

LES FOCUS PRÉSENTÉS CI-APRÈS DÉCRIVENT UNE THÉMATIQUE PRÉGNANTE POUR CHAQUE DÉPARTEMENT D'OCCITANIE.



Chaque focus participe au partage des pratiques
au sein du club régional des SIAO d'occitanie.

ARIÈGE	01
LA MISE EN ŒUVRE D'UNE REPOSE COORDONNÉE À LA PROBLÉMATIQUE DES « MIJEURS »	
AUDE	02
UNE COMMISSION SIAO URGENGE AU SEIN DU SIAO DE L'AUDE : POUR UNE MEILLEURE FLUIDITE DES PARCOURS	
AVEYRON	03
UN DISPOSITIF ALTERNATIF POUR DIMINUER LE RECOURS AUX NUITEESHOTELIERES : SIAO AVEYRON	
GARD	04
LE SIAO DU GARD : MISE EN ŒUVRE D'UNE CONVENTION RELATIVE À L'HÉBERGEMENT DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES, EN PARTICULIER CONJUGALES	
HAUTE-GARONNE	05
HAUTE GARONNE : UN SIAO UNIQUE À PLUSIEURS TITRES	
GERS	06
LE PARTENARIAT COMME OUTIL DE TRAVAIL SUR DES SITUATIONS COMPLEXES : L'EXEMPLE DU SIAO DU GERS	
HÉRAULT	07
SI-SIAO DANS L'HÉRAULT : UNE MISE EN RÉSEAU POUR AMÉLIORER LE SUIVI DES PARCOURS DES PERSONNES	
LOT	08
LOT : UN OBSERVATOIRE SUR L'HEBERGEMENT DES JEUNES AFIN D'ETRE AU PLUS PRÈS DES PROBLÉMATIQUES	
LOZÈRE	09
LE SIAO 48 : UN DISPOSITIF POUR AMELIORER LA FLUIDITE DES PARCOURS DE L'HEBERGEMENT AU LOGEMENT	
HAUTES-PYRÉNÉES	10
LE CRPA 65 : UNE DEMARCHE PARTICIPATIVE, ACTIVE, CITOYENNE, PERMANENTE, POUR ACCOMPAGNER ET ŒUVRER A LA MUTATION DU SECTEUR SOCIAL	
PYRÉNÉES-ORIENTALE	11
UNE DÉCLINAISON DÉPARTEMENTALE DE LA CONVENTION DE COORDINATION ÉTAT, DISP, SPIP, SIAO	
TARN	12
LES PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITE VIEILLISSANTES : UNE PROBLÉMATIQUE SOULEVÉE PAR LE SIAO 81	
TARN-ET-GARONNE	13
LA MISSION D'OBSERVATION SOCIALE MENÉE PAR LE SIAO 82	

LA MISE EN ŒUVRE D'UNE REPONSE COORDONNÉE À LA PROBLEMATIQUE DES « MIJEURS »



Lors de l'année 2016, le SIAO 09 a été confronté, sur le volet urgence, à une augmentation du nombre de demandeurs d'asile et de familles déboutés sur le département. Ainsi la demande d'hébergement de familles ou groupes familiaux en Ariège (exprimée en nombre de personnes) a été multipliée par 2 par rapport à 2015. Cette augmentation a concerné majoritairement des familles primo arrivantes et un public particulièrement vulnérable : les « mijeurs » (terme utilisé contractant les statuts mineurs/ majeurs isolés) dont le nombre a pratiquement triplé au regard de l'année précédente (18 en 2016 pour 7 en 2015).

La problématique particulière des mijeurs

Lorsqu'un mineur isolé étranger non accompagné arrive sur le département, il est pris en charge par le conseil départemental le temps que soit effectuée une évaluation au regard de la minorité et de l'isolement du jeune et que le parquet prononce (suivant les éléments complémentaires recueillis) : soit une mesure de protection du jeune, soit un classement sans suite au titre de l'assistance éducative.

Dans le cas d'un classement sans suite, le jeune ne bénéficie plus de prise en charge par l'aide sociale à l'enfance (ASE) et se retrouve sans hébergement.

À leur sortie du dispositif ASE, les jeunes sollicitent le SIAO-115 pour demander un hébergement en se présentant comme mineurs. **Le SIAO-115 – qui ne peut orienter que des personnes majeures (ou des mineurs accompagnés d'un responsable légal) – se voyait, dans ce cas, en difficulté, voire dans l'impossibilité, de les mettre à l'abri.**

Ainsi, certains jeunes étrangers, non accompagnés, se déclarant mineurs, mais ne bénéficiant pas de mesure de protection dans le cadre de l'ASE – car considérés majeurs – passent parfois plusieurs mois entre deux statuts (mineurs/majeurs) et sont particulièrement vulnérables.

Les réponses conjuguées des acteurs locaux et les solutions mises en œuvre

Afin de ne pas laisser à la rue ce public

particulièrement vulnérable, le SIAO a donc sollicité l'État, le Conseil Départemental et les dispositifs d'hébergement du territoire afin de mettre en place une procédure de coopération validée collectivement et permettant la mise à l'abri des mijeurs sans mettre à mal la responsabilité du SIAO-115 et des structures d'hébergement habilitées pour l'accueil des majeurs.

Les difficultés posées aux dispositifs de l'action sociale par le statut des mijeurs appellent la mise en place de procédures coordonnées entre les principaux acteurs concernés pour organiser une prise en charge de ces publics.

- Ainsi, pour réagir face à cette problématique spécifique des mijeurs, une réponse coordonnée entre les acteurs et les institutions a été mise en œuvre. Elle repose principalement sur un système d'information comportant plusieurs temps et démarches distincts :
- ✓ une formalisation écrite par le Conseil Départemental de non mise en place d'une mesure de protection pour le jeune est remise au jeune et adressée simultanément au 115 ;
 - ✓ un appel du travailleur social au 115 pour l'informer de la sortie du jeune du service de protection de l'enfance ;
 - ✓ l'information par le SIAO à la DDCSPP de l'orientation du mijeur sur une structure d'hébergement réservée aux majeurs ;
 - ✓ l'information par le SIAO de l'orientation d'un mijeur aux structures d'hébergement concernées.

En parallèle, le dispositif associatif s'est particulièrement mobilisé pour accompagner ces jeunes dans leurs droits et assurer un soutien logistique adapté à leur vulnérabilité. Des liaisons entre ces

services et le 115 permettent de favoriser autant que possible des solutions d'hébergement (les jeunes étant, par exemple, dans la mesure du possible pris en charge par des bénévoles en l'absence de place au 115).

Bilan

Si les solutions d'hébergement restent encore très aléatoires et insatisfaisantes, depuis 2016, cette volonté et ce travail de collaboration entre les différents acteurs permettent de ne pas laisser à la rue ces jeunes particulièrement vulnérables.

Ainsi, un certain nombre de mineurs ont pu être mis à l'abri et avec le soutien des associations de défense des droits, obtenir la reconnaissance de leur minorité et réintégrer le dispositif de la protection de l'enfance.

L'année 2017 confirme une augmentation du besoin d'accueil et de soutien de ces jeunes. D'une part, les procédures mises en place se poursuivent entre tous les acteurs institutionnels et le SIAO-115. D'autre part les associations caritatives et de défense des droits poursuivent la mise en place d'un soutien spécifique et veillent au respect des droits de ces publics.

Le SIAO de l'Ariège en quelques chiffres (2016) :



Concernant le volet urgence :

2016 représente une année particulière au cours de laquelle le SIAO /115 a été confronté à un accroissement net de l'activité : ainsi avec 4508 demandes d'hébergement en personnes en 2016, **deux fois plus d'appels qu'en 2015 ont été enregistrés (2383).**

Cet accroissement de l'activité a été pour partie lié à une augmentation **des demandes de la part de familles, représentant ainsi 44 % de la part des demandeurs différents**, confirmant et amplifiant l'augmentation déjà observée en 2015. Du fait de dispositifs d'hébergement saturés, des orientations vers des nuitées hôtelières ont été proposées pour mettre à l'abri les familles les plus vulnérables avec enfants mineurs (**30 nuitées hôtelières quotidiennes enregistrées en 2016** pour 14 en 2015).

La demande de mise à l'abri des femmes victimes de violences conjugales a été aussi en forte augmentation en 2016, avec une moyenne de 5 demandes par mois pour 3 en 2015. Ainsi, le dispositif d'hébergement spécifique a été occupé à 200 % et des mises à l'abri hôtelières complémentaires ont été nécessaires également dans ces cas de figure.



Concernant le volet insertion :

D'une part, malgré une demande en légère baisse (**278 demandes**), le taux d'admission continue de baisser en passant de 25 % en 2015 à 19 % en 2016.

D'autre part, constat est fait ces trois dernières années que certains publics sont plus difficilement orientables et tout particulièrement les personnes en grandes souffrances psychiques et/ou souffrant d'addictions non stabilisées (32 % des demandeurs déclarent une pathologie ou un handicap en 2016).

Les différents acteurs siégeant au sein des commissions font remonter que les prises en charge sont insatisfaisantes et inadaptées et que les Établissements sont en difficultés pour prendre en charge ce public (tensions, passages à l'acte fréquent, morcellement des prises en charge).

Le constat est ainsi dressé sur le caractère encore inopérant d'un partenariat difficile à mettre en place entre les acteurs de la santé et du social.

Enfin, l'année 2016 montre un **besoin qui se confirme concernant les personnes sortantes d'incarcération** : 4 fois plus de demandeurs en 2016 qu'en 2015, soit 15 demandes pour 4 en 2015 (un projet de convention SIAO /SPIP est en cours d'élaboration pour 2017).

UNE COMMISSION SIAO URGENCE AU SEIN DU SIAO DE L'AUDE : POUR UNE MEILLEURE FLUIDITE DES PARCOURS



Au sein du SIAO de l'Aude, depuis 2015 et la restructuration du service (dans la continuité de la loi ALUR), **quatre commissions ont été mises en place** dans le cadre du traitement des demandes et de la continuité des parcours : commission urgence (mensuelle), commission hébergement d'insertion (hebdomadaire), commission logement adapté (mensuelle), commission logement social (mensuelle).

Une commission Urgence pour gérer au mieux les parcours

Une des spécificités sur notre territoire, est la **commission SIAO Urgence**. Cette dernière est composée d'un représentant de l'État (DDCSPP), des représentants des structures d'hébergement concernées, de la préfecture, du SIAO, et prochainement seront présents les services de l'Aide Sociale à l'Enfance du Conseil Départemental (dans le cadre de l'étude des jeunes « presque majeurs », des MNA et des « mijeurs »).

Cette commission a pour objectif d'étudier les situations de chaque personne/ménage **hébergé en place d'urgence (CHU, RHJ U, HUDC) depuis au moins 1 mois**, durée maximale recommandée par la DDCSPP. Depuis septembre 2015, si la prise en charge urgence excède cette durée, une demande de prolongation doit être envoyée à cette instance. L'éventuelle prolongation est décidée lors de cette commission.

Pour permettre ces études de situations, les structures d'hébergement d'urgence remplissent mensuellement un tableau de recensement en expliquant la situation de la personne/du ménage et détaillant les démarches d'insertion en cours, ainsi que les raisons particulières nécessitant une prolongation du séjour (problème de santé, attente d'une place en SIAO Insertion, attente d'un logement social, d'un emploi/formation, ...).

Une gestion des situations que la personne accompagnée peut contester

Grâce à ces éléments, les participants de la commission réfléchissent à la **continuité ou non de la prise en charge en urgence**, aux orientations possibles garantissant une prise en charge adaptée pour les personnes/ménages (tant social que médical grâce à l'appui de l'infirmier SIAO ; cf. zoom plus bas).

Un compte rendu est systématiquement envoyé aux structures à la suite de la commission.

Dans le cadre du respect des droits des personnes accompagnées, un **protocole d'instruction d'un recours gracieux a été mis en place** : il a été créé afin que chaque personne/ménage puisse contester la décision de la commission, si celle-ci ne lui paraît pas justifiée.

Chaque hébergé est informé de cette **procédure, qui est dument inscrite dans le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC)** signé à l'entrée dans la structure.

Les participants de la commission réfléchissent à la continuité ou non de la prise en charge en urgence

Une démarche qui présente de nombreuses plus-values

Cette instance a permis de **mettre en exergue (et de tenter de les pallier) les difficultés rencontrées** par les centres d'hébergement d'urgence concernant :

- ✓ l'accompagnement des personnes (temps limité dédié aux suivis),
- ✓ l'orientation vers des dispositifs adaptés (complexité et multiplicité des dispositifs parfois mal connus par les personnes et accompagnants),
- ✓ les statuts administratifs complexes (présence de la préfecture pour une meilleure connaissance des dossiers et des possibles),
- ✓ les attentes parfois longues vers les dispositifs d'insertion et de logement social.

L'étude mensuelle des situations, les réflexions et les échanges partagés entre partenaires, permettent de **fluidifier le parcours des personnes vers l'autonomie** et entrent pleinement dans les principes des SIAO à savoir :

- ✓ la simplification des démarches d'accès vers les dispositifs adaptés,
- ✓ le traitement équitable des demandes,
- ✓ mais également la participation des acteurs de la veille sociale jusqu'à l'accès au logement.

Une équipe du SIAO qui s'appuie sur un infirmier diplômé d'État

Le fonctionnement du SIAO 11 est assuré par le personnel suivant :

- ✓ Une coordinatrice, dont la principale mission est d'assurer la mise en œuvre du développement du SIAO unique dans le département en s'assurant du fonctionnement opérationnel du dispositif.
- ✓ Une secrétaire, assurant la gestion administrative du SIAO.
- ✓ Des prestations de service sont dispensées par les associations membres du GCSMS notamment pour assurer les permanences téléphoniques SIAO 115 et SIAO Insertion, les entretiens d'évaluation sociale, l'étude et l'orientation des demandes lors des commissions SIAO Insertion Hébergement.

Un personnel infirmier diplômé d'État (IDE) dont l'intervention est axée principalement autour de 3 missions :

- les évaluations SIAO : l'IDE permet la **prise en compte globale de la situation de la personne** tant d'un point de vue social que médical. Ceci permet d'ajuster davantage les orientations en fonction des besoins et capacités des demandeurs ;
- un rôle de **pivot entre le secteur social et médical** : en se faisant connaître des partenaires du soin et en sensibilisant chaque acteur aux capacités et limites de l'autre ;
- les interventions sur les lieux d'accueil de jour ou en structures d'hébergement/logement adapté : elles permettent un **appui aux équipes sur les situations complexes**, avec un aspect de formation des professionnels, facilitent la stabilisation des personnes et leur accompagnement vers les structures de soins.

Le SIAO de l'Aude en quelques chiffres en 2016 :

Le SIAO 11 à ce jour gère les demandes et les orientations sur 448 places :

145 places
urgence

126 places d'hébergement
d'insertion

177 places de logement
adapté

soit une augmentation du nombre de places mise à disposition de la plateforme d'environ 72% en 2 ans.

En 2016 Le SIAO 11 à centralisé et étudié :

4 086 demandes correspondant à 1 214 ménages distincts pour les demandes d'urgence, et 576 ménages différents pour les demandes d'hébergement/logement d'insertion.

Ces données mettent en exergue une hausse de 21% des demandes sur le département, en comparaison à l'année 2015, avec une augmentation de la capacité d'accueil d'uniquement 9%.

UN DISPOSITIF ALTERNATIF POUR DIMINUER LE RECOURS AUX NUITEES HOTELIERES : SIAO AVEYRON



La circulaire interministérielle du 21 novembre 2013 et la circulaire interministérielle du 20 février 2015 constatent la croissance des besoins d'hébergement en urgence. Le recours aux nuitées hôtelières s'est imposé comme une solution pour faire face à la forte pression qui s'exerce sur les structures d'hébergement d'urgence pérennes. Pour autant, les conditions d'accueil à l'hôtel ne sont pas adaptées notamment pour la prise en charge des personnes les plus défavorisées. Il convient donc d'infléchir cette tendance et d'orienter davantage vers des solutions alternatives en mettant l'accent, quand cela est possible, sur un accès direct aux solutions de logement adapté ou vers le logement social ordinaire.

Ainsi, faisant suite aux directives de ces instructions, qui préconisent notamment d'orienter les demandes d'hébergement vers d'autres dispositifs vacants (ALT) afin de diminuer les frais hôteliers, **des places « ALT Fluides »** ont été ouvertes. Ces places viennent donc s'ajouter dans le contingent des places d'urgence dès lors que le dispositif d'urgence est saturé et que les conditions climatiques et/ou la spécificité de demandes le justifient, sur la base des places ALT insertion vacantes à l'instant T.

Un dispositif qui répond à la mise à l'abri

Ce dispositif **permet ainsi la mise à l'abri** de personnes vulnérables :

- ✓ ayant subi souvent une problématique santé,
- ✓ en période de grand froid lorsque le dispositif HU est saturé,
- ✓ ou dans l'attente d'un autre mode d'hébergement intermédiaire.

L'accueil se fait sur une base de 3 nuits à une semaine afin de permettre aux personnes hébergées d'engager un maximum de démarches et de pouvoir les faire aboutir.

Un dispositif qui permet de réduire le recours aux nuitées hôtelières

Ce **dispositif alternatif permet ainsi de maîtriser les dépenses avec une gestion spécifique**

de l'hébergement d'urgence, de garantir un certain équilibre financier sur le dispositif ALT par le paiement des fluides et d'offrir un élargissement de réponses aux besoins des personnes à la rue.

Seul l'hébergement est pris en charge. La personne doit être orientée vers les associations caritatives pour les besoins alimentaires et d'hygiène. La structure va assurer un accompagnement aux besoins de première nécessité. L'accompagnement pour l'insertion sera fait par des partenaires extérieurs comme le SAO pour la demande d'asile ou le service social du secteur ou CCAS pour les autres besoins.

Ce dispositif se définit comme un **hébergement de courte durée dans l'attente de trouver une solution plus pérenne.**

Toutefois, il y a quelques exceptions au vu des problèmes de santé de certains publics.

Les personnes que le SIAO reçoit par le biais de « l'ALT fluides » sont :

- ✓ des personnes vulnérables, parfois en danger ;
- ✓ des femmes victimes de violence seules ou avec enfants ;
- ✓ des personnes ayant des problématiques de santé, en attente de place sur un dispositif hébergeant ;
- ✓ des personnes en attente de réponse à un dossier SIAO ;
- ✓ des personnes ne pouvant accéder au dispositif d'urgence car étant saturé.

On dénombre **plus de femmes accueillies sur de « l'ALT fluides »**. Elles sont par définition, un public vulnérable, donc plus aisément mises à l'abri (notamment les femmes victimes de violence). Toutefois les hommes y sont également accueillis surtout en période de grand froid, le dispositif d'hébergement d'urgence étant saturé.

En 2017, 27 ménages ont pu bénéficier du dispositif.

Un dispositif qui répond au besoin de sécurité

Le **dispositif peut effectivement répondre à des situations d'urgence** pour la prise en charge des personnes dites vulnérables et en danger à l'extérieur.

Un dispositif qui permet un suivi administratif

Un point sur la situation administrative est également réalisé. Pour une personne régularisée ou de nationalité française, le but est de savoir si les documents d'état civil sont à jour et savoir si la personne en question peut bénéficier d'un revenu ou peut être orientée vers une assistante sociale de secteur si la personne a des enfants.

Ces démarches sont réalisées en accord avec la personne et si l'hébergement de celle-ci perdure quelque temps. Dans le cas contraire, les personnes sont informées des démarches qu'elles doivent entreprendre.

Lorsque les personnes viennent régulièrement sur le dispositif, une fiche de suivi est tenue ce qui permet un accompagnement dans ses démarches ou besoins.

Un dispositif qui répond aux besoins en matière de santé en partenariat avec la PASS :

Les problèmes de santé sont souvent récurrents. Bien souvent la CMU n'est pas à jour et il est donc impossible pour les personnes de s'orienter vers un médecin. Le lien est donc fait avec la PASS de l'hôpital de Rodez.

Les personnes qui sont sorties du dispositif sont souvent orientées vers un hébergement, vers une structure sociale type CADA CHRS, ALT.

Le SIAO de l'Aveyron en quelques chiffres en 2016 :



6087 appels au 115.

2004 demandes d'hébergement d'urgence

694 demandes de ménages différents dont 427 concernent des hommes isolés (soit 62%)

925 demandes sur les 2004 ont donné lieu à une attribution (46%)



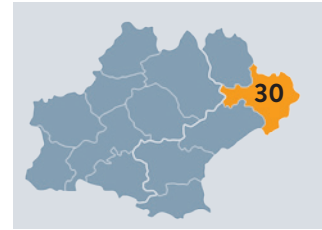
11 demandes, en attente qui se cumulent avec les 321 nouvelles demandes de l'année soit 332 demandes à traiter.

85% des demandeurs, sont des personnes isolées

35% des demandeurs, sont dans un dispositif d'hébergement

Le ratio de la demande globale (demande de l'année + liste d'attente) ramené aux admissions est de 74% (soit +53% que la moyenne régionale).

LE SIAO DU GARD : MISE EN ŒUVRE D'UNE CONVENTION RELATIVE À L'HÉBERGEMENT DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES, EN PARTICULIER CONJUGALES



Dans le Gard, il a été fait le choix d'élaborer cette convention afin d'**apporter aux femmes victimes de violences une réponse durable et satisfaisante avec un accompagnement soutenu pour rompre avec la situation de violence et d'apporter aux structures signataires une formalisation de leur partenariat et un partage des informations sur les dispositifs existants afin d'améliorer leur connaissance.**

Au départ, un constat de carence/ Des réponses apportées mais insuffisamment adaptées

Le Gard ne disposait pas de places d'hébergement spécifiquement dédiées aux femmes victimes de violences, en particulier conjugales. Aussi, le département n'était pas doté d'un dispositif formalisé et coordonné pour l'hébergement spécifique de ce public.

Toutefois, **une réponse était apportée à ces personnes s'articulant autour de nuitées d'hôtel** (mises à l'abri toujours en œuvre) portées par le CIDFF du Gard (Centre d'information des droits des femmes et des familles), par la Croix-Rouge au travers du 115 et les structures d'hébergement ayant de la place et pouvant accueillir ce public (femmes seules ou avec enfants).

Cette organisation qui répondait néanmoins aux besoins urgents en hébergement ou mise à l'abri, ne permettait pas de connaître de manière fiable le volume des demandes d'hébergement et de reconnaître la spécificité de ce public, public très différent de celui de la rue. En effet, **ces femmes sont paralysées par la peur**, ont une forte dévalorisation d'elle-même, ont honte et n'osent pas le plus souvent s'exprimer. De plus, **leur départ du domicile avec leurs enfants s'effectue dans la plupart du temps dans l'urgence et à l'issue d'une situation de crise. Il est donc nécessaire de proposer un service sécurisant à l'intéressée.**

A ce titre, le diagnostic territorial partagé à 360° du sans-abrisme au mal-logement° du Gard avait souligné l'importance de la prise en compte de ce public spécifique et prioritaire, le manque de places dédiées et le repérage des besoins.

La mise en place d'une convention relative à l'hébergement des femmes victimes de violences, en particulier conjugales

La circulaire ministérielle du 12 avril 2013 relative aux relations entre les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation et les associations spécialisées dans la prise en charge des femmes victimes de violences en particulier conjugales a permis aux territoires de se doter d'une modalité de fonctionnement et d'organisation permettant de répondre de manière plus coordonnée et efficace aux demandes en hébergement de ces personnes vulnérables et se retrouvant soudainement à la rue avec leurs enfants.

Cette convention doit permettre l'organisation efficace entre le SIAO et les associations partenaires du repérage, de l'orientation, des modalités d'accompagnement et de prise en charge des femmes et de leurs enfants. Cette convention a

également vocation à permettre l'admission en direct dans les structures signataires pour répondre à l'urgence des situations.

La DDCS du Gard a fait appel à trois structures d'hébergement pour s'inscrire dans ce dispositif. Le choix de ces structures s'est fait au regard du maillage territorial (avec les deux principales villes du Gard, Nîmes et Alès, et en zone rurale) **et de la prédisposition de ces structures dans leur fonctionnement** (CHRS recevant essentiellement des femmes).

En conséquence, l'élaboration de cette convention a pu être réalisée grâce notamment à la mise en confiance des partenaires dans leur engagement et leur partage d'informations. Elle a été signée le 1^{er} septembre 2014.

Un an plus tard, un **bilan de la mise en œuvre de la convention** a été réalisé. Il a montré l'utilité de cette convention avec :

Suite à cette convention se sont créées des places d'hébergement d'urgence spécifiquement dédiées aux femmes victimes de violences.

- ✓ un meilleur repérage des situations,
- ✓ un recensement des situations de femmes victimes de violences plus exhaustif,
- ✓ une meilleure prise en compte de ce public dans sa particularité.

L'ensemble des partenaires était donc favorable à sa reconduction en soulignant que ce dispositif avait également permis de rendre plus visible ce public.

En effet, c'est suite à cette convention que dans le Gard se sont créées des places d'hébergement d'urgence spécifiquement dédiées aux femmes victimes de violences. De plus, il y a eu une réelle reconnaissance de leur statut de public prioritaire en matière d'accès au logement.

En perspective

Aujourd'hui, cette convention demande à être renouvelée à l'appui d'un nouveau bilan. Aussi, les associations partenaires signataires de l'époque ne sont plus les seules à répondre plus particulièrement à l'hébergement des femmes victimes des violences et leurs enfants.

Ce sont, à ce jour, **19 places dédiées et réparties sur le département (Alès, Bagnols sur Cèze et Nîmes)** portées notamment par des associations non signataires de cette convention. **Se pose donc la question d'étendre la convention à ces nouveaux partenaires.**

Par ailleurs, il convient de relayer que les associations recevant ce public soulignent qu'il manque encore des places pour faire face aux demandes. **Le diagnostic à 360° estimait un besoin de 30 places sur le département.**

Le SIAO du Gard en quelques chiffres en 2016 :

111 demandes d'hébergement
(111 femmes et 101 enfants),
soit 212 personnes.

Le nombre total de personnes victimes de violences (femmes et enfants) a plus que doublé depuis 2014.

Si le nombre de femmes concernées par les violences conjugales et/ou familiales est en légère augmentation, c'est le nombre des enfants impliqués dans ces situations qui connaît une hausse de 25 % entre 2015 et 2016.

57 femmes de victimes de violences ont été prises en charge, contre 38 en 2015.

Mais également, 76 prises en charge en nuitées d'hôtel (en moyenne 2 nuitées par famille)

Dans les personnes non prises en charge, il convient de souligner que 9 femmes sont retournées au domicile conjugal, soit 8 % des demandes.

HAUTE GARONNE : UN SIAO UNIQUE À PLUSIEURS TITRES



Si les premiers textes relatifs aux SIAO ont à la fois réorganisés et renforcés l'existence des deux axes d'intervention Urgence et Insertion, la loi ALUR est venue préciser que les SIAO devaient désormais être gérés par une personne morale unique. L'article L345-2-4 du CASF précise désormais en effet « *qu'une convention est conclue dans chaque département entre l'État et une personne morale pour assurer un service intégré d'accueil et d'orientation* ».

Le portage unique des SIAO, s'il est conçu notamment dans la perspective de rapprocher les volets urgence et insertion afin de favoriser les parcours, impacte néanmoins les territoires dont les organisations antérieures se sont bâties au regard des forces locales et des réglementations alors en vigueur.

La « veille sociale », une entrée départementale historique

En Haute-Garonne, c'est autour de la fonction « veille sociale » que le dispositif départemental c'est initialement structuré avec la loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 via un établissement du CCAS de la Ville de Toulouse (gérant également trois CHRS). Deux services composent alors cette « veille sociale ». Le PAIO (service d'accueil, d'information et d'orientation), créé dès 1991 par la Croix-Rouge et le CCAS, et le **numéro vert pour les sans-abri** devenu par la suite le numéro d'urgence 115, géré par l'établissement dès 1997. Un troisième service est ensuite créé, l'Équipe mobile sociale, afin d'aller à la rencontre d'un public qui, bien qu'en situation de grande précarité, ne sollicite pas ou peu les services sociaux. Fin 2000, le CHU intègre ce dispositif en mettant à disposition une équipe d'infirmiers (PASS mobile) sur un projet « d'aller vers » les publics les plus éloignés du soin. Le service devient alors l'Équipe Mobile Sociale et de Santé (EMSS).

De la « veille sociale » à une première version du SIAO

Dès la parution des premiers textes concernant les SIAO (début 2010), des groupes de travail ont réuni

les gestionnaires de dispositifs d'accueil, d'hébergement et de logement transitoire du département pour réfléchir à la mise en œuvre de ce nouveau dispositif. Rapidement, au cours des débats et à la lecture des premières circulaires concernant les SIAO, il est apparu que si le volet insertion était à construire de toutes pièces, le volet urgence pouvait tout à fait s'appuyer sur le service de la Veille sociale existant.

En novembre 2010, un Groupement de Coopération Sociale et Médico-sociale (GCSMS) est par ailleurs constitué, réunissant la plupart des associations gestionnaires de structures d'hébergement et de logement adapté, ainsi que le CCAS de Toulouse. Ce GCSMS sera agréé par le Préfet en décembre 2010 avec pour objet la gestion du SIAO de Haute-Garonne.

Le GCSMS a mis en œuvre le volet insertion du SIAO avec un démarrage effectif de l'activité en septembre 2011. Il s'est organisé peu à peu pour remplir ses missions : recueil de la demande, information sur les places disponibles, traitement équitable des demandes et orientations, etc.

Dans le même temps, la Plateforme du SIAO pour l'accueil des femmes victimes de violences conjugales a vu le jour. Quelques mois plus tard, en mars 2012, la Plateforme territoriale de Saint-Gaudens a démarré à son tour son activité.

En parallèle, la « veille sociale » a peu à peu intégré dans ses missions et dans son fonctionnement son nouveau rôle de SIAO urgence. Les trois services qui composent la « veille sociale », le 115, le PAIO et l'EMSS se sont adaptés, ont évolué, pour

remplir toutes les missions dévolues à ce nouveau dispositif.

Une mission de préfiguration du SIAO unique

Si les deux volets urgence (au sens large de la « veille sociale ») et insertion s'étaient regroupés dans les mêmes locaux, le SIAO de Haute-Garonne s'organisait autour d'une double gouvernance : le volet urgence était porté par le CCAS de Toulouse, alors que le volet insertion était porté par le GCSMS. Ce double portage génère une complexité liée au statut des deux parties du SIAO : service public pour le volet urgence et associatif pour le volet insertion.

Sur la base de la loi ALUR, Les services de l'État ont souhaité faire évoluer le pilotage et l'organisation de ce dispositif, avec un triple objectif :

- ✓ Associer l'ensemble des acteurs institutionnels et associatifs dans la gouvernance unique de ce dispositif ;
- ✓ Conforter le rôle de pilotage de l'État ;
- ✓ Améliorer le fonctionnement du SIAO.

Une mission de préfiguration du SIAO unique a été confiée par les services de l'État au coordinateur de la Veille sociale. Cette mission s'est déroulée tout au long de l'année 2016. Toutes les formes juridiques ont donc été examinées (Groupement d'Intérêt Public, GCSMS, portage CCAS, association). dans le cadre de la mission de préfiguration, en envisageant à chaque fois les avantages et inconvénients de chacune des formules, tant d'un point

de vue de la gouvernance (place des différents acteurs, attente des uns et des autres, etc.) que d'un point de vue pragmatique de mise en œuvre (gestion des ressources humaines en particulier avec des statuts de droit privé et de la fonction publique territoriale).

La solution retenue a été le **portage du SIAO unique par le CCAS de Toulouse**, qui gérait déjà la Veille sociale, avec un transfert de l'activité insertion du GCSMS vers le CCAS au 1^{er} janvier 2017. Elle privilégie une gouvernance élargie via deux instances :

- ✓ un **Comité de pilotage stratégique**, chargé de définir les orientations et la feuille de route du SIAO, réunissant l'État, la Ville de Toulouse et le CCAS, le Conseil Départemental, les représentants des associations et organismes gestionnaires d'hébergement et de logement adapté, les représentants des bailleurs sociaux, l'UDCCAS, le CIAS de Saint-Gaudens, l'OFII, les représentants des personnes accueillies et accompagnées (CRPA).
- ✓ un **Comité de suivi opérationnel**, chargé de la mise en œuvre des orientations, se réunissant de manière plus fréquente et dans une composition plus réduite (État, Ville/CCAS, CD et représentants des gestionnaires d'hébergement et de logement adapté).

Une **Convention Pluriannuelle d'Objectifs et de Moyens** a été rédigée, portant sur la gestion du SIAO unique par le CCAS à compter du 1^{er} janvier 2017, et officiellement signée entre l'État et la Ville de Toulouse le 1^{er} février 2017.

Principales données sur la Haute-Garonne (données 2016) :

 **158 553** appels au 115 décrochés

84 470 demandes d'hébergement d'urgence

9 181 demandes de ménages différents, dont 4 543 concernent des familles avec enfants (soit 49%)

15 839 demandes ont donné lieu à une attribution (19%), sur les 84 470.

 **3 010** demandes en attente se cumulent avec les 2 357 nouvelles demandes de l'année soit 5 367 demandes à traiter.

2/3 des demandeurs (1 887 / 2 992) sont des personnes isolées

1/3 des demandeurs sont hébergés chez un tiers et 1/5 à la rue ou en abri de fortune.

9% c'est le ratio de la demande globale (demande de l'année + liste d'attente) ramené aux admissions (soit +5% que la moyenne régionale)

LE PARTENARIAT COMME OUTIL DE TRAVAIL SUR DES SITUATIONS COMPLEXES : L'EXEMPLE DU SIAO DU GERS



À la création du SIAO unique en 2012, il a été décidé avec l'ensemble des partenaires que :

- ✓ la nouvelle association gestionnaire effectuerait toutes les évaluations des situations qui lui étaient orientées avant présentation en commission hebdomadaire pour examiner les préconisations.
- ✓ des études de situation partenariales seraient programmées pour toutes situations complexes.

Un département à taille humaine facilitant le travail partenarial

Le Gers est un département rural avec une population de 189 530 habitants (3,43 de la population d'Occitanie) et une densité de 30,2 % d'habitants au km². Il comprend 462 communes et 15 EPCI. Le taux de chômage en 2016 est de 8,2 %. Ces éléments en font un département à taille humaine dans lequel les différents organismes se connaissent et peuvent plus facilement travailler ensemble. Dès 1991, le premier PDALPD a été signé et divers plans se sont succédés depuis lors, permettant d'élargir le partenariat puis de renforcer les liens.

Les opérateurs sont peu nombreux et des échanges se sont mis en œuvre depuis longtemps. En effet, l'association REGAR, créée depuis plus de 30 ans, détient la plupart des dispositifs d'hébergement, qu'ils soient d'urgence ou d'insertion sociale (CHRS, ALT, pension de famille, HU famille, HUDA, LHSS, un pôle santé...). Le département du Gers compte une association gestionnaire de 18 (bientôt 25) places d'hébergement d'urgence, la Mission Locale porte 5 places d'ALT, deux associations gèrent des pensions de famille dont une pour les personnes souffrant de troubles psychiques. Des conventions ont été mises en place entre l'association et des partenaires (PASS, CMP, MDEF, CHS...) pour répondre au mieux aux besoins des personnes rencontrées.

L'idée est que l'on sorte du cadre habituel, de réfléchir différemment

Une organisation locale combinant la réalisation de l'évaluation sociale par un seul opérateur et trois niveaux de commissions permettant le traitement individuel de situations et la veille sociale

L'association REGAR, gestionnaire du SIAO unique, est repérée comme un des partenaires incontournables par les services sociaux et médico-sociaux du département dans l'orientation des personnes en difficulté sociale. C'est donc une pratique qui s'est inscrite dans le temps et qui perdure naturellement avec la mise en place du SIAO unique. C'est pourquoi, **à partir des orientations faites par les partenaires (Maisons des Solidarités départementale, CHS, clinique...) ou des arrivées spontanées, il a été convenu que l'association gestionnaire du SIAO effectuerait toutes les évaluations des demandeurs d'hébergement ou de logement afin d'établir les préconisations les plus adaptées sur les dispositifs.**

Chaque nouvelle situation est ensuite examinée chaque semaine, en commission hebdomadaire. Cette commission comprend de droit, outre le gestionnaire du SIAO, le Conseil Départemental et la DDCSPP. Par ailleurs, la deuxième partie de cette réunion est exclusivement consacrée à l'urgence avec la présence de l'association qui gère l'PHU de droit commun d'Auch (21 places). Au regard de l'évolution des situations elles peuvent être réexaminées.

En parallèle, pour toute situation particulière ou complexe, une étude de situation avec tous les partenaires concernés (ex : SPIP, PASS, associations tutélaires, hôpitaux, médecins, assistantes sociales...) est systématiquement proposée, ce qui facilite la décision de l'orientation la plus adaptée.

Ces commissions hebdomadaires permettent également de faire remonter des problématiques plus larges comme l'arrivée d'un nouveau type de publics, des difficultés d'accompagnement de certains publics... Ces problématiques sont ensuite traitées en commission de coordination, dont la fonction est double. Elle a un rôle de veille sociale dans laquelle

des travaux peuvent être lancés, des réflexions échangées afin d'améliorer le fonctionnement global. L'instance fait également fonction de COPIL permettant ainsi de valider les actions proposées.

Des publics pour lesquels des réponses personnalisées restent à inventer

Malgré cette organisation, des difficultés persistent pour 3 catégories de publics ainsi que le souligne le diagnostic à 360° :

- ✓ personnes ayant des troubles psychiques (nombre croissant que ce soit à l'HU ou au CHRS),
- ✓ jeunes,
- ✓ personnes victimes de violence (15 % du public SIAO).

Bien que se soient tenus des groupes de travail, nous avons des difficultés pour dégager des solutions.

Ainsi, un premier travail avait été fait pour les jeunes en errance (18-21 ans). Il a permis de finaliser la création d'une résidence sociale jeunes ouverte en septembre 2013. Toutefois, ce dispositif ne répond pas à toutes les problématiques. Comme certains de ces jeunes cumulent aussi des problèmes psychiques, il a été décidé de travailler ce deuxième thème en y intégrant les jeunes.

Au regard des troubles psychiques, un groupe de travail s'est réuni et a souhaité réfléchir à l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques pour l'accompagnement de ces publics avec proposition de pistes d'amélioration à partir d'exemples rencontrés. Il avait également été convenu que le contrat local de santé mentale d'Auch serait sur ce thème.

Concernant les personnes victimes de violences, nous manquons de dispositifs d'hébergement malgré une amélioration, création d'une place dédiée, convention de partenariat associatif et notamment avec le Procureur de la République.

Les partenaires viennent sur les groupes, les échanges sont intéressants et fructueux, mais il est difficile de définir des méthodes de collaboration. Si la volonté y est, chacun est pris par ses nombreuses difficultés et n'arrive pas à faire les démarches préalables aux actions retenues. C'est pourquoi, il a été décidé que **la commission de coordination du SIAO/Veille Sociale allait lancer de nouveaux groupes de travail sur ces thèmes en élargissant encore le partenariat afin de trouver de nouvelles modalités de fonctionnement innovantes pour y remédier. L'idée est que l'on sorte du cadre habituel, de réfléchir différemment.**

Le SIAO du Gers en quelques chiffres (2016)



4784 demandes d'hébergement
reçues et examinées dont
4220 demandes via le 115

(dont 3427 réponses positives (81%) et
793 réponses négatives (19%))



564 demandes examinées
en commission

283 réponses positives

24 demandes ne concernaient
pas la commission

204 ont annulé ou n'ont pas
donné suite à leur demande soit 36%

SI-SIAO DANS L'HÉRAULT : UNE MISE EN RÉSEAU POUR AMÉLIORER LE SUIVI DES PARCOURS DES PERSONNES



Le SI SIAO est une plateforme informatique nationale et gratuite créée en 2010 pour accompagner la mise en place des SIAO qui permet :

- ✓ D'orienter **les personnes en recherche d'une solution d'hébergement ou de logement adapté** et de suivre leurs demandes au travers d'un processus simple qui va de la première rencontre avec un travailleur social jusqu'à la sortie des dispositifs de logement/hébergement.
- ✓ Produire des indicateurs d'activité.

Un territoire proactif

Le SIAO-Hérault et les opérateurs de l'AHJ utilisent depuis janvier 2014, l'application informatique SI-SIAO développée par l'État.

La DDCS 34, pilote initial de la mise en œuvre du SIAO a, dès 2011, décidé de mettre en place au sein du secrétariat du SIAO l'application informatique développée par le ministère pour la gestion des demandes d'hébergement et de logement adapté.

Un déploiement volontariste

Le déploiement de l'application informatique du volet insertion du SIAO s'est effectué en 3 temps selon un cahier des charges organisé dès le 1^{er} janvier 2014 :

- ✓ **Saisie des dossiers reçus au SIAO par une personne dédiée** (hors territoires du grand Biterrois et bassin de Thau).
- ✓ **Formation des opérateurs gestionnaires de place d'hébergement et de logement adapté.** La priorité a été donnée à la formation pour les opérateurs gestionnaires de places avec pour objectifs de permettre aux opérateurs de gérer leur parc de logement et de visualiser et traiter les candidatures transmises par le SIAO. En 2014, une grande partie des opérateurs avait été formés.

En Octobre 2015, le SIAO a débuté la **formation des instructeurs** afin d'informatiser complètement le traitement des demandes.

À ce jour, **les différents opérateurs utilisent de manière exhaustive l'application SI SIAO.** Des formations devaient être assurées par la DGCS

au niveau national et par un prestataire informatique au niveau départemental. Celles-ci n'ayant pu aboutir, le SIAO a fait le choix de porter le déploiement avec des acteurs volontaires. **Alors que le SIAO n'en était qu'à ses balbutiements, la chargée de mission convaincue de la plus-value de l'application a fait le choix de porter la formation en interne.** L'investissement humain a permis le bon déroulement de ce projet.

Plus de 500 professionnels formés

Depuis 2014, pour les opérateurs, **69 formations pour 33 associations et 179 personnes formées**, 200 h de suivi à l'utilisation. À noter moins de formations initiales en 2016 (8) mais 9 réunions d'actualisation.

À ce jour, les différents opérateurs utilisent de manière exhaustive l'application SI SIAO

Depuis 2015, pour les instructeurs : 46 formations (au SIAO ou sur site) dont 21 formations en 2016, **360 salariés (travailleurs sociaux ou cadres) formés dont 160 en 2016**, plus de 75 structures (association ou organismes).

Mise en place en 2016 des réunions d'actualisation pour les instructeurs avec 5 réunions d'actualisation qui ont réunis 60 professionnels.

Des outils spécifiques pour l'accompagnement des acteurs locaux

Un **guide spécifique au département de l'Hérault à l'utilisation de SI-SIAO** a été réalisé. Le SIAO a également élaboré un document « Questions-réponses ».

Et afin d'apporter un **soutien logistique et accompagner les opérateurs déjà formés**, le SIAO a mis en place depuis juin 2015 des réunions mensuelles d'actualisation et de suivi à l'utilisation de SI-SIAO pour chaque profil d'utilisateurs.

Les axes d'amélioration en début 2017

Du côté des opérateurs, une utilisation perfectible. Le SIAO doit procéder régulièrement à des extractions afin d'évaluer la fiabilité des données renseignées. Par exemple, des places appa-

raissent vacantes alors qu'elles ne le sont pas réellement.

Une application encore en chantier. Des nouvelles fonctionnalités sont demandées par les utilisateurs afin de rendre plus efficace l'application. Celles-ci ne sont pas toujours entendues. Par exemple, la réception de notifications améliorerait le suivi des parcours.

Et aussi, des points de vigilance. Le turn-over des équipes implique des formations régulières

pour le SIAO. Les plantages des mots de passe sont fréquents notamment en début de prise en main et impliquent une assistance téléphonique en interne. Et **une saisie partielle des instructeurs pour l'instant** : les demandes du Conseil départemental, qui représentent environ la moitié des dossiers, ne sont pas directement saisies dans l'application mais par le SIAO ce qui engendre une double procédure. Enfin, les **indicateurs statistiques disponibles sur l'application sont peu explicites** et restent à développer.

Le SIAO de l'Hérault en quelques chiffres (2016) :



Une hausse des demandes d'hébergement **de 35 %** par rapport à 2015

50 700 appels soit 139 appels / jour dont 132 appels décrochés

29 600 demandes dont 66 % concernent des demandes d'hébergement

3 631 ménages différents (+ 11% de ménages) soit 4 949 personnes différentes

70% de réponse négative



Des données stables par rapport à 2015

2 718 ménages en demande d'hébergement d'insertion ou de logement adapté soit 4 549 personnes différentes

3 074 demandes reçues

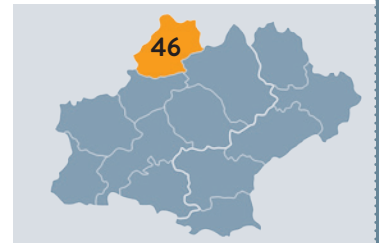
77% des demandes validées et positionnées en liste d'attente

66% des demandes validées concernent l'hébergement d'insertion (CHRS, stabilisation, appartement relais et hôtel social).

909 ménages admis

Début 2017, 675 ménages, soit 1 024 personnes, étaient en attente d'une proposition d'hébergement ou de logement adapté.

LOT : UN OBSERVATOIRE SUR L'HEBERGEMENT DES JEUNES AFIN D'ETRE AU PLUS PRÈS DES PROBLEMATIQUES



Les jeunes constituent un public non négligeable. La plupart du temps, la demande fera l'objet d'une orientation vers notre partenaire : La Mission locale. De la même façon, la Mission Locale fait régulièrement appel au SIAO pour l'accompagnement et l'hébergement de jeunes. Les jeunes adultes n'ont pas accès aux minima sociaux et ne peuvent compter que sur les solidarités familiales. Lorsque celles-ci sont défailantes, ils sont laissés sans ressources. C'est un public au profil fragile, qui est en difficulté quand il faut se déplacer dans le département. C'est un public souvent qui reste attaché à une ville et qui a peur de se déplacer et d'avoir à perdre un réseau amical important pour eux.

Une prise en compte spécifique de ce public dès 2013 :

L'Hébergement d'Urgence Spécifique (HUS) Jeunes – Seniors a démarré en juin 2013. Il s'agit de 9 places d'hébergement : 6 places jeunes et 3 places pour les + de 50 ans.

- 3 places jeunes à Figeac, gérées par le CIAS
- 3 places jeunes à Cahors, gérées par l'AHIS
- 3 Places pour les plus de 50 ans à Cahors, gérées par l'AHIS

Le dispositif HUS jeunes a permis de répondre au manque de places adaptées pour les moins de 25 ans, sans ressources, que le SIAO et les partenaires faisaient remonter chaque année aux services de l'Etat. Ce dispositif propose un hébergement et un accompagnement à des jeunes à la rue faisant appel au 115.

C'est un public au profil fragile, qui est en difficulté quand il faut se déplacer dans le département

19 personnes ont été orientées sur ce dispositif en 2016, réparties de la manière suivante :

- 15 hommes isolés
- 3 couples
- 1 homme seul avec enfant

La tranche d'âge des 18-25 ans est nettement représentée lors des orientations Commission Départementale d'Orientation (C.D.O) vers les H.U.S.

Une approche partenariale

Mission locale :

33 « jeunes » ont bénéficié d'une évaluation sociale par la Mission Locale dans le cadre du SIAO en 2016. La mesure « garantie jeunes », bien que comprenant un accompagnement global, semble complémentaire à un accompagnement dans le parcours d'hébergement des jeunes :

- ✓ 12% des jeunes sollicitant le SIAO étaient en garantie jeunes au moment de la demande. Ceci représente 4 jeunes sur 2016, dont 2 qui arrivaient au terme de l'accompagnement garantie jeune 1 mois après.
- ✓ 27% des jeunes sollicitant le SIAO sont rentrés en garantie jeunes 1 à 6 mois après la création du dossier. Ceci représente 9 jeunes.
- ✓ 12% des jeunes sollicitant le SIAO sont rentrés en garantie jeunes 6 mois à 1 an après la création du dossier. Ceci représente 4 jeunes.

La résidence Habitat Jeunes

« Les Cordeliers » :

L'association dispose de 56 lits, elle loge et héberge de nombreux jeunes. Une expérimentation, lancée début 2017, cofinancée par la DDCSPP (BOP 177) et l'association est actuellement menée pour accompagner individuellement des jeunes non encore connus ou en difficultés avec les autres partenaires.

Une fonction d'observation sociale dédiée aux jeunes.

En 2017, un début d'étude a été mené par le SIAO sur le public « jeunes ».

En préambule, il faut noter la difficulté liée au recueil des données du fait de la non-utilisation de l'outil SI-SIAO par l'ensemble des partenaires et de l'inadaptation d'un tableur pour cette fonction.

Pour l'année 2016, 74 demandes sont portées par la tranche d'âge des 18/25 ans sur un total de 341 demandes soit 21%. Une personne pouvant effectuer plusieurs demandes auprès du SIAO. Nous comptons pour 2016, 68 ménages différents (personne seule, couple ou famille)

Les 2 motifs les plus importants à l'origine d'une demande sont la demande d'hébergement (26 %), le *besoin d'accompagnement global* (23 %) et une *rupture de lien familiaux et/ou une séparation* (23 %). 7 d'entre eux sont sortant d'ASE c'est-à-dire qu'une fin de prise en charge sans solution a motivé la demande auprès du SIAO. Bien entendu, d'autres facteurs sont à prendre en compte : L'absence de ressources, le manque d'autonomie ou la sortie de structures médico-sociales sans solution par la suite, sont également des freins qui s'ajoutent aux problématiques de ce public.

Néanmoins, nous constatons que *l'isolement et le besoin d'accompagnement* sont des aspects prédominants dans la majorité des situations.

Les CHRS est le dispositif le plus préconisé (43 %). Toutefois, une part importante des jeunes refusent l'orientation soit parce qu'ils ne souhaitent pas ce cadre, soit parce qu'ils sont placés en liste d'attente. Plusieurs jeunes annulent leur demande ou ne sont plus joignables après la commission d'orientation.

Il faut donc retenir que la réponse à la demande d'orientation doit être évidemment adaptée et très rapide.

Les hébergements d'urgence spécifique (HUS) pour les jeunes sont souvent sollicités pour répondre aux demandes urgentes de prises en charge dans l'attente d'une place sur un autre dispositif.

Ainsi, des premiers éléments de cette étude, il en ressort la nécessité de proposer des réponses pertinentes, adaptées et rapides à ce public. Le premier axe de travail sera le renforcement des partenariats avec tous les acteurs (Mission Locale, Conseil Départemental, Résidence Habitats Jeunes, DDCSPP). Le SIAO est chargé de recueillir les propositions et avis des partenaires sur ce sujet. Aux vues de ces propositions, la DDCSPP réunira en fin d'année les responsables de ce secteur.

Principales données sur le LOT (données 2016) :



6 660 appels au 115 décrochés

5 405 demandes d'hébergement d'urgence

1 304 demandes de ménages différents, dont 594 concernent des familles avec enfants (soit 46%)

5 405 demandes, dont 4 299 ont donné lieu à une attribution (80%)



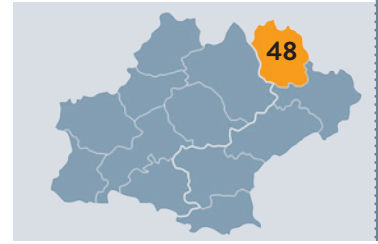
433 demandes à traiter dont 92 demandes en attente qui se cumulent avec les 341 nouvelles demandes de l'année

3/4 des demandeurs sont des personnes isolées

1/3 des demandeurs sont dans un dispositif d'hébergement

26% c'est le ratio de la demande globale (demande de l'année + liste d'attente) ramené aux admissions (soit +5% que la moyenne régionale)

LE SIAO 48 : UN DISPOSITIF POUR AMÉLIORER LA FLUIDITÉ DES PARCOURS DE L'HÉBERGEMENT AU LOGEMENT



En Lozère, l'offre de logement social est globalement moins tendue que dans les autres départements de la région. Toutefois, **le département connaît deux difficultés liées à sa dimension rurale** : une concentration de l'offre sur les trois principales communes (Mende, Marvejols et Florac) et un déficit de petits logements sur ces bassins de vie. Dans ce contexte et afin d'améliorer la fluidité du parcours de l'hébergement au logement, le SIAO 48 a développé des **modalités partenariales fortes avec les bailleurs sociaux**.

Une offre de logement inadaptée aux besoins et peu accessible

Le diagnostic 360° conduit dans le département en 2015 fait état d'une **inadaptation de nombreux logements** aux besoins des demandeurs. Ainsi en 2014, sur les 588 demandes de logements sociaux HLM – dont près de la moitié concernent la commune de Mende – seules 425 attributions ont été réalisées. Les bailleurs sociaux justifient cet écart en raison des refus des demandeurs. Les logements proposés ne correspondent pas aux besoins des personnes. En dehors de Mende, le taux de vacance sur le parc public est compris entre 9 et 20%. Les logements proposés sont trop grands, mal isolés, vieillissants ou excentrés des centres bourgs.

Il est également signalé un **manque de lisibilité de l'offre de location** et des dispositifs existants en matière d'accès au logement. Du fait de la multiplicité des acteurs et en l'absence de « guichet unique », le parcours des personnes n'est pas aisé. Sans accompagnement social, l'accès au logement est encore plus difficile pour les publics sortant des dispositifs d'hébergement, « victimes de stigmatisation ».

Enfin, sur **la ville de Mende**, qui concentre les services publics du territoire, les dispositifs d'hébergement et les demandes du public, **les associations d'AHF n'arrivent pas à mobiliser du logement hors du parc privé** souvent plus cher.

Améliorer la fluidité de l'hébergement au logement : une des orientations du 3e axe du PLALHPD 2016-2020

Dans la présentation de ce 3^e axe, il est souligné que si le territoire lozérien est peu concerné par

les tensions en matière d'offre de logement, il n'en reste pas moins que la fluidité des parcours de l'hébergement au logement doit être travaillée en raison de l'augmentation des besoins d'hébergement et des ruptures fréquentes dans les parcours d'hébergement ou de logement des personnes en situation de grande précarité.

À ce titre, le développement de dispositifs spécifiques à certains publics repérés comme prioritaires par le diagnostic 360°, l'amélioration de la coordination entre le secteur AHF et les bailleurs, et l'expérimentation d'assouplissements normatifs (démarche AGILLE) visent à faciliter cette démarche. Ainsi, **2 orientations** ont été définies :

1/ **Favoriser l'orientation des personnes pour fluidifier les parcours et éviter les ruptures ;**

2/ **Faciliter l'accès au logement**, décliné en 4 actions : *Développer la coordination entre le secteur AHF et les bailleurs ; Mobiliser le dispositif de bail glissant ; Accompagner l'accès*

au logement des jeunes ; Recherche d'assouplissements normatifs en lien avec la démarche AGILLE pour faciliter l'accès au logement.

La participation des bailleurs sociaux à la commission d'orientation du SIAO

Configuration unique en Occitanie, depuis 2016, les bailleurs sociaux¹ sont conviés à participer à la première commission d'orientation mensuelle du SIAO 48. La Direction Départementale des Territoires, également présente au titre de sa compétence logement social, a été partie prenante

1 - Deux bailleurs sociaux sont présents à l'échelle départementale : Lozère Habitations et Polygone, le troisième est la Société d'économie mixte de la ville de Mende (SAIEM)

dans cette initiative dès son origine. Cela permet notamment de faire le lien entre le SIAO et la CCAPEX. Les objectifs visés par cette organisation sont de développer **les échanges** entre les associations du secteur de l'accueil, hébergement et insertion – via le SIAO – et les bailleurs sociaux, **favoriser la rencontre** entre la personne accueillie, le travailleur social de l'association et le bailleur social.

Une charte pour formaliser le partenariat entre le SIAO et les bailleurs sociaux

Face au nombre de demandes présentées en commission SIAO et classées sans suite, la DDCSPP, la DDT et le SIAO ont souhaité en 2016 retravailler les modes de coopération entre acteurs. S'inspirant des pratiques du SIAO logement 92², les partenaires ont revu les modalités de **l'évaluation sociale** en mettant l'accent sur la « **capacité à habiter** » et sur le parcours résidentiel du ménage pour permettre au bailleur d'apprécier l'évolution des situations. En cas de difficulté (voisinage, impayés,...) suite à l'entrée dans le logement d'une

personne orientée, les bailleurs pourront solliciter le SIAO pour un étayage. Dans ce contexte et afin de formaliser les échanges, il a été décidé d'élaborer une **charte partenariale entre le SIAO et les bailleurs sociaux du département**. Fruit d'un travail concerté, elle doit être finalisée d'ici la fin de l'année 2017 et sera la **garante de la continuité et la fluidité des parcours de prise en charge de personnes de l'hébergement au logement**.

Ce travail partenarial mis en place permet d'éviter le recours au dispositif DALO, qui est de manière générale très peu mobilisé en Lozère : « les situations difficiles sont connues des partenaires et sont traitées dans le cadre des commissions existantes (SIAO, CCAPEX...) ce qui permet une mobilisation de tous les acteurs très en amont et un relogement rapide le cas échéant » (PLALHPD 2016-2020).

Cette démarche a permis de redynamiser les relations entre les bailleurs sociaux et les acteurs de l'AHF.

2 - <http://siao92.fr/activite-siao/le-logement/>

Le SIAO de la Lozère en quelques chiffres (sur la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2017 ; les données n'étaient auparavant pas saisies sur SI-SIAO)

22 dossiers SIAO vus en commission sur le premier semestre 2017 : *31% concernent une demande d'accès à un logement de droit commun* : 62 % des demandeurs sont des hommes, 50 % des personnes isolées et 34 % des parents isolés

38 % des demandes de logement de droit commun étaient toujours en cours au 30 juin 2017 ; 12 % ont abouties à une proposition + admission ; 50 % ont été classées sans suite. Parmi celles-ci : 54 % des personnes ont trouvé une autre solution, 15 % ont basculé dans la section hébergement et 31 % des demandes ont été classées en l'absence de nouvelles.

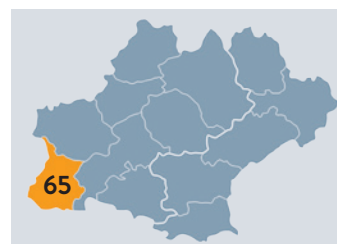
12 % d'admission en logement de droit commun. Ce faible pourcentage s'explique en grande partie par le fait que 69 % des demandeurs souhaitent un logement sur Mende où le secteur est le plus « tendu » (contre 19 % à Marvejols, 4 % à Florac, la Canourgue et Langogne). Aussi, parmi les demandes encore en cours, certains ont eu des propositions de logement pour lesquelles ils n'ont pas répondu (ce qui est considéré comme un refus tacite).

46 % des personnes sont hébergés dans une structure AHF au moment de la demande, contre 23 % en logement de droit commun (parc privé + public), 15 % sont incarcérés, 12 % sont hébergés chez un tiers et 4 % se trouvent en abri de fortune.

La moitié des demandeurs bénéficie de minima sociaux :

19 % perçoivent des allocations chômage, 12 % sont en Garantie Jeunes, 8 % sont salariés, 4 % ont une retraite et 8 % sont sans ressources.

LE CRPA 65 : UNE DEMARCHE PARTICIPATIVE, ACTIVE, CITOYENNE, PERMANENTE, POUR ACCOMPAGNER ET ŒUVRER A LA MUTATION DU SECTEUR SOCIAL



Depuis 2010 les Conseils Régionaux des Personnes Accueillies (CRPA) constituent des instances de participation du CNPA à l'échelon régional dont la visée principale est « la **participation des personnes en situation de pauvreté à l'élaboration, le suivi et l'évaluation des politiques publiques** de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale ». L'établissement de « groupes participatifs départementaux » ou « d'antennes départementales » permet de surcroît une mobilisation au plus près des spécificités territoriales.

Une démarche globale et concrète

La mise en place d'une antenne du CRPA est née d'une **volonté partagée et d'un engagement de la DDCSPP et du SIAO des Hautes-Pyrénées**. L'idée majeure étant de permettre au CRPA au niveau local d'avoir dans les instances représentatives, les groupes de travail thématiques, **des personnes qui portent la parole de ceux qui, aujourd'hui ne sont plus en mesure de la porter**, soit parce qu'ils ne le peuvent plus, soit parce qu'ils ne sont pas prêts. Pour cela la DDCSPP et le SIAO65 se sont attaché à :

- ✓ Élever le niveau de participation des personnes accueillies et accompagnées dans les différents dispositifs AHI ;
- ✓ Entretien et développer une culture du débat et du questionnement au sein des instances correspondantes ;
- ✓ Renforcer les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux à partir d'une meilleure prise en compte des préoccupations des personnes ;
- ✓ Favoriser l'exercice de leur citoyenneté pour les personnes impliquées dans l'antenne départementale, faciliter leur insertion et développer leurs compétences.

Le CRPA, une collaboration pour agir, innover, transformer, ajuster les pratiques et postures sociales.

- ✓ Une **montée en compétence des personnes** leur permettant de déployer une forme de participation à même de favoriser la diffusion et la prise en compte de leur parole au sein des différents espaces d'expression où ils interviendront ;
- ✓ Réduire le lien de subordination entre l'institutionnel et les représentants des personnes accueillies et accompagnées qui peut s'installer « mécaniquement » et **transformer ces derniers en « collaborateur »** à part entière : « nous faisons et pratiquons ensemble », évitant ainsi que seules les institutions tirent profit de cette collaboration.

Ce processus a pris naissance en mai 2015, bien en amont à la mise en place de l'antenne départementale (février 2017). Cela s'est **traduit concrètement par la participation conjointe des personnes avec des membres du SIAO65 à diverses actions**. Parmi ces expériences communes figurent :

- ✓ Des interventions aux journées nationales de l'errance (Réseau errance) ;
- ✓ Des interventions aux journées de l'Aleph (pauvreté, précarité, exclusion) ;
- ✓ Des interventions de formation à l'Institut Régional de Formation Sanitaire et Social (IRFSS) de la Croix-Rouge dans un module de la formation des assistant(e)s de service social, mais aussi au lycée professionnel Marie Curie auprès des techniciennes et conseillères de l'intervention sociale et familiale ;
- ✓ La participation à des groupes de travail thématique (du CRPA ou autre)...

Un processus d'accompagnement progressif

La mise en place de l'antenne départementale du CRPA65 a nécessité un **travail d'accompagnement des personnes afin de favoriser préalablement** :

- ✓ Une **interconnaissance entre les institutions** porteuses de la démarche et les personnes aspirant à la représentation au sein de l'instance départementale ;

Une mise en œuvre partenariale

Trois acteurs portent l'initiative au niveau territorial : le SIAO65, la DDCSPP65 et l'Union Départementale des Associations Familiales UDAF des Hautes Pyrénées, relayés et soutenus par les opérateurs composants le Comité d'Hébergement du SIAO65. Outre le portage institutionnel et le soutien fournis par la DDCSPP et son service politique de la ville, le conseil citoyen apporte en particulier, via son partenariat avec ATD Quart Monde, une ressource importante pour la mise en œuvre et l'animation de la démarche participative. L'appui de l'UDAF constitue en outre une ouverture supplémentaire pour les activités de l'antenne. Jusqu'alors, chaque porteur fonctionnait seul dans son espace d'intervention ; sous l'impulsion du SIAO, la volonté de réunir l'ensemble des porteurs s'est posée comme une évidence. La démarche est amorcée et en septembre 2017 une rencontre entre les porteurs de l'initiative et les membres du CRPA65 est prévue, pour définir la méthode de travail, le rythme de fonctionnement, la fréquence des rencontres, l'organisation d'un agenda couvrant le deuxième semestre 2017...

L'antenne départementale du CRPA65 est officiellement en place depuis le 17 février 2017, date à laquelle la DDCSPP65 a convié les membres du CRPA65 et son représentant au niveau national et régional, ainsi que les opérateurs du champ social, de l'hébergement, à une rencontre de présentation de l'instance. À ce jour, quatre personnes s'investissent au sein de l'antenne départementale, dont deux plus particulièrement impliquées sur le plan opérationnel. Au total, dix personnes (dont

une femme seulement) sont actuellement engagées dans un processus de « formation » visant à développer l'ensemble des compétences leur permettant de porter pleinement la parole des personnes accueillies et accompagnées au sein des institutions et dispositifs d'accompagnement social du département. Le fonctionnement opérationnel de l'antenne 65 s'est traduit quant à lui par la préparation et l'animation d'une journée du CRPA à l'hôpital Marchand de Toulouse, sur la thématique de la santé mentale le 22 juin 2017.


Les pistes de développement de l'activité de l'antenne départementale

Les synergies issues de ces premières expériences amènent les acteurs à l'initiative de la démarche à chercher un plus large champ d'action pour l'antenne départementale et prolonger la logique de débat et de la critique que l'accompagnement à la mise en place de cette instance a contribué à développer. Plusieurs pistes se dégagent à court et moyen terme dans ce sens :

- ✓ Une mobilisation systématique par les acteurs du Comité d'Hébergement ;
- ✓ Une participation effective au Comité d'Hébergement, autant que possible ;
- ✓ Une participation au diagnostic A360° (les invisibles, les personnes victimes de violence, Santé-Précarité, de l'hébergement au logement, le logement des jeunes 18-30 ans)
- ✓ Une participation à une équipe pluridisciplinaire pour appuyer la logique de « l'aller vers » dans le cadre d'une expérimentation.

Le SIAO des Hautes-Pyrénées en quelques chiffres (2016)

 **17 441** appels reçus en 2016 par la plateforme urgence, soit une moyenne de **48 appels jour**, dont **13 938 demandes d'hébergement** : soit une moyenne de **38 demandes d'hébergement/jour** pour **8711 propositions d'hébergement**.

 **23** comités d'hébergement ont eu lieu en 2016; **245 dossiers** ont fait l'objet d'un traitement (dont **221 dossiers étudiés** en procédure CH et hors CH). Cela représente **208 ménages** et concerne **338 personnes**, soit un taux d'admission pour les orientations décidées de **75,9 %**.

Les actions complémentaires aux missions du SIAO

L'AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement) : en 2016, le SIAO65 a mené 9 mesures. La durée moyenne de l'accompagnement par mesure est de 13 mois.

PRAPS, mission « d'aller vers » — « Santé-précarité » : 193 personnes ont bénéficié d'un accompagnement spécifique Santé, 370 interventions répondant aux besoins de la santé ont été réalisées.

Les perspectives... : mise en place d'une plateforme pour personnes victimes de violence à la fin du deuxième semestre 2017

100 % des personnes qui se présentent à la porte du SIAO65 sont accueillies, orientées. En 2016, **273 personnes ont été accueillies, accompagnées**. Pour les 7 premiers mois de 2017, le SIAO65 a reçu **281 personnes dont 25 familles et 10 couples**, ce qui est nouveau pour le service et l'interroge sur l'évolution de la paupérisation du territoire.

UNE DÉCLINAISON DÉPARTEMENTALE DE LA CONVENTION DE COORDINATION ÉTAT, DISP, SPIP, SIAO



La circulaire interministérielle du 13 mai 2016 (Circ. n° DGCS/DIHAL/DAP/2016/151) évoque les règles de coordination entre les services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP), les services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) et les partenaires associatifs dans la prise en charge des personnes sortantes de détention sous aménagement de peine et en sortie « sèche ».

Cette circulaire **présente un triple intérêt au sein de notre territoire** :

- ✓ différencier les publics concernés au regard de leur statut de sortant ;
- ✓ rendre visible les conventions conclues localement entre l'administration pénitentiaire et les gestionnaires de l'hébergement au titre des mesures de placement extérieur – dont le SIAO pourra être dorénavant destinataire – facilitant ainsi une meilleure connaissance et une régulation des dispositifs existants ;
- ✓ définir les modalités pratiques de transmission des demandes d'hébergement/logement accompagné et de suivi de la demande jusqu'à l'attribution effective d'une place.

Vers un renforcement des articulations SPIP-SIAO

Les problématiques locales rencontrées concernant l'accès à l'hébergement/logement intermédiaire des sortants de détention

Par anticipation, le SIAO de la Croix rouge Française et les services du SPIP travaillent depuis quelques années à la recherche d'une **meilleure coordination et donc d'une plus grande efficacité des pratiques** au bénéfice des personnes placées sous main de justice. Les différents échanges ont pu mettre en exergue diverses problématiques liées :

- ✓ à la temporalité : dates de libérations approximatives dues notamment aux éventuelles remises de peine, lesquelles procèdent largement de la difficulté pour les établissements d'hébergement de maintenir des places libres en conséquence dans un contexte de saturation des dispositifs ;
- ✓ aux difficultés pour obtenir une permission dans le cadre d'entretien de pré-admission (hébergement d'insertion) ;
- ✓ au temps de latence pour l'obtention de res-

sources, ce qui complexifie les orientations vers le Logement adapté ;

- ✓ aux besoins d'évaluations sociales susceptibles de répondre de manière plus précise aux interrogations des gestionnaires des structures d'accueil en termes de personnalisation de l'accompagnement et de prise en charge des sortants de détention (parcours locatif, de soins, problématiques administratives).

Vers un renforcement des articulations SPIP-SIAO

Le travail en réseau et l'élaboration de réponses communes

Sous l'impulsion de la DDCS, et dans une volonté partagée du SPIP et de la Croix-Rouge de **renforcer les articulations dans le cadre de ce partenariat, un ensemble d'actions concrètes a été mis en œuvre.**

Le responsable du Service « Accompagnement et insertion » de la Croix rouge française (dont le SIAO fait partie) a ainsi rencontré en mai 2017 l'ensemble des professionnels du SPIP (c'est-à-dire des travailleurs – CPIP, intervenant social, psychologue...) intervenant au sein du SPIP en milieu fermé et en milieu ouvert. Cette rencontre visait à renforcer une interconnaissance institutionnelle des procédures et dispositifs respectifs.

Ce temps d'échange a permis **de clarifier et d'identifier les informations respectivement attendues par les deux services**, permettant de proposer l'orientation d'hébergement la plus adaptée possible à la situation des sortants d'incarcération.

Concernant les « sorties sèches », un lien avec la structure d'hébergement d'urgence de la Croix-Rouge française a été formalisé. Une orientation vers ce centre peut alors être proposée ainsi qu'un rendez-vous posé avec le travailleur social afin de pouvoir mieux orienter les personnes

dans leurs démarches et dans le repérage des institutions.

Enfin, le SIAO a également intégré « **le processus sortant** » en réalisant auprès de détenus dont la sortie est prévue entre 4 et 6 mois une **information collective** en incarcération. L'objectif de l'intervention est la sensibilisation de ce public aux dispositifs existants de veille sociale et d'insertion (lieux ressources, démarches administratives, descriptions des solutions d'hébergement). Ce temps collectif est suivi d'entretiens individuels réalisés conjointement avec les CPIP des personnes reçues. Cette dernière modalité permet d'éviter les ruptures de prise en charge en travaillant de façon personnalisée sur les solutions d'hébergement et ainsi sur les parcours d'insertion.

Perspectives de conventionnement

Il est apparu à présent nécessaire de mettre en forme les actions partenariales en cours d'élaboration et/ou actuellement mises en œuvre, par **l'établissement d'une convention entre le SPIP et le SIAO afin d'établir les règles de coordination entre les deux institutions**. La formalisation de ce document présentera l'avantage de mettre en avant l'importance du travail en réseau entre les deux services. Cette convention viendra

sécuriser un projet commun et fixera un cadre à cette collaboration sur les différentes actions menées en faveur des sortants d'incarcération.

Pour ce faire, des **réunions préparatoires** auront lieu prochainement entre les différents acteurs concernés : à la fois entre la DDCS et le SPIP, mais également entre le SIAO et le SPIP 66.

Outre la reprise des actions déjà organisées, ces réunions permettront également d'**explorer des pistes de travail déterminantes** concernant la réalisation partagée des évaluations sociales, l'échange d'informations sur les situations individuelles, le suivi du parcours de la personne sortante de détention jusqu'à la stabilisation de sa situation, ainsi que la réponse aux besoins d'hébergement signalés par le SPIP dans un secteur soumis à une offre saturée et en tension aiguë.

Il s'agit là de questions essentielles qui appellent à **la réflexion partagée sur des modalités d'organisation partenariales efficaces** prenant en compte à la fois les réalités territoriales de fonctionnement et les expériences de travail en réseau déjà engagées entre certains opérateurs de terrains et le SPIP (dans le cadre de la gestion d'hébergement des mesures de placement extérieur notamment).


Le SIAO des Pyrénées-Orientales, c'est une organisation particulière :

Une commission hebdomadaire, présidée le directeur de la DDCS, qui étudie chaque nouvelle demande pour valider ou non la préconisation d'orientation du prescripteur, et procède à une mise à jour des listes d'attentes sur les différents dispositifs.

Les chiffres de l'année 2016 sur le versant SIAO insertion :

 **22 183** appels décrochés en 2016 pour un total de 25 427 demandes

22 747 demandes d'hébergement qui se sont traduites par 17 730 attributions effectives

 **777** dossiers instruits, correspondant à 1358 personnes. Sur l'ensemble des personnes concernées par ces demandes, 60 % sont des hommes, contre 40 % de femmes.

Une typologie dominée par les personnes seules isolées :

44 % de personnes seules
19% de familles. 25% de familles monoparentales. 12% de couples sans enfant.

LES PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ VIEILLISSANTES : UNE PROBLÉMATIQUE SOULEVÉE PAR LE SIAO 81



Depuis quelques années, le SIAO du Tarn est confronté à un nombre croissant de demandes d'hébergement émanant de personnes vieillissantes ayant connu un parcours de vie marqué par la précarité. Celles-ci sont le plus souvent dans des situations financières difficiles, isolées familialement et dans un état de santé particulièrement fragile. Les possibilités d'hébergement social ne correspondent pas forcément à leurs besoins et attentes. Ce constat rejoint celui fait par d'autres acteurs et est reconnu comme une problématique pour laquelle des réponses adaptées sont à mettre en place.

Une population particulièrement vulnérable

Si l'âge moyen au décès des personnes de la rue est de 49 ans contre 82 ans pour le reste de la population, il n'en demeure pas moins que l'on trouve parmi cette population un nombre grandissant de personnes âgées : « 16 % des personnes actuellement hébergées dans les centres d'hébergement d'urgence à Paris ont plus de 60 ans, un pourcentage pouvant atteindre jusqu'à 40 % dans certaines structures »¹.

Les données existantes montrent que **les personnes qui ont un long parcours de rue vieillissent prématurément.**

Elles constituent un public particulièrement vulnérable, du point de vue non seulement de leur état de santé physique et psychique, mais aussi de leur parcours de vie, fait bien souvent de nombreuses ruptures et d'un délitement du lien social. Elles présentent des critères de fragilité majorés et précoces : isolement, défaut d'autonomie, comportements de santé défavorables, état de santé physique et psychique altéré, défaut de recours et d'accès aux soins. Aux problèmes psychiatriques fréquents (schizophrénie, notamment) ou des démences liées à la consommation d'alcool (comme la maladie de Korsakoff, entraînant pertes de la mémoire immédiate, désorientation temporelle et fabulation) peuvent s'ajouter des signes de sénilité précoce.

Les solutions d'hébergement pour les personnes précaires vieillissantes font défaut...

Une offre d'hébergement social non adaptée

De manière générale, **des limites dans la prise en charge de cette population sont constatées tant en logement individuel que dans les structures collectives** du fait des problèmes de santé, de la perte d'autonomie et d'un manque de formation des professionnels du secteur social. Les réponses en soins, en aide au quotidien (hygiène, aménagement des repas, aménagement d'activités de socialisation), en disponibilité des professionnels, en équipements spécifiques ne sont pas adaptées ou insuffisantes. **L'accompagnement de ces personnes nécessite une prise en compte globale de leurs caractéristiques et problématiques, une formation des personnels, une acceptabilité de la part des autres personnes accueillies.** Des difficultés sont également relevées par les dispositifs médico-sociaux de type LHSS pour organiser les sorties de ces personnes, faute de solutions adaptées,

alors qu'ils sont censés arrêter leur prise en charge une fois les difficultés de santé levées. De plus, les démarches administratives sont complexes, notamment l'accès au minimum vieillesse pour lequel il faut être en capacité de reconstituer son parcours².

Des réponses à mettre en place pour des besoins spécifiques

Les solutions d'hébergement pour les personnes précaires vieillissantes font défaut : elles sont

1 - Samu social de Paris. 15 propositions pour que la rue cesse d'être une fatalité pour les sans-abri vieillissants. 11 octobre 2016

2 - Les petits frères des pauvres. Offrir une place aux personnes sans domicile vieillissantes [<https://www.petitsfreresdespauvres.fr/nos-actions/accompagner-des-personnes/en-situation-de-precarite/offrir-une-place-aux-personnes-sans-domicile-vieillissantes.html>]

trop âgées ou trop vulnérables pour les dispositifs dédiés aux personnes en situation de précarité, trop jeunes pour les dispositifs dédiés aux personnes âgées, pas assez malades pour une hospitalisation de longue durée, trop démunies pour un logement autonome traditionnel. Fin 2016, le Samu social de Paris a formulé 15 propositions pour répondre aux besoins de la population des personnes sans domicile vieillissantes, organisées autour de quatre axes dont le 4^{ème} vise le développement de « *l'observation sociale sur les besoins des personnes sans domicile vieillissantes par le recensement des personnes âgées dans les structure d'hébergement et par la production d'indicateurs à partir des données collectées en routine par les SIAO* ».



La situation dans le Tarn

La pension de famille, destinée à l'accueil de personnes à faible niveau de ressources, dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde, et dont la situation sociale et psychologique, voire psychiatrique, rend impossible à échéance prévisible leur accès à un logement ordinaire, serait une solution adaptée, si les professionnels reçoivent la formation nécessaire. Des témoignages recueillis auprès d'une pension de famille du Tarn font état de désarroi des professionnels face à certaines situations concernant des personnes vieillissantes accueillies. En 2016, le SIAO 81 a relevé un refus du fait d'un manque d'autonomie de la personne et

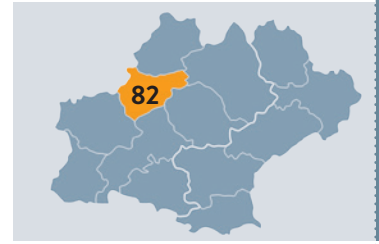
un autre du fait de problèmes de santé trop importants. Une expérience innovante vient d'être validée (CRV de juillet 2017) : celle d'une pension de famille (Relais de Montants à l'Isle sur Tarn) pour les personnes sortant d'hébergement d'insertion, caractérisées par des addictions et étant âgées. Un bilan sera dressé chaque année et partagé avec les autres départements.

L'analyse des données sur le premier semestre 2017 conforte les différentes tendances relevées en 2015 et 2016 (cf. tableau ci-dessous). En 2016, fait nouveau, des demandes proviennent même de personnes de plus de 80 ans (1 demande au SIAO insertion et 2 demandes au SIAO urgence). La part des femmes de plus de 55 ans est en augmentation : 40% des demandes faites au SIAO Insertion en 2016, contre 30% en 2015. En 2016, comme en 2015, près d'un quart des demandes de personnes de plus de 55 ans étudiées en commission ont été considérées comme ne relevant pas du SIAO (soit un différentiel de 8% avec l'ensemble des demandes). Les motifs de non orientation, notamment les cas où le SIAO ne peut répondre à la demande, méritent une analyse affinée de manière à comprendre les spécificités de cette population âgée et à mieux cerner les besoins non couverts. Une comparaison avec les données des autres SIAO d'Occitanie serait intéressante à mener pour rendre visible cette problématique et mieux l'étayer par des données confortées.

Le SIAO du Tarn en quelques chiffres (2016) :

	 SIAO Urgence	 SIAO insertion
Nombre total d'adultes concernés	855	523
Personnes +54 ans		
% / total des demandes	14%	9%
nombre	74 personnes	47 personnes
Dont 55-59 ans	46% (34 personnes)	51% (24 personnes)
60-69 ans	49% (36 personnes)	43% (20 personnes)
70 ans et +	5% (4 personnes)	6% (3 personnes)
Dont hommes	77% (57 personnes)	60% (28 personnes))
Dont sans ressources	26% (19 personnes)	30% (10 personnes)
Dont problématique principale		
Pathologie/handicap		37% (20 personnes)
Victime de violence		24% (13 personnes)

LA MISSION D'OBSERVATION SOCIALE MENÉE PAR LE SIAO 82



L'observation sociale est une des missions constitutives des SIAO : elle vise à mieux évaluer les besoins et les réponses existantes. Pour qu'elle joue pleinement son rôle, il importe d'une part qu'elle puisse s'appuyer sur des moyens, d'autre part que des réponses soient apportées aux propositions formulées. **C'est dès sa mise en place que le SIAO 82 a développé cette mission**, avec le soutien de la DDCSPP. Elle a d'emblée été inscrite, dans la convention de fonctionnement et financière, parmi les fonctions à remplir par le SIAO.

L'observation sociale : en quoi consiste-t-elle ?

Dans le Tarn et Garonne, la fonction d'observation sociale se décline de la manière suivante :

Le SIAO 82 fournit mensuellement à la DDCSPP 82 des tableaux de bords locaux tant sur le volet de l'urgence que sur le volet insertion (sur les prescripteurs, le flux des demandes, les préconisations, la nature des décisions, la suite des demandes, les demandes sans solution sollicitées en hébergement, la situation sociale de la personne au moment de la demande et à la sortie par rapport au logement, la composition familiale des demandeurs, les ressources principales des ménages, les personnes selon leur âge. ...)

Une fois par an, des réunions dédiées à l'observation sociale sont animées par le SIAO 82 : ces réunions « observatoire » regroupent l'ensemble des structures d'hébergement (stabilisation et urgence) ainsi que les maisons-relais, les dispositifs de la veille sociale, les opérateurs AVDL, ALT et CHRS, les services prescripteurs principaux (CCAS et Conseil départemental), ainsi qu'un représentant de la communauté d'agglomération du grand Montauban et le service de l'Etat (DDCSPP).

Lors de ces instances, le SIAO fournit non seulement des chiffres sur l'activité du fonctionnement du SIAO mais aussi une analyse des publics et des besoins en matière d'hébergement et de logement. Cette présentation permet un échange entre les partenaires, le SIAO et les services de l'Etat sur les indicateurs recensés et sur les données quan-

titatives et qualitatives, ce qui participe d'une évaluation des besoins et des réponses apportées.

Ce qu'elle a mis en évidence dans le Tarn-et-Garonne

Les éléments recueillis jusqu'à présent ont permis :

- ✓ de mettre en visibilité les publics spécifiques qui ne trouvent pas de structures adaptées dans le département et /ou de montrer les ajustements à effectuer au niveau de l'offre pour ces publics : jeunes en errance, personnes avec troubles psychique et /ou psychologique, grands précaires, personnes avec des animaux.
- ✓ d'alimenter le diagnostic 360 degrés et de traduire des problématiques prioritaires en orientations stratégiques à travailler dans le cadre du PDALHPD en cours de révision (2016-2020), en lien avec les collectivités territoriales : *par exemple, a été conçue une fiche action sur la problématique hébergement / logement des jeunes...* Ont été aussi soulignés des besoins en structures adaptées telle qu'une résidence d'accueil pour personnes en « souffrance psy ». Exemple : Dans les orientations stratégiques et le programme d'action du PDALHPD 2017_2021 de Tarn et Garonne, un groupe de travail a ainsi été déterminé sur le thème « structurer et animer une dynamique de travail partenariale autour des difficultés de logement – hébergement des 18-25.
- ✓ de mettre en évidence auprès des services de l'Etat les adaptations à apporter au niveau des dispositifs d'hébergement existants et des prises en charge, notamment la diversification des formules d'accueil pour mieux tenir compte de la diversité

des profils et des besoins. Par exemple, concernant les femmes victimes de violences familiales, être en capacité de proposer des réponses « au bon moment » par une ouverture de places 115 d'urgence dédiées à ce public, des places CHRS d'urgence et des places ALT dédiées. Ou encore, pour les personnes accompagnées d'animaux de formaliser le manque de réponses sur le volet hébergement d'urgence pour les personnes etc...

Les réflexions et perspectives de l'observation sociale dans le Tarn et Garonne

Les informations recueillies par le SIAO fournissent des indicateurs objectifs, indispensables pour ajuster les pratiques et les dispositifs. Ces perspectives peuvent ainsi être formalisées comme objectifs dans le PDALHPD et garantir l'adaptation de la programmation territoriale.

Dans un contexte budgétaire contraint (par exemple, constance des crédits sur l'hébergement d'insertion alors que des besoins pour des personnes qui ne peuvent aller d'emblée vers le logement sont croissants), il serait intéressant que l'observation sociale et ce qu'elle met en évidence alimente une

réflexion entre les partenaires institutionnels et les associations sur la mise en œuvre d'actions expérimentales et de mise en place de protocoles de coordination répondant à certaines problématiques et / ou de permettant la continuité de prise en charge.

La fonction d'observation sociale est réalisée par le SIAO 82 à moyens constants, sans budget fléché spécifiquement. Or pour un travail de qualité, elle implique du temps technique de recueil, d'enregistrement, de traitement, d'analyse des données et du temps de pilotage, d'organisation des échanges et d'accordage entre les partenaires. Une analyse complémentaire des données remontées par le SIAO 82 est réalisée aujourd'hui par la DDCSPP 82, sans qu'aient été développées des compétences ad hoc. Or, une analyse fine statistique (quantitative) et compréhensive (qualitative) ne peut être effectuée sans disposer des compétences afférentes.

Enfin, un axe de l'observation sociale reste à construire : celui concernant la participation des personnes accompagnées. La manière de les associer, de manière pertinente et constructive, afin qu'ils y trouvent une place légitime sans se sentir mis en difficulté, est l'objet de réflexions en cours.

Le SIAO du Tarn et Garonne en quelques chiffres (2016) :

 **9540** demandes d'hébergement reçues par le 115

50% des demandes émanent d'hommes isolés et 27% de familles avec enfants

51 femmes victimes de violences intrafamiliales ont sollicité le 115

47% de réponses positives soit 1297 personnes hébergées

2,7% des personnes hébergées sur le dispositif d'urgence accèdent à l'hébergement d'insertion (en raison principalement de statut administratif bloquant)

Moins de 2% des personnes hébergées sur le dispositif d'urgence accèdent à un logement autonome (même raison)

 **373** demandes d'hébergement d'insertion étudiées soit 549 personnes différentes

Sociotype du demandeur : homme isolé, âgé de moins de 35 ans, sans ressources ou avec minimas sociaux, hébergé chez un tiers

44% des demandes concernant le dispositif CHRS

31% ou **152** demandeurs n'ont pas donné suite à leur demande

43% des sorties de structure d'hébergement d'insertion ont lieu vers le logement soit 47 ménages