

LE SIAO du VAUCLUSE

Conformément à la circulaire de la DGCS du 17 décembre 2015 qui consacre juridiquement les SIAO, le **SIAO du Vaucluse** est un SIAO unique qui traite des problématiques de "**la rue au logement**".

Outre l'activité toujours en augmentation, quelques évènements majeurs ont marqué l'année 2016. Je citerai, entres autres,

- Le déploiement progressif dès janvier 2016 de l'application SI_SIAO et l'organisation de sessions de formation dispensées à l'attention des prescripteurs. Ces formations sont à double entrée : présentation exhaustive du dispositif Accueil Hébergement Insertion départemental et appropriation de l'application informatique,
- La signature en mai d'une convention pluriannuelle d'objectifs liant le SIAO à la DDCS de Vaucluse pour une durée de 5 ans. Cette convention conforte l'assise du service,
- La démarche d'évaluation externe qui nous a permis d'apprécier la qualité du service rendu et de souligner les points où il est indispensable de s'améliorer,
- Le déménagement début juillet. Tous les professionnels sont désormais dans un seul lieu. Ce déménagement a donné tout son sens au SIAO unique traitant des problématiques de la rue au logement,
- La refonte des Commissions Territoriales d'Orientation. Les validations "hors commission" sont désormais la norme, les Commissions étant réservées à l'étude des situations complexes nécessitant des regards croisés.
La déterritorialisation mise en place permet le traitement équitable des demandes et octroie à toutes les commissions la même légitimité de validation ou de refus par dispositif.
- L'écriture d'une fiche de procédure précisant le fonctionnement de la coordination SIAO logement.

Nous rendrons compte, pour l'exercice 2016, de manière distincte, de 8 activités différenciées :

- le volet Urgence du SIAO et le numéro d'appel d'urgence "le 115",
- les hébergements en nuitées d'hôtel :
 - les nuitées en habitat alternatif proposées dans le cadre de l'urgence,
 - l'hébergement spécifique des demandeurs d'asile
- la mission d'Observatoire
- le SIAO volet Insertion,
- le SIAO volet Logement,
- les trois places d'accueil immédiat,

Fin 2016, 15 salariés soit 12,8 ETP composent l'équipe de professionnels du SIAO du Vaucluse.

- **LE VOILET URGENCE du SIAO et le NUMÉRO d'APPEL D'URGENCE "le 115" :**

Les **64** places d'hébergement d'urgence du département du Vaucluse (38 dans des CHRS, 26 labellisées places "d'accueil immédiat") sont toutes dédiées au SIAO.

Elles sont réparties sur l'ensemble du territoire départemental.

13 places d'hébergement d'urgence supplémentaires se sont ouvertes pour couvrir la période hivernale 2016/2017 (21 novembre 2016 – 31 mars 2017)

1. Les chiffres

En 2016, le volet Urgence du SIAO et le numéro d'appel d'urgence "le 115" ont reçu **22 430** sollicitations

(+ 7,3% / 2015), réparties en :

- **5 070** sollicitations au SIAO (accueils téléphoniques et/ou physiques) (+3,7% / 2015), soit une moyenne de **20** accueils par jour d'ouverture dont **11** accueils physiques.
- **17 360** appels sur le numéro d'appel d'urgence "le 115" (+8%/2015) soit une moyenne quotidienne de **47** réponses données ou orientations proposées.

➤ **Les sollicitations reçues :**

Les **22 430** sollicitations se répartissent en :

- **57%** des demandes d'hébergement (**12 825** demandes formulées),
- **25%** des informations transmises ou demandes de coordonnées,
- **5%** des rencontres avec les travailleurs sociaux du service.

Les **12 825** demandes d'hébergement se répartissent en :

- **66%** formulées par des hommes,
- **30%** par des femmes avec ou sans enfant(s),
- **4%** par des couples

Parmi ces demandes d'hébergement, nous observons en 2016 :

- Une nette augmentation des demandes émanant de femmes avec enfant(s) : **+ 70%** / 2015,
- La part toujours très importante de demandes d'hébergement formulées par des jeunes de - de 25 ans : **23,5%**, même si cette dernière diminue de 2 points / 2015.

➤ **Les réponses apportées aux demandes d'hébergement :**

En 2016, le SIAO a rendu possible :

- **27 600** nuitées d'hébergement sur les places d'hébergement d'urgence du département : + 5 900 nuitées / 2015.

Ce chiffre tient compte des orientations vers le dispositif expérimental Habitat Alternatif Migrant Economique qui s'est déployé progressivement durant l'année.

Le taux d'occupation des **64** places du dispositif d'hébergement d'urgence avoisine les 100%.

- **4 130** nuitées en habitat alternatif et/ou nuitées d'hôtel : + 82% / 2015.
- **2 780** nuitées en Hébergement d'Urgence Demandeurs d'Asile (HUDA).

En moyenne, **94** personnes étaient hébergées chaque nuit par le SIAO du Vaucluse :

- **87** sur des places d'hébergement d'urgence ou prises en charge en habitat alternatif (65 en 2015, 55 en 2014)
- **7** demandeurs d'asile.

Le taux de réponses positives aux demandes d'hébergement s'élève à 76% : + 7 points / 2015.

Cependant, durant l'année, le SIAO a prononcé des refus face aux demandes d'hébergement, parmi lesquels :

- **830** refus pour absence de places disponibles soit une moyenne quotidienne supérieure à 2 refus.
- **470**, à l'initiative du SIAO pour situations administratives complexes (situations irrégulières ou migrants économiques)

Notons, que le nombre de refus pour absence de places disponibles ne tient pas compte des compositions familiales. Ce chiffre correspond aux nombres de refus prononcés et non aux nombres de personnes refusées.

Précisons que lorsque le SIAO ou le 115 ne peut orienter sur les places du dispositif d'urgence départemental, c'est principalement parce que les profils des personnes et /ou les compositions familiales ne correspondent pas à la typologie des places disponibles ou lorsque les personnes ne peuvent se déplacer d'une ville à une autre.

2. Les hébergements :

2.1 : le dispositif d'hébergement d'urgence départemental :

Tel que le prévoit la loi, (article L 345-2-3 du CASF) le SIAO applique le principe de continuité d'hébergement.

Le Service poursuit les prises en charge des personnes orientées sur le dispositif d'urgence, si telle est leur demande, tant qu'une solution pérenne n'est pas proposée.

D'une manière générale, les procédures validées avec les partenaires du dispositif d'urgence prévoient que les personnes prises en charge en urgence soient reçues au moins une fois par un travailleur social de la structure accueillante au cours des dix premiers jours.

La rencontre permettra de présenter le dispositif Accueil Hébergement Insertion départemental et de préciser le projet.

En fonction du projet, une évaluation pourra être transmise à la Coordination SIAO Insertion ou à la Coordination SIAO Logement

Dès lors, que la demande est validée sur un dispositif, la personne est maintenue sur le dispositif d'urgence en attendant qu'une place se libère.

Notons que l'activité du SIAO et du 115 a été fortement impactée par la fermeture de la Halte de Nuit dès juillet 2016.

Les 12 places de la Halte de Nuit portées par le Pôle HAS Vaucluse avaient été pérennisées au printemps 2013 et offraient la possibilité d'orienter 12 personnes vers un Accueil Collectif, avec la présence d'un professionnel de 20h à 8h.

Le SIAO pouvait orienter les personnes les plus en difficulté, il s'agissait en effet d'un accueil à "haut seuil de tolérance".

La reconfiguration de ces 12 places désormais réparties en 4 places femmes, 6 places hommes et 1 place couple dans 3 logements sans personnel présent la nuit a considérablement modifié les conditions d'orientation.

Le SIAO n'a désormais plus la possibilité d'orienter les personnes les plus vulnérables qui formulent de manière ponctuelle des demandes d'hébergement et pour lesquelles le projet Halte de Nuit avait été pensé et porté par le SIAO dès l'hiver 2007 / 2008.

Les personnes doivent être suffisamment autonomes pour se gérer seules dans un logement et effectuer les tâches du quotidien.

Cette reconfiguration a été d'autant plus problématique pour le SIAO durant la période hivernale.

La fermeture de la Halte de Nuit oblige le SIAO à orienter sur les places d'urgence "classiques" des personnes en grande difficulté, ces places dites classiques en collectif ou en diffus ne sont pas forcément adaptées aux problématiques repérées des personnes.

2.2 : Les nuitées d'hôtel ou habitat alternatif géré par le SIAO :

Le SIAO gère deux lignes budgétaires permettant l'orientation vers une mise à l'abri en habitat alternatif et/ou sur le dispositif hôtelier.

- une première mobilisable, lorsque le dispositif d'accueil d'urgence est saturé,
- une seconde pour l'hébergement de demandeurs d'asile primo-arrivants.

○ **Les nuitées en habitat alternatif sur le dispositif d'Urgence :**

Le recours aux nuitées en habitat alternatif s'effectue lorsque le dispositif d'hébergement départemental est saturé.

Afin d'assurer cette mission de mise à l'abri, le SIAO a passé une convention avec le FJT de l'Association API Provence à Avignon et loue 2 TI bis de 2 lits permettant d'orienter 4 personnes en sus du dispositif d'urgence.

Lorsque les 4 places sont occupées, le SIAO oriente vers le dispositif hôtelier.

Le SIAO a proposé **4 130** nuitées en habitat alternatif (+ 82% / 2015), soit la mobilisation quotidienne de **11,3** lits en plus des 64 places financées au sein des établissements.

Rappelons que le SIAO était financé en 2016 pour l'hébergement de 6 personnes.

La durée moyenne des séjours s'élève à 17,5 jours (13,3 nuits en 2015, 6,4 nuits en 2014), sachant que ces accueils peuvent durer d'une nuit (mise à l'abri) à 3 mois dans l'attente qu'une place se libère sur les dispositifs d'hébergement ou de logement adapté.

Ces nuitées concernent **236** personnes (**170** en 2015)

Nb de nuitées	Nb de bénéf	Homme avec enft	Femmes	Femmes avec enft	Couple	Couples avec enft	Enfants
4 130	236	2	107	35	1	8	74

(162 adultes et 74 enfants)

Si depuis la création du SAO en 2003, le Conseil Départemental de Vaucluse prenait systématiquement en charge les femmes avec enfant(s) en rupture d'hébergement sans tenir compte de l'âge des enfants, la politique départementale s'est modifiée dès la fin de l'année 2015.

Le département de Vaucluse s'est recentré sur ses prérogatives : enfants de - de 3 ans et renvoie systématiquement sur les services financés par l'Etat les familles avec enfants de + de 3 ans.

Ainsi en 2016, 35 femmes avec enfants ont été prises en charge sur le dispositif d'Habitat Alternatif (12 en 2015) et 74 enfants (29 en 2015).

Ce changement au sein du Conseil Départemental a modifié les pratiques au sein du SIAO.

En effet, nous ne pouvons dissocier accueil en nuitées hôtelières et accompagnement social.

Les ménages pris en charge sont reçus au SIAO et l'accompagnement social se met en place dans les premiers jours qui suivent l'accueil.

Dans un premier temps, il s'agit souvent d'accompagner vers un accès aux droits : domiciliation, ouverture des droits, transfert des dossiers, scolarisation des enfants, soutien à la parentalité... Avant d'envisager la suite du parcours et de solliciter le SIAO Insertion ou le SIAO Logement pour une orientation éventuelle vers d'autres dispositifs.

En 2016, le recours au dispositif d'habitat alternatif a augmenté de 82%. Parallèlement, on constate un allongement de la durée des séjours tant les délais d'attente pour intégrer un autre dispositif sont longs en CHRS diffus famille particulièrement.

Les femmes isolées sont systématiquement orientées vers les places en habitat alternatif lorsque le dispositif d'hébergement femme est saturé.

107 femmes isolées ont été orientées vers ce dispositif.

Les orientations vers ces places d'habitat alternatif demeurent particulières.

Il peut s'agir d'orientations via le 115 en soirée pour une seule nuit, la personne ne réitérant pas sa demande le lendemain.

Le SIAO n'a donc qu'une lisibilité partielle des parcours des personnes orientées.

Ainsi, en 2016, **45** ménages (50 personnes) ont sollicité une mise à l'abri pour une ou deux nuits et n'ont plus fait appel au service.

Ils ont quitté l'hébergement proposé sans que le SIAO puisse avoir d'informations complémentaires sur leur parcours d'hébergement ou sur les solutions trouvées.

Une mise à l'abri de 24h / 48h permet aux personnes "de souffler" et de trouver ensuite elles-mêmes leur propre solution.

Parmi, les **236** personnes orientées sur le dispositif d'habitat alternatif, **226** ont quitté l'hébergement

88 personnes ont intégré le dispositif AHI

dont **78** sont entrées en hébergement et **10** en logement adapté

6 sont entrées en logement,

57 sont retournées dans leur famille,

73 sont parties vers une destination inconnue.

La durée moyenne des séjours s'élève à **17** jours.

Le 31 décembre 2016, 6 ménages : 4 femmes, 1 femme avec 2 enfants, 1 couple avec 1 enfant étaient pris en charge et accompagnés sur ce dispositif.

○ **L'Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile (HUDA) :**

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

Elle s'effectue en nuitées hôtelières.

L'enveloppe budgétaire du BOP 303 n'inclut que la satisfaction des besoins primaires des personnes hébergées. Aucun accompagnement social n'est financé.

Le SIAO, simple prestataire de service dans cette action, n'a aucune connaissance des parcours de vie des personnes, aucune lisibilité quant à une éventuelle régularisation.

Cette remarque est d'autant plus prégnante depuis novembre 2015 et la réforme de l'Asile où tout est traité en Préfecture de Région (domiciliation, dépôt des empreintes, instruction de la Demande d'Asile) et la fermeture en juin 2016 des bureaux de l'OFII à Avignon.

En 2016, le SIAO a réalisé **2 780** nuitées d'hôtel soit une moyenne quotidienne de 7 personnes hébergées quotidiennement sur ce dispositif spécifique.

20 ménages : 6 familles avec enfant(s), 10 enfants et 14 isolés ont bénéficié de cette prise en charge en hébergement d'urgence

24 personnes ont quitté cet hébergement spécifique.

- 18 sont entrées en CADA,
- 4 ont été réorientées vers le CAO,
- 2 sont parties vers une destination inconnue.

Le 31 décembre 2016, 7 ménages : 13 personnes sont hébergées :

- 6 personnes isolées,
- 2 couples avec enfant(s)
- 3 enfants

Il semblerait que le SIAO perde en 2017 cette enveloppe budgétaire. Elle devrait être proposée à un autre opérateur pour qui la Demande d'Asile est le cœur de métier.

- **LA MISSION d'OBSERVATOIRE du SIAO :**

Mise en place de l'application SI_SIAO

Dans le cadre de la 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 ALUR relatif au SIAO, le SIAO du Vaucluse a mis en place l'application SI_SIAO depuis le début de l'année 2016.

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

Le 1^{er} septembre 2015, le SIAO créait un poste de chargé de mission SI_SIAO. Sa mission première aura été de former tous les gestionnaires d'établissements et l'ensemble des prescripteurs du dispositif AHI. L'objectif étant une montée en charge progressive dès le mois de janvier 2016.

Au 31 décembre 2016, 300 prescripteurs étaient formés.

40% des orientations vers le SIAO ont transité via l'application SI_SIAO.

Pour une meilleure efficacité des sessions de formation, le choix a été fait de dispenser des formations avec un double objectif.

- une présentation des spécificités du dispositif AHI départemental,
- une présentation de l'application informatique.

Force est de constater que ce choix a permis aux prescripteurs de mieux appréhender le dispositif départemental et de proposer des orientations correspondant mieux aux besoins des personnes.

Le chargé de mission a aussi créé un guide à l'attention des prescripteurs permettant une meilleure appropriation de l'application informatique.

Former les partenaires à l'utilisation de l'application informatique n'a constitué qu'une partie de la fonction du chargé de mission SI_SIAO durant l'année.

Ainsi, il a participé à toutes les réflexions menées au sein du SIAO et s'est posé en interface auprès des coordinatrices des dispositifs Insertion et Logement.

Citons en interne :

- Une participation active à la réflexion ayant débouché à une clarification dans le traitement des demandes et à la refonte des CTO,
- L'écriture de la charte et du règlement intérieur des CTO,
- Une mise à plat dans l'organisation des listes d'attente,
- La mise en place des demandes de logement au sein de l'application,

- L'écriture d'une fiche de procédures précisant le fonctionnement du SIAO logement.
- La production de statistiques et d'indicateurs d'activité...

En externe :

- L'élaboration d'un guide méthodologique à l'utilisation de l'application,
- L'écriture et la mise en place de procédures simplifiées selon certains dispositifs : les Résidences Sociales ADOMA, l'ALT, l'IML, le dispositif Autonomie Logement des Jeunes...,
- Une veille auprès de tous les gestionnaires d'établissement afin que les toutes les places et/ou groupes de places soient correctement renseignées,
- La fonction de maintenance auprès des prescripteurs en difficulté avec l'application,
- La réponse à de nombreuses sollicitations du DROS sur deux études menées en 2016 : caractérisation des publics accueillis en CHRS et production d'un outil régional partagé sur les indicateurs AHI....

La mise en place de l'application SI_SIAO, a conduit à l'écriture de conventions partenariales. Nous pouvons citer les Résidences Sociales ADOMA : sur l'ensemble des logements d'ADOMA, 40% dépendent du contingent préfectoral.

Les ménages orientés vers ces logements relèvent du public SIAO.

Il est important de souligner la réorganisation des pratiques mises en place entre le SIAO et ADOMA. Dans un souci commun de l'intérêt des publics fragiles, des modalités d'orientation spécifiques ont été conçues.

L'application SI_SIAO, après une année de pratique, permet d'observer un partenariat de qualité tant avec les structures accueillant des usagers qu'avec les prescripteurs.

Les structures du dispositif AHI sont majoritairement attentives aux orientations et à la déclaration de leurs vacances.

Les prescripteurs peuvent suivre le traitement de leur demande "en direct", sans avoir à contacter le SIAO régulièrement.

Dès juin 2016, des réunions de travail ont été organisées avec le Conseil Départemental à l'initiative du SIAO. Les travailleurs sociaux des CMS représentant une part importante des prescripteurs adressant des demandes au SIAO, il paraît important et pertinent qu'ils accèdent à l'application SI_SIAO.

Des sessions de formations seront organisées durant le premier trimestre 2017 afin que l'ensemble des travailleurs sociaux du Conseil Départemental utilise le même outil. Ce changement de pratique est indispensable, sachant qu'à ce jour, les demandes instruites par les CMS le sont soit sur le dossier "SIAO" disponible sur le site du SIAO 84 ou sur des CASU (outil interne au Conseil Départemental).

Enfin, le chargé de mission SI SIAO participe régulièrement à des réunions organisées pour suivre l'évolution du logiciel État.

Les perspectives dans l'évolution de la mission d'Observatoire :

L'objectif affiché pour 2017 est de terminer les sessions de formation au 30 juin afin que l'ensemble des prescripteurs soit formé à l'utilisation de l'application, qu'il n'y ait plus de recours aux évaluations sous forme de fiche papier, faisant ainsi disparaître définitivement l'outil statistique interne.

De même, le SIAO se pose comme objectif 2017 que 90% des demandes reçues transitent via l'application.

La seule utilisation de l'application informatique par l'ensemble des prescripteurs permettra au SIAO de rendre avec efficacité sa mission d'Observatoire, de faire remonter à la DDSC de Vaucluse des données et des analyses de manière fine et régulière.

Mais surtout de répondre avec plus de pertinence aux besoins observés des publics en difficulté dans le département tant sur le plan quantitatif que sur le plan qualitatif et assurer ainsi une couverture du territoire répondant aux besoins observés.

Pour que le SIAO rende avec efficacité sa mission d'observatoire, le préalable incontournable est la pérennisation et le financement du poste en 2017.

En effet, le SIAO du Vaucluse ne pourra se passer de ce poste de chargé d'Observation s'il veut répondre aux demandes de la DDCS et des partenaires et remplir sa mission d'observatoire départemental.

L'évolution passera également par la production d'éléments qualitatifs sur les publics en difficulté afin que l'offre départementale corresponde à la demande formulée.

Au-delà, de la production d'éléments statistiques, il est indispensable d'asseoir ce poste dans son rôle de veille / d'interface auprès des coordinatrices du dispositif.

En effet, le Chargé de Mission SI_SIAO a le souci permanent d'une utilisation optimale de l'application : gestion de la liste d'attente, renseignements des entrées / sorties sur les places d'hébergement ou de logement adapté.

• **LE VOLET INSERTION du SIAO :**

L'année 2016 a vu les pratiques du volet Insertion du SIAO modifiées suite à la mise en place de l'application SI_SIAO.

En effet, son déploiement progressif a entraîné deux modes de saisie du volet insertion, à savoir :

- ⇒ l'application SI_SIAO pour l'ensemble des prescripteurs formés à son utilisation
- ⇒ la version papier (fiche d'évaluation SIAO) pour les prescripteurs non formés

De même, en interne au SIAO, les données collectées permettant d'exercer la mission d'observatoire, l'ont été à partir de deux outils différents, une base Excel permettant d'enregistrer les demandes arrivées sous format papier et l'application SI_SIAO.

L'équipe a ainsi dû s'adapter à l'utilisation de ces deux outils de manière simultanée et veiller à maintenir l'équité dans la gestion du traitement et/ou de la validation des demandes (notamment en fonction de la date d'arrivée).

Cette double possibilité de saisir le volet insertion du SIAO devrait voir son terme au cours de l'année 2017, une fois l'ensemble des prescripteurs formés à l'utilisation de l'application SI_SIAO. Cette dernière deviendra alors l'unique porte d'entrée des demandes d'orientation vers l'une des structures du dispositif AHI.

Les chiffres proposés ci-après rendent compte de l'activité du volet insertion en 2016.

Ils ont été collectés à partir des deux outils précédemment évoqués. L'utilisation de l'application SI_SIAO par les différents acteurs est à ses balbutiements. De fait, certaines données collectées sont partielles et laissent entrevoir la nécessité pour les utilisateurs de se familiariser avec l'outil. Elles permettent cependant de vérifier certaines tendances et/ou d'en faire émerger.

1. L'activité globale du volet insertion en quelques chiffres

- Nombre total de demandes reçues en 2016 par ménage : **1071**
 - ↳ soit **1469** personnes différentes

Nombre total de demandes étudiées en 2016 par ménage : **1144**

- ⇒ **1071** demandes reçues
- ⇒ **73** demandes reçues fin 2015 et étudiées en 2016
- ↳ soit **1515** personnes différentes

- Sur les 1144 demandes étudiées :
 - ⇒ 337 demandes ont fait l'objet d'une étude collégiale en Commissions Territoriales d'Orientation (CTO) (pour rappel : 637 en 2015)
 - ⇒ 547 demandes ont été étudiées et validées hors commission par la coordination SIAO (pour rappel : 221 en 2015)
 - ⇒ 210 demandes ont été annulées en cours de traitement (avant l'étude hors CTO/en CTO)
 - ⇒ 50 demandes étaient en attente d'information complémentaire du prescripteur.

Pour rappel, la volonté du SIAO en 2016 était de favoriser les validations hors CTO, privilégiant les Commissions Territoriales d'Orientation pour l'étude des demandes complexes nécessitant un regard croisé et une réflexion collégiale. Les données précédentes montrent une concrétisation effective de cette volonté. En effet, pour la première fois depuis la mise en place du SIAO fin 2010, le nombre des demandes étudiées en CTO est nettement inférieur à celles étudiées hors CTO.

Les validations hors CTO sont effectuées par les coordinatrices du volet insertion.

Pour une grande majorité, les orientations réalisées aboutissent à une admission effective dans la structure concernée.

Les partenaires du dispositif AHI font de plus en plus confiance à l'expertise du SIAO (décisions, préconisations, validations).

En 2016, le nombre de demandes étudiées en CTO a quasiment diminué de moitié comparé à l'année 2015. Y ont bien été présentées les situations complexes pour lesquelles l'expertise commune des membres des CTO était nécessaire.

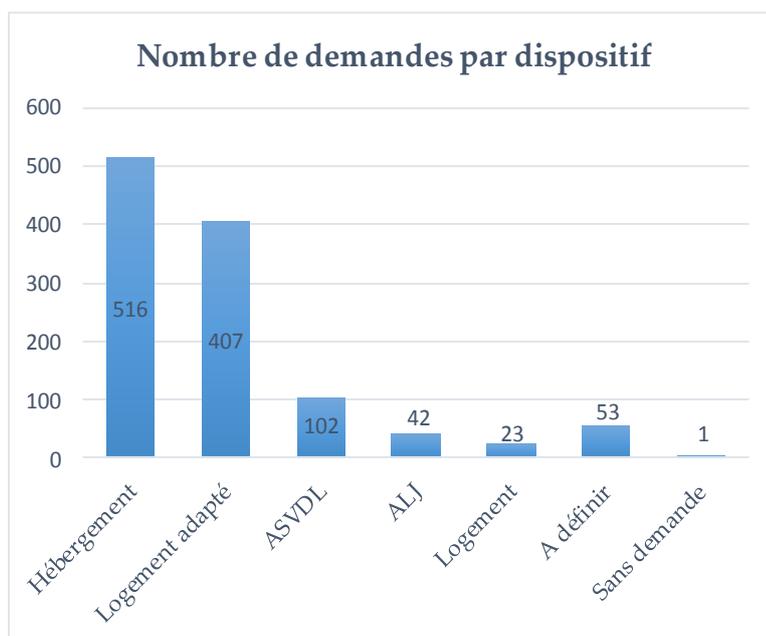
Dans ce contexte, le rôle d'animation de commission des coordinatrices évolue.

Elles apportent davantage d'informations techniques concernant les dispositifs et les problématiques rencontrées par les ménages.

La finalité de ces temps de réflexion est bien d'apporter une réponse objective et pertinente au demandeur, tenant compte d'un principe de réalité vis-à-vis de sa situation mais aussi de l'existant en termes de dispositif sur le territoire vaclusien.

2. Répartition des demandes d'orientation par dispositif

- Sur 1144 demandes reçues :
 - ⇒ 516 demandes d'hébergement
 - ⇒ 407 demandes de logement adapté
 - dont :
 - ⇒ 165 en résidences sociales
 - ⇒ 102 en ALT
 - ⇒ 55 en Maison Relais
 - ⇒ 54 en IML
 - ⇒ 20 en MRS
 - ⇒ 11 à définir
 - ⇒ 42 demandes Autonomie Logement Jeunes
 - ⇒ 102 demandes d'ASVDL
 - ⇒ 23 demandes de logement
 - ⇒ 53 demandes pour lesquelles le dispositif est à définir
 - ⇒ 1 situation sans demande



Nous constatons une augmentation significative du nombre de demandes adressées au SIAO sans préconisation ou avec une préconisation à préciser. Elles sont mises à l'ordre du jour des CTO avec la

mention "à définir" (10 en 2015, 53 en 2016). Il s'agit de situations particulièrement complexes, pour lesquelles le dispositif à préconiser n'a pu être déterminé en amont, ni pas le travailleur social orienteur, ni dans l'échange avec l'équipe de coordination. Les prescripteurs s'en remettent alors au SIAO et les commissions sont mises à contribution pour l'étude approfondie de ces situations. Les prescripteurs sont conviés et participent aux échanges et débats à chaque fois que cela leur est possible. Leur connaissance précise des situations des personnes s'avère particulièrement opportune.

3. Les Commissions Territoriales d'Orientation :

	Nb	Situations étudiées	%	Nb moy sit/CTO
Commissions Grand Avignon	11	104	30,86%	8,66
Commissions Comtat	11	91	27%	8,27
Commissions Haut Vaucluse	9	64	18,99%	7,11
Commissions Sud Vaucluse	10	78	23,15%	7,09
Total	41	337	100%	

En 2016, le SIAO a procédé à la déterritorialisation de l'étude des demandes présentées en commissions.

Jusqu'alors, cette étude se faisait en fonction du territoire concerné (une demande d'orientation vers une structure avignonnaise était étudiée en CTO Grand Avignon, une demande d'orientation vers une structure à Cavaillon était étudiée en CTO Sud Vaucluse...). Cette manière de fonctionner entraînait un déséquilibre dans le nombre des demandes présentées et le nombre de CTO par territoire (15 situations en moyenne par CTO Grand Avignon tous les 15 jours pour 5 à 10 situations par CTO sur les autres territoires de façon mensuelle). Cela occasionnait surtout une absence d'équité en termes de délai d'étude de la demande, celle concernant le territoire d'Avignon étant traitée plus rapidement que les autres.

Depuis mars 2016, les demandes sont traitées en fonction de leur date de transmission au SIAO et non plus en fonction du territoire visé. De fait, l'étude des demandes est programmée, indépendamment du territoire, lors de la CTO la plus proche.

Cette répartition garantit un traitement équitable des demandes sur l'ensemble du département. Cela permet également une meilleure appropriation des dispositifs par les membres des CTO et une harmonisation des pratiques sur le territoire vauclusien.

En procédant ainsi, le nombre de CTO et de demandes étudiées par territoire se sont équilibrées.

Si les partenaires ont dans un premier temps exprimé une certaine réserve quant à ce changement de pratique, nous constatons que leur engagement s'est au final confirmé. Les débats sur certains territoires sont particulièrement riches et animés.

4. Répartition par sexe et situation familiale pour les 1144 demandes étudiées :

Composition des ménages	Nombre	Pourcentage
Hommes isolés	660	57,69 %
Femmes isolées	261	22,81 %
Couples	31	2,71 %
Hommes avec enfant(s)	21	1,84 %
Femmes avec enfant(s)	125	10,93 %
Couples avec enfant(s)	46	4,02 %
TOTAL	1144	100%

➤ Soit **1515** personnes différentes : 1131 adultes et 384 enfants.

5. Nombre total de demandes d'hébergement exprimé en nombre de personnes différentes :

516 demandes d'hébergement :

Demandes d'hébergement	Nombre	Composition des ménages	Nb de personnes
Hommes	306	300 hommes 6 hommes avec enfant	315
Femmes	180	111 femmes 69 femmes avec enfant	310
Couples	30	10 couples 20 couples avec enfant	112
TOTAL	516	516	737

Cette année encore, les demandes d'hébergement restent majoritaires.

L'orientation vers un CHRS est bien souvent motivée par la nécessité pour la personne de bénéficier d'un accompagnement social, lui permettant de faire face à ses difficultés, d'être soutenue et aiguillée dans l'accomplissement de ses démarches. En 2016, nous faisons le constat que pour de nombreuses personnes, l'absence ou l'insuffisance de ressource a également motivé la demande d'orientation vers un CHRS.

Mais l'origine des demandes reste extrêmement variée, les problématiques rencontrées recouvrant des réalités bien différentes.

L'une d'entre elles, pour laquelle nous souhaitons faire un focus cette année, est l'état de souffrance psychique des publics hébergés. A minima, cet état fait suite à la situation traumatisante ayant conduit le ménage à être dépourvu d'hébergement ou de logement. Mais pour de nombreuses situations, des pathologies psychiques sont repérées. Elles peuvent être diagnostiquées ou non, prises en charge ou non, stabilisées ou non. Quoi qu'il en soit, elles ont un impact sur l'accompagnement effectué et bien souvent sur la cohabitation entre les personnes hébergées.

Afin de mieux appréhender ces souffrances et leurs diverses origines, le SIAO peut compter sur la présence et l'implication de ses partenaires et membres de son réseau, tels que :

- ⇒ L'Equipe Mobile Précarité Psychiatrie (EMPP)
- ⇒ L'Association Tutélaire de Gestion (ATG), par sa présence en CTO amène une meilleure compréhension des mécanismes liés au statut de majeur protégé et apporte un éclairage sur l'intervention auprès de ces publics vulnérables. De même, de manière élargie, l'ATG est susceptible d'assurer une liaison avec l'ensemble des services mandataires.
- ⇒ Le service social du Centre Hospitalier Spécialisé de Montfavet, important partenaire qui assure un suivi des parcours et un lien avec le corps médical.

Le SIAO souhaite consolider, développer et systématiser ces "partenariats" afin que toute personne concernée par une situation de souffrance psychique puisse bénéficier d'un soutien adapté.

6. Nombre total de demandes de logement adapté exprimé en nombre de personnes différentes :

407 demandes de logement adapté :

Demandes logt adapté	Nombre	Composition des ménages	Nb de personnes
Hommes	259	250 hommes 9 hommes avec enfant	271
Femmes	126	103 femmes 23 femmes avec enfant	163
Couples	22	8 couples 14 couples avec enfant	74
TOTAL	407	407	508

Depuis la mise en place du SIAO du Vaucluse fin 2010, nous affichons notre volonté de favoriser l'accès de tous à des dispositifs de logement adapté. Un important travail de communication et de présentation des dispositifs de logement adapté a été réalisé et perdure à ce jour (mise à disposition de documents sur le site WEB du SIAO 84, permanences téléphoniques des coordinatrices du volet insertion et logement du SIAO, participation à des réunions sur les territoires). Malgré cela, nous constatons que les demandes et l'accès à certains types d'établissements et services de ces dispositifs restent limités.

Interrogé par ce constat, le SIAO souhaite s'engager dans une réflexion sur ce sujet avec ses partenaires durant l'année 2017.

7. Nombre total de demandes traitées exprimé en nombre de personnes différentes :

Demandes exprimées	Nombre	Nb de ménages	Nb de personnes
Hommes	681	660 hommes 21 hommes avec enfant	684
Femmes	386	261 femmes 125 femmes avec enfant	618
Couples	77	31 couples 46 couples avec enfant	213
TOTAL	1144	1144	1515

8. Âges :

	Nb de situations	%
[18 - 25 ans]	292	25,52 %
[26 - 35 ans]	276	24,13 %
[36 - 45 ans]	259	22,64 %
[46 - 55 ans]	189	16,52 %
[56 - 65 ans]	109	9,53 %
>65 ans	19	1,66 %
TOTAL	1144	100%

Le constat reste le même d'année en année concernant le nombre de demandes élevé des jeunes. Bien que leur tranche d'âge soit réduite par rapport aux autres, les 18-25 ans représentent $\frac{1}{4}$ des demandeurs sollicitant le SIAO.

Les professionnels des Missions Locales, principaux prescripteurs concernant cette tranche d'âge, devant être formés à l'utilisation de l'application SI SIAO en 2017, nous émettons l'hypothèse d'une nouvelle augmentation des demandes courant 2017/2018. Cette dernière se vérifiera ou non dans les prochains rapports d'activité du SIAO.

Concernant les 292 demandes reçues en 2016, nous notons toutefois un ratio défavorable entre ce nombre de demandes, celles annulées et le nombre d'admissions effectives (90 admissions pour 292 demandes, 93 annulation de demande). Celui-ci peut s'expliquer en partie par la labilité des demandes et/ou des situations indissociables de l'âge des demandeurs.

Sur les 292 jeunes en demande :

- ⇒ 180 avaient des ressources
- ⇒ 112 étaient sans ressources

Parmi les jeunes disposant de ressources, soulignons la situation de ceux ne percevant que des allocations de formation (environ 340€). Cette somme ne leur permet d'accéder à aucun dispositif de logement ou de logement adapté, quand bien même ils en auraient les capacités en termes d'autonomie.

Ils sont de fait, souvent orientés (par défaut) vers des structures d'hébergement.

9. Nombre total de réponses positives par dispositif :

Sur 884 demandes étudiées en CTO ou hors CTO :

⇒ **661** ont été validées et les ménages orientés vers une structure du dispositif AHI

DISPOSITIF	Nb de réponses positives
ALT	71
ASVDL	81
CHRS	320
Maison Relais	32
Maison Relais Spécialisée	13
IML	38
Résidence Sociale	75
ALJ	31
TOTAL	661

10. Nombre total de réponses négatives

↳ **223** demandes ont été refusées, annulés ou ajournées en CTO

11. Suivi des orientations

En 2016, **741** ménages ont été orientés vers une structure du dispositif AHI :

- ↳ 661 ménages validés et orientés en 2016
- ↳ 70 ménages validés en 2015 et orientés en 2016 (en attente d'admission le 31/12/2015)

La démarche qualitative affirmée et engagée dès l'étude des demandes se poursuit au moment de l'orientation. En effet, le SIAO s'emploie à proposer des orientations personnalisées prenant en compte la complexité des situations des personnes. Toutefois, ces dernières sont toujours informées des possibilités existantes, par exemple sur un autre territoire.

De même le SIAO s'inscrit dans une dynamique de proximité avec les structures et les opérateurs du dispositif AHI. Il se tient régulièrement informé des fonctionnements et entend prendre en compte la typologie des publics afin d'homogénéiser ou au contraire de favoriser la mixité des groupes.

a. Nombre d'admissions effectives

L'application SI_SIAO, par la définition précise des places "dédiées" au SIAO et la redéfinition des dispositifs, a un impact concernant la fluidité des parcours. En effet, les places vacantes étant déclarées à l'instant T à partir de l'application, l'orientation des ménages par le SIAO est d'autant plus réactive. Ainsi, en 2016 :

↪ **424** ménages ont été admis de manière effective dans le dispositif AHI (dont 28 suite à une demande validée en 2015) :

DISPOSITIF	entrées effectives
ALT	46
ASVDL	67
CHRS	215
Maison Relais	22
Maison Relais Spécialisée	6
IML	21
Résidence Sociale	33
ALJ	14
TOTAL	424

b. Nombre de refus d'admission

↪ **24** ménages n'ont pas été admis suite au refus de la structure d'accueil
 ↪ **44** ménages ont refusé l'orientation proposée

c. Nombre de ménages en attente d'intégrer un dispositif (liste d'attente) le 31 décembre 2016

↪ **125** ménages → **167** personnes

DISPOSITIF	Nb de ménage en attente
ALT	15
ASVDL	4
CHRS collectif	13
CHRS diffus	46
Maison Relais	10
Maison Relais Spécialisée	4
Résidence Sociale	19
IML	7
ALJ	7
TOTAL	125

d. Nombre d'orientations annulées

↪ **124** orientations ont été annulées par le SIAO en accord avec le prescripteur. Les raisons sont diverses :

- le prescripteur a perdu le contact avec le ménage
- le projet du ménage a changé
- le ménage a trouvé une autre solution
- ...

12. Situation des personnes ou des ménages à leur entrée dans le dispositif AHI

Sur les 424 ménages admis en 2016 :

- ↳ 128 étaient hébergés dans le cadre du dispositif d'urgence
Les temps de coordination mis en place avec le CHRS de la Croix Rouge en 2015, se sont étendus. Ils concernent désormais plusieurs établissements (CHRS Croix rouge, accueil immédiat de l'association Le Village à Cavaillon, accueil immédiat du CHRS HAS). Les équipes se retrouvent régulièrement pour évoquer les situations des personnes hébergées et préparer conjointement leur orientation. Les travailleurs sociaux des établissements restent les interlocuteurs privilégiés des personnes et accompagnent leur demande. Il est cependant possible, chaque fois que nécessaire, que le demandeur soit reçu conjointement.
- ↳ 46 étaient à la rue ou en abri de fortune
- ↳ 44 étaient hébergés par de la famille
- ↳ 44 étaient accueillis dans le cadre du dispositif d'insertion

Les autres situations revêtent des réalités extrêmement diverses (hébergement chez des tiers, sortant d'hospitalisation, de détention, de structure d'accueil pour demandeurs d'asile...) ce qui reflète la grande diversité des publics concernés.

2016 a été particulièrement marquée par l'arrivée massive de demandes de personnes ayant obtenu le statut de réfugié. Cela s'explique d'une part par l'augmentation du nombre de places de CADA et d'ATSA dans le département de Vaucluse et d'autre part par la réduction des délais d'obtention du statut.

Ainsi, sont orientés vers des dispositifs d'hébergement ou de logement adapté des ménages (familles ou personnes seules) dont les droits sont en cours d'ouverture et les démarches d'insertion à leur début. La méconnaissance de la langue française et l'absence de repères dans les démarches administratives constituent les principaux freins à l'accès au logement dans le droit commun.

La situation des jeunes de moins de 25 ans est particulièrement préoccupante. En effet, seuls ceux qui bénéficient d'une protection subsidiaire peuvent prétendre au versement de l'Allocation Temporaire d'Attente. Les autres restent totalement dépourvus de ressources. Leur accès à la Garantie Jeunes est la plupart du temps différée par les missions locales du fait de leur faible niveau en Français. Enfin, le nombre de places en formation rémunérée ne permet pas de répondre à la demande.

Le dispositif Autonomie Logement Jeunes peut être mobilisé pour ces situations. Des hébergements sont proposés ainsi qu'un accompagnement soutenu. Cette réponse ne peut toutefois qu'être marginale, tant que les perspectives de ressources ne sont pas précisées.

Par défaut, les CHRS proposent des places à des jeunes qui acceptent rarement de les occuper, les conditions d'hébergement étant plus difficiles que celles qu'ils ont connues dans les dispositifs asile.

En l'absence de réponse adaptée, certaines situations restent extrêmement précaires : hébergement chez des tiers risquant à tout moment de rompre, errance, squat.

13. Situation des personnes ou des ménages à leur sortie du dispositif AHI

309 sorties du dispositif en 2016. Sur ces 309 sorties :

- ↳ 1/3 des sorties s'effectue vers le logement (80 dans le parc privé, 44 dans le parc public)
- ↳ 39 ménages accèdent à un dispositif de logement adapté

Notons toutefois que 16 ménages retournent vers des hébergements précaires ou à la rue et que pour 28% des sortant, la destination est inconnue.

Le SIAO sera particulièrement attentif en 2017 afin d'affiner la connaissance du parcours des personnes à la sortie des dispositifs AHI.

• Le VOLET LOGEMENT du SIAO :

Le SIAO du Vaucluse est depuis sa création un SIAO unique traitant des problématiques de "la Rue au Logement".

Créée en septembre 2013, la coordination SIAO Logement est le dernier volet du SIAO du Vaucluse, elle complète les missions du volet Insertion du SIAO.

La Coordination SIAO Logement vise à favoriser l'accès au logement de droit commun des personnes sans résidence stable en appliquant la politique du Logement d'Abord.

Le SIAO n'est pas une strate supplémentaire, dans un mille-feuille déjà complexe d'acteurs intervenant dans le processus d'accès au logement.

Par le biais de l'information, de l'expertise et de l'orientation, il vise à permettre aux personnes sans résidence stable d'accéder à un droit fondamental et de s'y maintenir.

➤ **Les sollicitations reçues au cours de l'année.**

En 2016, le service logement du SIAO a enregistré 187 demandes parmi lesquelles 104 ont intégré la file active dans l'année et 83 dont la demande date de 2015.

Sur les 104 demandes de 2016, 62 % ont été reconnues "prêtes à habiter" et enregistrées dans le logiciel SYPLO¹ (65% en 2015)

1. Photographie du public

1.1. Composition familiale

La composition familiale des ménages a évolué, les demandes émanant des femmes ont considérablement augmenté, passant de 31% en 2015 à 49% en 2016.

Les hommes représentent 46% des demandeurs et les couples 9%.

Par ailleurs, 44% des demandeurs ont des enfants à charge ou un droit de visite et d'hébergement (31% ont la garde exclusive, 13 % ont un droit de visite et d'hébergement)

1.2. Âge

- 25 ans	5%
De 26 à 35 ans	25%
De 36 à 45 ans	42 %
De 46 à 55 ans	26%
+ 55 ans	2 %

1.3. Ressources

69 % des ménages sont bénéficiaires de minima sociaux.

7 % sont salariés, il s'agit pour la grande majorité de salaires issus d'emplois aidés (CDDI) ou de contrats précaires (intérim, CDD).

Les deux autres sources de revenus majoritaires sont les indemnités de pôle emploi et les retraites.

¹ SYPLO est un outil informatique, de type extranet, dont l'objet est de permettre aux préfets de département de gérer le contingent réservé de logements locatifs sociaux (art L441-1 du code de la construction et de l'habitation) au bénéfice des ménages prioritaires, défavorisés ou mal logés.

Ces indications confirment que les ménages accompagnés par le SIAO logement ont besoin d'accéder à des loyers à bas coût.

Il est à noter qu'une majorité des ménages accompagnés a des revenus faibles et précaires pouvant évoluer dans le bon comme dans le mauvais sens.

Ainsi, il est nécessaire d'actualiser de manière régulière la demande de la personne et son projet.

2. Les projets et demandes d'accès au logement

2.1 Localisations demandées

La majorité des demandes de logement concerne le secteur du Grand Avignon. On peut noter une faible mobilité des demandeurs qui ne souhaitent pas s'éloigner du bassin du Grand Avignon pour des raisons notamment d'insertion socio-professionnelle.

Grand Avignon	69 %
Comtat	11 %
Haut Vaucluse	8 %
Sud Vaucluse	12%

2.2 Typologies demandées

La typologie demandée a évolué depuis le début de la création du service.

La féminisation des ménages avec enfant(s) entraîne une augmentation de demande pour les logements T3/T4.

Il est important de noter que les ménages en demande sont majoritairement des personnes seules, sans enfant à charge et qui de ce fait, souhaitent accéder à un logement de type T1/T2.

T1 / T2	51 %
T2 / T3	27 %
T3 / T4	13 %
T4 / T5	9 %

3. Parallèle avec les logements mis à disposition

On remarque un écart entre le nombre de logements proposés sur le territoire Grand Avignon et la demande.

L'offre proposée est en immense majorité du T3 voire T4. Or, comme nous venons de l'indiquer précédemment, le volet logement du SIAO reçoit majoritairement des demandes de personnes isolées ayant besoin d'un accès vers un T1/T2.

Grand Avignon	54 %
Comtat	12 %
Haut Vaucluse	16 %
Sud Vaucluse	18 %

T1 / T2	18 %
T3	42 %
T4	34 %
T5 et +	6 %

Pour rappel : Le SIAO Logement travaille en interface entre les bailleurs et le service relogement de la DDCS, qui choisit ou non de positionner les demandeurs sur le contingent Préfectoral.

➤ ORIGINES DES ORIENTATIONS / ACCES LOGEMENT

Un travail a été accompli au cours de l'année pour redéfinir le public "cible".

Le SIAO logement a commencé fin 2015 à indiquer d'autres critères possibles pour tous les ménages ne relevant pas des dispositifs AHI.

Plusieurs documents à l'attention de l'ensemble des prescripteurs sont désormais en libre accès sur le site internet du SIAO du Vaucluse : Principes et fonctionnement de la coordination SIAO logement, définition de la capacité à habiter des ménages demandeurs, du taux d'effort etc...

Un travail de partenariat, mené depuis la mise en place du service, est toujours en cours avec les bailleurs sociaux, les prescripteurs et le service relogement de la DDCS.

- **Secteur AHI**

62 % des ménages sont orientés par les prescripteurs des dispositifs du secteur AHI (Accueil Hébergement Insertion) et concernent ainsi des personnes/ménages hébergés dans le dispositif AHI (exemple : CHRS, résidences sociales, ASVDL etc...) dont la sortie peut se faire vers un accès au logement.

- **Secteur hors AHI**

38 % des ménages ne sont pas accueillis dans le cadre des dispositifs AHI : le travail d'information auprès des prescripteurs et des ménages a donc porté ses fruits en 2016. La coordination SIAO Logement travaille avec un public dépourvu de logement au sens large (personnes dormant dans la rue, en squat ou dans leur voiture, hébergées de façon provisoire chez des tiers, en camping ou à l'hôtel etc...)

Les orientations viennent des ARL (Atelier Recherche Logement), des assistantes sociales du Conseil Départemental, les autres orientations émanent des référents RSA, organismes de tutelle et de protection, CCAS, Centre d'accueil de demandeurs d'asile etc...

➤ LES ACCES AU LOGEMENT

En 2016, 82 ménages ayant sollicité le SIAO Logement ont accédé au logement dont 47% via le contingent Préfectoral et 53% hors contingent (par public et privé)

On remarque que la localisation des accès au logement correspond bien à la demande initiale des ménages : 63% sur le secteur du Grand Avignon.

Localisation	Nb logements
Grand Avignon	63 %
Haut Vaucluse	12 %
Sud Vaucluse	8 %
Comtat	17 %

44 accès sont des ménages ayant sollicité le service en 2014 (2) et 2015 (42)

Ce chiffre important s'explique par la difficulté de proposer un logement du contingent dont la typologie corresponde à la situation mais aussi par l'évolution de la "capacité à habiter" de ces ménages (situation administrative ou financière ayant changé, difficulté de fournir certains documents, etc...)

Une autre difficulté se trouve aussi dans les critères de positionnement des ménages proposés par la coordination SIAO sur un logement au service relogement de la DDCS.

Depuis la fin d'année 2016, un travail en partenariat avec la DDCS a été mené et a permis de clarifier ces critères de positionnement rendant les orientations vers un logement du contingent plus fluides et plus rapides.

La majorité des accès a été soutenue par un accompagnement, que ce soit celui mis en place par le CHRS avant et au moment de l'accès en passant par des accompagnements spécifiques de type ASLL ou ASVDL, jusqu'aux aides financières dans le cadre du FSL.

Ces mesures d'accompagnement sont nécessaires pour rassurer le ménage lors de son accès au logement. Elles rassurent également le bailleur social.

➤ LE SIAO LOGEMENT SUR LE TERRAIN

- **Formation des travailleurs sociaux**

Pour former les travailleurs sociaux à la réglementation et aux procédures d'accès au logement social, une formation juridique et pratique a été mise en place et animée par le responsable d'un bailleur en fin d'année 2016.

Des formations à l'application SI_SIAO, application désormais utilisée pour la transmission des demandes de logement au SIAO Logement ont été menées toute l'année et ont permis de communiquer et expliquer les procédures mises en place en fin d'année 2016.

Elles facilitent les relations et les échanges entre les prescripteurs et la coordination SIAO Logement.

- **Rendez-vous tripartite**

Des rencontres tripartites sur le secteur d'Avignon sont régulièrement organisées pour échanger concernant la demande de la personne, les missions de chacun, les limites, le partage d'information et la concrétisation du projet lié au logement.

- **PDALHPD**

Le SIAO a été convié à l'élaboration du 3^{ème} Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées de Vaucluse.

Une simplification des critères d'orientation vers le SIAO logement : redéfinition du public et refonte des anciens motifs de labellisation

- **Réunion mensuelle avec la DDCS**

Une rencontre mensuelle est organisée avec la DDCS pour évoquer les situations des ménages hébergés sur les dispositifs AHI et dont la situation est suivie par le SIAO Logement.

- **Définition et mise en ligne du fonctionnement et des procédures du SIAO Logement sur le site internet SIAO 84**

Pour clarifier le cadre d'intervention, les missions et le public sollicitant le SIAO logement, un document a été rédigé avec l'ensemble de l'équipe du SIAO pour clarifier ces divers aspects. Ce document a pour vocation première d'aider les prescripteurs à comprendre l'activité du SIAO Logement et à adresser des demandes au service. Il est disponible sur le site internet du SIAO 84.

- **L'outil d'évaluation partagée.**

Dans une démarche éthique et déontologique, le SIAO a mis en place un "outil d'évaluation partagée" qui retranscrit le diagnostic co-construit entre la coordination, le référent social et la personne.

Cet outil vient en complémentarité de la demande de logement social. Il mentionne des données administratives (nom, adresse NUD etc...), des éléments du parcours résidentiel (si la personne a déjà été locataire ou non etc...) et le projet lié au logement (financement des frais d'accès, logement recherché, accompagnement social etc...).

Les éléments retranscrits dans ce document peuvent être partagés avec les services du SIAO du Vaucluse, le service relogement de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et les bailleurs sociaux. Les éléments partagés visent à favoriser l'accès au logement des demandeurs, à déconstruire les représentations concernant le public qui s'adresse au SIAO et à mettre en évidence le travail réalisé concernant la construction du projet du ménage. Il permet enfin de rendre le ménage pleinement acteur de sa demande.

➤ PERSPECTIVES :

Les perspectives de la coordination SIAO Logement n'ont d'autre ambition que de permettre aux personnes dépourvues de logement, sans résidence stable, d'accéder au logement et de pouvoir s'y maintenir.

Les différents travaux de clarification et de simplification des procédures du SIAO Logement prennent en considération le projet de la personne. En effet, nous avons pu faire le constat que prendre en compte les souhaits des ménages accompagnés est un facteur dans la réussite du projet d'insertion.

- **Réfléchir à la mise en place d'une "veille sociale"**

Cette "veille sociale" aurait pour ambition de permettre au ménage, au prescripteur ou au bailleur de solliciter la coordination SIAO logement en cas de difficulté, ce qui n'est pas possible à l'heure actuelle.

- **Un partenariat avec les bailleurs sociaux**

Pour mener à bien la mission principale du volet logement du SIAO, il est essentiel de continuer à tisser des liens privilégiés avec les bailleurs sociaux, de travailler avec eux en étroite collaboration et en véritable partenariat.

Les nouvelles procédures d'orientation vers le SIAO Logement seront un outil précieux en ce sens.

- **Utilisation de SI_SIAO pour les orientations**

Dans un souci de simplification d'accès aux services du SIAO (Insertion ou Logement) pour les prescripteurs, à compter de janvier 2017, les orientations vers la coordination SIAO logement seront désormais réalisées par le biais de l'application SI_SIAO.

- **Communication avec l'ensemble des prescripteurs**

La coordination doit s'attacher à communiquer en permanence avec l'ensemble des prescripteurs, le logement étant un domaine en perpétuelle évolution, tant au niveau des pratiques qu'au niveau du cadre réglementaire et législatif.

- **L'action du SIAO Logement**

Le travail de partenariat avec les bailleurs, les prescripteurs et la DDCS pose les bases d'une réflexion concernant la mise en place d'une veille sociale dont le sujet est la pérennité des accès au logement du public du SIAO. En effet, il est difficile de différencier l'accès au logement du maintien dans le logement des ménages orientés par le SIAO. Cette réflexion est à continuer en 2017.

• **LES PLACES d'ACCUEIL IMMEDIAT :**

Depuis décembre 2013, le SIAO possède la gestion directe de trois places d'accueil immédiat pour accueillir des femmes avec ou sans enfant(s) éventuellement repérées comme victimes de violence. Une convention de partenariat a été signée entre le FJT de l'Association API – Provence et le SIAO pour la location de 2 T1 bis.

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 victimes de violence.

Le SIAO propose une mise à l'abri en hébergement dans un espace privatif partagé ou non, et un accompagnement social global.

Cette action préserve la sécurité et l'intimité de la personne accueillie dans un espace privatif mais cependant en lien avec l'ensemble du dispositif AHI départemental.

L'assistante de service social du SIAO effectue une visite à domicile hebdomadaire sur le lieu de vie des personnes, afin de les accompagner dans la gestion du quotidien, l'entretien du logement et évaluer leur autonomie et leur capacité d'habiter.

Elle assure également leur approvisionnement en denrées alimentaires et produits d'hygiène et veille au réassort des stocks en partenariat avec les boutiques alimentaires et sociales d'IMAGINE 84.

Un important travail en partenariat avec l'équipe d'API Provence est réalisé afin que l'orientation et le séjour des personnes hébergées soient facilités et adaptés au mieux à leur situation. En lien permanent avec l'équipe d'API, les assistantes sociales du SIAO peuvent ainsi intervenir dans les logements en dehors de leurs permanences si la situation le nécessite.

L'expertise du SIAO et la connaissance des dispositifs d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion de l'ensemble du territoire départemental favorise une fluidité du parcours, permet de proposer un autre type de prise en charge et un recours plus rapide aux dispositifs de droit commun (accès au droit).

➤ **Quelques chiffres :**

- 18 ménages : 25 personnes hébergées et accompagnées
 - 12 femmes,
 - 6 femmes avec enfant(s),
 - 7 enfants.
- Le taux d'occupation s'élève à 128%
- L'âge moyen des adultes s'élève à 32 ans.
- La durée moyenne des séjours des ménages sortis s'élève à 84 jours (2 mois et demi)
- Avant d'intégrer le dispositif : 8 femmes subissaient des violences conjugales,
Pour 10, il s'agissait d'une mise à l'abri.
- 15 ménages : 15 adultes et 5 enfants ont quitté le dispositif,
 - 6 ont intégré un CHRS dans le département (3 en CHRS collectif, 3 en CHRS diffus)
 - 5 ont été réorientés vers des places d'hébergement d'urgence proposant une prise en charge plus adaptée aux problématiques repérées,
 - 1 a été orienté vers de l'hébergement d'urgence : nécessité d'éloignement,
 - 1 du logement adapté (FJT),
 - 2 ont trouvé leur propre solution sans recourir au dispositif AHI (départs inopinés, hébergements chez des tiers...)

Le 31 décembre 2016 : 3 ménages : 2 femmes et 1 femme avec 2 enfants bénéficient de cet accueil.

• **CONCLUSION :**

2016, encore une année riche au sein du SIAO.

Les chiffres présentés témoignent à nouveau de la densité de la tâche quotidienne effectuée au sein du Service.

Les missions dévolues au SIAO sont accomplies avec brio par l'ensemble des professionnels, qu'ils soient tous et toutes sincèrement remerciés de leur implication et de l'ardeur avec laquelle chacun œuvre pour apporter des réponses, traiter des situations difficiles, améliorer le quotidien des personnes qui sollicitent le Service ou qui sont accompagnées.

Implication forte de chacun et équité dans le traitement des demandes sont réellement deux lignes directrices qui guident notre action au quotidien.

Comme je l'évoquais en introduction, plusieurs évènements ont marqué l'année 2016.

Pour moi le plus important restera le déménagement en un seul site donnant tout son sens à un SIAO unique tel que le prévoit la loi.

Réunir en un seul lieu l'ensemble des professionnels a donné plus de cohérence aux missions de chacun. La collaboration bien plus étroite entre les différents volets du service (urgence, insertion, logement) a permis un traitement davantage transversal des situations, offrant ainsi une meilleure réactivité dans le traitement des demandes.

Poursuivons en ce sens cela ne fera qu'améliorer la qualité des prises en charge.

De nombreux chantiers s'ouvrent au SIAO en ce début d'année **2017**, nous citerons :

- L'évolution de la structure support du SIAO avec la création d'une association indépendante.

Ainsi, doté de sa structure associative, le SIAO pourra d'autant mieux assumer ses missions qu'il s'appuiera sur un collectif large en capacité de mener des réflexions partagées.

- Poursuivre le travail engagé depuis septembre et la remise du rapport d'évaluation externe.

L'évaluation externe a mis en avant les domaines où il était nécessaire de s'améliorer, poursuivons la réflexion, rédigeons les procédures, formalisons nos pratiques...

- Développer le partenariat avec les bailleurs,
- Atteindre l'objectif fixé de 90% des évaluations reçues au SIAO transitant via l'application SI_SIAO.

Une fois cet objectif atteint la Mission d'Observatoire sera rendue avec plus grande efficacité et répondra au plus près aux besoins repérés des personnes. Ceci tant du point de vue des modes de prises en charge, des modes d'accompagnement ou des besoins sur les territoires.

- Retravailler la thématique de la participation des personnes accueillies et accompagnées. La réflexion engagée début 2016 doit se poursuivre et se concrétiser.

Le SIAO du Vaucluse
Mars 2017