

# SIAO du Vaucluse

## Projet de Service

Mai 2016

## Contenu

<b>1</b>	<b>Présentation du SIAO du Vaucluse</b>	<b>2</b>
1.1	Historique du SIAO du Vaucluse	2
	Le Collectif d'Associations IMAGINE 84	3
	Les valeurs d'IMAGINE 84	4
1.2	Le public accueilli	5
1.3	Evolutions du SAO / 115 du Vaucluse de 2003 à 2009	5
1.4	Evolutions du SAO de 2010 à 2015	8
	Création du SIAO logement	10
	Les principes fondamentaux du SIAO	12
	Les objectifs du SIAO	12
<b>2</b>	<b>Le SIAO du Vaucluse : situation actuelle</b>	<b>13</b>
2.1	Les actions fixées à IMAGINE 84	13
	Organigramme du SIAO en mai 2016	15
2.2	L'offre de service du SIAO du Vaucluse	15
	Les principes généraux	16
2.3	Structuration des différents services	16
2.4	Professionnels et compétences mobilisées	17
	Le Volet Urgence du SIAO	17
	Le numéro d'accueil d'Urgence "le 115"	18
	Le Volet Insertion du SIAO	19
	Le Volet Logement du SIAO	20
	L'agent administratif au SIAO Insertion	21
	L'agent de service	21
	Le Service Domiciliation des Demandeurs d'Asile Sans Résidence Stable primo-arrivants	22
	Le Développement de l'application SI SIAO et la Mission d'Observatoire	22
	La Directrice - Adjointe du Service	23
	La Directrice du Service	24
2-5	L'organisation interne	26
2-6	Impératifs légiférés	27
2-7	Identifications des interlocuteurs	30
2-8	Les locaux	30
2-9	Evaluation des activités et de la qualité de la prestation	31
<b>3</b>	<b>Les axes stratégiques pour les 5 ans à venir</b>	<b>31</b>
	Les axes stratégiques	32

## 1 Présentation du SIAO du Vaucluse

### 1.1 Historique du SIAO du Vaucluse

De 1989 et jusqu'en juillet 2002, les fonctions d'Accueil et d'Orientation étaient assurées, dans le département de Vaucluse par l'Association VISA - St François.

Outre l'accueil et l'orientation du public Sans Domicile Fixe (SDF), plusieurs services et missions se sont au fur et à mesure des évolutions, greffés sur le fonctionnement du SAO : une unité santé, l'instruction des dossiers et l'accompagnement d'allocataires du Revenu Minimum d'Insertion (RMI), un service de domiciliation, un service de douches, un restaurant social...

Avec l'ensemble des services qu'elle proposait, l'Association VISA - St François exerçait un rôle central pour l'accueil du public Sans Résidence Stable dans le Vaucluse.

En juillet 2002, à la fermeture de l'Association, le Vaucluse s'est trouvé dépourvu de l'ensemble de ces services et il a fallu, dans l'urgence, pallier les manques et l'absence d'un service qui offrait des prestations de premières nécessités à destination du public en difficulté.

Pour poursuivre l'accueil et l'orientation du public en errance, la DDASS a sollicité l'Association PASSERELLE (Chemin des Poiriers - Île de la Barthelasse - 84 000 AVIGNON) qui a ouvert en septembre 2002 un Point d'Accueil et de COordination (PACO) permettant l'accueil des personnes les plus en difficulté et l'orientation de celles qui en faisaient la demande vers des centres d'hébergement d'urgence.

Ce service a fonctionné de septembre 2002 à août 2003 et a assuré pendant 9 mois des missions d'accueil et d'orientation.

A partir de février 2003, le Point d'Accueil et de COordination a porté le 115 - numéro d'appel d'urgence des sans abri sur des créneaux horaire de 8h à 23h.

Doter le département d'un SAO correspondait à une volonté forte de la DDASS de Vaucluse qui souhaitait voir dans le futur service départemental, un service qui prendrait en charge **le dispositif de veille sociale**.

Ceci, en application de la loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.

L'institution, au niveau du département, d'un dispositif de veille sociale tenant compte des spécificités territoriales était déjà mentionné dans le 2° schéma départemental d'avril 2001.

Ce dispositif sera chargé "d'informer et d'orienter les personnes en difficulté, fonctionnant en permanence tous les jours de l'année, et pouvant être saisi par toute personne, organisme ou collectivité"

Ce dispositif devra :

- « évaluer l'urgence de la situation de la personne
- proposer une réponse immédiate et organiser la mise en œuvre de cette réponse, notamment avec le concours des services publics,
- tenir à jour les disponibilités d'accueil dans le département »

Aussi, le futur SAO départemental s'inscrit dans ce dispositif de veille sociale et gèrera également **le 115**.

La création de ce service répondait en 2003, à une demande forte de la DDASS de Vaucluse qui souhaitait voir dans le futur SAO, l'interlocuteur privilégié de l'ensemble du réseau partenarial dans le but de faire remonter les besoins, d'apporter des réponses cohérentes et d'harmoniser les pratiques.

Il devra être un lieu d'observation des réponses sociales existant dans le Vaucluse, impulser des dynamiques nouvelles et coordonner des actions sur l'ensemble du département.

Le dossier portant création du SAO/115 sera présenté le 4 juillet 2003 devant le Comité Régional de l'Organisation Sanitaire et Sociale.

L'activité du **SAO / 115 du Vaucluse**, porté par le **Collectif d'Associations IMAGINE 84** commence officiellement le 1<sup>er</sup> septembre 2003, dans des locaux sis 27, rue des Infirmières à Avignon.

### Le Collectif d'Associations IMAGINE 84

L'ensemble de la réflexion menée entre septembre 2002 et mars 2003 par les associations partenaires a conduit à une décision collective : le SAO du Vaucluse serait porté par un collectif d'associations : **IMAGINE 84**.

**IMAGINE 84** est une association loi 1901, anciennement **UDAS** : Union Départementale de l'Accueil Social déclarée en préfecture de Vaucluse le 06 décembre 1985, modifiée au Journal Officiel le 26 avril 2003.

Elle est reconnue d'intérêt général en décembre 2009.

**IMAGINE 84** est un collectif d'Association qui regroupe dix associations du Vaucluse du champ de l'urgence, de l'hébergement et de l'action en faveur des populations en difficulté. Son siège social est situé : 27, rue des Infirmières à Avignon.

Les objectifs poursuivis par le collectif d'associations sont stipulés au travers de l'article 2 de ses statuts.

Article 2 : Cette association a pour buts à travers la synergie des associations adhérentes :

- de promouvoir toutes actions s'appliquant aux situations de pauvreté et de précarité et tendant à les prévenir ou à y remédier dans leurs causes et dans leurs effets,
- de créer, gérer tous établissements ou services d'intérêt commun entrant dans le cadre de ces actions, en particulier dans le domaine de l'accueil social.

Lors de réunions de travail qui se sont déroulées en 2009 lors de l'écriture du Projet Associatif, les administrateurs se sont interrogés sur leurs motivations à participer au collectif. Au-delà de la réaffirmation de leur engagement initial, ils ont souhaité poser les motivations suivantes :

- Etre concerné par les situations de précarité et pauvreté et vouloir être utile
- Regrouper les forces vives associatives dans le domaine de l'hébergement, de l'accompagnement social, et du vivre ensemble, touchant les populations les plus défavorisées ; se définir comme « forces vives » plutôt que comme « acteurs de terrain », dont le terme est associé à des prestataires de services répondant à des appels d'offres émis par des institutionnels, positionnement que le collectif ne souhaite pas accentuer
- Faire fonction de veille et d'alerte, auprès des institutionnels et du territoire, sur des questions, dysfonctionnements touchant ces populations.
- Etre reconnu comme un lieu de ressources et donc un lieu et une structure capable de répondre aux problématiques du territoire
- Proposer des solutions et des innovations ; les mettre en marche et en proposer la gestion à l'une ou l'autre des associations d'Imagine 84
- Créer ensemble des projets et des actions

- Apporter une réponse commune et organisée à des besoins spécifiques
- Mettre en commun des savoir-faire ; capitaliser les bonnes expériences à travers le collectif
- Mettre en commun des idées, des projets, des expériences, des problématiques
- Développer des synergies de cohérence d'actions et de visibilité
- Etre lisible, reconnu et crédible face aux institutionnels et aux pouvoirs publics, en tant que collectif, tant en termes de force de propositions que de moyen de pression.

#### Les valeurs d'IMAGINE 84

Elles reposent sur cinq principes fondamentaux :

##### **L'ECOUTE**

Ecouter l'autre pour mieux le comprendre, mieux répondre à ses besoins et l'accompagner vers un mieux-être.

##### **LE PARTAGE**

Partager avec l'autre ses préoccupations, ses difficultés, ses souffrances, ses projets aussi.

##### **LA SOLIDARITE**

Etre solidaire de l'autre, où que l'on soit. Agir collectivement et dépasser l'individualisme. S'engager ensemble et contribuer, par une action collective, à l'amélioration des conditions de vie.

##### **L'ACCEPTATION**

Accepter l'autre dans sa différence, aussi éloignée qu'elle puisse être de soi, parfois. Ne pas juger. Apporter une aide dans le respect des différences de chacun.

##### **LA COHERENCE**

Avoir, en tant qu'acteur de l'association, le souci permanent d'une cohérence entre la pensée et l'action.

#### **Ces valeurs sont affichées sur les deux sites SIAO.**

Elles sont régulièrement questionnées lors des réunions d'équipe au regard des difficultés quotidiennes, des réalités qui viennent bousculer les pratiques.

A partir du mois de Mai 2013, IMAGINE 84, accompagnée par un consultant extérieur, a repensé son organisation au vu de l'ampleur de ses missions.

Cette réflexion a été menée pendant 18 mois dans le cadre d'un Diagnostic Local d'Accompagnement et a conduit à arrêter une nouvelle organisation lors d'une Assemblée Générale Extraordinaire qui s'est tenue le 05 novembre 2014.

**Désormais, le fonctionnement de l'association est organisé à partir de Pôles d'Activités, (trois à ce jour) :**

- Pôle Forum
- Pôle Lutte contre l'Exclusion
- Pôle Alimentaire

**Les pôles " lutte contre l'exclusion " et " alimentaire " sont administrés par un Conseil de Gestion, le Pôle FORUM par un Conseil d'Ethique.**

Par délégations du Conseil d'Administration d'IMAGINE 84, les Conseils de Gestion sont chargés, à l'interne, du suivi et, à l'externe, de la représentation des pôles gérés par l'association vis-à-vis des tiers et de l'administration.

Les Conseils de Gestion et d'Ethique ont pour objet de faciliter la mise en œuvre des orientations définies par l'association sur ses différents pôles.

Dans cette perspective, ils sont chargés de l'exécution et de la mise en œuvre des orientations décidées par le conseil d'administration, soutiennent les responsables salariés des pôles dans leurs actions, contrôlent l'exécution des missions. Ils font remonter au CA les bilans globaux d'activités et lui propose pour validation, en Assemblée Générale, les évolutions ou adaptation à conduire.

### **Le Co-Président d'IMAGINE 84 en charge du Pôle "Lutte contre l'Exclusion" est élu.**

En mai 2016, le Conseil de Gestion du Pôle "Lutte contre l'Exclusion" est composé des Présidents, Directeurs et/ou Chefs de Service des Associations :

- Passerelle,
- Rhéso,
- Le Village,
- L'AIVS® Soligone,
- Cap Habitat,
- API Provence.

Il se réunit mensuellement sous la Présidence du Co-Président d'IMAGINE 84.

### **1.2 Le public accueilli**

La précarité engendre chez les personnes la perte de repères ayant structurés leur vie dans la société (emploi, logement, santé, réseau social ...).

Cette perte peut alors s'inscrire dans une spirale et conduire à la rupture de lien social, à la désaffiliation comme le décrit Robert CASTEL.

Si nous devons rechercher un mot qui permette de représenter le public reçu au SIAO ou qui a recours au 115, ce serait celui de **rupture**.

En effet, la rupture caractérise très majoritairement l'arrivée d'une personne dans le service.

Majoritairement, la première demande exprimée par la personne est celle d'hébergement. La mise à l'abri dans l'immédiateté est assurée par le dispositif Accueil Hébergement Insertion.

Le service concourt à ce premier niveau de réponse.

Cependant, la rupture du lien installe les personnes dans la souffrance psychique.

Les éléments d'évaluation de la situation de ces personnes sont multiples : ils rassemblent les facteurs de la problématique de demande d'hébergement, les conditions de précarité, et des constats qui appartiennent à ce temps de la rupture :

- rupture des conditions de vie (logement, emploi, dégradation de la santé) : perte des éléments de socialisation
- parcours d'errance chez les jeunes
- rupture d'un accompagnement (tutelle, curatelle)
- multiplicité des intervenants sociaux et médicaux
- violences conjugales
- souffrance psychique
- rupture de traitement médical
- difficulté de socialisation identifiée par la difficulté à s'insérer dans une structure d'hébergement
- séparation de couple
- déplacements et migrations, situations administratives et rapport à l'emploi, au logement, à la vie familiale (Maghreb, communauté européenne, France nord/sud, déplacements saisonniers).

### **1.3 Evolutions du SAO / 115 du Vaucluse de 2003 à 2009**

Le 2 septembre 2003, IMAGINE 84 obtient un arrêté de la Préfecture de région PACA autorisant la création d'un CHRS (Arrêté n° 2003-311).  
Cet agrément acte la naissance du SAO du Vaucluse.

Au démarrage de l'activité, l'équipe du SAO/115 est composée de 6 salariés :

- Un accueillant : 1<sup>ers</sup> accueils au SAO,
- Un travailleur social, rattaché au SAO,
- Trois écoutants 115 (2 à temps plein, 1 à temps partiel),
- Une directrice.

Lors de son ouverture, il était prévu que le SAO/115, maillon essentiel du dispositif de Veille Sociale Départemental, concentrerait son activité sur :

- **l'accueil et l'orientation** du public en difficulté sur l'ensemble du territoire départemental,
- **l'évaluation** des demandes,
- **la coordination** des actions au niveau départemental et **le recensement** des besoins,
- **l'observation** des phénomènes liés à la précarité.

Or, l'évolution du contexte législatif, les demandes de la DDASS (DDCS depuis janvier 2010), n'ont cessé de faire évoluer les missions du Service.

Ainsi, dès **décembre 2003**, IMAGINE 84 perçoit au titre du SAO/115 une enveloppe budgétaire issue du BOP 177 intitulée **Actions d'hébergement en Nuitées d'Hôtel**.

Cette enveloppe budgétaire, jusqu'à lors versée à plusieurs établissements du département, est désormais entièrement dévolue au SAO.

Elle permet de proposer une mise à l'abri temporaire en nuitées d'hôtel pour toutes personnes qui formuleraient une demande d'hébergement, dès lors que le dispositif d'hébergement d'urgence est saturé.

Compte tenu du faible montant de la subvention allouée, les nuitées d'hôtel sont réservées en priorité aux femmes seules majeures, éventuellement aux femmes avec enfants dès lors que les services du Conseil Général sont fermés et aux hommes en niveau II du plan grand froid.

C'est la DDASS de Vaucluse qui, fin 2003, a décidé ces ordres de priorités.

Bien que dénommée "**Actions d'hébergement en Nuitées d'Hôtel**", cette enveloppe budgétaire permet également des dépannages financiers alloués aux personnes accueillies (démarches administratives, photos d'identité), l'achat de bons de transport, l'établissement de bons alimentaires...

En 2004, une nouvelle subvention imputée au BOP 303 est allouée à IMAGINE 84 au titre du SAO/115.

Cette subvention est appelée "**Actions d'hébergement en nuitées d'hôtel en faveur des Demandeurs d'Asile**".

Cette action spécifique d'hébergement s'adresse à des familles ou des personnes isolées demandeur d'asile.

L'hébergement est assuré par le SAO dès l'arrivée à Avignon, avant même l'obtention de l'APS délivrée en Préfecture à Marseille ou la constitution du dossier OFPRA.

Outre le financement des nuitées d'hôtel, cette subvention annuelle permet également de financer des bons de transport, des bons alimentaires... pour les personnes Demandeurs d'Asile hébergées par le SAO sur ce dispositif spécifique.

En 2005, IMAGINE 84 est sollicité par les Services du Conseil Départemental de Vaucluse pour :

- Etablir les élections de Domicile des personnes SRS résidant à Avignon en vue de l'instruction de leur dossier RMI,

- Instruire les demandes de RMI des personnes domiciliées ;
- Etre référent spécifique de 60 allocataires du RMI – SRS, orientés par l'Unité Territoriale du Grand Avignon.

Cette activité, financée par le Conseil Départemental de Vaucluse, n'est pas une activité à proprement parler, du SAO/115.

Cependant compte tenu de l'extrême proximité des personnes accompagnées par le Service RMI avec celles accueillies par le SAO/115, il semblait pertinent qu'une seule et même association porte les 2 actions.

Dès juillet 2005, la Directrice du SAO prend la responsabilité du Service RMI.

**C'est la naissance du pôle "Lutte contre l'Exclusion" d'IMAGINE 84.**

IMAGINE 84 procède à deux embauches :

- Une éducatrice spécialisée est recrutée pour assurer l'accompagnement social en qualité de référent spécifique des allocataires du RMI.
- Un agent administratif en contrat aidé pour les missions d'instruction et d'établissement des élections de domicile.

De 2005 à 2008, le Service RMI d'IMAGINE 84 occupera un bureau dans les locaux de l'Accueil de Jour du Secours Catholique à Avignon.

Juin 2006,

Le SAO/115 déménage pour s'installer 35, Rue St Michel à Avignon.

Les locaux de la Rue des Infirmières étant devenus trop exigus.

Le 27 rue des Infirmières devient le siège de l'Association

Automne 2006.

Le SAO/115 se retrouve en difficulté pour orienter les personnes les plus en difficulté, les personnes les plus vulnérables qui ne formulent pas (peu) de demandes d'hébergement.

A l'initiative, des salariés du Service se crée à Avignon une instance réunissant les acteurs de première urgence : SAO/115, Equipe de Médiation de Rue, Samu Social et Accueil de Jour.

C'est la naissance de **l'Instance Porcelaine**.

Au fil des années, cette instance s'est formalisée autour de la rédaction d'une fiche-action, elle se réunit une fois toutes les 3 semaines dans les locaux du SIAO. Elle est co-animée par la chef de service d'HAS pôle Vaucluse et la directrice du SAO.

Les situations des personnes les plus vulnérables sont repérées et travaillées en regard croisés par différents professionnels afin de tenter d'apporter des solutions ou au moins d'être vigilant quant à l'évolution des situations.

2007.

Faute de financement, le Service RMI dénonce ses agréments auprès du Conseil Départemental.

Il n'effectue plus les élections de domicile et l'instruction des dossiers RMI.

Le service RMI conserve son habilitation en qualité de référent spécifique pour l'accompagnement d'allocataires du RMI. L'habilitation est étendue à 80 accompagnements.

Période hivernale 2007/2008 : Ouverture d'une Halte de Nuit.

Avec la mise en place du Plan d'Accueil Renforcé des Sans Abri (PARSA) au printemps 2007 et la transformation de places d'accueil d'urgence en place de stabilisation, le nombre de places d'urgence s'est considérablement réduit en Vaucluse.

(Le département a, en effet, perdu courant 2007 : 10 places d'accueil d'urgence pour des femmes avec ou sans enfant à l'AHARP, 4 places à CASA, 20 places de dispositif hivernal aux Tamaris)

A l'approche de la période hivernale, le SAO/115 fait le constat qu'une quarantaine de personnes, les personnes les plus en difficulté, n'auront aucune solution d'hébergement durant l'hiver si les conditions d'accueil n'évoluent pas.

Le SAO / 115 pense le projet d'ouverture d'une Halte de Nuit - lieu d'hébergement dont l'une des missions sera la protection et la mise à l'abri de cette population fragilisée.

La Halte de Nuit proposera, en outre, des prestations d'hygiène et une aide alimentaire (collation, éventuellement repas chauds...).

La Halte de Nuit portée par IMAGINE 84, articulée autour du SAO / 115, ouvrira le 17 décembre 2007 pour l'ensemble de la période hivernale.

L'action Halte de Nuit sera reconduite dans les mêmes conditions durant l'hiver 2008/2009.

Le projet sera repris dès l'hiver 2009 par l'Association CASA dont le projet associatif s'est toujours orienté vers les personnes les plus en difficulté et vers l'inconditionnalité de l'accueil.

#### Juin 2008.

Pour assurer une cohérence dans les actions menées, le Service RMI devenu le 1<sup>er</sup> janvier 2008, le Service RSA rejoint le SAO/115.

Le bureau est installé 35, Rue Saint Michel.

**La dénomination Pôle "Lutte contre l'Exclusion" d'IMAGINE 84 prend alors tout son sens.**

### **1.4 Evolutions du SAO de 2010 à 2015**

Dans le cadre du chantier national prioritaire 2008-2012 pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées, le SAO devient SIAO. Il constituera à présent, le pivot de l'entrée dans le dispositif d'hébergement et d'accès au logement.

L'organisation de ce service garantira **une réponse territoriale** de proximité pour les personnes prises en charge. Après évaluation, il pourra soit décider **l'attribution immédiate d'une place d'urgence, soit orienter vers la commission chargée d'attribuer les places hors urgence** (hébergement stable, intermédiation, logement avec ou sans accompagnement...).

Il aura la responsabilité **de coordonner et de gérer les attributions** de toutes les places d'urgence, en s'appuyant, si nécessaire sur des relais de proximité.

Ce nouveau service assurera **une mission d'observatoire** sur l'ensemble du dispositif de veille sociale.

#### Octobre 2010.

En application des circulaires du 08 avril et du 07 juillet 2010 portant création des Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO), la DDCS de Vaucluse sollicite IMAGINE 84 pour être opérateur unique (SIAO portant les volets urgence et insertion) en Vaucluse.

Outre la gestion du SIAO/115, IMAGINE 84 animera la réflexion départementale quant à la construction du SIAO.

En octobre 2010, le **SAO/115 du Vaucluse** devient officiellement **le SIAO du Vaucluse**

Les circulaires de 2010 portant création des SIAO s'inscrivent dans le cadre du Chantier National Prioritaire 2008 – 2012 et dans le contexte d'une politique de refondation des prises en charge des personnes sans abri ou mal logées.

La stratégie nationale porte tant sur la veille sociale et sur l'hébergement, que sur l'accès au logement. L'articulation entre ces différentes étapes est indispensable pour mener *"une politique publique cohérente et efficace et pour replacer la personne au cœur du système"*.

Énoncés dans les 20 propositions de Benoist Apparu, secrétaire d'État au logement, les SIAO se sont concrétisés par la circulaire du 8 avril 2010.

Ils constituent l'outil opérationnel dans la refondation des politiques d'hébergement et d'accès au logement. Cette refondation correspond à une reprise en main de l'Etat autour de **deux grands principes** :

- **La mise en place d'un véritable service public de l'hébergement et de l'accès au logement**, ce qui implique des obligations de résultats pour l'Etat et le respect de certains principes fondamentaux : la continuité de la prise en charge des personnes, l'égalité face au service rendu, l'adaptabilité des prestations aux besoins des personnes.
- **La mise en œuvre d'une logique favorisant l'accès au logement autour du nouveau paradigme du logement d'abord.**

Le SIAO doit permettre de construire des parcours d'insertion adaptés aux besoins des personnes en réunissant les principaux acteurs dans une démarche partenariale.

Le SIAO se structure en deux volets principaux : **une mission de réponse d'urgence** à travers un accueil inconditionnel et **une mission d'insertion** par l'orientation des ménages sur de l'hébergement d'insertion ou du logement adapté.

Les SIAO sont instaurés dans l'ensemble des départements sous le contrôle du préfet et des services de l'Etat (DDCS).

- Novembre 2010  
Création du poste de coordination SIAO :  
Une Assistante de Service Social est recrutée.  
Elle assure la fonction de coordination du dispositif SIAO.

#### 2011.

Les premières Commissions Territoriales d'Orientation (CTO) animées par la coordinatrice SIAO sont organisées dès février.

Les premières CTO se sont tenues à Avignon et se sont étendues progressivement à l'ensemble du territoire départemental.

#### 2012.

La montée en charge du SIAO Insertion est telle qu'il a fallu repenser les postes en interne.

Le travailleur social (une éducatrice spécialisée recrutée en décembre 2010) a vu son poste de travail réorganisé.

Elle a occupé dès l'été 2012, 2 mi-temps distincts :

- Un poste d'éducatrice spécialisée sur le volet urgence du SIAO,
- Un poste de coordinatrice SIAO en charge, entre autre, de l'animation des CTO des territoires Comtat et Sud.

#### 2013.

- En référence au plan stratégique de sortie de l'hiver adopté dans le département du Vaucluse (Circulaire du 4 janvier 2013), le SIAO de Vaucluse est renforcé par la DDCS de Vaucluse.

Ce renforcement s'est traduit par :

- Le passage d'1,5 à 2 ETP de coordination SIAO en charge de l'animation des CTO, de l'animation du réseau...
- L'embauche d'une coordinatrice SIAO en charge du logement dont la mission est en outre de veiller à la fluidité des parcours des personnes hébergées en CHRS en repérant "les personnes prêtes à habiter", créer des liens avec les bailleurs sociaux, faire appliquer dans le département la politique du "logement d'Abord" née de la Refondation et de la circulaire du 13 janvier 2012 relative à la mise en œuvre opérationnelle du logement d'abord
- L'embauche d'un agent administratif à mi-temps.

L'effectif du SIAO Insertion est désormais de 3,5 ETP.

Les recrutements se sont effectués fin mai 2013, la plateforme SIAO Insertion est installée le 1<sup>er</sup> août 2013 dans de nouveaux locaux sis, 5, Avenue St Ruf à Avignon.

Pour pallier les changements de poste en interne, une éducatrice spécialisée est recrutée à mi-temps pour le volet urgence du SIAO.

- Septembre 2013

Ouverture du service de domiciliation des demandeurs d'asile :

IMAGINE 84 obtient au titre du SIAO un agrément pour la réalisation de la domiciliation des Demandeurs d'Asile (arrêté n° 2013204-0006 délivré par la Préfecture du Vaucluse)

L'agent administratif du SIAO Insertion voit son temps de travail augmenter afin d'occuper cette fonction. Elle passe à 0,81 ETP.

- Octobre 2013

Ouverture de trois places d'accueil immédiat :

En référence à la circulaire du 4 janvier 2013 relative aux plans territoriaux de sortie d'hiver, le département de Vaucluse obtient 35 places d'accueil immédiat pérennisées.

Le SIAO reçoit un financement pour ouvrir 3 places d'accueil immédiat pour des femmes avec ou sans enfant(s) éventuellement repérées comme victimes de violence.

Les premières orientations sur ces places d'accueil immédiat s'effectueront en décembre 2013.

La subvention allouée est imputée au BOP 177 et s'intitule : "**Actions places d'Accueil Immédiat**".

Le travailleur social en poste à mi-temps au SIAO Urgence voit son temps de travail augmenter d'un 0,2 ETP.

- Novembre 2013.

Une nouvelle subvention imputée au BOP 177 intitulée "**Actions de Communication et de Formation**" est allouée à IMAGINE 84 via le SIAO.

Il s'agira de :

- Concevoir une plaquette d'informations recensant les services départementaux de premières urgences. Cette plaquette simplifiée sera pensée à l'attention des personnes les plus en difficulté,
- Concevoir et mettre à jour un site internet ([www.siao84.fr](http://www.siao84.fr)); ce site recensera tous les services départementaux destinés aux personnes en difficulté. Ce site sera à l'attention des professionnels du département.
- Organiser en 2014, 4 forums sur la Politique du "Logement d'Abord" à destination des institutionnels et associatifs qui œuvrent dans le domaine de l'hébergement et du logement.

### Création du SIAO logement

**En application de la politique du "Logement d'Abord"**, afin de privilégier autant que possible l'accès à un logement de droit commun avec un accompagnement adapté aux besoins de la personne chaque fois que nécessaire, sans qu'il y ait de passage obligatoire par l'hébergement, est créé un poste de coordination logement.

- Septembre 2014.

Création d'un poste de Chef de Service :

L'activité est telle au sein du SIAO du Vaucluse qu'il devient nécessaire de renforcer les postes de travail et de créer un poste de Chef de Service afin de mener à bien les missions du service, de répondre aux attentes des financeurs, d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers...

Le poste de Chef de Service est créé en septembre 2014.

Le poste de Chef de Service a été transformé le 1<sup>er</sup> janvier 2016 en poste de Directrice Adjointe.

- Septembre 2015.

Création d'un poste de Chargé de Mission SI SIAO :

Fin 2014, le SIAO a reçu une enveloppe budgétaire, pour développer la mission d'observatoire dévolue au Service.

Parallèlement, les articles de la loi ALUR du 24 mars 2014 consacrant les SIAO obligeaient à l'utilisation d'une application informatique nationale créé par la DGCS : l'application SI SIAO.

Dès mai 2015, tous les professionnels du SIAO ont reçu une formation de présentation de l'application dispensée par la DGCS.

Le 1<sup>er</sup> septembre 2015, un poste de chargé de mission SI SIAO a été crée

Ce poste de chargé de mission a été présenté à l'ensemble des partenaires du dispositif AHI en Comité de Pilotage SIAO, un calendrier de formation des partenaires a été présenté.

Durant le dernier trimestre 2015, tous les partenaires du dispositif AHI, qu'ils soient prescripteurs d'évaluation, gestionnaires de structures.... ont été formés à l'appropriation de l'application informatique.

Fin décembre, les premières évaluations étaient transmises au volet insertion du SIAO via l'application, l'ensemble des places du dispositif AHI et leur occupation étaient renseignées.

L'objectif étant une montée en charge progressive dès le mois de janvier 2016.

L'utilisation de l'application informatique et son appropriation par l'ensemble des partenaires permettra à terme au SIAO de rendre avec efficacité sa mission d'Observatoire et de faire remonter à la DDCS de Vaucluse des chiffres et observations de manière plus régulière et plus fine

L'effectif du SIAO du Vaucluse est porté à 13 salariés.

### **Les principales missions du SIAO :**

- **Etre une plate-forme unique de régulation des orientations**

Le SIAO ne constitue pas un lieu d'accueil supplémentaire mais une organisation structurante de l'articulation entre la veille sociale, l'hébergement et le logement adapté.

Il reçoit l'ensemble des demandes de prise en charge et oriente les personnes sans abri ou risquant de l'être vers la solution la plus adaptée à leur situation. Il a vocation à avoir une vision exhaustive du parc d'hébergement d'urgence et d'insertion ainsi que du logement adapté.

En théorie, toutes les places doivent être attribuées à partir du SIAO de façon à rendre les modalités d'accueil plus "transparentes" et plus cohérentes.

Cela implique un engagement des structures d'accueil dans la mise à disposition de leurs places et une coordination entre les associations pour trouver la structure adaptée à la situation du demandeur.

- **Mettre en réseau les acteurs de l'hébergement et du logement adapté**

Le fonctionnement du SIAO repose sur une collaboration permanente des acteurs de l'accueil, de l'hébergement et du logement

Ainsi les instances décisionnaires et techniques des SIAO regroupent le plus souvent les services de l'Etat, les collectivités territoriales, les structures d'accueil et parfois les bailleurs sociaux.

La mise en relation de ces différents acteurs permet de développer un partenariat intégré et opérationnel.

Elle implique également une modification des pratiques pour les associations qui ont besoin d'un temps d'adaptation.

- **Favoriser l'accès au logement**

Le SIAO s'inscrit dans la stratégie du "logement d'abord" qui privilégie dès que possible l'accès au logement de droit commun.

Le modèle de parcours en "escalier" est remplacé par l'idée d'un parcours d'insertion plus direct. L'objectif est, si possible, d'agir en amont de l'exclusion sans passer par les structures d'hébergement.

Pour cela, l'articulation entre l'opérateur SIAO et les bailleurs sociaux représente un enjeu primordial du dispositif. Les objectifs prévus dans les accords collectifs départementaux et la mise à disposition du contingent préfectoral constituent des outils adaptés pour la mise à disposition du parc social à des personnes cumulant des difficultés financières et sociales.

- **Développer un suivi personnalisé**

Le SIAO doit veiller à une prise en charge tout au long des parcours. La mise en place d'un véritable service public de l'accueil et de l'hébergement implique des principes de continuité et d'égalité ainsi que le droit au recommencement.

Il doit ainsi s'appuyer sur des référents personnels qui assurent un suivi personnalisé des ménages de façon à établir une évaluation sociale facilitant la meilleure orientation pour le ménage.

L'harmonisation des méthodes d'évaluation sociale et la mise en place d'une fiche type, doivent favoriser une demande unique pour l'ensemble des structures d'accueil.

- **Faire du SIAO un observatoire social**

Par sa vocation centralisatrice, le SIAO doit constituer un système d'information intégré de recensement des offres et des demandes. La mise en place d'une base de données d'observation sociale fait partie des objectifs forts.

Pour mener à bien l'ensemble de ces missions, le SIAO :

- ❖ Propose à toute personne qui en a besoin : un accueil, une évaluation, une mise à l'abri si nécessaire et une orientation vers un hébergement ou un logement adapté ou non.
- ❖ Coordonne l'attribution des places d'Urgence et d'Insertion et de logement adapté ou non :
  - Centralise et traite les demandes d'hébergement, de logement adapté et de logement des ménages mal logées ou risquant de l'être
  - Recense les offres disponibles concernant les structures d'hébergement et de logement adapté.
  - Anime les commissions visant à faciliter le parcours résidentiel des personnes et des familles (dont les demandes ont été élaborées par les partenaires).
  - Développe des partenariats avec les bailleurs sociaux pour soutenir l'accès au logement des personnes prêtes à habiter.
- ❖ Assure une bonne coordination entre les acteurs de l'hébergement, du logement adapté ou du logement ordinaire.
- ❖ Développe des outils pour assurer sa mission d'observatoire départemental de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes et des familles.

### Les principes fondamentaux du SIAO:

- ❖ L'inconditionnalité de l'accueil et la continuité de la prise en charge,
- ❖ Le "logement d'abord" : l'hébergement ne doit pas être une étape indispensable,
- ❖ L'accès au service public : toute personne en ayant besoin doit pouvoir trouver un service de l'accueil et de l'orientation en tout point du territoire, sans discrimination et apportant une réponse à ses besoins.

### Les objectifs du SIAO :

- ❖ Simplifier les démarches d'accès à l'hébergement ou logement,
- ❖ Traiter avec équité les demandes (...), orienter la personne en fonction de ses besoins et non seulement en fonction des places disponibles,

- ❖ Coordonner les différents acteurs de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité hébergement – logement,
- ❖ Participer au développement et à l'animation d'observatoires locaux (...).

Enfin, la loi ALUR du 24 mars 2014 "consacre" juridiquement les SIAO.

La loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR), consacre juridiquement l'existence des SIAO, qui n'avaient jusqu'alors qu'une existence par circulaire depuis leur création en avril 2010. L'article 12 de la loi ALUR inscrit dans le Code l'Action Sociale et des Familles, le SIAO, comme acteur central de la politique d'hébergement.

Les missions et le cadre d'intervention du SIAO sont dorénavant inscrits dans le code de l'action sociale et des familles, dans la partie relative à la veille sociale : L345-2-4 à L345-2-10 du CASF.

Le SIAO dispose désormais d'un cadre juridique adapté à l'affirmation de son rôle et à l'accomplissement de ses missions.

La loi ALUR réaffirme également le principe d'un SIAO unique dans chaque département, et pose l'intégration du 115 dans le service intégré.

Les missions confiées au SIAO sont précisées à l'article 30 de la loi ALUR : une convention conclue dans chaque département entre l'Etat, et le SIAO pour recenser les places d'hébergement, de logements en résidence sociale, et les activités intermédiation locative, pour gérer le service d'appel téléphonique, pour veiller à la réalisation de l'évaluation sociale, médicale et psychique des personnes, et leur faire des propositions d'orientation, pour suivre le parcours des personnes jusqu'à stabilisation de leur situation, pour contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, pour assurer la coordination des personnes qui concourent au dispositif de veille sociale, pour produire des activités statistiques d'activité, de pilotage, de suivi du dispositif AHI, et pour participer à l'observation sociale.

Enfin sont indiquées les obligations des organismes qui bénéficient d'un financement de l'Etat dans le cadre de leur activité liée au SIAO : mettre à disposition leurs places d'hébergement et indiquer les places vacantes, et mettre en œuvre les propositions d'orientation du SIAO ou motiver leur refus d'admission.

Il est rappelé que les personnes morales assurant un hébergement peuvent admettre en urgence les personnes en situation de détresse sociale, médicale ou psychique, sous réserve d'en informer le SIAO.

Consacrés juridiquement par la loi ALUR, les SIAO sont renforcés par les décrets d'application du 06 novembre 2015 et la circulaire de la DGCS n° DGCS/SD1A/2015/325 du 17 décembre 2015.

## 2 Le SIAO du Vaucluse : situation actuelle

### **2.1 Les actions fixées à IMAGINE 84 :**

En référence au CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) signé le 1<sup>er</sup> janvier 2014 pour une durée de 3 ans, le SIAO se doit de :

- Mettre en œuvre la fluidité des parcours
  - Collaboration étroite avec les structures d'hébergement, de logement adapté et de droit commun, notamment les bailleurs sociaux :
    - ✓ Recenser les places vacantes quotidiennement
    - ✓ Animer les Commissions Territoriales et contribuer aux comités de pilotage.

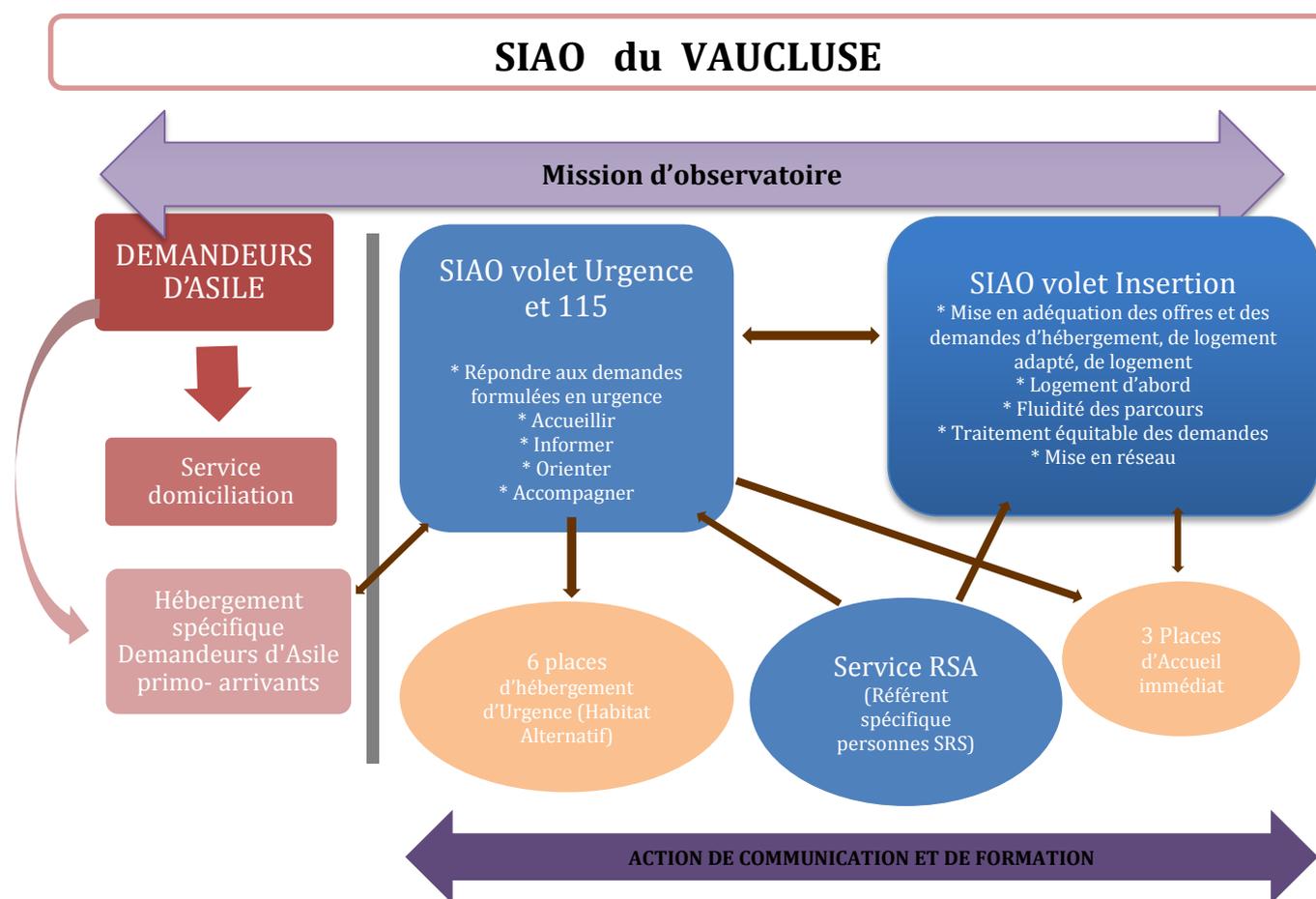
- Mettre en adéquation l'offre et la demande d'hébergement et de logement adapté avec pour objectif d'atteindre un taux d'occupation à hauteur de 99% pour tous les opérateurs et dispositifs départementaux.
  - Faciliter l'orientation vers le logement de droit commun quand la situation le permet.
- Mettre en œuvre les trois places d'accueil immédiat  
*L'action proposée :*  
 Proposer une mise à l'abri via le volet Urgence du SIAO ou le 115 par un accueil immédiat à trois femmes avec ou sans enfant. Ces femmes pourront éventuellement avoir été repérées comme victime de violence.  
 Le SIAO propose une mise à l'abri en appartement et un accompagnement social axé sur l'accès aux droits.
    - Indicateurs retenus : taux d'occupation, durées moyenne de séjour.
  - Assurer la continuité de l'hébergement d'urgence en nuitées d'hôtel
    - Indicateurs retenus : taux d'occupation, durées moyenne de séjour.
  - Assurer la continuité de la gestion du numéro d'appel d'urgence "le 115"
    - Assurer le fonctionnement du numéro d'appel d'urgence 365 jours / an de 8h à 23h
    - Réalisation d'un premier diagnostic de la situation des accueillis, vérifier leur accès aux droits sociaux et assurer une prise en charge adaptée
    - Coordination de l'attribution des places d'urgence,
    - Observation des phénomènes liés à la précarité.
  - Assurer continuité de la gestion du SIAO du département du Vaucluse
    - Mission d'observatoire départemental,
    - SIAO volet urgence
      - ✓ Accueil et orientation des personnes SRS dans le cadre de l'urgence : hébergement, logement, besoins alimentaires, vestimentaires, hygiène et sanitaire, accompagnement social
    - SIAO volet insertion
      - ✓ Assurer une couverture optimale du territoire
      - ✓ Animer les quatre Commissions territoriales d'Orientation
    - SIAO volet logement
      - ✓ Mission de repérage des ménages prêts à habiter,
      - ✓ Partenariat opérationnel avec l'ensemble des prescripteurs, les bailleurs sociaux, associations gestionnaires de dispositif d'accompagnements, CMS, CCAS....
      - ✓ Mission d'accompagnement et de formation.
  - Assurer la domiciliation des demandeurs d'asile sans résidence stable.  
*L'action proposée :*
    - Délivrer les domiciliations aux Demandeurs d'Asile orientés par les Services de l'OFII du Vaucluse,
    - Réceptionner le courrier
      - ✓ Recueillir les courriers postaux adressés aux Demandeurs d'Asile domiciliés,
      - ✓ En assurer la conservation et la préservation comme le prévoit le règlement Intérieur du Service.

## Organigramme du SIAO en mai 2016 :

13 salariés – 11,48 ETP



### 2.2 L'offre de service du SIAO du Vaucluse :



- Accueillir et évaluer la demande,
- Evaluer les situations,
- Proposer un accompagnement social adapté aux besoins repérés afin de faciliter l'accès aux droits,
- Informer et orienter les personnes,
- Coordonner les différents partenaires,
- Animer le réseau partenarial,
- Constituer un observatoire local

### Les principes généraux :

- L'inconditionnalité de l'accueil,
- L'équité dans le traitement des demandes,
- La continuité des prises en charge,
- Le logement d'abord,
- L'accès au service public,
- La disponibilité (temps, écoute...)
- L'accessibilité.

Dans le cadre de ses missions et afin de répondre au plus près des besoins des usagers, les activités proposées par le SIAO sont multiples.

Ainsi, en fonction de la demande et des besoins de la personne, la réponse apportée pourra revêtir différentes formes. Lors du premier entretien au SIAO, l'accueillant procédera avec la personne à un état des lieux de sa situation afin de répondre au mieux à sa demande. Il pourra de fait proposer une réponse au sein même du SIAO (prise de rendez-vous avec le travailleur social du service, hébergement dans le cadre des places gérées par le SIAO) ou auprès d'un partenaire ou d'un membre du réseau (hébergement dans un établissement partenaire, orientation vers un partenaire pour un besoin alimentaire, vestimentaire, orientation vers un partenaire lié à la prise en charge de soins...).

La place centrale du SIAO au sein du réseau départemental lui permet d'avoir une connaissance fine et détaillée de l'ensemble des dispositifs.

Quelles actions mises en œuvre pour atteindre ces moyens :

- La réunion d'équipe hebdomadaire pour informer et rendre compte de la politique départementale, des enjeux, des appels à projets, du contexte budgétaire...,
- Des rencontres régulières (fréquence 1 fois tous les 2 mois) avec la DDCS afin d'évoquer les points de blocage avec les partenaires quant aux missions dévolues au SIAO (refus d'admission par les structures, préconisations CTO remises en question, non remplissage des fiches d'évaluation SIAO, non-respect des cahiers des charges quant aux places départementales d'accueil immédiat....) et tenter d'y apporter des réponses concrètes.
- Des rencontres régulières avec les prestataires urgence pour ré-expliquer les missions du SIAO volet Urgence, du 115 et les attentes du service quant au traitement équitable des demandes, la fluidité des parcours...  
Ces rencontres donnent lieu systématiquement à des relevés de décisions qui permettent de se référer aux échanges précédents lors de nouvelles rencontres,
- La participation du SIAO au Comités départementaux de Veille Sociale, aux Comités de Pilotage SIAO....
- Point d'étape annuelle avec la DDCS lors du dialogue de gestion,
- Les rapports d'activité annuels par actions et par services,
- Les comptes rendus de CTO largement diffusés,
- Les rencontres tri-partites avec les partenaires,
- La co-écriture des fiches d'évaluation SIAO,
- L'instance Porcelaine,
- La construction de partenariat renforcé pour sécuriser les parcours des personnes,
- Les saisies statistiques quotidiennes pour nourrir et répondre à la mission d'observatoire...

### **2.3 Structuration des différents services**

Le SIAO Urgence, au sein duquel est accueilli le public du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30 (fermé le mardi à compter de 12h), se situe en intramuros, à proximité de la gare routière et de la gare SNCF. C'est un lieu facilement accessible et identifiable.

Il a en charge l'attribution de toutes les places d'hébergement d'urgence (en structure d'hébergement, en habitat alternatif...) et fonctionne dans la continuité de ce que proposait

jusqu'alors le SAO. Il centralise les demandes des personnes sans abri et recense les offres d'hébergement des structures d'accueil afin d'offrir une réponse adaptée et immédiate (ou différée dans la journée).

L'un des outils du dispositif d'urgence est le numéro d'appel téléphonique 115.

Les membres qui composent l'équipe du SIAO Urgence :

- Un animateur socio-éducatif à temps plein.
- Une assistante de service social à temps partiel.
- Trois écoutants 115 : 2 salariés à temps plein et 1 salarié à temps partiel (24h/semaine)

Le SIAO Insertion gère l'attribution de l'ensemble des places d'hébergement et de logement adapté hors urgence.

Contrairement au SIAO Urgence, le public n'y est pas accueilli. C'est en ce lieu que sont réceptionnées et traitées toutes les demandes des personnes reçues via la fiche d'évaluation complétée par un travailleur ou plus récemment l'application SI SIAO.

L'équipe du SIAO Insertion est composée de :

- Trois éducatrices spécialisées qui occupent la fonction de coordinatrice du dispositif SIAO Insertion
- Un agent administratif à temps partiel

Un Chargé de mission de l'application informatique SI SIAO complète l'équipe du SIAO.

Un agent de Service intervenant sur les deux sites à 0,11 ETP.

L'encadrement de l'ensemble des équipes du SIAO est effectué par une directrice, présente depuis la création du SAO et une directrice-adjointe (évolution du poste de Chef de Service crée en septembre 2014).

#### **2.4 Professionnels et compétences mobilisées**

Les professionnels des différents services sont des professionnels sensibilisés aux problématiques liées à l'exclusion sociale.

Ils sont soumis au principe de confidentialité.

Des compétences sont nécessaires afin de mener à bien les diverses activités : techniques d'entretien, écoute, connaissance du dispositif AHI départemental, connaissance du pack office...

S'ajoute à cela, un souci permanent de formation continue avec des participations régulières à des modules de formation selon des thématiques particulières.

#### **Le Volet Urgence du SIAO**

- **Un animateur socio-éducatif** à temps plein qui effectue tous les 1<sup>er</sup> accueils physiques des personnes qui s'adressent au volet Urgence du SIAO ou y sont orientées dans le cadre de l'Urgence, réalise les accueils téléphoniques, oriente, informe...

Il s'agit d'un poste clé au sein du SIAO puisque le point d'accueil constitue bien souvent le premier contact physique entre le service et la personne.

L'accueillant doit parvenir, dans un laps de temps très court (10 à 15 mn en moyenne), à instaurer un climat de confiance permettant à la personne d'exprimer sa demande. Ceci afin d'évaluer la situation de façon pertinente et d'apporter une réponse adaptée.

Il effectue également toutes les saisies informatiques relatives aux orientations vers les divers lieux d'hébergement du département. Ces statistiques sont indispensables à la mission d'observatoire dévolue au SIAO Urgence.

- **Une Assistante de Service Social** à 0,6 ETP qui effectue les 1<sup>ers</sup> entretiens, des évaluations de situation pouvant donner lieu ou non au remplissage d'une fiche SIAO, des orientations. Elle reçoit également sans RdV, toutes personnes SRS domiciliées sur Avignon qui n'a pas de travailleur social de référence : jeunes, personnes salariées, bénéficiaires de l'AAH, de la retraite ou de Pôle Emploi pour tisser du lien et amorcer les premières démarches d'accompagnement social avant un passage de relais vers le service le plus adapté (soins, hébergements, polyvalence...).

❖ **L'accompagnement social des personnes hébergées en nuitées d'hôtel ou dans le cadre des 3 places d'accueil immédiat :**

Cette fonction incombe à l'Assistante de Service Social du SIAO Urgence.

Son temps de travail se répartit en : 0,51 ETP pour l'Urgence,  
0,3 ETP pour l'accompagnement social des femmes avec ou sans enfant orientées vers les places d'accueil immédiat (ouverture des places en décembre 2013)

<b>Le numéro d'accueil d'Urgence "le 115"</b>
---

- Trois écoutants 115 : 2 salariées à temps plein, 1 salariée à temps partiel (24h/semaine) se relaient sur le 115 de 8h à 23h, 365 j /an.

Les missions du 115 sont clairement énoncées dans la circulaire DAS du 30 mai 1997 qui précise les missions du Service.

Gratuit et accessible quels que soient le moment et le lieu où l'on se trouve, ce numéro d'accueil d'urgence peut aider à trouver des réponses rapides et concrètes.

Dormir au chaud, se vêtir, manger, être soigné, accueilli, écouté...sont autant de demandes vitales qui nécessitent des réponses immédiates.

Ce dispositif permet après une évaluation rapide des besoins de l'appelant, de l'informer et de l'orienter vers les structures les plus adaptées.

Le 115 constitue bien souvent, au-delà de l'urgence, la première étape du parcours d'insertion.

L'écoutant doit être à même d'entendre toute forme de demande avec possibilité d'informer et d'orienter.

➤ **La première évaluation 115**

Lors du premier contact avec la personne, les écoutants 115 vont réaliser une première évaluation afin d'appréhender plusieurs éléments relatifs à la situation de la personne et définir le besoin de mise à l'abri.

Dans un premier temps, l'écoutant 115 doit évaluer le danger de rue ainsi que la vulnérabilité de la personne (problématique de violence conjugale ou intrafamiliale, femme enceinte, risque de prostitution), mais aussi la santé physique, mentale et l'âge.

Il doit déterminer avec précision la demande de l'usager, ainsi que l'urgence de celle-ci.

Une fois la demande identifiée, l'écoutant peut approfondir son évaluation sur la situation administrative (ressources, réseau amical/familial, couverture sociale, domiciliation, suivi social, besoin du quotidien...)

Conformément à l'évaluation, l'écouterant 115 informera et orientera la personne vers les structures adaptées du dispositif d'hébergement d'urgence en fonction des disponibilités.

Le 115 peut également solliciter les équipes mobiles : l'Equipe Mobile Santé Sociale ou le Samu Social (en soirée)

L'équipe mobile se trouvant sur place peut également évaluer la mobilité, l'état de santé et le comportement.

### **Les missions de l'écouterant :**

- accueil téléphonique dans le cadre des missions dévolues au 115,
- écouter, évaluer et orienter en fonction des appels,
- écoute et prise en considération des demandes,
- orientation vers les lieux d'accueil, les associations, les personnes référentes,
- compte-rendu statistique des appels et des réponses données,
- recherche des structures dans le département (alimentaire, vestimentaire, accueils d'urgence, accueils de jour, modalités d'accueil, plan d'accès....),
- prise de contact avec ces structures et explication de la fonction du 115, du SIAO,
- mise à jour et tenue de la base de données informatique.

## Le Volet Insertion du SIAO

**Trois coordinatrices** interviennent à temps plein au sein du volet Insertion du SIAO, si dans leur grande majorité leurs missions sont transversales, on notera des spécificités selon les fonctions.

### ➤ **Missions transversales à la coordination SIAO :**

Veiller conformément à la circulaire du 8 avril 2010 :

- à ce que chaque usager bénéficie d'une évaluation de sa situation, selon un principe d'équité de traitement de la demande ;
- à coordonner les différents acteurs, de la veille sociale jusqu'au logement, pour améliorer la fluidité des parcours des usagers ;
- à participer à l'observation sociale des besoins et des réponses, en alimentant les partenaires grâce au recueil et à l'analyse des données collectées par le SIAO.

#### ❖ **L'animation du SIAO départemental**

- animer et développer le réseau de partenaires, par la création et l'animation de commissions et groupes de travail, et toute séance d'information ou rencontre visant à construire, diversifier et professionnaliser le réseau existant ;
- représenter le SIAO dans diverses instances, par délégation de la direction : comité départemental de veille sociale, PDALHPD et autres lieux de concertation utiles à la bonne inscription du service dans les logiques territoriales ;
- organiser le lien avec les bailleurs dans le respect de la logique du Logement d'Abord, en construisant avec eux les modalités de leur participation à la fluidité des parcours ;
- développer la communication du SIAO vers toute collectivité et partenaire susceptible de recourir au service.

#### ❖ **Mission d'observatoire**

- mettre en place les outils informatiques nécessaires à l'instruction des demandes d'hébergement, de logement adapté et de logement et au suivi des réponses apportées ;
- renseigner les indicateurs d'activité demandés dans la convention liant le SIAO à la DDCCS ;

- analyser ces données statistiques et porter à connaissance de la DDCS et des partenaires les résultats de l'analyse dans le cadre de bilans d'activité mensuels et d'un rapport annuel.

➤ **Activités spécifiques à la coordination SIAO Insertion :**

- **2 coordinatrices du dispositif SIAO à temps plein** (2 éducatrices spécialisées) chargées de l'animation des Commissions Territoriales d'Orientation,

❖ **La coordination des acteurs de l'hébergement et du logement**

- recueillir en temps réel les places disponibles dans les dispositifs d'hébergement et de logement afin d'assurer les orientations ;
- réceptionner et traiter l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement adapté du département ;
- animer les commissions d'orientation vers les dispositifs d'hébergement, de logement adapté et de logement ;
- centraliser les données recueillies par les prescripteurs en amont et en aval de l'orientation, en particulier les évaluations effectuées avec chaque demandeur, afin de tenir à jour la base de données permettant de contribuer à l'observation sociale dans le département.

❖ **La gestion du SIAO insertion**

- organiser les commissions territoriales d'orientation : planning, préparation des commissions, rédaction des ordres du jour, des comptes rendus, etc.
- réguler les échanges avec les partenaires, dont il est l'interlocuteur privilégié.

<b>Le Volet Logement du SIAO</b>
----------------------------------

➤ **Activités spécifiques relatives à la coordination SIAO Logement :**

- **1 coordinatrice SIAO logement à temps plein** (éducatrice spécialisée)

En référence à la circulaire du 13 janvier 2012 relative à la mise en œuvre opérationnelle du Logement d'Abord et à la circulaire du 29 mars 2012 relative à l'amélioration du fonctionnement des SIAO, le SIAO du Vaucluse a été renforcé en juin 2013 par la création d'un poste de coordination SIAO Logement.

En effet, la mission du SIAO ne s'arrête pas à l'orientation vers l'hébergement ou le logement adapté. Elle porte aussi sur un accompagnement vers l'accès au logement ordinaire en s'appuyant sur les dispositifs existants et en adoptant les schémas organisationnels de la DDCS de Vaucluse :

- aller vers le logement de droit commun,
- appliquer la politique du Logement d'Abord,
- réduire les durées moyennes de séjour en CHRS.

❖ **Favoriser la fluidité des parcours de l'hébergement au logement :**

- recenser les ménages sans abri, hébergés ou logés temporairement repérés comme "prêts à habiter".
- identifier les ménages en attente de logement social hébergés en CHRS en précisant l'éventuel besoin d'accompagnement.
- s'assurer que les évaluations nécessaires sont réalisées, avec des critères et des méthodes pertinents, rendant ces évaluations crédibles vis-à-vis des bailleurs.
- faire connaître les demandes recensées à tous les acteurs intervenants dans les procédures d'attributions de logements sociaux en activant tous les dispositifs existants de relogement des personnes prioritaires.

❖ **Tisser un partenariat avec les bailleurs sociaux :**

- Tisser un partenariat avec les bailleurs qui couvrira l'ensemble du département et comprendra l'ensemble des organismes HLM,

❖ **Représentation :**

- Participer aux Commissions de médiation DALO.

❖ **Mission auprès des CHRS :**

- Soutenir les équipes éducatives des CHRS en proposant des outils liés au projet d'habiter afin de préparer :
  - l'évaluation de la capacité à habiter,
  - l'élaboration du projet d'accès au logement,
  - la constitution de la demande de logement.

La coordinatrice SIAO Logement est une personne ressource dans le département quant à l'accès au logement ordinaire des personnes hébergées.

<b>L'agent administratif au SIAO Insertion</b>
--

Recrutée en juin 2013, dans le cadre du renforcement du SIAO accordé par la DDCS de Vaucluse, le poste de l'agent administratif – poste à mi-temps (0,86 ETP – 30h/semaine) s'est affiné.

Outre la mission d'observatoire dévolue aux trois coordinatrices SIAO Insertion, l'agent administratif a des tâches spécifiques liées à sa fonction.

Courant 2015, l'agent administratif a pris une place importante au côté de la coordinatrice SIAO logement.

Elle veille à la mise à jour en temps réel de l'ensemble des documents administratifs, positionne sur la vacance du Contingent Préfectoral, effectue les statistiques...

❖ **Mission d'observatoire**

- Mettre en place les outils informatiques nécessaires à l'instruction des demandes d'hébergement, de logement adapté et de logement et au suivi des réponses apportées ;
- Renseigner les indicateurs d'activité demandés dans la convention liant le SIAO à la DDCS.

❖ **Ses activités spécifiques :**

- Répondre aux appels téléphoniques,
- Renseigner le partenariat quant au fonctionnement du SIAO,
- Renvoyer sur les permanences téléphoniques pour toutes informations concernant le dispositif AHI départemental, le remplissage des fiches SIAO, ...,
- Renseigner l'outil informatique en vue de la mission d'observatoire,
- Tâches d'archivages.

<b>L'agent de service</b>
---------------------------

Elle intervient sur les 2 sites le samedi matin, lorsque les bureaux sont fermés, son horaire hebdomadaire est de 4,5h / semaine.

Ses missions :

- Entretien des bureaux, salle de réunion, espace d'attente,
- Proposer un espace propre et accueillant aux personnes accueillies.

## **Le Service Domiciliation des Demandeurs d'Asile Sans Résidence Stable primo-arrivants**

Ce service ouvert – 35, Rue Saint Michel - depuis le 02 septembre 2013, fonctionne 3 demies-journées par semaine : les lundi, mercredi et vendredi de 13h30 à 16h.

Les missions du Service domiciliation :

- Accueillir les Demandeurs d'Asile sans Résidence Stable, orientés par les services de l'OFII Avignon,
- Etablir les domiciliations, les renouveler à leur échéance,
- Présenter le règlement intérieur du Service,
- Tenir à jour la liste des documents administratifs nécessaires à l'obtention de la domiciliation (APS ou récépissé constatant le dépôt d'une demande d'asile),
- Trier et archiver le courrier reçu dans les pochettes de chaque DA bénéficiant de la domiciliation,
- Tenir à jour la liste des DA bénéficiant de la domiciliation,
- Réaliser les statistiques nécessaires au financeur,
- Distribuer le courrier,
- Eventuellement, pouvoir en expliquer le contenu,
- Participer aux Commissions d'Harmonisation DA initiées tous les 2 mois, par la DDCS de Vaucluse.

Si de septembre 2013 à juin 2015, ce service était tenu par l'agent administratif du SIAO, l'augmentation croissante de l'activité au sein du SIAO tous services confondus a obligé à repenser les organisations afin de "libérer" du temps de travail de l'agent administratif.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015, ce Service est assuré par une personne bénévole qui paraît avoir trouvé un grand intérêt à cette activité.

Notons, également que la réforme de l'Asile votée durant l'été 2015 et applicable depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2015 a de sérieuses répercussions sur l'activité du service domiciliation.

En effet, depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2015, la domiciliation n'est plus un préalable nécessaire pour instruire une demande d'asile, toutes les démarches s'effectuent désormais en Préfecture de Région. De fait, la file active s'étirole, le Service ne réalise plus de nouvelles domiciliations et renouvelle seulement les domiciliations antérieures au 1<sup>er</sup> novembre 2015.

Avec la mise en place des procédures d'examen accélérées des demandes, la CNDA prononce beaucoup plus rapidement ses décisions, les personnes sont déboutées perdant en même temps le bénéfice de leur domiciliation.

Début 2016, le SIAO est en pleine réflexion quant au devenir de cette activité d'autant que nous apprenons que les bureaux de l'OFII basés en Préfecture de Vaucluse fermeront fin juin 2016, l'activité de l'OFII se recentrant totalement à Marseille.

## **Le Développement de l'application SI SIAO et la Mission d'Observatoire**

En septembre 2015 :

Création d'un poste de chargé de mission SI SIAO.

L'enjeu de la création de ce poste est double.

Dans un premier temps, il s'agit de former tous les partenaires à l'application informatique SI SIAO – logiciel intégré créé par la DGCS.

Dans un second temps, dès lors que tous les prescripteurs d'évaluation SIAO auront été formés et utiliseront l'application, il s'agira de développer avec efficacité la Mission d'Observatoire dévolue au Service.

## La Directrice – Adjointe du Service

Le poste de Directrice – Adjointe a été créé le 1<sup>er</sup> janvier 2016, il s’agit de l’évolution du poste de Chef de Service créé en septembre 2014.

La Directrice – Adjointe du SIAO seconde la Directrice dans de nombreuses tâches du quotidien, elle émarge à 0,7 ETP sur la DGF du SIAO, 0,3 ETP sur la subvention allouée aux trois places d’Accueil Immédiat.

La Directrice Adjointe assure la mise en œuvre des activités du service en cohérence avec les orientations stratégiques et les décisions de la direction. Il a pour mission principale l’encadrement des équipes et la coordination des actions directement engagées auprès des usagers, et des partenaires.

### Missions principales

Pilotage opérationnel :

- Mettre en œuvre le projet de service en concertation avec l’équipe et la direction, en tenant compte de l’évaluation du besoin des usagers.
- Mettre en œuvre et valoriser une démarche qualité garantissant la mise en œuvre et le suivi des projets individuels des usagers.
- Evaluer les actions menées par le service, et proposer des orientations.
- Participer aux instances de réflexions et de prise de décision : Comité départemental de veille sociale, comité de pilotage SIAO, Groupes de travail divers.

Management des ressources humaines et du service.

- Mettre en place une organisation optimale du travail, sur le plan technique et humain.
- Apporter un appui technique aux professionnels.
- Développer les compétences individuelles et collectives des membres du service.
- Identifier les besoins en matière de formation.
- Participer à la réalisation des fiches de poste et au recrutement des salariés
- Prévenir et gérer les conflits entre les différents professionnels.
- Animer et conduire les réunions d’équipe.

Gestion administrative et budgétaire.

- Participer à l’élaboration des bilans prévisionnels.
- Participer à l’élaboration des budgets annuels et des comptes financiers du service.
- Valider ou superviser les écrits professionnels.
- Veiller au respect des règles d’hygiène et de sécurité.
- Participer à l’élaboration du rapport d’activité.
- Assurer le traitement de la planification des congés en lien avec la direction.
- Viser les fiches horaires mensuelles, et valider les récupérations horaires nécessaires.
- Valider les feuilles de frais professionnels des salariés.
- Saisir les statistiques mensuelles et annuelles.

Communication interne.

- Recueillir, analyser et transmettre les informations et les propositions de l’équipe.
- Diffuser les informations concernant les évolutions législatives, juridiques, et règlementaires.
- Transmettre les informations et les décisions de la direction aux équipes de terrain.
- Rendre compte à la direction de l’activité du service et des collaborations avec les partenaires.

Participation au projet du service.

- Contribuer à l'analyse de l'environnement du service avec la direction
- Analyser en collaboration avec l'équipe les besoins des usagers, et les transmettre à la direction.
- Proposer des orientations pour l'action du service.
- Participer et faire participer l'équipe à l'élaboration et l'évaluation du projet de service.
- Se tenir au courant des avancées (techniques, réglementaires) liées à nos pratiques, en participant à des colloques, des réunions...
- Participer à l'évaluation et l'ajustement des besoins du service (personnel, formation, financier, matériel) à court et moyen terme.

Le partenariat et le travail en réseau

- Représenter le service auprès des instances extérieures.
- Développer les réseaux et les partenariats d'actions en lien avec la direction.
- Piloter des actions de communication externe

### La Directrice du Service

La directrice du SIAO émerge à 0,6 ETP sur la DGF du SIAO, 0,1 ETP sur la subvention allouée au "115", 0,3 ETP sur le service RSA.

Elle a en charge l'organisation de toutes les actions et doit veiller à la bonne articulation de l'ensemble des missions dévolues aux différents services.

Ses missions sont décrites dans le Document Unique des Délégations élaboré en avril 2012 et retravaillé en janvier 2016 :

#### ❖ **Ses missions :**

- Elle assure la programmation, la coordination, la gestion, l'administration, la communication des services placés sous sa responsabilité : SIAO du Vaucluse et Service RSA et à ce titre met en œuvre les moyens matériels et humains nécessaires à leurs fonctionnements.
- Elle propose les adaptations et les innovations nécessaires à la mise à jour permanente de ces services.
- Elle propose les évolutions et anticipe les adaptations des projets de service.
- Elle participe avec le Bureau et les membres désignés à cet effet aux relations extérieures de l'Association auprès de toutes les personnes concernées par le pôle "Lutte contre l'Exclusion" : administrations, autres associations, fédérations, syndicats d'employeurs...
- Elle assure des missions de représentations de l'Association et/ou de son Co-Président auprès des institutionnels ou des instances : Comité Départemental de Veille Sociale, Comité de Pilotage SIAO, groupes de travail divers... ou autres sur mandat express du Co-Président, pour tout ce qui a trait au fonctionnement des services du Pôle "Lutte contre l'Exclusion".
- Elle garantit la mise en œuvre et l'exécution des décisions des instances de l'association (Assemblée Générale, Conseil d'Administration, Bureau, Conseil de Gestion) en ce qui concerne les Services dont elle a la responsabilité.
- Elle rend compte de sa mission au Co-président, au Conseil d'Administration et au Bureau.
- Elle participe en lien avec le Conseil d'Administration et le Bureau à la politique de développement des services placés sous sa responsabilité.

## ❖ **Ses activités :**

### 1. Administration :

- Elle assure au quotidien le fonctionnement des Services placés sous sa responsabilité en vue d'atteindre les objectifs qui lui sont assignés.
- Elle élabore les projets de Service et met en œuvre les évaluations réglementaires
- Elle coordonne et contrôle l'articulation des projets de service entre eux (complémentarité, synergie, pertinence...) en vue d'atteindre les objectifs assignés par les conventions annuelles signées par les financeurs
- Elle rend compte de l'activité du SIAO du Vaucluse et du Service RSA aux services de l'Etat (DDCS) et du Conseil Départemental

### 2. Gestion du personnel

- Elle gère les ressources humaines du pôle "Lutte contre l'Exclusion" et après accord du Co-président :
  - Elle embauche les personnels utiles au fonctionnement des Services au regard du tableau des effectifs autorisés,
  - Elle élabore les contrats de travail et propose les éventuelles ruptures de contrat de travail
  - Elle élabore pour chaque salarié une fiche de poste
  - Elle met en œuvre la réglementation du travail
  - Elle établit et met en œuvre Plan de Formation Annuel
- Elle anime, si nécessaire, des réunions avec les Instances Représentatives du Personnel du pôle "Lutte contre l'Exclusion"
- Elle propose les évolutions d'organigramme en fonction de l'activité des services,
- Elle met en œuvre la réglementation en matière de sécurité des usagers et du personnel.

### 3. Gestion budgétaire et comptable

- Elle élabore les budgets prévisionnels et comptes de résultats de chacun des Services,
- Elle met en œuvre et suit les budgets alloués et, dans ce cadre, engage et réalise les dépenses de gestion courante
- Elle ordonne et liquide les dépenses des services dans la limite des budgets alloués.
- Elle fournit, tous les mois, les éléments de salaire, au Cabinet Comptable.
- Elle contrôle les frais professionnels de chacun des salariés
- Elle met œuvre les virements mensuels de salaire

## ❖ **Son contrôle par l'association**

- Elle rend compte directement et régulièrement aux instances de l'association :
  - de la mise en œuvre du projet associatif et des projets de service,
  - de la gestion des moyens humains, matériels et financiers
- Elle rédige les rapports annuels d'activité et participe à la définition des orientations stratégiques de l'association en ce qui concerne les services placés sous sa responsabilité.
- Elle respecte les procédures mises en place dans l'association et qui lui sont signifiées.

## ❖ **Ses délégations**

### ➤ Délégations fonctionnelles :

- Elle dispose de toute latitude pour subdéléguer en accord avec le Co-Président aux membres du personnel de ses Services tout ou partie de ses attributions ; le délégataire devant avoir la qualification suffisante et les moyens nécessaires à la mise en œuvre des décisions qu'il serait amené à prendre.  
Cette subdélégation est formalisée par écrit.

➤ Délégations de signature :

- Elle signe l'ensemble des courriers courants relatifs au fonctionnement des Services.
- Les courriers importants, les conventions et les demandes de subventions sont signées par le Co-Président
- Elle signe les contrats de travail et l'ensemble des courriers destinés aux salariés par ordre du Co-Président.
- Elle signe les rapports budgétaires, le Président, quant à lui, étant signataire des budgets prévisionnels
- Elle dispose de la signature du compte bancaire pour les dépenses relatives au fonctionnement des services du pôle "Lutte contre l'Exclusion".

## **2.5 L'organisation interne**

➤ **La dynamique avec les partenaires :**

- **La DDCS de Vaucluse : financeur du service**

Un seul financeur pour assurer le fonctionnement du SIAO du Vaucluse : la **DDCS de Vaucluse** avec des interlocuteurs privilégiés en son sein :

- Madame la Directrice Départementale,
- Monsieur l'Inspecteur Principal du service Lutte contre l'Exclusion,
- Madame l'Inspectrice Principale du Service Logement / Relogement,
- 1 agent administratif rattaché au service Lutte contre l'Exclusion particulièrement rattaché aux missions du SIAO.
- Les agents administratifs du Service Logement / Relogement

Les missions dévolues au SIAO favorisent des relations avec les Services de l'Etat.

Le rôle d'observatoire du SIAO contribue à l'élaboration du schéma départemental du dispositif AHI et permet de doter le département d'une offre adaptée aux besoins observés.

- **Le travail en partenariat**

Le SIAO occupe une place spécifique auprès des partenaires du dispositif Accueil Hébergement Insertion du département de Vaucluse.

En effet, conformément à la circulaire de la DGCS du 17 décembre 2015, relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi ALUR, le SIAO du Vaucluse centralise les demandes d'hébergement, de logement adapté, mobilise les places et mesures proposées par les 17 partenaires du dispositif AHI et assure l'orientation des personnes.

Il participe également à l'optimisation du positionnement du public vers les logements du contingent préfectoral.

Un partenariat privilégié est mis en place avec les acteurs du dispositif AHI afin d'accompagner au mieux les parcours des personnes de la rue au logement.

- Les acteurs de l'hébergement d'urgence travaillent en étroite collaboration avec les trois pôles du SIAO.
- Les situations des personnes concernées sont connues individuellement et suivies de l'évaluation initiale à la sortie.
- Une attention particulière est apportée à l'adaptation de l'orientation (rencontres hebdomadaires avec les CHRS HAS et Croix-Rouge par exemple).

Le partenariat s'étend à l'ensemble des associations et institutions susceptibles d'orienter des personnes vers les dispositifs de l'accueil hébergement insertion.

Ainsi, le SIAO du Vaucluse a à cœur d'organiser son action de manière à fédérer les partenaires :

- Par un traitement équitable des demandes
- Par l'écriture de procédures claires pour tous pouvant faire référence
- Par un fonctionnement clair et connu de tous décrit dans des chartes.
- Par une proximité avec le public (ouverture d'un accueil sans rendez-vous 4 jours et demi sur 7)

Le SIAO met en œuvre une communication rigoureuse et actualisée :

- Plaquette à destination du public mise à disposition des partenaires
- Site internet mis à jour régulièrement
- Présentation des nouveaux dispositifs et de leur évolution au cours des Commissions Territoriales d'Orientation
- Participation des salariés du service aux réunions organisées par les partenaires orienteurs sur le thème de l'hébergement et du logement (Conseil Départemental, Missions Locales, centres hospitaliers, SPIP, ...)

## **2-6 Impératifs légiférés**

Le SIAO a toujours été et sera toujours soumis aux évolutions législatives qui modifient son action, ses missions, ses champs d'interventions et de compétences :

- **La loi n° 90-440** du 31 mai 1990 dite loi "Besson" énonce l'idée selon laquelle "*garantir le droit au logement constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation*". Cette loi crée les PDALPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées)
- La circulaire Ballet n° 91/19 du 14 mai 1991 fixe 3 objectifs aux CHRS :
  - le premier type d'action d'insertion réside dans **des fonctions d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation des personnes en difficulté**, puis dans l'aménagement **d'un suivi social de plus longue durée**.
  - le second type d'action d'insertion a trait au logement. En matière d'hébergement, la proposition immédiate d'un gîte, souvent dans une structure collective, n'est que le premier pas d'une démarche vers l'accès à un logement autonome et assumé par la personne ou la famille prise en charge.
  - le troisième axe concerne la formation professionnelle et l'accès à l'emploi.

On peut considérer que la mission des Services d'Accueil et d'Orientation et des 115 correspond à la mission fixée par la circulaire Ballet en 1991 dans son objectif premier.

**La loi de 1998 dite "loi contre les exclusions"** est venue élargir les actions d'accueil et d'hébergement à des services différents et autres que les CHRS à savoir : les services d'accueil et d'orientation, les accueils de jour, les équipes mobiles etc. et rend possible la reconnaissance par le CROSS (commission régionale d'autorisation de création de structures sanitaires et sociales) ; ce qui a pour effet de pérenniser ces structures tant sur le plan administratif que sur le plan financier.

Une nouvelle catégorie apparaît : **les CHRS sans hébergement**.

Le SAO/115 du Vaucluse a été créé en septembre 2003 en référence :

- à **l'article 157 de la loi n° 98-657 dite loi d'orientation relative à la lutte contre l'exclusion du 29 juillet 1998**

Cet article stipule que "dans chaque département soit mis en place, sous l'autorité de l'Etat un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les

structures ou services qu'appelle leur état. Ce dispositif fonctionne sans interruption et peut être saisi par toute personne, organisme ou collectivité".  
Cette loi pose le socle juridique des SAO.

### **Article L 345-1 du CASF**

Les CHRS sont soumis à l'inconditionnalité de l'accueil et peuvent accueillir toutes personnes en situation irrégulière ou les personnes déboutées du droit d'asile.

Aucune condition quant à la régularité du séjour des personnes n'est exigée par les textes pour intégrer un CHRS. Les étrangers sans domicile, quelle que soit leur situation administrative, doivent pouvoir être accueillis en CHRS.

Les SIAO Urgence se doivent d'organiser le dispositif de veille sociale et doivent prendre en compte toutes les demandes d'hébergement.

L'exclusion des étrangers en situation irrégulière d'un accueil et/ou d'une orientation via le SIAO est contraire au Code de l'Action Sociale et des Familles.

De même, selon l'article L.345-2 du CASF : *"toute personne sans abri...a accès à tout moment à un dispositif d'hébergement d'urgence"*. Cet accueil est donc immédiat et inconditionnel et non soumis à la régularité du séjour.

Quelques évolutions législatives :

- En **2005** : Le référentiel Accueil Hébergement Insertion qui impose l'organisation d'une plate-forme d'accueil dont font partie les 115 et les SAO vient renforcer les missions respectives de chaque acteur.  
Le 115 est la première réponse téléphonique ; le SAO est un deuxième niveau avec un accueil physique et une rencontre avec un travailleur social.  
Plusieurs aspects dans les missions définies pour le SAO et le 115 sont mis en exergue.
- **Janvier 2007** : Le **Plan d'Action Renforcé en direction des personnes Sans Abri (PARSA)** définit un dispositif composé à la fois de places d'hébergement restructurées et de solutions nouvelles d'hébergement et de logements :
  - ✓ transformation de places d'hébergement d'urgence en places en CHRS et en places d'hébergement de stabilisation ;
  - ✓ création de places en maisons-relais et en résidence hôtelière à vocation sociale ;
  - ✓ proposition de logements du parc social public et dans le parc privé conventionné prioritairement aux publics sortant de CHRS
- Loi n° 2007-290 du 05 mars 2007 instituant le **droit au logement opposable (DALO)**
- Circulaire du 19 mars 2007 **relative à la mise en œuvre du principe de continuité d'hébergement,**

**2008 - 2012** : La réforme du système de prise en charge des personnes sans-abri ou mal logées s'inscrit dans le cadre de la politique globale de lutte contre l'exclusion et contre la pauvreté et devient pour la période 2008 - 2012 le chantier national prioritaire.

C'est la **refondation** de la politique d'hébergement et d'accès au logement.

Cette refondation se compose de 20 mesures qui s'articulent elles-mêmes autour de deux grands principes.

- Circulaire du 05 mars 2009 pour la **relance relative à l'hébergement.**

Cette circulaire prévoit, entre autre, la mise en œuvre des mesures suivantes :

- ✓ Augmentation des capacités d'hébergement au niveau national,
- ✓ Développer l'accompagnement social dans et vers le logement (création des mesures ASVDL),
- ✓ Accroissement du nombre de places en maison-relais,

✓ Création du dispositif d'Intermédiation Locative (IML)

- Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 **dite loi de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion** (dite loi **MOLLE**).

Cette loi introduit un droit à l'accompagnement personnalisé pour les personnes. Ainsi, *"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 vers un dispositif plus stable lui soit proposée"*.

Elle crée également les PDAHI (Plan Département de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion) (art L 345-2.3 du CASF)

- Circulaire du 08 avril 2010 (circulaire n° D10006928) relative à **la création des SIAO**,
- Circulaire n° DGS/USH 2010/2520 du 07 juillet 2010 présentant les outils de travail complémentaires nécessaires à la mise en place des SIAO.
- Circulaire DGCS/1A n°2010-271 du 16 juillet 2010 relative au **Référentiel National des Prestations du dispositif d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion**.
- Circulaire Cabinet n°2012/04 du 13 janvier 2012 relative à la mise en œuvre opérationnelle du **Logement d'Abord**
- Circulaire Cabinet n° 29 mars 2012 relative à l'amélioration du fonctionnement des SIAO.
- Circulaire Interministérielle n° DGCS/SD1/DGALN/DHUP/DIHAL/2013/02 du 04 janvier 2013 relative aux premières dispositions pour 2013 issues de la Conférence contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale **en faveur de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées et aux projets territoriaux de sortie de l'hiver**.
- 21 janvier 2013 : Adoption **du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale**.  
La déclinaison en région PACA de ce plan pluriannuel a été élaborée par la Préfecture de Région et validé le 20 mars 2013.  
Dans la thématique hébergement, il est acté le renforcement de la place des SIAO.
- Le décret n°2013-880 du 1<sup>er</sup> octobre 2013 relatif à l'expérimentation de la "**Garantie-Jeunes**".  
Le Vaucluse a été choisi comme territoire pilote pour cette expérimentation.  
889 jeunes du département devraient en bénéficier.
- Circulaire n° DGCS/SD1A/2015/325 du 17 décembre 2015 relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi du n° 2014-366 du 24 mars 2014 (loi ALUR) relatif au SIAO.  
Une convention pluriannuelle d'objectifs liant pour 5 ans les SIAO aux Services de l'Etat est annexée à cette circulaire.  
Cette convention doit être signée le 1<sup>er</sup> mai 2016, elle fixe clairement les objectifs assignés au Service et lui confère une assise.

### **Concernant l'hébergement spécifique des Demandeurs d'Asile**

- Circulaire n° NOR IOCL1113932C du 24 mai 2011.

Cette circulaire stipule que les DA en procédure prioritaire ou en procédure dite "Dublin" hébergés sur les dispositifs spécifiques ne peuvent se maintenir qu'un mois sur le dispositif après une décision négative de l'OFPPRA (1<sup>er</sup> instance)

## 2-7 Identifications des interlocuteurs

De part, ses missions le SIAO est amené à travailler avec l'ensemble du dispositif AHI départemental :

- La DDCS : Service Lutte contre l'Exclusion et Service Logement / Relogement
- Les 6 CHRS,
- Les 7 Maisons-Relais
- Les 3 prestataires ASVDL,
- Les 3 prestataires IML,
- Les 6 prestataires ALT,
- Les 2 résidences sociales,
- Les 4 prestataires "Accueil Immédiat",
- 1 FJT,
- Les 3 équipes mobiles (EMSS, Samu Social, équipe mobile psychiatrie - précarité)
- Les 4 accueils de jour,
- Les bailleurs sociaux du département
- Les Associations Caritatives pour les orientations vers des aides alimentaires, vestimentaires,
- Les services de soins (hôpitaux, hôpitaux psychiatriques, PASS, CMP, réseau addictologie,...),
- Les CCAS, les CMS, le SPIP, les Missions Locales
- Le Conseil Départemental.
- ....

## 2-8 Les locaux

Depuis août 2013, l'activité du pôle "Lutte contre l'Exclusion" d'IMAGINE 84 s'exerce sur deux sites :

- Des locaux rue Saint Michel à Avignon,
- Des locaux avenue Saint Ruf.

Les personnes sont accueillies avec et/ou sans rdv, **Rue St Michel**, y on retrouve :

Un espace d'accueil (salle) avec une dizaine de chaises,

Le bureau du 1<sup>er</sup> accueil,

Le bureau des écoutantsc115,

Le bureau du travailleur social en charge de l'accompagnement social global :

- des personnes hébergées sur les places d'hébergement d'urgence et/ou d'accueil immédiat dédiées au SIAO,
- des personnes sans résidence stable, sans travailleur social de référence.

Le Service Domiciliation DA,

Le Service RSA,

Le bureau de la Directrice,

Une cuisine réservée aux salariés,

Or, la salle d'attente, chacun de ces espaces respecte la confidentialité des échanges, chaque bureau est équipé d'un téléphone, d'un ordinateur, d'un accès à Internet, d'un accès au réseau interne (fichiers partagés entre tous), d'un accès consultatif aux dossiers partagés avec le site de Saint Ruf.

Est installé, **Avenue Saint Ruf**, le volet insertion du SIAO qui n'a pas vocation à accueillir les personnes, on y retrouve :

Une salle de réunion d'une vingtaine de places,

- 5 bureaux :
- 1 pour la Directrice-Adjointe,
  - 1 bureau partagé pour les coordinatrices en charge de l'animation du réseau partenarial, de l'animation des CTO, de l'étude des demandes....,
  - 1 bureau pour la coordinatrice logement
  - 1 pour l'agent administratif,

Comme rue Saint Michel, chacun de ces espaces respecte la confidentialité des échanges, chaque bureau est équipé d'un téléphone, d'un ordinateur, d'un accès à Internet, d'un accès au réseau interne (fichiers partagés entre tous), d'un accès consultatif aux dossiers partagés....

Afin de se mettre en configuration d'un SIAO unique, traitant des problématiques de la rue au logement, le SIAO de Vaucluse va déménager le **1<sup>er</sup> juillet 2016**.

Il regroupera ainsi, en un seul lieu tous les professionnels du service.

## **2.9 Evaluation des activités et de la qualité de la prestation**

Le SIAO étant un service social tel que défini par l'article L.312-1 du CASF, il est dans l'obligation de procéder à l'évaluation interne et externe de ses activités et de la qualité des prestations qu'il délivre (article L.312-8 du CASF).

La mise en œuvre de ces évaluations constitue l'une des priorités de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Le SIAO a rendu son premier rapport d'évaluation interne en septembre 2015. La démarche d'évaluation a été réalisée en dix-huit mois (décembre 2013 à mai 2015) et le SIAO a fait appel à un consultant extérieur afin d'être accompagné dans la mise en œuvre.

L'équipe d'encadrement a initié et suivi de près la démarche, mais son souhait premier a été de la réaliser avec l'ensemble des professionnels du service, dans une réelle démarche participative. En effet, l'évaluation interne est l'occasion de réfléchir à sa pratique, de donner du sens aux actions et à l'engagement des professionnels dans l'accompagnement des usagers mais aussi d'améliorer la qualité de la prise en charge. Aussi, il est primordial d'inviter l'ensemble des membres de l'équipe, afin d'impliquer chacun dans la démarche et de pérenniser la culture de la qualité.

A partir de l'inventaire des différentes activités réalisées par les professionnels du SIAO, une photographie a été réalisée entre les besoins des usagers et les moyens mis en œuvre pour y répondre, permettant de mesurer les écarts entre les deux. Puis, au regard des domaines figurant aux recommandations de l'ANESM, cette étape a permis de construire le référentiel d'évaluation du SIAO. Cela a nécessité l'organisation de plusieurs réunions et la mise en place d'un comité de pilotage constitué de la directrice du service, de la chef de service et de trois professionnels.

Nous avons fait le choix de nous baser sur des référentiels existants faisant écho à nos fonctionnements et pratiques (référentiels FNARS 115 et CHRS +) que nous avons complétés et/ou adaptés en fonction des domaines. Les recommandations de l'ANESM ont également été prises en compte dans l'élaboration.

Le processus de cotation lié aux référentiels a été réalisé en différentes étapes. Des groupes ont été constitués avec différents professionnels (veillant à proposer une mixité : urgence, insertion, logement et permettant de couvrir l'ensemble des domaines). Chaque domaine a fait l'objet d'échanges soutenus afin d'être en adéquation avec les réalités qui sont les nôtres et dans une optique impartiale de réponse transparente et réaliste.

Cette démarche d'évaluation interne a permis de mettre en exergue des points forts et des points d'effort de notre service.

Les points d'effort ont représenté pour l'ensemble de l'équipe des tremplins pour l'amélioration des pratiques. Un important travail réflexif a été engagé et a mené à la formalisation de fiches actions. Suite à ces dernières, le plan d'amélioration a été élaboré et validé par le comité de pilotage. Il a permis d'avoir un aperçu global des actions à mener et de mettre en place une temporalité quant à la réalisation.

La démarche d'amélioration de la qualité des prestations a démarré dans le même temps que la formalisation de l'évaluation interne. Cette démarche, va se poursuivre par l'évaluation externe,

seconde étape dont la finalité est d'apprécier les évolutions et les effets des mesures prises pour l'amélioration continue du service rendu. Elle porte de manière privilégiée sur la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées par les établissements et services, au regard d'une part, des missions imparties et d'autre part des besoins et attentes des populations accueillies (cf. décret n°2007-975 du 15 mai 2007, rubrique "Outils").

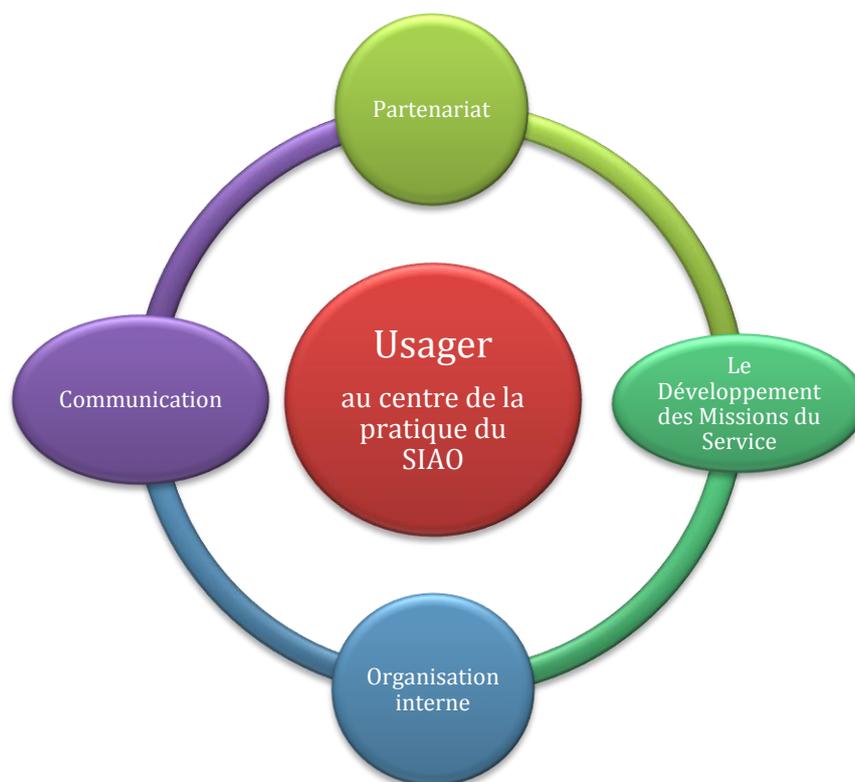
Pour se faire, le SIAO a choisi un organisme habilité par l'ANESM. Le rapport d'évaluation externe devra être finalisé et déposé à notre organisme financeur au plus tard le 2 septembre 2016.

La démarche d'évaluation étant continue, le SIAO devra procéder à la prochaine évaluation interne en 2021.

### Les axes stratégiques pour les 5 ans à venir

Les axes stratégiques proposés s'articulent autour de 5 thématiques :

- l'utilisateur au centre de la pratique du SIAO,
- le développement des missions du Service
- le partenariat,
- la communication,
- l'organisation interne du service.



Tous les axes de développement cités seront travaillés dans les 5 ans à venir.

Notons, que ces axes de développement s'inscrivent dans la même temporalité que ceux qui seront stipulés dans la convention pluriannuelle d'objectifs – convention quinquennale - qui liera le SIAO du Vaucluse aux services de l'Etat dès le 1<sup>er</sup> mai 2016 : **2016 - 2021**

Le SIAO va adapter son organisation et ses modes d'intervention aux nouvelles exigences du secteur et à son évolution. Il prévoit de :

➤ **S'adapter aux évolutions du public et aux impératifs légiférés.**

Le public, tout comme le cadre législatif évoluent. Il s'agira de s'adapter aux changements afin d'être force de propositions dans tous les champs concernant l'action du SIAO : modes de prises en charge, accompagnement social, place et missions du Service....

➤ **Adapter ses pratiques.**

⇒ **Penser et concevoir l'accompagnement et la prise en charge des familles.**

Depuis sa création, le SIAO n'a accompagné que des personnes isolées.

Or, le SIAO pourrait être amené à recevoir de plus en plus de familles et de familles monoparentales.

En effet, nous observons depuis le début de l'année 2016 des changements au sein de la politique du Conseil Départemental.

Ce dernier semble se recentrer sur ses prérogatives : enfants de – de 3 ans et renvoyer sur les services financés par l'Etat les familles avec enfants de + de 3 ans.

Si ce changement se confirmait, le SIAO serait alors amené à recevoir de plus en plus souvent des enfants.

De fait, le SIAO devra formaliser ses accompagnements en lien avec les Services du Conseil Départemental : CMS, ASE, et d'autres acteurs : Justice, Brigade des Mineurs....afin de répondre au plus près des besoins exprimés/repérés.

Cette évolution conduira le service à aménager un espace enfant convivial, chaleureux et adapté.

L'accueil proposé par le SIAO se doit d'être personnalisé et de s'adapter au mieux à la situation particulière des personnes qui le sollicite.

⇒ **Organiser la participation des usagers, la rendre visible et efficiente.**

Accompagné de la réflexion d'un stagiaire CAFERUIS, le SIAO réfléchit à rendre efficiente cette participation des usagers.

**Le dispositif Accueil Hébergement Insertion :**

En cours d'élaboration, une participation des usagers se dessine sur l'ensemble du dispositif AHI. Cette participation s'appliquerait à l'ensemble du dispositif en cohérence avec les attentes des Services de l'Etat, puisqu'elle serait le reflet d'une participation active des usagers au niveau des " parcours".

Envisager la participation dans ces conditions faciliterait une évolution des pratiques autour de la qualité du service rendu pour le dispositif AHI.

De plus, cela constituerait le meilleur moyen pour le SIAO d'avoir une évaluation pertinente quant à l'action qu'il entreprend auprès des personnes les plus exclues, la majorité des personnes accompagnées étant ensuite prises en charge par le dispositif AHI.

La réflexion engagée porte sur l'éventuelle création d'un Conseil de la Vie Sociale (CVS) du SIAO (pouvant revêtir une autre forme) regroupant des représentants des CVS des six CHRS du département.

### **Les places d'accueil Immédiat et d'Urgence portées par le SIAO :**

Dans le cadre des places d'urgence du SIAO, une enquête de satisfaction est en cours d'élaboration. Elle permettra de restituer les besoins des personnes accompagnées sur ces places d'hébergement afin de garantir la qualité du service rendu dans un souci de bientraitance.

La mise en place d'un tel outil aura pour objet de servir à la fois de support à la relation éducative mais aussi, d'assurer une plus juste orientation des évolutions d'encadrement et de gestion de ces places d'hébergement d'urgence.

## ➤ **Eviter les ruptures, favoriser la fluidité des parcours**

### ⇒ **Par des choix internes, développer et formaliser des actions conjointes et transversales associant les professionnels de l'urgence et de l'insertion.**

Les professionnels du SIAO sont les professionnels d'un seul et même service. Ils poursuivent les mêmes objectifs et les mêmes missions, mais les exigences et contraintes des interventions de chacun (notamment en termes de temps) diffèrent selon le poste occupé.

Le SIAO est saisi de la situation de personnes en difficulté de la rue au logement.

Ces personnes sont amenées à être en lien avec les trois pôles d'intervention du service : l'urgence, l'insertion et le logement.

Dans les cinq ans à venir, le service va s'attacher à limiter les cloisonnements entre ses différents pôles afin de favoriser la fluidité du parcours des personnes. Des interventions conjointes et des passages de relais existent déjà qui seront amenés à se développer et à se formaliser.

### ⇒ **Par le développement et la formalisation de partenariats**

Depuis l'été 2015 le SIAO a initié avec un partenaire un temps de coordination hebdomadaire. Ainsi, une fois par semaine, un salarié du CHRS de la Croix Rouge, un salarié du SIAO volet urgence et une des coordinatrices du SIAO volet insertion se retrouvent pour travailler ensemble autour des situations des personnes hébergées dans le cadre du dispositif d'urgence au CHRS Croix-Rouge.

L'objectif de ces rencontres est d'ajouter du lien dans les actions quotidiennes et d'améliorer la qualité des accompagnements :

- en partageant les informations recueillies par les professionnels du volet urgence du SIAO et celles collectées par les équipes du CHRS au cours de l'hébergement. Ce partage d'informations contribue notamment à mieux cerner le besoin et la demande de la personne.
- en mettant en relation les éléments collectés avec les possibilités offertes par les dispositifs du secteur AHI. Ainsi, les orientations peuvent être plus rapides (dans la mesure où la situation de la personne accueillie le permet) et davantage ciblées.

Dans les mois à venir ces points de coordination seront élargis à l'ensemble des partenaires engagés dans l'hébergement d'urgence, le SIAO réaffirmant ainsi son rôle et les fondements de son intervention.

### ⇒ **En créant des liens nouveaux pour les personnes sans référent.**

La notion de "réfèrent unique" du parcours des personnes a été abandonnée par le législateur, il n'en demeure pas moins que pour certaines situations l'absence de référent est véritablement problématique et amène un certain nombre de questions :

- Qui garde le lien avec les personnes exclues des dispositifs d'urgence dès lors que la situation a été validée par la coordination SIAO ?
- Qui l'informe qu'une place est éventuellement disponible dans le cadre du dispositif d'insertion ?
- Qui est en capacité de fournir des informations lorsque plus aucun référent n'intervient autour de la situation ?
- Qui s'assure du maintien dans le logement après 18 mois d'accès lorsque des difficultés s'annoncent ?
- Qui ? .....

Les professionnels du SIAO réfléchiront à cette problématique et apporteront des réponses concrètes.

➤ **Développer un réel partenariat avec les bailleurs sociaux, en faire de véritables alliés.**

Le SIAO a accès au Contingent Préfectoral des personnes défavorisées.

Les personnes positionnées, lors de vacances sur ce contingent sont des personnes reconnues prioritaires au titre du PDALHPD.

Cependant, force est de constater, que certains accès au logement échappent au SIAO et que les Commissions Locales d'Attribution refusent les orientations du SIAO.

Il s'agira de développer des partenariats avec les bailleurs sociaux afin de les sécuriser et leur donner toutes les certitudes ; qu'ils soient assurés que les orientations du SIAO sont travaillées en amont et que les personnes positionnées sont prêtes à habiter et à se maintenir dans les logements proposés.

Il faudra être reconnu dans nos actions et forces de propositions.

➤ **Développer la mission d'observatoire**

L'utilisation par tous les partenaires de l'application SI SIAO permettra au SIAO de rendre avec efficacité sa mission d'observatoire et de répondre au plus près des besoins repérés des personnes. Ceci tant du point de vue des modes de prises en charge, des modes d'accompagnement que des besoins sur les territoires.

Dans cette perspective, le service souhaite pérenniser le poste de chargé de mission SI SIAO et le faire évoluer vers une fonction de chargé de mission de l'observatoire de SIAO du Vaucluse.

Le SIAO doit faire remonter ses observations afin de répondre au plus près des besoins repérés.

Seul un professionnel maîtrisant l'application informatique et possédant une vision globale de l'activité du SIAO : "de la rue au logement" rendra efficace cette mission d'observatoire.

➤ **Organiser des réunions thématiques.**

Le SIAO occupe une place stratégique et centrale qui lui permet d'observer et d'identifier les problématiques communes aux partenaires du secteur.

Soucieux d'être porteur d'une réflexion de fond et force de proposition, le service souhaite organiser au moins deux fois par an des réunions thématiques.

Celles-ci pourront viser une connaissance commune et partagée de tous les partenaires et ainsi favoriser une harmonisation des pratiques et tendre vers une équité optimale dans le traitement des demandes.

Ces réunions thématiques pourront également porter sur l'élaboration de projets à partir de questions de fond (les besoins spécifiques de certains publics, la diversification/harmonisation de l'offre d'accueil et d'hébergement, l'articulation avec les secteurs du handicap, de la santé, de la justice,...).

Les écrits découlant de ces réunions constitueront un outil qualitatif.

➤ **Adapter son organisation interne :**

⇒ **Développer la polyvalence des salariés sur les postes de travail.**

Cette polyvalence devrait permettre à tous les salariés d'avoir une vision globale de l'ensemble des missions accomplies au sein du SIAO, d'avoir une connaissance plus fine des parcours des personnes.

Mais, également de pouvoir se remplacer sur certaines tâches lors d'absences afin d'assurer la continuité du service.

Cette polyvalence souhaitée sera plus aisée à mettre en œuvre dès lors que tous les salariés seront dans un lieu unique. (Déménagement prévu fin juin 2016).

⇒ **Former tant en interne qu'en externe.**

Se professionnaliser en permanence afin d'être reconnu dans notre pratique.

Accueillir les stagiaires avec un véritable cadre d'accueil et de référence.

➤ **Améliorer les outils de communication.**

⇒ **Ecrire et mettre en ligne une lettre d'informations trimestrielle.**

Cette "newsletter" trimestrielle permettra de rendre compte plus régulièrement de l'activité du SIAO sans attendre l'écriture du rapport d'activité annuel. Elle permettra également de faire des focus sur les observations réalisées et peut-être d'apporter, en temps réel, des réponses adaptées aux besoins repérés.

⇒ **Faire évoluer le site web du SIAO, le rendre davantage attrayant.**

Proposer un site internet plus attrayant qui rende compte des observations réalisées et qui témoigne des évolutions des activités du secteur AHI du département.