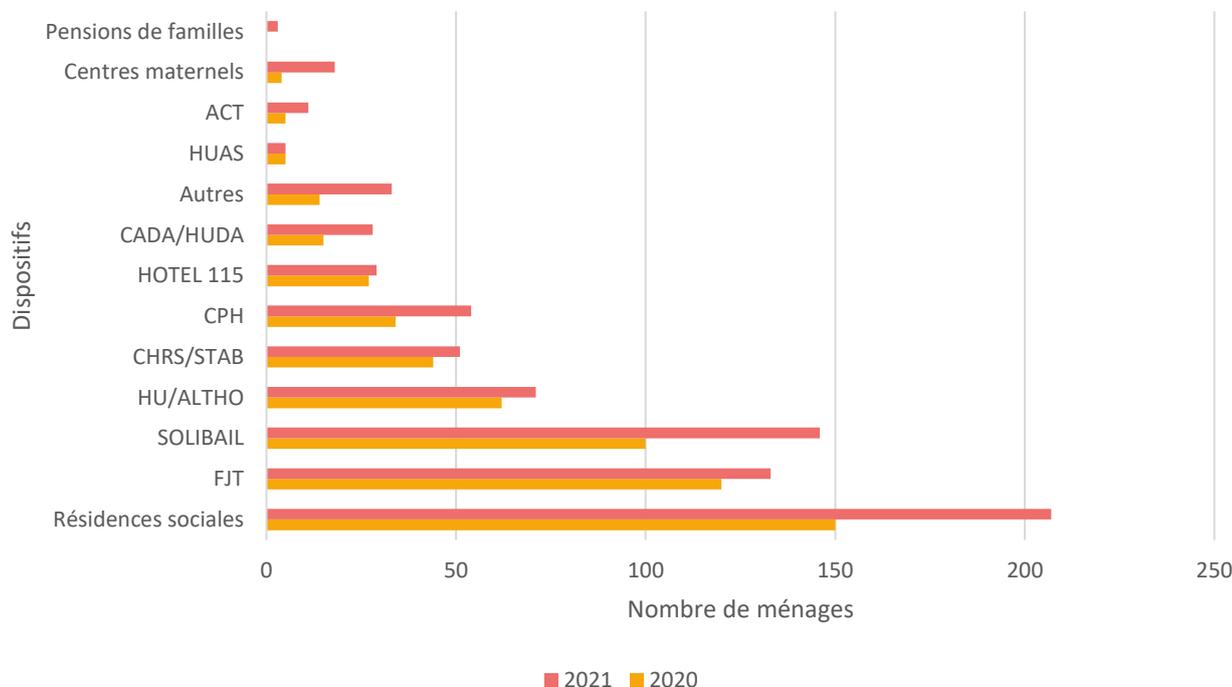


Certaines demandes ne peuvent faire l'objet d'une labellisation au motif d'une erreur dans le NUR. La labellisation est ainsi reportée le temps que le bon numéro soit communiqué. Certaines demandes effectuées en 2020 ont

ainsi été labélisées en 2021. Le nombre de labélisations est supérieur au nombre de demandes du fait de ces décalages.

Au cours de l'année 2021, **789** ménages labélisés SYPLO par le SIAO 77 ont été relogés, soit 204 de plus qu'en 2020 (585 ménages).

ORIGINE DES MENAGES LABELISES SYPLO RELOGES



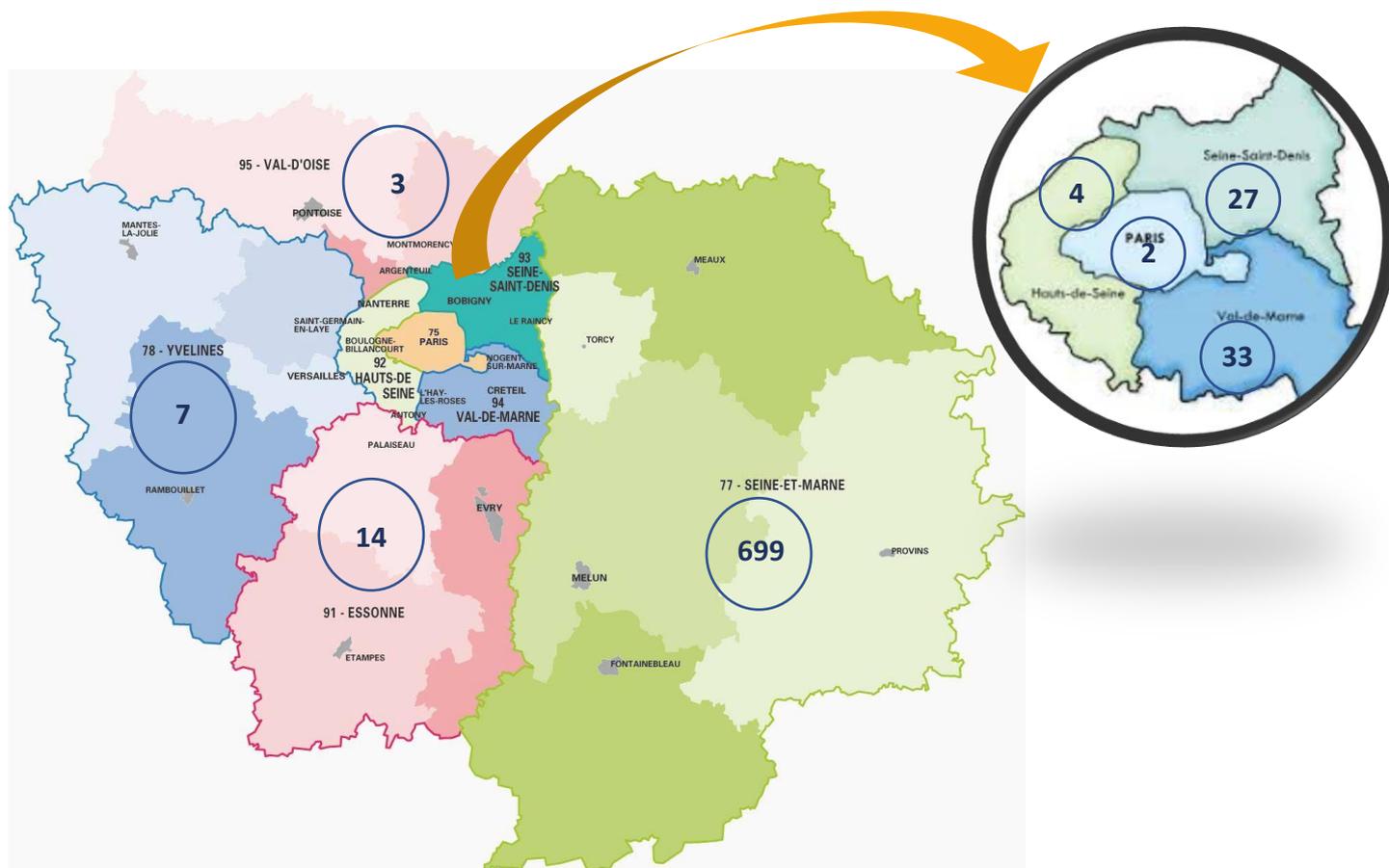
Comparativement à 2020, le nombre de ménages relogés à la suite d'une labélisation SYPLO par le SIAO 77 a augmenté d'environ 35%.

62% des ménages labélisés SYPLO par le SIAO 77 sont issus d'un dispositif de logement accompagné (Solibail, Résidences sociales, FJT et Pensions de familles) alors que 16% sortent de structures d'hébergement, 10,4% d'un dispositif d'asile et 3,68% d'hôtel financé par la Plateforme 115 du SIAO.

Ces différences entre le relogement des ménages issus du logement accompagné et ceux issus de l'hébergement s'explique en grande partie par la situation administrative des ménages dès leur entrée au sein du dispositif concerné. En effet, alors que les ménages intègrent le dispositif d'hébergement avec des situations administratives souvent incomplètes, les entrées au sein d'un logement accompagné sont soumises à une situation administrative régulière.

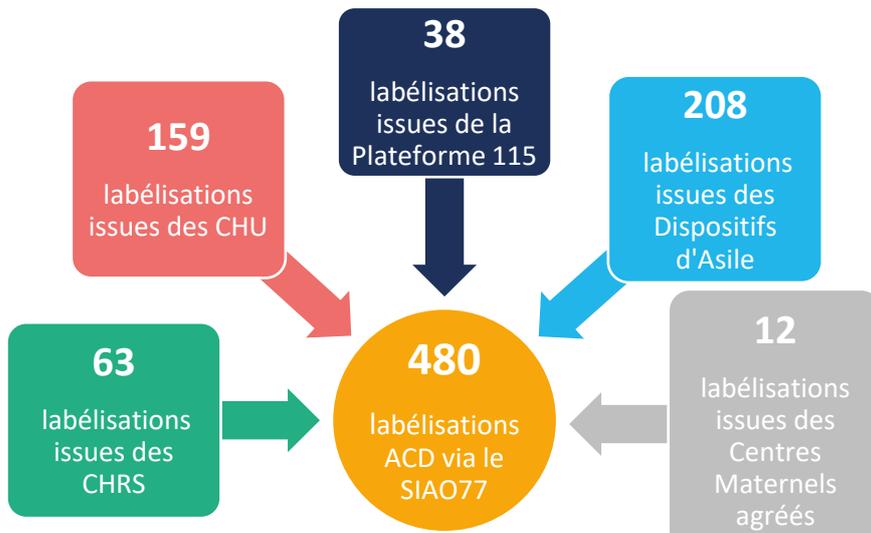
Dès lors, les ménages hébergés en structure ou à l'hôtel ont peu accès au logement autonome.

Répartition des relogements des ménages labélisés SYPLO par le SIAO 77



Sans surprises, la grande majorité des relogements se fait en Seine-et-Marne (88,6%). Quelques ménages ont pu être relogés en petite couronne (8,36%), sur des secteurs pourtant tendus.

- Les missions liées aux Accords Collectifs Départementaux (ACD)



Le protocole, signé le 30 décembre 2016, fixe des objectifs de logements ou relogements annuels aux bailleurs du département à hauteur de 1 962. Chaque mois, l'Entité Hébergement Logement du SIAO 77 recense dans un tableau envoyé à la DDETS, les ménages labellisés dans SYPLO, sans conditions de ressources, hébergés en structure d'hébergement, dans un dispositif d'asile, en Centre Maternel agréé ou mis à l'abri à l'hôtel. La DDETS effectue la suite de la labellisation dite « PDALHPD ». Cette opération permet au service logement de la Préfecture et aux bailleurs d'identifier ces ménages comme prioritaires dans SYPLO afin de leur proposer rapidement un logement.

- Le partenariat bailleur

A ce jour, le SIAO 77 dispose uniquement de la possibilité d'orienter les ménages vers des centres d'hébergement ou du logement accompagné. Le volet « logement autonome » est donc manquant dans la palette des possibilités du SIAO 77.

Les missions du poste Référent Fluidité étant la fluidité vers le logement, l'un de ses objectifs principaux est donc de créer et développer un partenariat avec les bailleurs sociaux. Le souhait est de proposer des candidats hébergés en structure d'hébergement pour des logements disponibles proposés par la DDETS, les bailleurs ou Action Logement. La participation aux CIL départementales est aussi un objectif.

Un travail de démarchage auprès des bailleurs du département est en cours. La constitution d'un annuaire avec les contacts de bailleur est en cours de création. Des rencontres seront proposées afin de définir les modalités de ce partenariat.

- La mission de fluidité des structures sur le logiciel SI-SIAO

La mission de fluidité des structures dans le logiciel SI-SIAO est également une mission à mettre en place. Le référent devra :

- Vérifier l'existence des demandes à quinze jours de présence
- Vérifier la mise à jour des demandes
- Vérifier la pertinence des préconisations « maintien sur le même dispositif
- Vérifier la pertinence des préconisations « logement autonome »

- Les missions liées à l'AVDL Hors DALO

L'AVDL Hors DALO est un dispositif financé par l'Etat dans le cadre du décret n°2009-1684 du 30 décembre 2009 relatif aux agréments des organismes effectuant des activités en faveur du logement des personnes défavorisées.

Cette mesure d'accompagnement s'adresse :

- Aux **ménages sortants de structures** d'hébergement Etat, -de type CPH/CADA – CHU – Stabilisation – ALTHO – ALT – SOLIBAIL – HOTEL 115 ayant besoin d'un accompagnement dans le logement à la suite de l'attribution de celui-ci.
- Aux **ménages entrants** en résidence sociale, en besoin d'accompagnement en fonction de la situation et de l'absence de travailleur social au sein de la résidence.

- Au public **orienté par la CCAPEX**, non connu par les services sociaux et ayant besoin d'un diagnostic social afin de déterminer l'éventualité d'un accompagnement lié au logement.

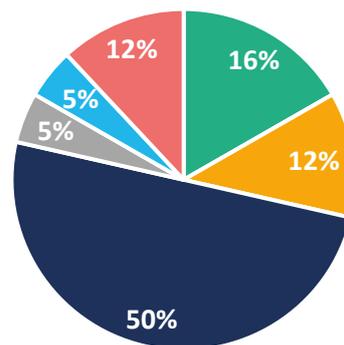
Dans ce cadre, le SIAO 77 réceptionne les demandes de mesure AVDL Hors DALO et saisit l'un des trois opérateurs AVDL du département. Ce dernier effectue un diagnostic social et préconise, le cas échéant :

- Un accompagnement **VERS** le logement :
 - Proposer un accompagnement adapté à des ménages passant directement de la rue au logement.
 - Permettre l'accès aux droits et la réalisation des formalités administratives.
 - Rechercher un logement adapté
- Un Accompagnement **DANS** le logement :
 - Prévenir les risques d'expulsion des ménages en difficultés.
 - Permettre l'accès aux droits et la réalisation des formalités administratives.
 - Prévenir les impayés de loyer et assurer un suivi budgétaire, si besoin.
 - Favoriser les sorties des structures vers le logement.

Pour solliciter une mesure AVDL Hors DALO, les personnes doivent être en situation régulière sur le territoire, avoir des droits aux prestations, disposer de ressources, adhérer à la mesure. Les travailleurs sociaux des structures partenaires communiquent alors une fiche de liaison. L'accompagnement social est mené sous la forme d'entretiens individuels, de visites à domicile et d'ateliers collectifs.

Prescripteurs mesures AVDL Hors DALO

Au cours de l'année 2021, le SIAO 77 a ainsi orienté **quarante-deux** mesures AVDL Hors DALO vers les opérateurs seine-et-marnais dont trente-sept ménages sortant de structure d'hébergement à la suite d'une attribution de logement et cinq ménages orientés vers une résidence sociale.



- Hébergement d'urgence
- CDA / HUDA
- CPH
- Hôtel 115
- Solibail
- Autre département

10.6.3. Le Référent Publics Spécifiques

Cette année, le SIAO a bénéficié d'un financement pour 5 nouveaux postes dont le poste « Référent Public Spécifique » au sein de l'entité Hébergement/Logement du SIAO 77. Ce poste a été créé en avril 2021.

La création de ce poste a pour objectif d'obtenir une visibilité plus fine sur 3 types de publics :

- Les femmes enceintes et sortantes de maternité
- Les jeunes sortant de l'ASE
- Les grands marginaux

Ce recensement permet de cibler les besoins en termes d'hébergements et logements accompagnés. Le rôle de ce poste consiste également à expliquer le rôle du SIAO 77 aux demandeurs mais également aux prescripteurs afin de proposer des solutions d'hébergement lorsque la situation le permet.

- Un travail de partenariat a débuté avec les hôpitaux de Seine-et-Marne :

Une permanence est mise en place au sein de l'Hôpital de Melun afin d'échanger avec les équipes et d'assurer des entretiens afin d'informer les usagers sur le rôle et les possibilités du SIAO 77.

Concernant les autres hôpitaux, pour le moment, le référent Public Spécifique est le contact privilégié pour permettre l'échange sur les situations, sur les demandes d'hébergement en cours et si besoin d'aider lors des difficultés rencontrées avec le logiciel.

- Une proposition de partenariat a également débuté auprès de certains Accueils de jour dont l'accueil de jour d'Empreintes à Roissy en Brie et l'accueil de jour d'Equalis à Meaux. Ce partenariat par la tenue de permanences est concentré sur le public « grands marginaux »

Les besoins de chaque partenaire doivent être pris en compte. Avec Empreintes Centre, l'équipe est autonome sur les demandes d'hébergements, une permanence par mois pour échanger sur les situations complexes a été mise en place. Avec Equalis, l'équipe ressent un besoin d'accompagnement plus soutenu sur l'élaboration des demandes d'hébergement. Une permanence est assurée par quinzaine.

- Une collaboration avec les MDS permet de suivre la situation des jeunes majeurs pour qui la prise en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance se termine.

Au cours du mois d'octobre 2021, dix-huit places ont été financées et mises à disposition du SIAO 77 afin de favoriser l'hébergement pour les femmes enceintes et/ou sortantes de maternité :

- Cinq places Femmes enceintes victimes de violences à SOS Femmes
- Treize places Femmes enceintes et/ou sortantes de maternité à ARILE Horizon

Ces places sont réservées uniquement aux femmes enceintes ou avec un nouveau-né et font l'objet d'une orientation par le SIAO 77.

Le poste de Référent Public Spécifique a été impacté par la crise sanitaire, de ce fait, les rencontres avec les partenaires n'ont pu se faire que tardivement.

11. Le mot du chef de service de l'Entité Hébergement Logement du SIAO 77

Avant toute chose, je tiens à remercier l'ensemble de l'équipe du SIAO 77 Entité Hébergement Logement pour son implication, son sérieux, sa bienveillance et sa patience dont elle fait preuve au quotidien.

Tout comme l'année 2020, l'année 2021 a été synonyme d'adaptabilité et de cohésion pour l'équipe du SIAO 77 Entité Hébergement/Logement afin de faire face aux multiples protocoles imposés par la crise sanitaire, aux diverses absences et aux caprices du logiciel SI-SIAO.

Néanmoins, nous avons pu reprendre progressivement nos rencontres avec les partenaires. Ces rencontres sont importantes et enrichissantes pour les équipes car elles sont l'occasion de se rencontrer et d'échanger d'une part sur le champ d'action et les procédures du SIAO et d'autre part autour du fonctionnement et des contraintes des partenaires. Ces échanges sont par la suite indispensables pour procéder à des orientations adaptées aux situations des ménages en demande.

Cette année 2021 a également permis la mise en place de nouvelles missions avec la création des deux nouveaux postes : Référent Fluidité et Référent Publics Spécifiques.

Si le premier a pu reprendre des missions existantes telles que la labélisation SYPLO ou les missions DAHO, le second a dû imaginer son champ d'intervention en s'adaptant aux partenaires.

L'année 2022 sera donc essentiellement tournée vers le développement des missions de ces deux référents et notamment créer et développer le partenariat avec les bailleurs afin d'affirmer le rôle du SIAO 77 dans le logement d'abord.

L'objectif sera d'accroître et de renforcer notre partenariat sans perdre de vue notre ligne directrice : la fluidité du parcours des ménages à la rue ou mal logés vers une solution adaptée, en particulier vers le logement.

Un gros chantier voit également le jour avec la mise en place d'un protocole RGPD (Registre Général sur La Protection des Données) propre au SIAO 77 afin de respecter et protéger les données liées aux demandeurs. En effet, l'utilisation et le traitement du nombre important de données plus ou moins sensibles véhiculé au travers le logiciel SI-SIAO et les échanges de mails sont à questionner afin d'être en adéquation avec les obligations qui nous sont imposées dans le cadre du RGPD.

Ce chantier va impliquer pour l'ensemble de l'équipe, mais également pour l'ensemble des partenaires, des changements dans nos habitudes de travail et de communication.

L'avenir proche sera donc sous le signe de l'adaptabilité et de la flexibilité afin d'avancer et d'améliorer nos pratiques et nos champs d'interventions toujours dans l'intérêt des ménages à la rue ou mal logés et d'ainsi tendre vers l'amélioration de la fluidité des parcours de la rue ou de l'hébergement vers le logement tout en respectant les droits et dignité des personnes.

En conclusion, je pense que la citation de Henry FORD : « *Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble est la réussite.* » résume parfaitement le nécessaire travail de partenariat et de collaboration que nous devons maintenir et améliorer afin d'atteindre nos objectifs communs.

Christophe BOUHOUD

12. L'Observatoire social du SIAO 77

12 - 1 L'organisation de l'Observatoire SIAO 77

12.1.1. L'équipe

Equalis a choisi d'harmoniser les Observatoires des SIAO 78 et 77 au mois de février 2021 dans le but d'optimiser la complémentarité des expertises des collaborateurs des deux SIAO et, subséquemment, de créer une synergie efficiente pour l'observation sociale des deux départements mais aussi de la région Ile-de-France.

L'Observatoire du SIAO 78 est composé de :

- Un chef de service,
- Un gestionnaire de base de données,
- Une chargée de mission SI-SIAO.

L'Observatoire du SIAO 77 est composée de :

- Une chargée de mission SI-SIAO,
- Une chargée d'assistance utilisateurs et de formation SI-SIAO.

La répartition des responsabilités au sein du service unifié est effectuée selon les expertises.

Le management du service est participatif et permet à chacun de prendre part à l'élaboration des procédures et des méthodologies harmonisées pour les 2 SIAO.

Organisée dans un fonctionnement en distanciel étant donné l'éloignement des équipes, la continuité de service a pu être assurée pendant cette période de télétravail due à la crise sanitaire.

12.1.2. Les missions

L'Observatoire du SIAO 77 recueille des données sociodémographiques et analyse les besoins des personnes et du territoire en s'appuyant sur l'activité des entités Hébergement Logement et Plateforme 115 du SIAO 77.

Ces données sont principalement issues du logiciel SI-SIAO de l'Etat.

L'Observatoire assure le suivi de l'activité du SIAO 77, il est force de propositions pour l'ajustement de l'offre à la demande en matière d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement intermédiaire.

La DIHAL, la DRIHL, la DDETS et l'OFPRUH (*Observatoire Francilien des Personnes à la Rue ou Hébergées*), sollicitent régulièrement l'Observatoire à l'occasion d'enquêtes récurrentes ou ponctuelles.

Exprimées au travers des demandes d'hébergement adressées au SIAO via le logiciel de l'Etat, les données analysées et commentées sont communiquées à l'Etat et à aux partenaires au travers des publications de l'Observatoire.

Assurer l'observation sociale en Seine-et-Marne et contribuer à l'observation sociale d'Ile-De-France :

- Contribuer à l'observation sociale régionale/départementale et aux travaux de l'OFPRUH : grille d'observation sociale, durées moyennes de séjour, refus structures/personnes des orientations, connaissance des personnes en situation de rue,
- Recenser et analyser le dispositif de veille sociale, d'hébergement et de logement accompagné,
- Etablir la cartographie et l'analyse quantitative/qualitative,
- Réaliser les statistiques d'activité et de suivi permettant le pilotage des services du SIAO,
- Produire le recensement quotidien à destination de la DDETS et des services du SIAO (statistiques Plateforme 115 et hébergement / logement),
- Elaborer les enquêtes de veille sociale hebdomadaires (activité Plateforme 115 et maraudes),
- Effectuer les statistiques mensuelles à destination de l'OFII (recensement des demandeurs d'asile mis à l'abri à l'hôtel et dans les centres d'hébergement d'urgence),
- Fournir les enquêtes sur les publics spécifiques (justice, femmes victimes de violences, femmes enceintes ou sortant de maternités ou tout autre public pour lequel la DDETS finance des places spécifiques),
- Répondre aux besoins de la DDETS ou de la DRIHL en enquêtes et requêtes.
- Être force de proposition auprès de la DDETS, sur la base des résultats d'enquêtes et/ou de bilans, pour la mise en place de nouveaux dispositifs (urgence, insertion, logement adapté),
- Collaborer aux rapports d'activités de l'établissement et contribuer à la préparation les commissions départementales, comités de veille sociale et comités de pilotage.
- Participer aux travaux des partenaires dont la FAS, l'UNIOPSS/URIOPSS, l'ARS, la DIHAL.

Former les utilisateurs du SI-SIAO :

De la qualité des informations saisies dans les évaluations sociales dépendent la qualité des orientations et la précision des études.

- Former les partenaires à l'utilisation du logiciel SI-SIAO (à distance ou en présentiel) à raison de quatre sessions minima par mois : connaissance technique du SI et guide de bonnes pratiques de renseignement des évaluations sociales (explicatifs des différents formulaires, présentation de la « grille des préconisations », guide d'élaboration d'une préconisation au moment de la création d'une demande),
- Accompagner et former les nouveaux collaborateurs du SIAO 77 à l'utilisation du logiciel sur les volets « écoutant 115 » et « Opérateur SIAO ».

En 2021, l'Observatoire a assuré soixante et onze sessions de formation. Le cursus de formation prodigué et le savoir-faire pédagogique de l'Observatoire sont reconnus par l'ensemble des partenaires seine-et-marnais mais aussi par d'autres partenaires franciliens (l'inscription aux webinaires de travailleurs sociaux d'autres départements en est le meilleur exemple).

Assister les utilisateurs du SI-SIAO :

L'Observatoire accompagne au quotidien ses partenaires par le support à l'utilisation du logiciel SI-SIAO.

Partenaire privilégié de la DIHAL et de la DRIHL, l'Observatoire participe aux ateliers d'évolution du logiciel SI-SIAO.

Recenser et informer la DIHAL des dysfonctionnements du logiciel SI-SIAO et, à ce titre, participer aux ateliers d'amélioration du logiciel organisés par la DIHAL et/ou la DRIHL.

Être force de proposition dans les évolutions à envisager auprès de la DIHAL notamment grâce à un recensement précis des besoins des utilisateurs et à l'expertise détenue par l'Observatoire.

Assurer l'assistance utilisateur au travers d'un formulaire de demande d'assistance disponible sur le site SISIAO.net.

Développer des outils tiers :

Les données collectées du recensement quotidien doivent être capitalisées pour l'alimentation des tableaux de bord mensuels, des présentations pour les commissions départementales et pour répondre aux demandes de la DDETS. Dans cet objectif, et devant l'incapacité temporaire du logiciel SI-SIAO à produire des données fiables, le SIAO 77 a décidé de développer des outils tiers.

Ainsi, le recensement, le peuplement, le suivi des places vacantes et le suivi des orientations sont assurés par des outils tiers, en double saisie avec le SI-SIAO. Ce travail est laborieux car chronophage mais nécessaire. Il permet de mettre en lumière les incohérences du logiciel, de les traiter avec les partenaires et de donner un état précis des dispositifs.

L'Observatoire travaille également à l'identification et au traitement des doublons de personnes et isole les préconisations non-conformes des travailleurs sociaux afin qu'elles puissent être réinterrogées par les équipes du SIAO.

Garantir le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :

Inscrit dans la démarche associative de mise aux normes RGPD de l'association et des deux SIAO, l'Observatoire participe à la mise en œuvre du RGPD par l'identification et la suppression des redondances d'informations au sein du système d'information, par l'anonymisation des données exportées du logiciel et la définition d'une politique de conservation des informations.

12 - 2 Le SI-SIAO-115

En 2014, les préconisations nationales d'utilisation du logiciel SI-SIAO, comme outil unique de gestion des demandes d'orientation, ont été mises en œuvre et fixaient les modalités de :

- Gestion des demandes sur la base d'un formulaire unique complété à chaque stade du parcours,
- Recensement des disponibilités en nombre de places,
- Orientation et de suivi d'attribution des places,

- Suivi des personnes hébergées / logées,
- Production d'indicateurs.

Dans ce contexte, l'Observatoire a la responsabilité de l'assistance des utilisateurs du logiciel relative aux problèmes rencontrés par les utilisateurs.

Depuis mai 2017, le logiciel SI-SIAO Insertion est l'outil unique de saisie et de transmission des demandes de mise à l'abri, d'hébergement et de logement. Le service 115 utilise le SI-115 depuis octobre 2018.

Le 20 septembre 2020, la DGCS a mis en production une nouvelle version du SI-SIAO « Refonte » qui avait pour objectif de rendre plus performant le logiciel et ainsi faciliter le travail des utilisateurs notamment par la fusion des bases de données des usagers 115 et Insertion. L'Observatoire du SIAO 77 a participé activement aux différents ateliers dirigés par la DGCS depuis le début de l'année, permettant ainsi de remonter les anomalies constatées sur les bases de test.

Malheureusement, lors de sa mise à disposition, de nombreuses anomalies ont été constatées, mettant en difficulté le SIAO 77, les partenaires mais aussi de nombreux usagers dont les dossiers ont été perdus.

Malgré la remontée auprès de la DGCS des anomalies, les SIAO de l'ensemble du territoire national ne sont plus en mesure de répondre aux enquêtes de l'Etat avec pour outil le seul logiciel SI-SIAO.

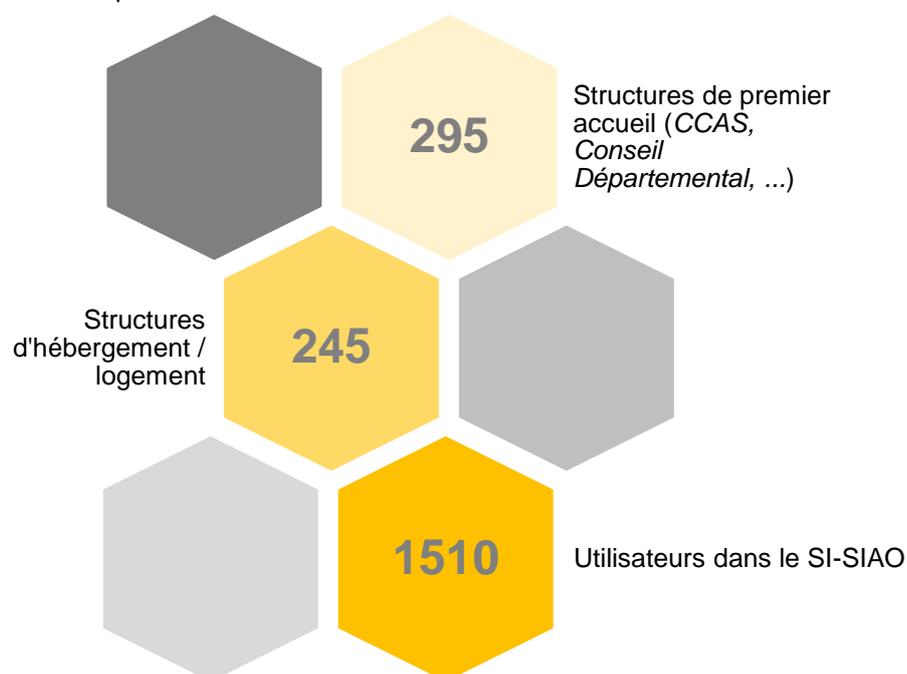
En 2021, les travaux pour résoudre les différentes anomalies ont continué et l'observatoire du SIAO 77 a activement participé aux différents groupes de travail proposés par la DGCS.

Dans la mesure du possible, les problèmes d'utilisation du logiciel sont résolus par l'Observatoire et le cas échéant, remontés à la DGCS -DIHAL afin qu'une solution ou qu'un correctif soient apportés. Un certain nombre d'évolutions sur les fonctionnalités et sur l'ergonomie ont déjà été réalisées mais le logiciel reste inopérant notamment sur les exports qui demeurent incomplets.

Le SIAO 78 et le SIAO 77 ont reçu un comité de la DGCS et la Directrice de cabinet de la Ministre du Logement, Madame WARGON. L'objectif de ce temps d'échanges était de présenter les anomalies bloquantes et les difficultés des SIAO.

Chaque correctif apporté par la DIHAL dans le logiciel induit encore des régressions significatives sur d'autres fonctionnalités. Par manque de visibilité quant à l'efficacité du logiciel SI-SIAO, l'Observatoire n'a pas d'autre choix que de devoir se doter d'outils tiers afin de répondre aux demandes/besoins de l'Etat.

Fin 2021 le logiciel SI-SIAO comptait



Les formations assurées par l'Observatoire

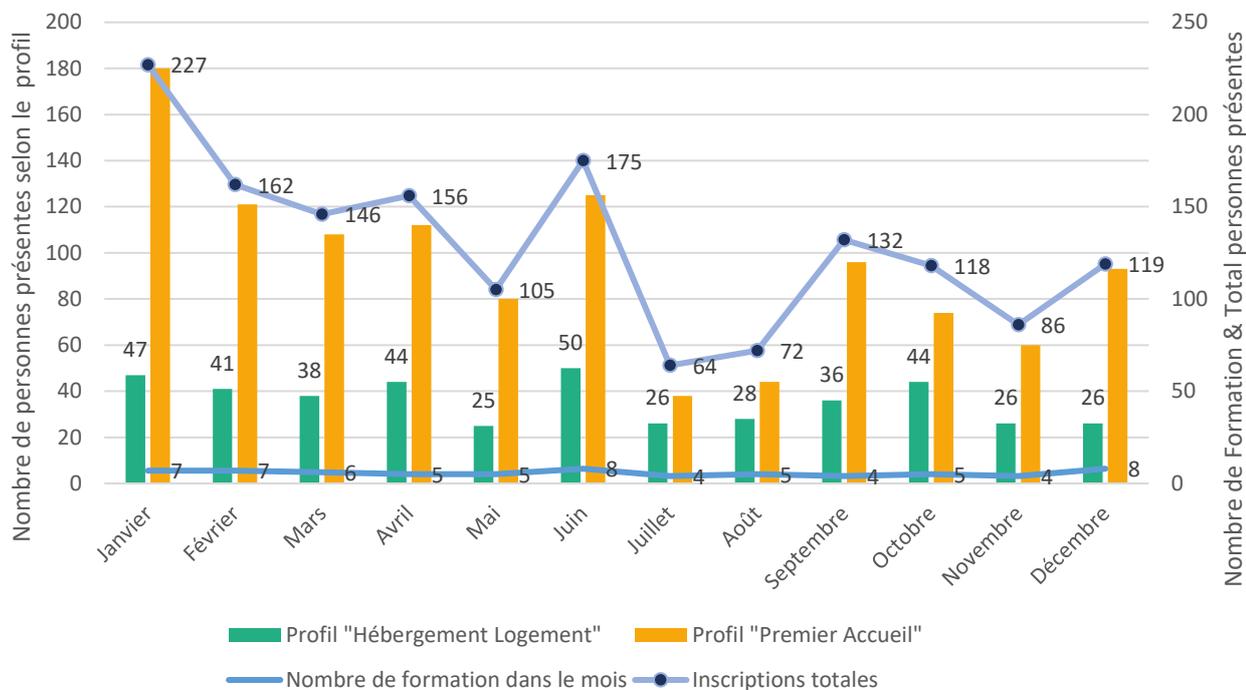
✓ 1 131

Personnes formées au module « **Premier Accueil** », formation à la création de demandes et au renseignement des évaluations sociales pour les profils « Premier Accueil »

✓ 431

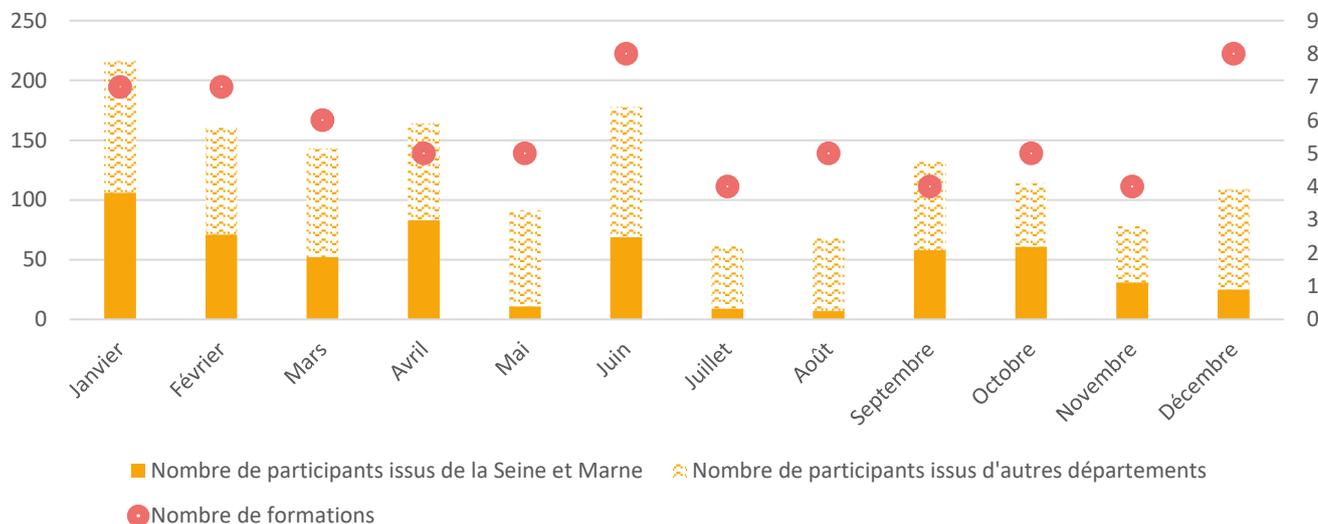
Personnes formées au module « **Gestion des orientations** », formation à la gestion des orientations transmises par le SIAO 77 pour les profils « Utilisateurs »

Récapitulatif des formations SI-SIAO sur l'année 2021



Le nombre de participants aux formations en 2021 a considérablement augmenté avec la refonte du SI-SIAO, passant de 729 inscrits à 1562, soit plus de 114%. Avec la mutualisation de l'Observatoire Social des SIAO 78 et SIAO 77, une formation par semaine était proposée, permettant ainsi de renforcer le dispositif de formation pour les partenaires

Participation aux formations SI-SIAO de l'Observatoire social

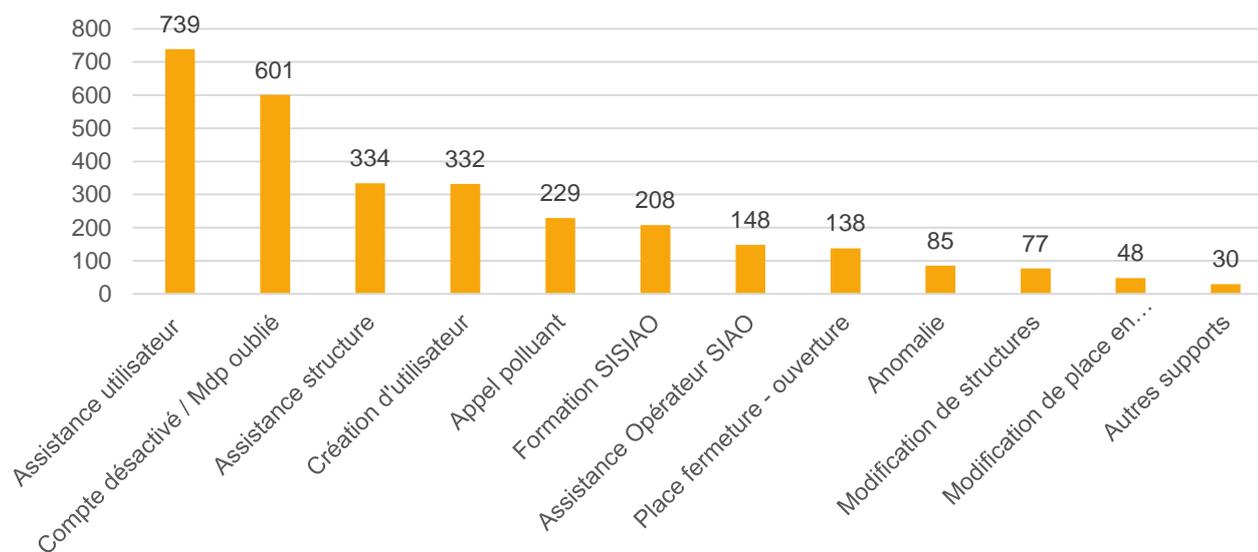


Actions de formation interne et nécessaire transversalité

Dans le cadre de l'accueil d'un nouveau salarié sur les services du SIAO 77, sa formation est organisée, sur tous les volets du logiciel (premier accueil, hébergement, opérateur, écoutant 115) ainsi que la formation sur sa connaissance globale des dispositifs, des différents services d'hébergement et de logement.

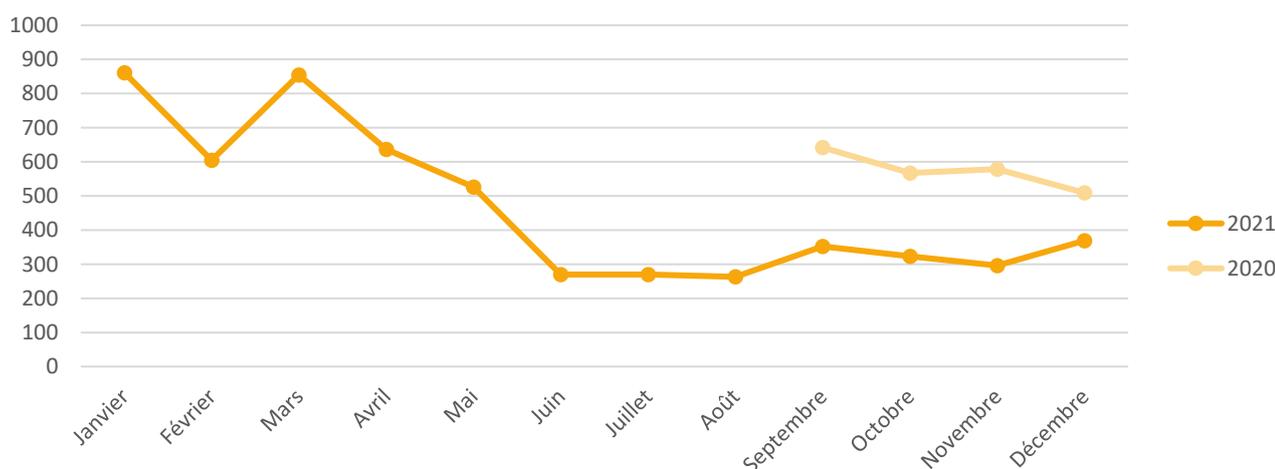
L'assistance SI-SIAO aux utilisateurs : **3000 demandes** d'assistance utilisateurs ont été traitées par l'Observatoire. Ces demandes sont essentiellement recensées par le biais de mails reçus via notre adresse mail support.sisiao@equalis.org. Les appels téléphoniques ne sont pas pris en compte dans ce recensement bien qu'ils soient également très nombreux.

Supports traités selon les motifs



En comparaison avec l'année 2020, le nombre de demandes d'assistance a augmenté. Cela s'explique par l'augmentation chaque année du nombre d'utilisateurs formés et par la mise en œuvre par la DIHAL des versions et correctifs successifs qui impliquent des régressions dans le logiciel SI-SIAO.

Volume des supports 2020 - 2021



Si l'activité de support est en hausse par rapport à 2020, elle tend à diminuer en 2021. L'Observatoire a mis l'accent cette année sur la formation des partenaires. Chaque demandeur d'identifiant SI-SIAO, devait obligatoirement s'inscrire à une session de formation pour se voir attribuer ses codes.

Face à cette volumétrie importante, consécutive à la mise en œuvre de la refonte du SI-SIAO Refonte, l'Observatoire s'est organisé. Le comptage des mails reçus n'est plus la méthode utilisée pour comptabiliser les

demandes de supports, l'Observatoire utilise l'outil MANTIS-BT de gestion de tickets d'incidents pour le recensement des demandes, leur gestion et leur analyse.

12 - 3 Les Enquêtes

12.3.1. Les groupes de travail de l'OFPRUH

L'observatoire participe aux différents groupes de travail qui ont été mis en place par l'OFPRUH. Cette année les deux grands chantiers étaient : la grille d'observation sociale sur les données de 2019 et l'enquête sur les personnes à la rue (la nuit des maraudeurs).

12.3.2. Le rapport d'Activité 2021

Le rapport d'activité a été préparé dès septembre 2021, un groupe de travail composé des cadres du SIAO 77 a été mis en place afin d'échanger sur les attendus du rapport d'activité. A partir du groupe de travail et des difficultés liées à l'outil SI-SIAO, l'Observatoire social a réalisé le rapport d'activité en prenant en compte les données du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021 en se basant sur l'export des données du logiciel et les outils tiers des différents services. Les données de chaque service ont été répertoriées, chaque partie a été envoyée au service concerné afin d'y ajouter ses éléments d'analyses.

12.3.3. Les enquêtes ponctuelles

Certaines enquêtes ont lieu chaque jour (recensement SIAO 77) ou chaque mois, d'autres sont des demandes ponctuelles émanant de partenaires. Il peut s'agir de la DDETS, de prescripteurs ou de structures d'hébergement logement. En 2021, l'observatoire du SIAO 77 recense une trentaine de sollicitations pour des demandes ponctuelles.

Le recensement quotidien est l'outil de pilotage principal de l'activité du SIAO 77

Il permet quotidiennement de connaître l'état de peuplement des structures, le nombre de demandes dans les différents stocks et files d'attente. Cet outil se veut exhaustif dans les données qu'il présente. L'Observatoire est en grande difficulté sur certains indicateurs dysfonctionnant du logiciel SI-SIAO et peine à garantir la cohérence des données d'occupation des places.

L'enquête de veille sociale produite chaque semaine suit les consignes de remplissage fournies par la DRIHL.

Toujours en lien avec les difficultés du logiciel et une méthode de calcul à réinterroger, l'indicateur des demandes non pourvues Etat (DNP Etat) ne reflète pas la réalité.

Toutes les enquêtes sont produites à partir des exports disponibles dans le logiciel. Ceux-ci sont incomplets ou inopérants depuis septembre 2020. Cette situation nécessite des vérifications considérables de la robustesse des informations fournies par le logiciel. L'Observatoire doit pouvoir s'appuyer sur des données fiables afin de produire des statistiques.

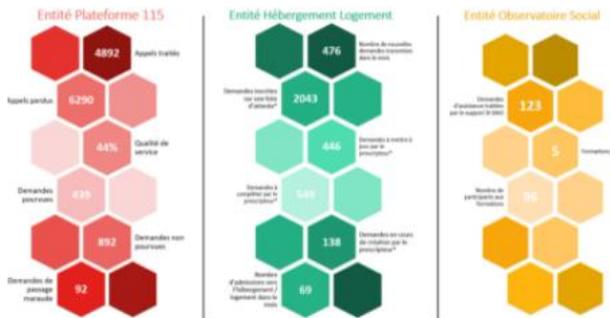
Une autre difficulté rencontrée par l'Observatoire est de constater la part toujours trop importante des informations « non-renseignées » ou des choix « autres » figurant dans les évaluations sociales des personnes en demande. Les travailleurs sociaux craignent que d'inscrire la situation réelle des ménages ne desserve au final les ménages, principalement sur le volet des situations administratives. Les statistiques sont fortement impactées par ce phénomène et ne donnent pas à voir du réel besoin des ménages et de leur situation.

12.4.1. Les Newsletters

Newsletter - Mai 2021

Bonjour et bienvenue.s dans la newsletter du SIAO 77 !
N'hésitez pas à la partager au sein de vos services.

Activité mensuelle du SIAO 77 - Avril 2021



L'état actuel du SI-SIAO ne permet pas de garantir la fiabilité de certains indicateurs. Les données sont exprimées en demandes, une demande peut être formulée pour plusieurs personnes.
*Les données présentées correspondent à une photographie au dernier jour du mois de référence de l'état des stocks de demandes.

Les bulletins d'informations ont suivi l'évolution de la charte graphique d'Equalis.

Du fait de la crise sanitaire, en 2020, peu de bulletins d'informations sont parus.

Le format du bulletin a été totalement revisité, il est maintenant plus court et sous forme de « newsletter » envoyé à nos partenaires, disponible sur notre site internet. La première newsletter a été communiquée début janvier 2021.

L'activité des Entités Plateforme 115, Hébergement Logement et Observatoire du SIAO 77 y est présentée. Figurent dans chaque newsletter les rubriques agenda et contacts, des conseils et astuces pour l'utilisation du logiciel SI-SIAO

Nouvel article sur le site SIAO77.fr !



L'Observatoire Social

Le travail d'harmonisation des procédures et des pratiques entre les Observatoires des SIAO de Seine-et-Marne et des Yvelines a permis le rapprochement de ces deux entités pour former en début d'année l'Observatoire Social unifié.

Initialement, l'Observatoire de Seine-et-Marne était constitué...

[Lire la suite](#)

En 2021 les articles suivant ont été publiés :

- Présentation du dispositif Solibail Isolés
- Présentation de l'Observatoire social dans sa nouvelle configuration
- Interview d'Anne Rehbinder et Antoine Colnot de la compagnie HKC
- Participation du SIAO 77 à la Nuit des Maraudeurs

Pour les informations importantes et urgentes concernant le logiciel SI-SIAO, une communication « édition spéciale » est envoyée à l'ensemble des utilisateurs du logiciel SI-SIAO, soit 1510 utilisateurs.

L'application SENDinBLUE est utilisée pour ces envois de mails de masse.

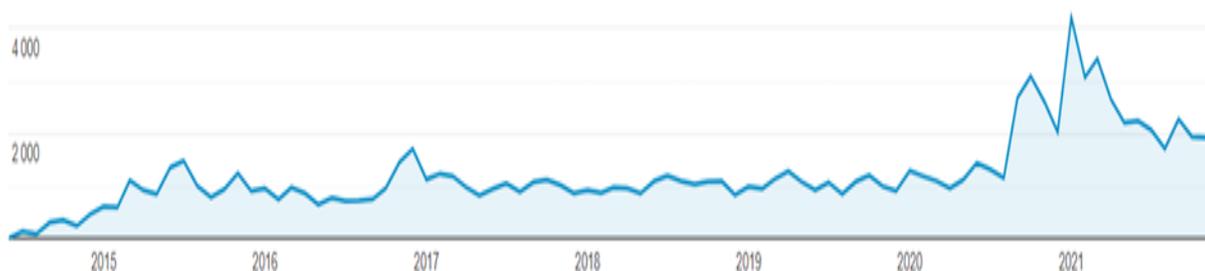
12.4.2. Les sites internet

SISIAO.net

Innovant dès 2014, l'Observatoire a mis à la disposition des utilisateurs le site **SISIAO.net** qui aspire à devenir « le couteau suisse » en matière d'accompagnement dans la prise en main du logiciel SI-SIAO. Ce site propose des contenus pédagogiques. L'inscription aux formations (webinaires) s'opère en ligne.

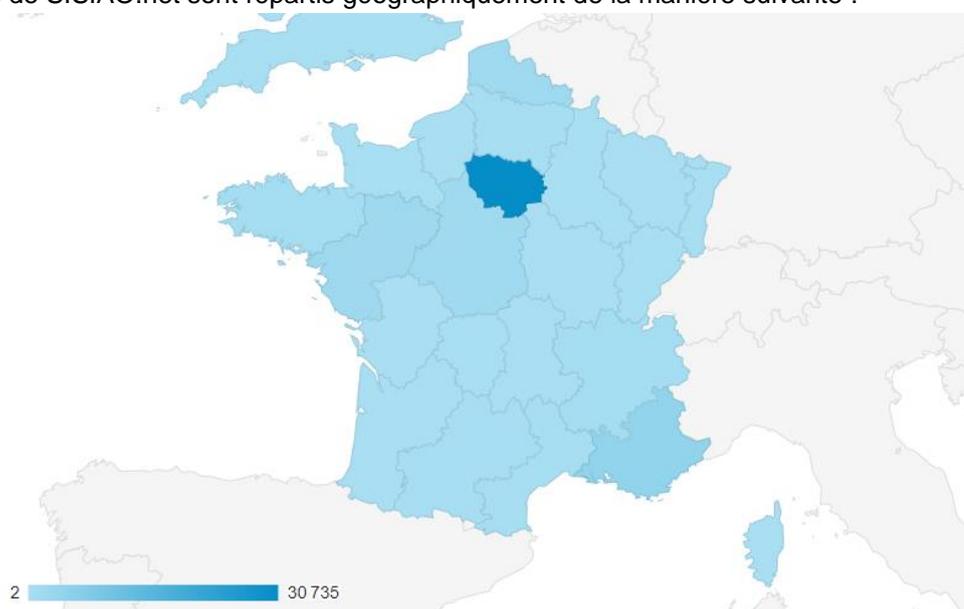
Aujourd'hui, il est largement utilisé non seulement en tant qu'alternative au guide utilisateur officiel mais également pour l'inscription aux sessions de formation, la diffusion des documents publiés par le SIAO 78 / 77 comme certains articles du bulletin trimestriel et le rapport d'activité du SIAO 77. La charte graphique d'Equalis a été appliquée au site dans un style minimaliste, bien plus ergonomique et beaucoup plus rapide à l'affichage.

Graphique présentant l'évolution du nombre d'utilisateurs actifs par jour sur SISIAO.net :



Cette augmentation très nette de l'activité est due à la prise en main par les visiteurs y compris hors Seine-et-Marne, du site et des nouveaux outils de formations proposés par **SISIAO.net**. Le pic des visites correspond à la mise en œuvre de la nouvelle version du logiciel SI-SIAO en septembre 2020. Les utilisateurs en quête de solutions de formation ont pu s'inscrire aux webinaires proposés par l'Observatoire.

Les utilisateurs de SISIAO.net sont répartis géographiquement de la manière suivante :



Le rayonnement du site est national, il est donc essentiel que les contenus soient maintenus à jour au fil des évolutions du logiciel SI-SIAO et de son actualité.

La notoriété de SISIAO.net contribue à l'harmonisation des pratiques. Les contenus pédagogiques ont été élaborés pour convenir à l'ensemble des dispositifs et des établissements structures d'hébergement, de premier accueil ou des SIAO. C'est par la standardisation des contenus pédagogiques et des discours de formation que la solution de formation de l'Observatoire reste après celle de la DIHAL la meilleure plateforme de formation au logiciel SI-SIAO.

SIAO77.fr



Service intégré d'accueil et d'orientation de Seine-et-Marne

ACCUEIL QUI SOMMES-NOUS ? FORMATION SI-SIAO-115 ACTUALITÉS DU SIAO 77 ESPACE DOCUMENTAIRE

Accueil

Bienvenue sur le site du SIAO77.

En France, chaque département dispose d'un SIAO. Equalis en assure la gestion en Seine-et-Marne et dans les Yvelines. Le SIAO répond à plusieurs missions : la gestion du numéro national d'Urgence Sociale (le 115), le recensement de l'ensemble des places d'hébergement et de logement, l'orientation des personnes sans-abris ou mal logées, la coordination des acteurs du secteur Accueil Hébergement Insertion (AHI), et l'observation sociale.

Le 115, numéro d'appel gratuit d'assistance et d'orientation pour les personnes sans-abris, assure l'écoute et l'orientation des publics à la rue ou mal logés, ainsi que la mise en sécurité des personnes victimes de violences, notamment conjugales. Le rôle des travailleurs sociaux est de répondre au plus près des demandes d'orientation ou d'hébergement vers des places en hôtel, des

CATÉGORIES

- Actualités (5)
- Formation (1)
- Informations (4)

ARTICLES RÉCENTS

- Jul 26, 2021 Participation du SIAO 77 à la Nuit des Maraudeurs
- Jul 26, 2021

SIAO77.fr souffle sa deuxième bougie cette année.

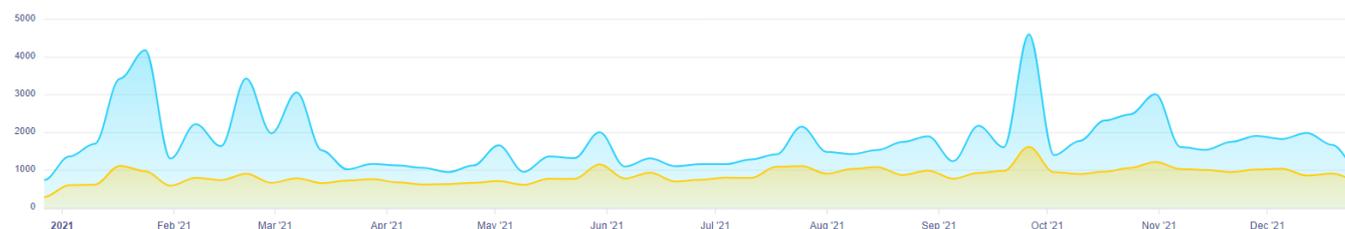
Le site présente les missions et l'activité du SIAO 77, il est alimenté par des articles traitant de l'actualité du SIAO et du secteur AHI.

Le site SIAO77.fr héberge les rapports d'activité, les newsletters et toutes les informations utiles pour nos partenaires.

L'agenda présente les dates des prochaines sessions de formation, des

commissions de synthèse du service hébergement logement et des commissions départementales.

Traffic du site SIAO77.fr en 2021 :



La courbe bleue présente le trafic en nombre de pages vues et en jaune le nombre d'entrée sur le site.

12.4.3. Les outils de formations proposés par SISIAO.net

Les webinaires : L'inscription se fait en ligne sur SISIAO.net.

Soixante-et-onze dates ont été proposées cette année, accueillant parfois jusqu'à cinquante participants par session de formation.

Les vidéos : Proposées sous la forme de tutoriels, quatre vidéos ont été mises en ligne, ces vidéos ont été temporairement désactivées cette année, le temps de les rendre conformes avec le RGPD.

- Formation premier accueil
- Formation utilisateur hébergement
- Formation opérateur SIAO
- Formation écoutant 115

Les guides PDF : dix-huit guides au format PDF sont disponibles en consultation / téléchargement à partir de notre plateforme. Ils présentent en mode « pas à pas » les étapes pour la création des demandes SI-SIAO, la gestion des orientations, la prise en charge par la Régulation Croix-Rouge des demandes de prestations, ...

Le Digital Learning : Il a été désactivé temporairement, le temps de la refonte des contenus en lien avec la conformité RGPD

La valeur ajoutée des formations assurées par l'Observatoire est de présenter le logiciel SI-SIAO sous l'angle « métiers » des apprenants, tous Travailleurs sociaux.

12 - 5 Axes d'améliorations

Améliorer toujours plus l'analyse quantitative et qualitative :

- Créer des outils tiers permettant, en complément du SI-SIAO, de suivre finement l'activité du SIAO 77, de rendre compte à l'état de statistiques aidant à la décision.
- Développer les enquêtes régulières grâce aux outils tiers, notamment celles relatives aux publics spécifiques.
- Améliorer la qualité des données dans le logiciel SI-SIAO par la sensibilisation des acteurs à l'actualisation des informations.
- Mesurer et analyser la fluidité des parcours des personnes de la rue au logement par des indicateurs plus dynamiques que statique.

Un point avec chaque partenaire sera fait pour réengager les partenaires dans le maintien à jour du SI-SIAO.

S'inscrire dans une dynamique régionale d'observation sociale :

- Créer une synergie entre les observatoires d'Ile-De-France pour l'amélioration et l'harmonisation des pratiques d'observation et d'analyse sociale.
- Développer, sous le pilotage de la DDETS, les interactions entre acteurs de la veille sociale, notamment pour les processus de remontée d'informations, d'analyses et de bilans.

Former, former, former

- Un module de formation à l'extraction de données du logiciel à destination des responsables de structures est à l'étude afin de leur permettre de suivre leur activité au travers du logiciel.
- Un module WIKI (à l'instar de Wikipédia) permettra à l'assistance utilisateur d'envoyer des liens vers la documentation SI-SIAO élaborée par l'Observatoire, en lien avec les problématiques des utilisateurs.

L'Observatoire collaboratif porte le projet de création d'un infocentre qui permettra d'agréger les données du logiciel SI-SIAO, en dehors de celui-ci, sur de longues périodes, afin de définir des modèles prédictifs, d'analyser les parcours et de fournir des études par l'analyse de cohortes. Ce projet permettra de développer des tableaux de bord de performances et automatisera certains processus chronophages d'extractions de données demandées périodiquement par les différents services de l'Etat.

Le premier outil tiers développé par l'Observatoire conjointement avec le service hébergement logement du SIAO 78 : Le suivi des places ALTHO.

Il permet en temps réel de connaître l'état des orientations, des admissions et le taux d'occupation des structures.

Il est le premier d'une série adaptée à chaque dispositif, dispositifs pour les publics spécifiques inclus, sur les SIAO 78 et 77.

13. CONCLUSION

L'année 2021 a été intense et dans une demande d'adaptabilité constante amenant les équipes du SIAO 77 à appréhender l'année qui suit comme un nouveau défi.

- ✓ Un défi de pérennisation des actions déjà engagées
- ✓ Un défi de sans cesse améliorer les services rendus aux personnes sans abri
- ✓ Un défi de mise en conformité de nos procédures afin de protéger les données personnelles du public accueilli et accompagné, de l'ensemble des collaborateurs mais également réglementer la protection des échanges entre tous les intervenants
- ✓ Un défi d'harmonisation des pratiques des SIAO franciliens conformément à la demande de l'IGAS
- ✓ Un défi de développement des actions vers le « logement d'abord » souligné par le rapport de l'IGAS.

Je compte sur notre esprit de cohésion, notre volonté d'aller jusqu'au bout de nos engagements, notre expertise et notre regard aguerris afin de relever les défis à venir favorisés par une atmosphère de travail en confiance, en transparence et en équité.

Ces défis seront relevés avec l'appui et le travail efficace de partenariats qui ne cesse de se développer et de s'affirmer.

La présence soutenante de notre instance pilote nous accompagnera dans la réalisation de ces perspectives.

Priscille Ventura