

Service

Intégré d'

Accueil et d'

Orientation

LOIRE



**RAPPORT
D'ACTIVITE 2011**

**URGENCE
INSERTION**

SOMMAIRE

LE SIAO INSERTION

LA MISE EN PLACE DU SIAO P. 3

2011 EN QUELQUES CHIFFRES P. 7

LE VOLUME DE DEMANDES P. 7

LE MODE D'ARRIVEE DE LA DEMANDE P. 8

LE MODE D'ORIENTATION P. 8

LE PROFIL DES USAGERS P. 9

AU DELA DES CHIFFRES : LE TRAVAIL DU SIAO C'EST AUSSI.... P. 12

A / LE TRAVAIL DE LA COMMISSION P. 12

B / LE TRAVAIL HORS COMMISSION P. 16

C / LA GESTION DE LA LISTE D'ATTENTE P. 17

D / ZOOM SUR L'ACCUEIL DU PUBLIC REFUGIE OU STATUTAIRE P. 18

LE SIAO URGENCE

LE FONCTIONNEMENT DU 115 DE LA LOIRE P. 23

A / LE DISPOSITIF P. 24

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2011 P. 26

A / LE CHANGEMENT DE LOGICIEL : D'EQUASOCIAL A PROGDIS P. 26

B / LE DEPART DU PERSONNEL D'ENCADREMENT ET LA MISE EN PLACE DU SIAO P. 27

C / UNE FIN DE PLAN HIVERNAL ECHELONNEE DANS LE TEMPS P. 27

D / UNE DIFFICULTE RECURRENTE : UN DISPOSITIF D'URGENCE SATURE P. 28

E / DE LA DIFFICULTE D'ETRE ECOUTANT P. 29

DEMANDEURS D'ASILE - FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES : P. 29

DEUX ACCUEILS SPECIFIQUES SUR LE DISPOSITIF HOTELIER

A / LE DISPOSITIF HOTELIER - DEMANDEURS D'ASILE P. 29

B / LE DISPOSITIF HOTELIER - FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES P. 30

2011 EN QUELQUES CHIFFRES P. 30

A / LES APPELS P. 31

B / LES REPONSES APORTEES P. 34

2011, UNE ANNEE DE TRANSITION:

LE SAO DEVIENT SIAO



LA MISE EN PLACE DU SIAO

2011 a été, pour le SIAO, à la fois l'année de sa finalisation juridique et celle du début de son fonctionnement.

Les premiers travaux sur sa conception ont démarré au cours du dernier trimestre 2010 sur l'impulsion du Président de RENAITRE et de la Présidente de l'association « Vers l'Avenir ». L'objectif était de répondre aux orientations ministérielles qui prévoyaient la création d'un **S**ervice **I**ntégré de l'**A**ccueil et de l'**O**rientation à destination des personnes sans abri ou mal logées sur le département de la Loire.

Différents groupes de travaux, conduit tout au long du premier semestre 2010, ont conduit les associations des secteurs de l'hébergement d'urgence, d'insertion et du logement, à s'engager dans la mise en place d'un SIAO commun via la création d'un **G**roupement de **C**oopération **S**ociale.

Ainsi, le 30 Juin 2011, 17 présidentes et présidents d'associations signaient la convention constitutive du **G**roupement de **C**oopération **S**ociale SIAO LOIRE. A l'issue de cette Assemblée Constituante, le premier Administrateur du SIAO LOIRE était nommé en la personne de Bernard DENONFOUX.

Par arrêté préfectoral en date du 21 Juillet, la convention était approuvée et publiée dans le recueil des actes administratifs paru le 25 Août 2011, date d'effet de la reconnaissance en tant que personne morale du groupement de coopération sociale.

Au-delà de l'aspect juridique (consécration du lourd travail mené jusqu'alors), ce document mettait sur ses rails, l'opérationnalité du dispositif et sa structuration. Il convient de rappeler qu'au-delà des instances « institutionnelles » : Assemblée Générale ; Comité Consultatif, Administrateur, devaient être mises en œuvre des instances « opérationnelles ». En ce sens le Comité Opérationnel, composé des directions de toutes les structures signataires de la convention de groupements et des services de l'Etat (DDCS), s'est réuni le 13 octobre 2011 pour tracer les grandes lignes de ses travaux.

Lors de sa réunion du 4 novembre 2011, le Comité Opérationnel rédigeait le règlement de fonctionnement de la Commission Départementale d'Orientation. A noter que ces derniers éléments de mise en place étaient fortement inspirés des comités de concertation animés par la DDCS pendant les trois premiers trimestres de 2011, alors que parallèlement les instances institutionnelles, sous l'égide des associations partenaires prenaient formes.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DEPARTEMENTALE D'ORIENTATION DU SIAO LOIRE

Préambule

L'article L 345-2 du code de l'action sociale et des familles prévoit que « Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et 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.

Article 1 : Objet de la Commission Départementale d'Orientation

Les objectifs des SIAO sont rappelés dans la circulaire du 8 avril 2010 dans son annexe 1. Le SIAO a pour vocation sous l'autorité de l'Etat, à disposer d'une vision exhaustive du parc d'hébergement, de stabilisation, d'insertion et de tout ou partie du parc de logement de transition. Il reçoit toutes les demandes de prise en charge et oriente les personnes sans abri ou risquant de l'être vers la solution la plus adaptée à leur situation. Pour mener à bien ces missions est instituée une **commission départementale d'orientation** ayant pour compétences, l'orientation du demandeur vers la ou les structures ou dispositifs les plus adaptés à la demande, après présentation d'un diagnostic, assorti d'une proposition d'orientation. Le demandeur peut exprimer des souhaits autour de préférences ou d'impossibilités d'accepter une solution sur un secteur donné. La commission garde toute latitude pour décider.

Article 2 : Siège de la Commission.

Le siège de la commission est fixé au siège du Groupement de Coopération Sociale SIAO 42 à l'adresse suivante :

GROUPEMENT DE COOPERATION SOCIALE SIAO 42
26, rue Neyron
42000 SAINT ETIENNE
Tél : 04.77.41.22.89 Fax : 04.77.34.14.82

Article 3 : Présidence de la commission

Le Président(e) de la Commission est désigné(e) par l'Administrateur pour un mandat d'une année renouvelable. Il anime et préside les séances. Il signe le procès verbal de la séance.
L'Administrateur désigne également deux Vice-président(e)s qui en cas d'empêchement ou d'absence du Président assure la tenue de la Commission départementale.

Article 4 : Composition de la commission

Les membres doivent avoir une connaissance fine des institutions et utiliser leurs compétences de manière « détachée » de leur association d'appartenance.

Chaque association membre du groupement de coopération désigne nominativement une personne pour siéger à la commission un titulaire plus un suppléant, personne légitime et qui a un pouvoir de prise de décision.

Les membres de la commission sont nommés pour 1 an renouvelable par les associations membres du groupement.

La commission est composée par un représentant minimum par type d'offre.

Article 5 : Convocation des membres de la commission et ordre du jour des séances

La commission se réunit en principe toutes les semaines selon un planning prévisionnel semestriel qui tient lieu de convocation.

L'ordre du jour est arrêté par le Président.

Tout membre titulaire qui ne peut se rendre à la réunion de la commission en informe sans délai le Président de la commission.

Article 6 : Autres présences à la commission

Les séances de la commission ne sont pas publiques.

Le Président peut inviter, à son initiative ou sur proposition d'un membre, toute personne dont la présence paraît utile à la commission, à participer à tout ou partie de la séance.

Article 7 : Traitement des dossiers

Le secrétariat de la commission est assuré par le Groupement de Coopération Sociale.

Un travailleur social de l'équipe dédiée du SIAO présente en commission les dossiers de l'ensemble du département.

Les dossiers sont présentés de manière nominative avec l'accord de l'intéressé sauf quand des éléments justifient qu'il faut qu'ils soient anonymes.

Seuls les éléments consignés par écrit par les professionnels qui ont instruit la demande sont portés à la connaissance de la commission. Toute information complémentaire apportée oralement devra être consignée par écrit dans le dossier de demande, faute de quoi le dossier sera ajourné. Une décision d'orientation ne peut être prise à partir d'un diagnostic élaboré sur la base de transmission orale d'information.

Les dossiers doivent être déposés le vendredi précédant la Commission.

Article 8 : Déroulement de la commission

La commission ne peut valablement délibérer que si au moins 5 de ses membres sont présents.

Elle exerce ses attributions de manière indépendante et neutre, dans un souci d'objectivité et d'efficacité.

Elle examine en priorité les nouveaux dossiers et la liste d'attente.

En principe, l'examen d'un dossier sera conduit de la façon suivante:

- a) Présentation aux membres du diagnostic élaboré à partir d'une évaluation sociale assortie d'une proposition d'orientation par un travailleur social du SIAO
- b) Dans le cas où cette présentation permet à la commission de se déterminer : décision d'orientation vers la solution ou la structure la plus adaptée prise séance tenante.
- c) Ajournement possible en attente d'éléments d'information supplémentaires

Chaque réunion fait l'objet d'un procès-verbal mentionnant:

la date, l'heure, le lieu de la séance ;

- les membres participants ;
- les dossiers étudiés et les suites données, ainsi que les décisions prises.
- la teneur des autres points débattus.

Un procès-verbal est établi entre chaque séance de la commission, après validation par le Président.

Article 10 : Délibérations.

La décision consensuelle est recherchée. Dans les autres cas, les décisions de la commission sont adoptées à la majorité simple des membres présents ; en cas de partage égal des voix, la Présidence dispose d'une voix prépondérante.

Article 11 : Notification

Le secrétariat de la commission adresse un courrier type portant décision d'orientation, signé par le Président de la commission départementale d'orientation, au demandeur avec copie à la ou les structures ou dispositifs désignés dans la décision.

Néanmoins, la communication de la décision par courrier étant inadaptée pour certains publics, il sera proposé que lors des entretiens initiaux avec le demandeur, lui soit demandé s'il souhaite être informé de la décision par un autre moyen que la voie postale : téléphone, remise au SIAO, envoi au travailleur social référent ...

La notification fera état du délai maximum de 5 jours laissé au demandeur pour prendre contact avec la structure ou le dispositif pouvant lui venir en aide. L'initiative du premier contact doit être laissée au demandeur. Mais avant la fin du délai, si le demandeur ne s'est pas manifesté, la structure ou le dispositif désigné prend contact avec la personne. Au-delà, sans réponse de l'intéressé, la demande est classée sans suite.

En l'absence de place disponible dans la ou les structures désignées par la commission, une inscription sera faite par le SIAO sur une liste d'attente. Les demandes non satisfaites feront l'objet d'une réactualisation périodique systématique.

Les recours amiables à la décision d'orientation ne peuvent être uniquement formulés auprès du SIAO que par l'utilisateur ou la structure d'accueil. Dans les deux cas, la demande de recours doit être transmise par écrit dans le délai de 15 jours prévu suivant la notification. Cette demande doit préciser explicitement les raisons du refus de l'orientation.

La demande de recours sera présentée à la commission par le secrétaire de la commission. La décision sera transmise dans les mêmes conditions que pour la précédente.

Article 12 : Confidentialité.

Les membres de la commission sont soumis à l'obligation de réserve et tenus à la confidentialité vis-à-vis des informations portées à leur connaissance, que ces informations aient ou non un caractère nominatif.

Les membres de commission ainsi que ceux du secrétariat sont soumis au secret professionnel dans les conditions prévues à l'[article 226-13 du code pénal](#).

Article 13 : Modification.

Le Comité Opérationnel est compétent pour apporter autant que de besoin toute modification qui apparaîtrait opportune au cours du fonctionnement de la Commission.

Article 14 : Evaluation du dispositif.

Le Comité Opérationnel procédera à l'évaluation du fonctionnement du Comité Départemental et d'Orientation à l'issue des six premiers mois d'exercice. Une nouvelle évaluation sera opérée à l'issue de la première année d'exercice.



2011 EN QUELQUES CHIFFRES

A / LE VOLUME DE DEMANDES

Au cours de l'année 2011, 876 demandes ont été déposées au SIAO. Ce chiffre, inférieur à celui de 2010 n'exprime pourtant pas une baisse significative de la fréquentation du service. En effet, en 2010, nous avons ajouté au nombre de situations reçues au cours de l'année celles déjà connues mais pour lesquelles aucune solution n'était encore effective. L'année passée, nous avons également comptabilisé les sortants de CADA. En 2011, nous avons choisi de prendre en compte dans notre base de données annuelle uniquement les situations nouvelles à compter du 1^{er} janvier en excluant les sortants de CADA qui relèvent de l'urgence. Nous pouvons considérer que la fréquentation du SIAO Insertion antenne Loire Sud est donc sensiblement la même entre 2010 et 2011.

REPARTITION MENSUELLE DU NOMBRE DE DEMANDES DE 2009 A 2011			
	2009	2010	2011
SITUATIONS N-1 EN COURS AU 1 ^{er} JANVIER	49	65	
JANVIER	88	81	92
FEVRIER	91	86	96
MARS	75	97	93
AVRIL	86	98	66
MAI	62	73	82
JUIN	83	83	76
JUILLET	55	86	72
AOUT	81	55	61
SEPTEMBRE	95	78	64
OCTOBRE	81	71	56
NOVEMBRE	64	55	76
DECEMBRE	47	59	42
TOTAL DE DEMANDES	957	987	876

Au regard de ces chiffres, nous ne constatons pas d'impact de la période hivernale sur la fréquentation du SIAO Insertion.

Le nombre de demandes restent élevé en février, mars. Cependant nous n'observons pas cette année une forte augmentation à la fin du plan hiver, au contraire.

Les mois de la fin de l'année sont des mois de faibles demandes 58 demandes en moyenne pour le dernier trimestre contre 94 pour le premier.

B / LE MODE D'ARRIVEE DE LA DEMANDE

MODE D'ARRIVEE DE LA DEMANDE INITIALE				
	CHIFFRES 2010	%	CHIFFRES 2011	%
PERMANENCE	666	67	608	69,4
FAX/MAIL/COURRIER	321	33	268	30,6
TOTAL	987	100	876	100

En 2011, 252 permanences ont été tenues (3 jours de fermetures). Le nombre moyen de demandes mensuel s'élève à 73 en 2011 contre 76 en 2010. Soit en moyenne 3 nouvelles demandes par jour.

Comme en 2010, ce sont les demandes présentées par les usagers en permanence qui sont majoritaires avec un pourcentage de 69 % (67 en 2010). Les demandes arrivées par fax représentent 31 % de l'ensemble. L'équipe constate que les demandes arrivées par fax sont souvent succinctes et nécessitent un travail de mise en lien avec la personne qui est à l'origine de l'orientation (et parfois une rencontre avec l'utilisateur) d'où une forte incitation du partenariat à orienter les demandeurs sur la permanence SIAO.

En 2012 un travail sur le diagnostic social et la « fiche de liaison » devra se mettre en place notamment en ce qui concerne les éléments indispensables à recueillir pour parvenir à une orientation sur l'hébergement le plus adapté à la situation de l'utilisateur. Nous devons, entre autre, faire un travail d'expérimentation des fiches « diagnostic » du département de l'Isère.

C / LE MODE D'ORIENTATION

Après 4 années d'existence, le SIAO Insertion est aujourd'hui bien implanté sur le territoire ligérien. Les demandes d'hébergement viennent de partenaires aussi divers que variés avec une forte représentativité des services de la DVS avec près de 20 % des orientations.

Les usagers sont orientés à plus de 80 % par les partenaires sociaux auprès de qui un travail de communication a été engagé en 2010.

Cependant, la part des demandes directes augmente, et il semble donc que le SIAO commence à être connu par les usagers eux-mêmes qui ont pu être orientés par des tiers ayant déjà utilisés le service.

ORIGINE DE LA DEMANDE				
	CHIFFRES 2010	%	CHIFFRES 2011	%
PARTENAIRES SOCIAUX <i>(AGASEF, ANAEM, ASFAM, CAF, CCAS, CHANTESPOIR, DVS, DDCS, ENTRAIDE SOCIALE, MISSION LOCALE, MISSION INSERTION, LA PASSERELLE, MAIRIE, RIMBAUD, PREVENTION ADSEA, SAMSAH SAGACITE, SAUVEGARDE, ...)</i>	499	51	397	45,3
PARTENAIRES HEBERGEMENT	258	26	197	22,5
DEMANDEUR	94	10	137	15,6
ETABLISSEMENT MEDICAL <i>(CCA, CHU, CLINIQUE DE MONTROND - LES - BAINS, CMA, PASS, ...)</i>	53	5	46	5,2
PARTENAIRES AUTRES DEPARTEMENTS	43	4	24	2,7
SPIP	37	4	30	3,4
DISPOSITIF AMIE	3	0		
NON RENSEIGNE			45	5,3
TOTAL	987	100	876	100

D / LE PROFIL DES USAGERS

La proportion de demandes provenant d'hommes isolés est en baisse par rapport à 2010, elle passe de 50 à 43 %. Les demande d'hébergement provenant de femmes accompagnées d'enfants est quant à elle en légère augmentation, on passe de 16 à 20 %. En 2011, on constate par contre une baisse de la demande d'hébergement des femmes isolées.

36 % des ménages ayant demandé un hébergement via le SIAO insertion en 2011 ne bénéficiait d'aucune ressource, 21 % n'avaient que le RSA. Près de 15 % bénéficiaient de l'AAH.

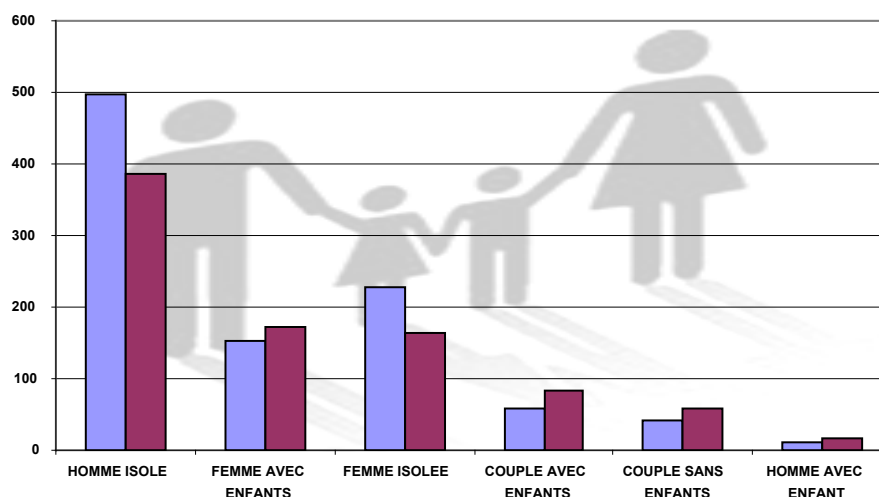
34 % des ménages bénéficiaient de solidarité amicale ou familiale au regard de l'hébergement. Ces solutions précaires ne pouvant perdurer, ils s'adressent au SIAO Insertion afin d'accéder à un hébergement et à un accompagnement social qui permettra à certains d'entre eux de s'orienter sur un logement autonome à moyen terme.

16 % des demandeurs sont venus au SIAO Insertion alors qu'ils occupaient une place sur un hébergement d'urgence.

Globalement, le SIAO insertion accueille deux catégories de publics : des personnes vivant en France depuis toujours avec la nationalité française (70 % du public) ou un titre de séjour de type carte de résident. Ce public se retrouve en difficulté au regard de l'hébergement pour de multiples raisons. Il peut s'agir d'expulsions, de problématiques d'addictions alcool ou produits illicites ayant conduit la personne à un isolement, ... Les problématiques sont souvent complexes et cumulées d'où la nécessité d'un diagnostic efficace pour une orientation adaptée.

Le SIAO est également compétent pour accueillir le public issu de la demande d'asile et qui vient d'obtenir un titre de séjour. Il s'agit essentiellement de personnes hébergées sur le dispositif hôtelier géré par RENAITRE sur orientation du 115. Aujourd'hui, l'équipe SIAO se pose la question de l'accueil du public ressortissant de l'Union Européenne. Même si la règle qui semblait établie, interdisait l'accès à l'aide sociale à ce public, d'expérience, des accueils en CHRS ont pu être réalisés.

COMPARATIF 2010 - 2011 COMPOSITION FAMILILALE DES MENAGES



COMPOSITION FAMILIALE DES MENAGES						
COMPARATIF 2009 A 2011						
	2009		2010		2011	
	CHIFFRES	%	CHIFFRES	%	CHIFFRES	%
HOMMES ISOLEES	480	53	497	50	385	44
FEMMES ISOLEES	185	20	227	23	163	18.6
FEMMES AVEC ENFANTS	151	17	154	16	172	19.6
COUPLES AVEC ENFANTS	48	5	58	6	82	9.3
COUPLES SANS ENFANTS	39	4	41	4	58	6.6
HOMMES AVEC ENFANTS	4	0	10	1	16	1.9
TOTAL	907		987		876	

AGE DES DMEANDEURS		
	CHIFFRES 2010	CHIFFRES 2011
NON RENSEIGNE	-	146
18 - 24 ANS	246	168
25 - 34 ANS	280	216
35 - 44 ANS	223	169
45 - 54 ANS	159	114
PLUS DE 55 ANS	79	63
TOTAL	987	876

RESSOURCES DU CHEF DE FAMILLE		
	CHIFFRES 2010	CHIFFRES 2011
AAH	115	127
ALLOCATIONS MENSUELLES		3
ASS		3
ASSEDIC	96	46
ATA		15
BOURSE JEUNE MAJEUR		3
INDEMNITES JOURNALIERES / PENSION D'INVALIDITE		27
PRESTATIONS FAMILIALES	46	29
RETRAITE	24	22
RSA	235	211
SALAIRE	94	51
SANS RESSOURCES	353	316
STAGE / FORMATION	24	23
TOTAL	987	876

HEBERGEMENT PENDANT L'ATTENTE		
	CHIFFRES 2010	CHIFFRES 2011
URGENCE	316	147
SQUAT /VEHICULE / LOGEMENT INSALUBRE OU INADAPTE	55	45
SANS SOLUTION - RUE		30
INCARCERATION	40	51
LOGEMENT ADAPTE RESIDENCE SOCIALE / MAISON RELAIS		6
HOTEL 115		54
HOPITAL	56	38
HERBERGE PAR DES TIERS	307	301
FOYER HORS INSERTION (EPI, CLAIRMATIN, LES CEDRES, FJT,...)		13
DOMICILE	141	141
CHRS	72	13
CADA		20
URGENCE PLAN HIVER		17
TOTAL	987	876

En 2011, sur 876 demandes, 495 ont été présentées en commission d'orientation, 381 situations ont bénéficié d'autres orientations sans présentation devant la commission.

A / LE TRAVAIL DE LA COMMISSION

56,6 % des demandes qui arrivent au SIAO Insertion sont présentées devant la commission d'orientation après un travail constitué de plusieurs étapes :

Le ménage se présente sur une permanence (du lundi au vendredi de 9 H 00 à 12 H 30 sans rendez-vous ou les lundis ou vendredi après-midi sur rendez-vous). Il est reçu par le travailleur social affecté à la permanence ce jour là. Celui-ci deviendra son référent personnel. Le rôle du référent personnel consiste à renseigner la personne et à l'orienter vers le partenaire compétent en fonction de la demande. Ainsi, le SIAO a pu orienter des ménages vers des lieux d'accueil de jour (La Fontaine, Le Bistrot Social) lorsque les personnes étaient en demande d'un lieu de restauration et qu'elles ne bénéficiaient pas ou peu de ressources. Des orientations vers les services de la DVS ont également été réalisées lorsque le ménage souhaitait, parallèlement à sa demande d'hébergement / logement adapté, effectuer une demande de logement prioritaire. Des orientations vers les services de la DIE ont aussi été réalisées afin de rétablir le lien des ménages avec leur référent RSA.

Le diagnostic est rarement établi à l'issue de ce premier entretien, le ménage est, la plupart du temps reçu plusieurs fois.

Un travail d'investigation est engagé grâce à des mises en lien avec les partenaires qui gravitent autour de la situation et qui ont été évoqués par le ménage lors des différents entretiens. Ce travail permet d'avoir une vision plus précise de la situation et d'identifier certains éléments non évoqués par le ménage mais pourtant essentiels pour l'orientation comme l'existence d'une addiction par exemple. La connaissance des structures d'hébergement ligériennes et de leurs particularités, acquise au fil des ans, permet aujourd'hui à l'équipe du SIAO de savoir que telle ou telle problématique trouvera plus facilement sa place dans l'une ou l'autre des structures.

Une fois ce travail d'investigation terminé, le diagnostic peut être établi et l'orientation qui sera proposée à la commission est établie.

La fiche de liaison et son diagnostic sont présentés aux membres de la commission qui ont en charge de valider ou invalider la proposition de l'équipe dédiée.

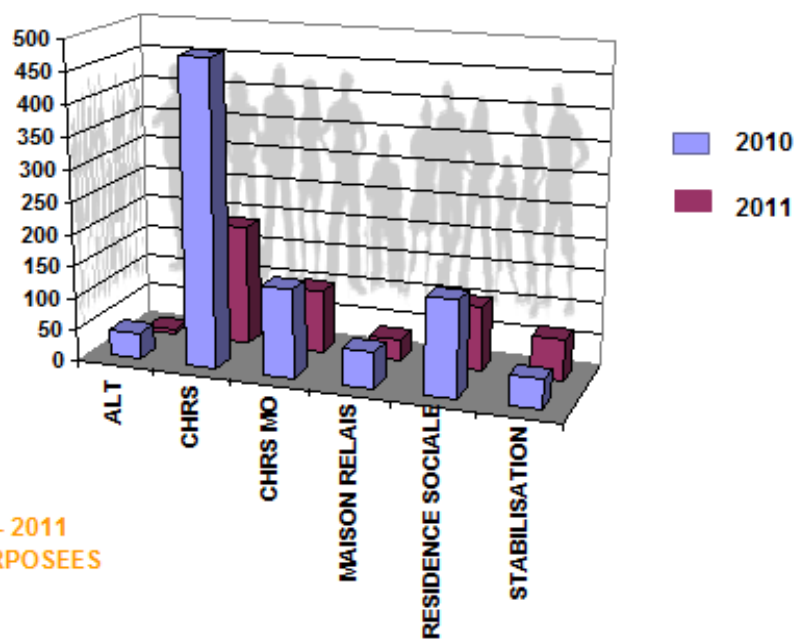
Une fois la situation validée, elle est inscrite sur la liste d'attente gérée par le SIAO Insertion. Lorsqu'une place se libère dans une structure, le SIAO Insertion est informé. La première situation inscrite sur la liste d'attente pour le dispositif concerné est envoyée à la structure qui, après entretien avec le ménage, décide de l'admettre ou non. Si la structure n'admet pas le ménage, la situation est envoyée à une autre structure dès libération d'une place.

Le public rencontré au SIAO Insertion est souvent en rupture de lien avec les travailleurs sociaux, la demande d'hébergement constitue une accroche. De plus, compte tenu des délais d'admission parfois longs, il est indispensable de maintenir le lien avec la personne et cela passe parfois par une aide pour l'accomplissement de certaines démarches. Cette aide est aussi parfois apportée suite à un constat de carence : « le SIAO le fait parce que personne d'autre ne le fait » ou parce que les délais sont trop longs... Certaines orientations ne sont possibles que sous conditions de ressources. Le SIAO insertion a souvent été à l'origine de la mise en place des ressources afin de permettre l'orientation en Résidence Sociale ou Maison Relais. L'équipe sociale du SIAO s'attache à recueillir les informations qu'elles savent indispensables pour une admission dans les structures.

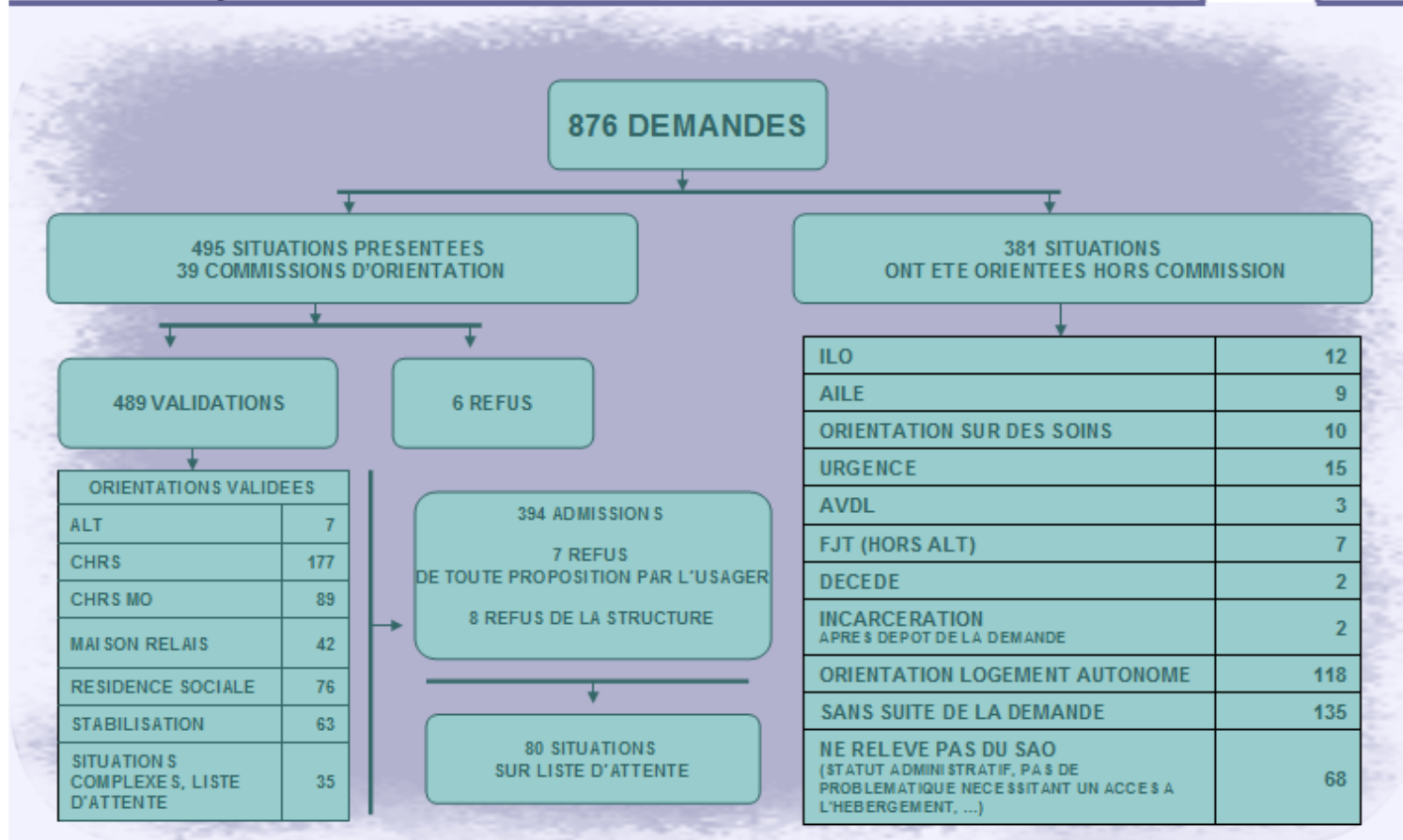
Aujourd'hui, il semble indispensable de faire le point sur l'offre d'hébergement mise à disposition du SIAO. Les orientations qu'il propose dépendent des informations communiquées par les structures au coup par coup. Il est donc difficile de jouer un rôle d'observatoire sur les besoins en terme d'hébergement sur le territoire.

En 2011, 39 commissions d'orientation ont eu lieu. 495 situations ont été présentées et 465 ont été validées telles que présentées, soit 94 %. 24 situations ont vu leur orientation modifiée, La commission a opposé 6 refus

LES ORIENTATIONS PROPOSEES		
	CHIFFRES 2010	CHIFFRES 2011
ALT	41	7
CHRS	479	188
CHRS MO	139	98
MAISON RELAIS	56	36
RESIDENCE SOCIALE	151	101
STABILISATION	46	65
TOTAL	912	495



COMPARATIF 2010 - 2011
LES ORIENTATIONS PROPOSEES



B / LE TRAVAIL HORS COMMISSION

Au cours de l'année 2011, 381 ménages ont déposé une demande qui n'a pas été présentée devant la commission d'orientation. Pourquoi ?

Comme le précisent les circulaires des 8 avril et 7 juillet 2010, ainsi que celle du 29 mars 2012, le SIAO insertion doit orienter les demandes en priorité vers le logement lorsque la situation le permet. L'équipe dédiée recherche donc en priorité à déterminer si le ménage est en mesure d'accéder à un logement autonome. Les critères d'autonomie, de capacité à investir un logement, à gérer un budget et à accomplir les démarches administratives nécessaires à la vie en logement sont vérifiés. Lorsque l'équipe constate qu'un accès au logement n'est pas adapté à la situation ou prématuré, une orientation vers l'hébergement est envisagée.

Les diagnostics pour lesquels l'hébergement n'étaient pas une réponse adaptée au ménage, faisait déjà l'objet d'un travail de lien, d'instruction et de réorientation. Ainsi toute une partie relative à l'activité du SIAO n'était pas rendue visible (notamment par l'absence de passage en commission).

De nouveaux dispositifs concernant le logement ont vu le jour ILO, ADVL, DISPOSITIF AILES impactant les missions initiales SIAO. Le SIAO est ainsi devenu un lieu ressource et d'expertise aussi bien dans le domaine de l'hébergement que du logement.

La circulaire relative à la mise en œuvre du SIAO, met en exergue la prérogative du logement d'abord. Cette circulaire conforte le travail du SIAO effectué depuis sa mise en place. Les orientations liées au logement constituent un pan important de notre activité qui s'est étendu avec l'apparition de nouveaux dispositifs tel que l'intermédiation locative.

Effectivement, le SIAO privilégie l'orientation sur le logement dès que la situation le permet. Ces orientations correspondent aux exigences posées par la loi de refondation qui prône le logement d'abord dès lors que les critères d'éligibilité sont réunies.

Les ménages sont orientés vers le logement pour différentes raisons:

- Soit parce que le diagnostic établi suppose que la famille peut accéder à un logement du droit commun compte tenu de son autonomie : aucun frein à l'accès au logement n'est identifié.
- soit ils refusent le cadre proposé par le CHRS, la recherche et l'accès au logement s'associent souvent à une demande d'accompagnement spécifique (ASLL, Bail glissant,

Dispositif AILE, ILO). Ceci permet aux familles d'accéder à l'autonomie tout en prévenant d'éventuelles difficultés.

Les ménages concernés par ces orientations se retrouvent dans des situations, certes précaires, mais peuvent supporter l'attente liée à la recherche et l'accès au logement (urgence Pact Loire, Hôtel, Tiers, logement).

Les ménages identifiés sont les primo accès au logement (statutaire, jeune couple avec ressources stables, séparations conjugales).

La majorité de ces situations nous sont orientées par l'accueil social de la mairie dans le cadre d'un pré-diagnostic, ou par la PAda lorsque les personnes obtiennent le statut de réfugié.

Ces familles n'ont pas de référent au niveau du service social départemental, de fait, le SIAO devient l'interlocuteur privilégié.

C'est dans ce cadre que nous sommes amenés à impulser, accompagner et finaliser les démarches de recherches de logements. Cette activité a généré l'élargissement d'un travail partenarial notamment avec les instances techniques spécifiques au logement et les bailleurs sociaux.

Ce travail de diagnostic et les nouveaux outils à dispositions ont permis d'éviter des orientations par défaut sur des dispositifs d'hébergements et par là même l'embolisation.

C / LA GESTION DE LA LISTE D'ATTENTE

Le premier entretien avec l'utilisateur est étroitement lié au partenariat avec le 115. Effectivement, il est nécessaire au préalable de solutionner la problématique d'hébergement dans le cadre de l'urgence.

Cette démarche permet d'une part à l'utilisateur d'obtenir une réponse concrète, d'apaiser les angoisses du jour même. D'autre part, elle constitue pour le SIAO un outil important.

En effet, cette étape représente un tremplin avant l'hébergement transitoire. C'est souvent l'occasion d'affiner le diagnostic avec les partenaires de l'urgence. La solution d'urgence est intimement liée au parcours d'hébergement, c'est un premier ancrage qui permet à l'utilisateur d'attendre sereinement que les démarches se finalisent.

Effectivement, lorsqu'on constate les délais d'attente sur certains dispositifs, l'urgence constitue un support important et une prérogative indispensable.

En 2011, nous avons constaté une diminution des places d'urgence, liée à une réorganisation interne de l'urgence d'ARALIS. Le principal dispositif d'urgence sur lequel nous avons pu nous appuyer en 2011 était représenté par l'Asile de Nuit.

Mais cette structure représente pour de nombreux usagers une image stigmatisante, que certains ont refusé, préférant « se débrouiller ».

Lorsque l'urgence n'est pas solutionnée, elle a souvent pour conséquence la précarisation de l'utilisateur, aboutissant parfois à des conduites à risques, mettant en péril, l'orientation préconisée au départ.

En l'absence de solution d'hébergement ces personnes se présentent quotidiennement au SIAO faisant état de leur impatience et de leurs angoisses. Ainsi dans certains cas, l'équipe du SIAO est témoin de situation de détresse ou de décompensations, nécessitant des interventions spécifiques (HDT, accompagnement physique des urgences psy).

A contrario, dans le cadre du plan grand froid, nous avons pu constater que l'ouverture de places supplémentaires sur certaines structures (exemple AGFA , ALGECO), constituait un outil intéressant ou l'attente est plus facilement gérable contenu de conditions d'accueils plus favorables.

D / ZOOM SUR L'ACCUEIL DU PUBLIC REFUGIE OU STATUTAIRE

Dans le cadre de ce bilan nous avons souhaité rendre compte des ménages qui sollicitent le SIAO suite à l'obtention d'une régularisation ou du statut de réfugié.

Dans le cadre d'un travail partenarial avec la PADA et le 115, une orientation systématique des ménages qui ont obtenu une régularisation de séjour ou le statut de réfugié est faite au SIAO. Un courrier type est alors adressé par RENAITRE aux personnes concernées.

Il invite les personnes à se rendre à la permanence du SIAO afin de trouver une autre solution d'hébergement. En effet, le changement de statut administratif offre l'opportunité aux personnes de quitter l'hôtel. Ce travail partenarial a pour objectif de libérer des places d'hébergement à l'hôtel et donc de fluidifié les mouvements.

Un diagnostic est élaboré, la nature du statut administratif conditionne considérablement les orientations au niveau de l'hébergement. En effet, une distinction est à noter entre le public qui obtient le statut de réfugié et le public régularisé.



LE PUBLIC STATUTAIRE

Les personnes qui obtiennent le statut de réfugié peuvent prétendre dès la réception du récépissé (S'ils remplissent les autres conditions) au RSA. Toutefois lorsque ces personnes se présentent à la permanence du SIAO, elles n'ont dans la majorité des cas pas encore retiré le dossier RSA, parfois cette démarche est à réaliser avec elles.

Nous avons dans les premiers temps orienté les personnes (isolées ou famille) sur les services sociaux adéquats. Cependant compte tenu des délais pour obtenir des rendez-vous, il arrive de plus en plus fréquemment au SIAO d'initier toutes les démarches avec le ménage afin de répondre au plus vite aux critères d'admissibilités sur certains dispositifs et notamment sur les critères des ressources.

Effectivement, la possibilité d'accéder à des ressources régulières favorise l'accès à l'hébergement temporaire, plus précisément la résidence sociale pour les personnes isolées. Cette orientation permet à la personne de quitter l'hôtel de manière plus rapide et de s'installer en Résidence sociale dans l'attente que les demandes de logements puissent aboutir en lien avec le service social dont il dépendra.

En parallèle de ces orientations en Résidence sociale et dans la mesure où la situation le permet en terme de statut, de ressources et d'autonomie nous sollicitons également les dispositifs existants en marge de la commission SIAO.

Aussi, l'Intermédiation Locative ou le dispositif AILE restent des outils intéressants pour le public statutaire et offrent souvent des solutions de sortie plus ou moins rapides.

Ces orientations sont cependant une charge de travail supplémentaires pour l'équipe du SIAO qui en voulant veiller à la fluidité de tous les dispositifs est amené de plus en plus souvent à effectuer des démarches qui pourraient effectivement relever d'autres services. Cependant ces démarches restent indispensables à la concrétisation du parcours d'hébergement.



LE PUBLIC REGULARISE

Cette catégorie regroupe les ménages qui sont titulaires d'un récépissé « A la demande la délivrance d'un premier titre de séjour carte d'un an », l'obtention de ce récépissé et de cette carte de séjour temporaire mention vie privé et familiale donne droit à l'exercice d'une activité professionnelle mais n'ouvre pas droit a des ressources spécifiques.

D'autre part la majorité des personnes obtiennent ce titre dans le cadre d'une demande d'étranger malade, frein à l'insertion professionnelle.

Aussi, l'instruction d'un dossier auprès de la MDPH reste une piste à envisager ce qui permet aux structures accueillantes d'envisager des perspectives de ressources et donc de sortie.

Ainsi, en ce qui concerne les orientations en termes d'hébergement, celles-ci sont également conditionnées par la composition familiale du ménage.

Dans le cas d'une personne isolée les orientations sur le dispositif de stabilisation sont majoritaires.

L'un de ces dispositifs accueil effectivement un public issu de la demande d'asile et n'ayant pas accès à des ressources si ce n'est par le travail ou par le biais de la MDPH. Les perspectives de sortie de ce dispositif sont ainsi très longues.

Ce public reste donc sur le dispositif hôtelier ce qui crée une impatience et une absence de réponse que le SIAO doit gérer.

En ce qui concerne les familles régularisées, celles-ci sont régulièrement orientées sur une prise en charge CHRS.

Cependant la question des perspectives de sorties liées à l'absence de ressources fait souvent débat lors des commissions SIAO. Effectivement les CHRS mettent en avant des difficultés à gérer ces situations du fait de prise en charge longue et coûteuse.

Il n'en reste pas moins que ces familles, compte tenu de leur nouveau statut, sont éligibles à un accueil en CHRS et le manque de budget spécifique à ce public ne peut être compris comme un motif de refus. Les situations sont d'autant plus problématiques lorsque dans la même unité familial il y a différents niveaux de statuts (exemple pour un couple : épouse régularisée, époux toujours dans la procédure d'asile (recours)).

L refus des structures a pour conséquence l'incompréhension des familles, l'embolisation du dispositif hôtelier et la gestion de l'attente assurée par l'équipe de SIAO.

Le refus suscite également de fortes interrogations sur ce public à qui l'on donne le droit du sol mais pas les moyens de subsistance s'il ne réunit pas les conditions nécessaires (5 titres d'un an par exemple pour le RSA ou la retraite)

Les logements ALT (logement d'urgence pour demandeurs d'asile) pourraient constituer une solution adaptée si l'offre était plus importante.

Il en ressort pour ce public que la problématique centrale reste celle de l'accès incertain aux ressources et la fébrilité des structures qui ont des difficultés pour cette raison à se projeter sur un accompagnement avec ses familles.



Un exemple concret.... Le travail de diagnostic et d'orientation de Monsieur J.

Monsieur J est un homme de 57 ans qui s'est présenté au service dans un état de dégradation physique et psychique inquiétant.

Monsieur arrivait de Lyon et était sans solution d'hébergement après 2 ans passés à Notre Dame des Sans Abris dont il était exclu depuis 2 jours.

Dans un premier temps et afin de tenter d'apaiser son état d'angoisse, il a fallu répondre à l'urgence de la situation en appelant le 115 afin de pouvoir trouver une solution pour le soir. Les températures et l'état de santé de monsieur excluait totalement l'hypothèse qu'il supporte une nouvelle nuit à la rue.

Pour ce premier contact Monsieur J. a visiblement pris sur lui pour tenter d'être « présentable » il s'est abstenu de boire trop. Par conséquent il transpirait énormément et était secoué par des tremblements. Il était très clairement en état de manque important.

Monsieur J. fait état d'un parcours résidentiel plus qu'instable il a sillonné la France à plusieurs reprises sans pouvoir se stabiliser. Monsieur est inscrit de façon très prégnante dans l'errance et explique être alcoolo-dépendant depuis environ 30 ans. Il a un fort potentiel d'analyse et s'est donné les moyens de travailler son histoire accompagné par des thérapeutes. Pour autant il constate qu'il n'est pas suffisant de comprendre les causes pour régler les conséquences.

Monsieur J. est père de Morgane, 30 ans, fille avec qui les liens forts sont régulièrement mis à mal par la complexité de sa personnalité. Toutefois c'est ce lien affectif qui l'a conduit à se « stabiliser » à Lyon où sa fille et son petit fils résident.

Monsieur J. m'invite à prendre contact avec son référent social qui le suit depuis 7 ans. J'apprends que l'accompagnement social s'essouffle au fil des mises en échec des solutions trouvées, tant sur les hébergements d'urgence que sur l'insertion. De plus monsieur est connu dans le Rhône comme « le loup blanc » notamment par les services de polices qui le « ramasse » régulièrement en état d'ébriété sur la voie public et il paraît souhaitable voire indispensable s'il veut réamorcer des choses de changer d'environnement et de refaire « peau neuve ».

Saint Etienne paraît être une solution adéquate pour garder une certaine proximité géographique et affective avec sa fille et dans le même temps échapper à sa stigmatisation dans le Rhône. Monsieur semble être indésirable du fait de ses comportements qui oscille au gré de ses alcoolisations massives.

Monsieur J a été orienté sur une structure d'urgence par le 115. Il a eu beaucoup de mal à s'y adapter choqué dit-il par l'absence de cadre et de disponibilité du personnel.

Monsieur J est un personnage étonnant. Il existe un paradoxe certain entre sa maîtrise du verbe sa capacité d'analyse et la précarité de sa situation sociale et médicale. Il semble en permanence dans la rupture du lien et dit vouloir investir à nouveau une relation d'aide conscient que s'il rate l'occasion d'un nouveau départ à Saint Etienne il va sombrer définitivement.

Concernant l'alcool, Il veut donner toutes les preuves de son potentiel en tentant un sevrage « sauvage » qui le fait souffrir physiquement et le met en danger l'abstinence accentuant un état dépressif alarmant. Une orientation sur le service d'addictologie de l'hôpital nord est envisagée.

Nous tentons une orientation sur la DVS pour tout ce qui concerne ses transferts de dossier CAF et CPAM et pour une mise à plat de la situation budgétaire puisque le collègue du Rhône faisait état d'une situation d'endettement pour frais hospitalier et trésor public. De même ce dernier travaillait depuis plusieurs mois la question d'une orientation MDPH afin de sortir du dispositif RSA qui ne correspondait plus à son profil.

L'orientation sur le secteur n'a jamais pu se faire car les délais importants ne correspondaient pas aux capacités de projections de monsieur. Soit il était absent au rendez vous fixé malgré des tentatives d'accompagnement soit son état d'alcoolisation massive ne permettait pas un entretien constructif.

Il a fallu conjuguer avec les fluctuations de comportements pour d'une part instruire la demande MDPH d'autre part finaliser la demande de CMUC afin d'obtenir un refus pour une demande d'aide au financement de la mutuelle.

En parallèle, l'hébergement d'urgence ne tenait plus et une autre orientation plus adaptée au projet de monsieur a été envisagée.

Malgré un potentiel certain il n'a pas pu se saisir des dispositifs de droit commun et l'accueil flexible du SIAO lui a permis d'investir le lieu et les travailleurs sociaux.

Il s'est appliqué à effectuer scrupuleusement toutes les démarches inhérentes à l'évolution de sa situation à son rythme mais avec un rendu compte quasi quotidien.

Dans le même temps en lien avec les différentes démarches administratives mais également dans l'attente d'une solution sur l'insertion il est apparu prépondérant de travailler la question des soins liés à l'alcool. Il a été envisagé dans un partenariat avec Mr J et le service d'addictologie de Nord un départ en cure.

En parallèle l'orientation de monsieur J. a été validée par la commission SAO sur un CHRS Milieu Ouvert, dispositif pouvant répondre à son besoin d'accompagnement et de soutien dans son nouveau projet de vie.

La fin du plan froid et donc l'accueil d'urgence correspondait à quelques jours près à son départ en cure, cependant demandeur mais angoissé par cette démarche, il s'alcoolisait mettant en péril son hébergement et par conséquent son départ en soin.

C'est un maillage étroit entre les différents partenaires et la confiance dans la relation d'aide qui a finalement permis aux choses de tenir.

Conscient que l'alcool entraverait tout projet de vie et qu'il constituerait un frein permanent à toute évolution monsieur a intégré une cure de 5 semaines qu'il a parfaitement tenu. Ses rares permissions ont été des visites au Sao afin d'être rassuré sur l'avancé des démarches ainsi que sur l'assurance d'une place à sa sortie.

Il a été accueilli sur un logement neuf à sa sortie de cure. Un contact pendant la cure avait pu s'établir avec un accompagnement physique par le SAO pour une rencontre avec l'équipe du CHRS le rassurant ains. Le passage de relais du SAO au CHRS a été formalisé lors d'un entretien et Monsieur J. a pu transférer la relation d'aide sans rupture, en douceur ce qui a permis de démarrer un vrai travail d'accompagnement et éviter de rejouer un fonctionnement de clivage que monsieur a toujours utilisé pour justifier ses échecs.

Le cadre du SAO a permis de ne pas être enfermé dans une relation exclusive comme M J l'a toujours connue. S'il n'est pas dans les missions propres du SAO d'effectuer de l'accompagnement social il apparaît que pour bon nombre de situations complexes le service constitue un lieu ressource et ne peut se contenter d'orienter sans tenter une prise en compte des freins préalables à l'hébergement. La souplesse de l'accueil, le savoir faire auprès d'un public très carencé mais également la libre adhésion répondent souvent aux prérogatives de la grande exclusion. Le service est également une interface entre tous les services d'urgence d'insertion de soins et le partenariat parfois complexe mais bien réel permet souvent un maillage efficace pour dénouer des situations pourtant bien enkystées

2011, LE 115 DEVIENT SIAO URGENCE

Le volet urgence du SIAO reprend les missions et le fonctionnement du 115. Sa mission demeure un service national gratuit et permanent, destiné aux personnes sans abris et en grande difficulté.

Sur le département de la Loire, la mission du 115 est confiée à RENAITRE depuis 1995, au 30 juin 2011, le 115 intègre le Groupement de Coopération Sociale et devient le SIAO urgence. Le SIAO Urgence - 115 assure une mission d'accueil, d'écoute, d'information, d'évaluation, d'orientation notamment vers l'hébergement et de mise à l'abri.



LE FONCTIONNEMENT DU 115 DE LA LOIRE

Le personnel écoutant est composé de travailleurs sociaux (Educateurs Spécialisés, Assistantes sociales, Conseillères en Economie sociale et Familiale) et de personnel non qualifié ou en cours de qualification. Les salariés exercent leurs fonctions sous l'autorité de la coordinatrice du SIAO qui tire elle-même ses directives de l'Administrateur du groupement.

Les écoutants du 115 se relaient de 8 H 00 à 22 H 00 en semaine et de 10 H 00 à 20 H 00 les week-ends et jours fériés. Les nuits sont assurées par un veilleur de nuit qui n'est pas un personnel dédié au 115.

A / LE DISPOSITIF

Il reste globalement le même que pour l'année 2010.



HORS PLAN HIVERNAL

En 2011, le 115 a disposé de 243 places

- ☎ 30 places dans les locaux municipaux répartis sur tout le département.
- ☎ 55 places gérées par le Pact Loire réparties sur Saint Etienne, Le Forez, Le Gier et l'Ondaine.
- ☎ 31 places dans les 2 structures de Roanne (Vers l'avenir et Notre Abri)
- ☎ 127 places sur l'arrondissement de Saint Etienne :
 - 4 places à EMMAUS Firminy,
 - 4 places à Montbrison,
 - 12 places à l'ACARS,
 - 23 places à l'ASILE DE NUIT,
 - 84 places à ARALIS (24 à Andrézieux et 60 à Bergson qui devaient ouvrir fin 2010)

Selon l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles : « *les établissements mentionnés au 8° informent en temps réel de leurs places vacantes le représentant de l'Etat qui répartit en conséquence les personnes recueillies* ».

Dans les faits, chaque matin, les écoutants appellent l'ensemble des structures d'accueil d'urgence afin de connaître les disponibilités.

Le travail d'orientation vers les structures tourne autour d'un outil validé par la DDCS : « Le tableau des disponibilités ». Ce tableau est mis à jour en temps réel tout au long de la journée et envoyé quotidiennement à la DDCS. Il recense l'ensemble des places disponibles pour la journée pour chaque catégorie de public. La mise en place de PROGDIS aurait pu permettre une simplification de ces tâches. L'outil PROGDIS aurait pu être mis à disposition de l'ensemble des structures partenaires du SIAO afin de leur permettre de communiquer leurs disponibilités en temps réel en intervenant directement sur le produit. Ce choix n'a pas été fait.



LE PLAN HIVER 2011/2012

Au 1^{er} novembre 2011, le plan hiver 2011 – 2012 s'est peu à peu mis en place. 6 structures ont ouvert des places supplémentaires :

1- LES ALGECOS

40 places Rénaitre : priorité est donnée :

- ✓ Les primo arrivants : 7 algécos
- ✓ Les personnes « lambda » avec chiens : 2 algécos (soit 8 personnes).

Ouverture le 14/11/11

2 - L'ACCUEIL DE NUIT

16 places dans les locaux de l'Asile de nuit: priorité est donnée : **les personnes « lambdas »**

Ouverture : le 02/11/12 – Orientation à la nuit pour 14 hommes et 2 femmes.

22h - 8h: Semaine

21h - 8h: Week- end

3 - VERS L'AVENIR

50 places diverses personnes issues de la demande d'asile sont orientées sur ce dispositif réparti sur des communes du Roannais dans des logements allant du T2 au T5.

Cette année, les personnes sont également logées dans un hôtel Formule 1 au Coteau (8 chambres).

Ouverture le 07/11/11

4 – AGFA

26 places 16 places AGFA Montplaisir :

9 ch pour personnes isolées + 7 studios pour personnes isolées

10 places à La Bâtie : 2 studios pour personnes isolées et 4 studios pour couple ou femme avec enfant.

Pour public « lambda »

Ouverture le 02/11/11

5 - ARALIS BERGSON

60 places pour personnes Demandeurs d'Asile en cours de procédure (mesure normale) non hébergées ou hébergées à l'hôtel. L'ouverture était prévue en décembre, toutefois, les places n'ont été mises à disposition qu'en février 2012.



A / LE CHANGEMENT DE LOGICIEL : D'EQUASOCIAL A PROGDIS

Pour la gestion et récolte des données relatives au 115, le service a utilisé, de janvier à juillet 2011, EQUASOCIAL.

Les difficultés rencontrés avec ce programme : collecte des données complexe, production de données statistiques succinctes, ... ont amenés le service a changé de logiciel.

Le Logiciel Pro G Dis, développé par la Fnars spécifiquement pour l'activité des 115, semblait davantage adapté à l'activité. Il a été mis en place le 25 juillet après qu'une formation ait été dispensée au Chef de Service, à l'Administratrice Loire ainsi qu'à l'une des écoutantes 115. Elles ont, par la suite, retranscrit la formation auprès des autres écoutants.

Cependant ce changement de logiciel a demandé un certain temps d'adaptation et un dans un premier temps l'équipe s'est centré sur la saisie rétroactive de certaines données pour par la suite travailler sur les items statistiques afin de répondre au mieux aux besoins des personnes en demande et aux exigences de la DDCS.

Aujourd'hui, nous déplorons l'inadéquation du produit à certaines particularités territoriales ce qui rend l'exploitation statistiques des données collectées plus que complexe.

De plus, l'utilisation de deux logiciels cette année a posé des difficultés dans le recueil des informations. Ces deux logiciels différents ne permettent pas une continuité des résultats au regard des items retenus. Exemple : le statut administratif des personnes indispensable pour les orientations sur les diverses structures.

Aussi, il nous a fallu conjuguer entre les 2 bases de données afin d'obtenir des statistiques les plus justes.

B / LE DEPART DU PERSONNEL D'ENCADREMENT ET LA MISE EN PLACE DU SIAO

Marie- Aude CHAMPALLE, Chef de Service de la Veille Sociale a quitté ses fonctions le 15 aout 2011 suite à une démission pour raisons personnelles. Son poste n'a pas été pourvu que début 2012. En effet, la mise en place du SIAO amenait avec elle un certain nombre de réflexions sur l'encadrement requis pour les volets urgence et insertion du SIAO. Le Chef de Service de la Veille Sociale RENAITRE devait il prendre également en charge la coordination du SIAO ? C'est le choix qui a été fait dans l'attente de l'indépendance du SIAO à horizon 2 – 3 ans. Madame TAVERNA a pris ses fonctions en janvier 2012 avec la double casquette Chef de Service de la Veille Sociale RENAITRE et Coordinatrice du SIAO.

Autre départ de l'année 2011, celui de Monsieur MONNET, Directeur Général de RENAITRE, qui a quitté l'Association en fin d'année. Son adjoint, Monsieur LO, a repris les commandes de l'association au poste de Directeur.

Ces changements au niveau de l'encadrement du 115 ont été déstabilisants psychologiquement pour le personnel mais aussi au regard du flou qu'ils ont générés au niveau des consignes de travail. Les équipes ont toutefois essayé de faire preuve de professionnalisme afin d'en minimiser les effets sur le travail rendu.

C / UNE FIN DE PLAN HIVERNAL ECHELONNEE DANS LE TEMPS

Au 31 décembre 2011, le 115 n'a pas de vision sur la pérennité de certaines places hivernales à savoir A la fin du plan hiver 2010 – 2011, 110 places avaient été pérennisées à savoir 60 places au CHT (ENTRAIDE PIERRE VALDO) et 50 places en appartement sur Roanne (VERS L'AVENIR).

Cette année, les places hivernales ont fermées de façon progressive à partir du 31 mars afin de permettre l'application du principe de continuité de l'hébergement.

Les ménages ont quitté les structures d'urgence dès lors qu'une place leur était proposée sur un autre dispositif. La saturation des divers dispositifs s'est traduit par des départs très échelonnés et donc des fermetures des places hivernales qui se sont étalés dans le temps. Deux dispositifs ont particulièrement

été compliqués à fermer : Le CHT qui est resté ouvert jusqu'en avril et le dispositif Algeco qui n'a fermé ses portes qu'en juin.

D / UNE DIFFICULTE RECURRENTE : UN DISPOSITIF D'URGENCE CONTINUELLEMENT SATURE

Pour l'année 2011, contrairement à l'année dernière, la DDCS n'a pas octroyé, en cas de saturation du dispositif, une enveloppe supplémentaire permettant l'ouverture de places à l'hôtel sur le Roannais pour le public non Demandeur d'Asile.

Cela a eu pour conséquence l'absence de solution d'hébergement d'urgence pour ces personnes qui souhaitent s'installer sur Roanne et attendre sereinement une place sur les structures d'hébergement locales.

La réorganisation de la structure ARALIS Bergson a eu de fortes incidences sur le nombre de places dédiées au 115. Le public « Demandeurs d'Asile » a été transféré sur le dispositif d'urgence d'Andrézieux Bouthéon au détriment du public traditionnel. Les places ont rapidement été saturées et le 115 n'a pas pu réaliser d'orientation durant l'année. De fait, la perte de ces places qui permettaient des orientations pour un public refusant les structures collectives a constitué un réel manque.

De façon générale, pour 2011 nous notons un manque de places récurrent pour le public dit « lambdas » qui interroge.

Les nombreuses arrivées de Demandeurs d'Asile chaque jour, entraînent une saturation des places d'hôtel : le cap des 600 personnes à l'hôtel a été franchi en juillet.

De nombreuses personnes sont hébergées sur ce dispositif sans perspective de sortie compte tenu de leur statut (déboutés) et embolissent complètement le système.

Le dispositif étant saturé, nous ne pouvons orienter les familles en début de procédure d'asile. Cela se répercute aussi sur les « échanges » avec les CADA. Les échanges « déboutés » des CADA et personnes en début de procédure d'asile à l'hôtel n'ont plus lieu. Toutes la chaîne de l'hébergement des personnes en demande d'asile s'embolise progressivement.

E / DE LA DIFFICULTE D'ETRE ECOUTANT

Durant la période hivernale, à partir du 1^{er} novembre, 2 écoutants ont fonctionné en journée répondant sur 2 postes pour 4 lignes téléphoniques de 9 H 00 à 20 H 00.

Le nombre très élevé d'appels a rapidement saturé le standard et n'a pas permis aux salariés de répondre à toutes les communications. Ce phénomène a considérablement fait chuter le nombre d'appels décrochés sur le 115 en matinée (nombre divisé par 2). Les personnes ayant patienté pendant de longues minutes se montraient parfois très virulentes au téléphone surtout lorsqu'on leur annonçait qu'il n'y avait pas de disponibilité.

Nombre d'entre elles espéraient obtenir un hébergement avec l'ouverture du plan hiver mais le nombre de places est resté malgré tout insuffisant au regard des nombreuses personnes non hébergées et à l'arrivée massive des Demandeurs d'Asile sur le département. Ainsi un important travail de « flux » est à réaliser par les écoutants du 115.

Les écoutants ont eu un fort sentiment « d'être malmenés » et impuissants face à cette situation.

L'équipe 115 reste ouverte sur le fonctionnement de ses homologues de la région Rhône-Alpes et participe chaque mois aux commissions urgence organisée par la Fnars. Ces réunions sont avant tout un lieu d'échange sur les pratiques 115 et les difficultés rencontrées par les uns et les autres. Elles permettent aux 115 régionaux de faire entendre leur voix commune aux services de l'état.



**DEMANDEURS D'ASILE - FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES :
DEUX ACCUEILS SPECIFIQUES SUR LE DISPOSITIF HOTELIER**

A / LE DISPOSITIF HOTELIER - DEMANDEURS D'ASILE

Le 115 de la Loire travaille avec 22 hôtels répartis sur l'ensemble du département, à savoir : Saint-Etienne, Firminy, Montbrison, Rive de Gier, Saint-Just-Saint-Rambert, Andrézieux-Bouthéon, Grand-Croix, Roanne, Villars.

Au cours de l'année 2011, le 115 a enregistré 326 ménages nouvellement entrés sur le dispositif

hôtelier qui était déjà occupé par 253 ménages. Un total de 155 073 nuitées ont été mises à disposition des usagers du 115.

Ce dispositif est, en principe, dédié aux primo-arrivants sur le territoire ligérien qui démarrent une procédure de Demande d'Asile. Aujourd'hui, force est de constater que ce principe n'est plus respecté faute de solution de sortie pour les personnes qui y ont été positionnées parfois depuis plus de 4 ans. La sortie de ce dispositif est possible dans le cadre d'un accueil en CADA ou lorsque le ménage obtient un titre de séjour auquel cas il peut accéder à un hébergement d'insertion via le SIAO Insertion ou à un logement lorsque la situation sociale le permet. Jusqu'à fin 2010, deux travailleurs sociaux de RENAITRE étaient en charge d'une mission de suivi sur le dispositif hôtelier (deux temps partiels). Le travail effectué consistait en une médiation entre le public hébergé et les hôteliers. Il permettait également de faire le point sur la présence réelle des personnes dans les hôtels et de vérifier que les personnes soient toujours éligibles sur le dispositif (obtention d'un statut). L'augmentation de la fréquentation de la PADA a rendu ce travail irréalisable. Aujourd'hui, nous sommes conscients (sans pouvoir l'établir avec certitude) de la présence sur ce dispositif de publics régularisés ou au contraire déboutés qui devraient être ré orientés sur d'autres dispositifs.

B / LE DISPOSITIF HOTELIER - FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES

Le 115 oriente sur un hébergement, à l'hôtel ou en structure d'urgence, les personnes se présentant comme victimes de violences conjugales ou familiales. Il s'agit d'une mise à l'abri pour une semaine renouvelable autant que la situation le nécessite.

Chaque orientation est assortie d'une information sur SOS VIOLENCES CONJUGALES 42 et les services que propose cette association. Une orientation sur le SAO est également systématiquement faite afin de réfléchir un parcours d'hébergement lorsque l'accès au logement n'est pas encore d'actualité.

Au cours de l'année 2011, le 115 effectué 123 orientations de femmes victimes de violences (soit 113 femmes différentes). Ce chiffre est en légère baisse par rapport à 2010 où 159 orientations avaient été proposées à 134 femmes différentes. La durée moyenne de l'hébergement était de 5 jours en 2011 contre 7 jours en 2010. En 2011, 64 % de ce public étaient de nationalité française. La moyenne d'âge a également sensiblement évolué par rapport à 2010 où 70 % avaient moins de 35 ans. En 2011, le public âgé de moins de 35 ans représentait 54 % de ce public. Cette année on retrouve davantage de situations de femmes âgées de 35 à 55 ans (46 %). 51 % de ces femmes bénéficiaient de ressources contre 42 % en 2010. On observe une hausse de la représentativité du RSA avec 15 % en 2011 contre 13 % en 2010. Même hausse du côté des Prestations familiales avec une représentativité de 15 % en

2011 contre 9 % en 2010. La part des salariées reste stable avec 10 %. Si ces chiffres nous permettent de dégager un profil concernant ce public victime de violences conjugales, il est toutefois compliqué, au regard de la particularité de ces situations, d'en tirer des conclusions.

Des secours d'urgence ont pu être débloqués par le Conseil Général en lien avec le SAO. Le 115 n'a que peu de retour sur le devenir des ces femmes après leur hébergement à l'hôtel.

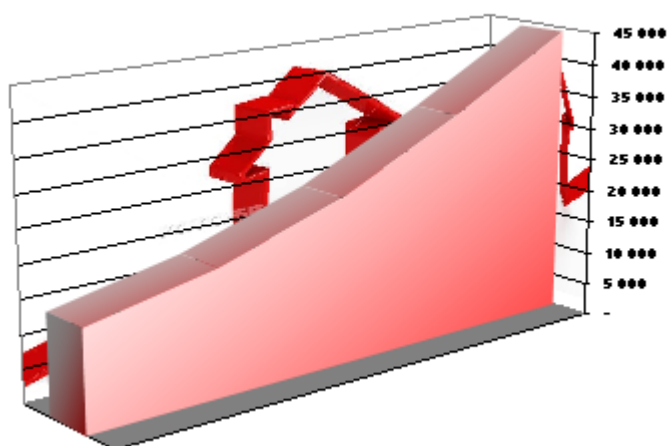
La prise en charge des femmes victimes de violences avec enfants n'est pas satisfaisante, souvent une mise à l'abri dans le cadre du dispositif hôtelier est la seule solution, les places d'urgence étant régulièrement saturées dans l'attente d'un accueil en CHRS dont les délais d'attente restent longs. Les conditions de vie à l'hôtel sont difficiles : isolement, promiscuité et absence de confort matériel (cuisine). Ces difficultés entraînent des retours au domicile conjugal.



A / LES APPELS

Au cours de l'année 2011, le 115 a reçu **44 332 appels** soit une hausse de 29 % entre 2010 et 2011. Le nombre moyen d'appels passe de 93 en 2010 à 120 en 2011 avec toujours 4 lignes dédiées au 115.

PROGRESSION DU NOMBRE D'APPELS RECUS AU 115 SUR 5 ANS



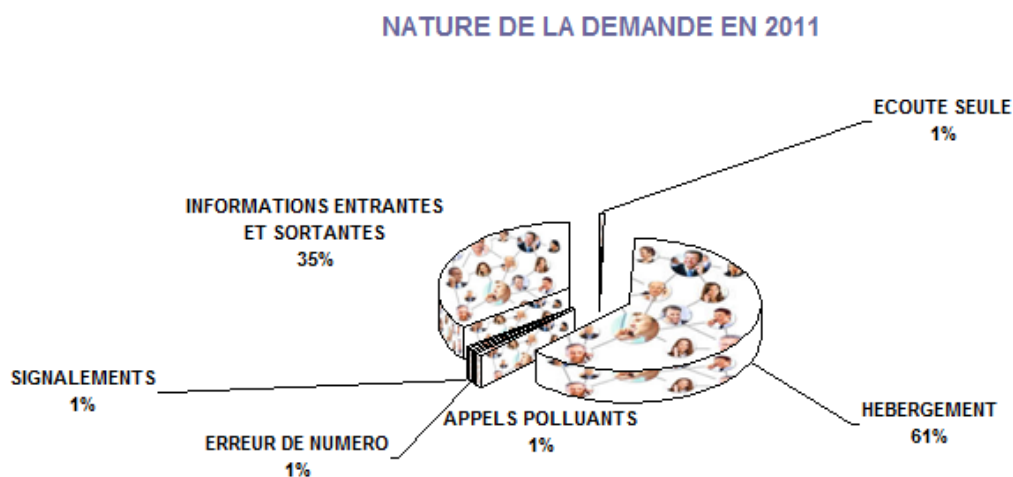
2007	14 942
2008	19 074
2009	25 314
2010	34 186
2011	44 332

Cette année encore nous déplorons l'absence de moyens techniques qui nous auraient permis de différencier les appels provenant du public en demande d'asile et le public dit « lambda ». La


distinction revêt toute son importance lorsque l'on sait que les orientations possibles ne sont pas les mêmes en fonction de ces deux catégories de public. Certaines places sont dédiées au public en demande d'asile. De fait, le caractère inconditionnel de la demande faite au 115 et l'anonymat des personnes ne peuvent pas être respectés. Des raisons de financement desdites places expliquent ces distinctions.

En 2011, 73 % des appels provenaient de l'utilisateur lui-même. Si les partenaires sociaux interviennent souvent dans l'orientation sur le 115, il revient à l'utilisateur de composer ce numéro gratuit.

Le 115 a pour mission première l'orientation sur un hébergement d'urgence, c'est-à-dire pour le soir même. Ainsi, en 2011, 62 % des demandes concernaient une demande d'hébergement. D'autres demandes sont également faites au 115 dans une moindre mesure.



En 2011, seules 8 % des demandes d'hébergement ont obtenues une réponse positive contre 9 % en 2010. Le sentiment des écoutants va dans le sens d'une dégradation des conditions de fonctionnement du 115 qui démarre souvent la journée en ayant aucune place à proposer. Si on observe le tableau des disponibilités du 115 ce manque de places n'est pas immédiatement visible. Avec quelques compléments d'informations, les choses deviennent plus claires :

LOCALITES	CAPACITE D'ACCUEIL	PLACES DISPONIBLES						TOTAL	Structures questionnaires Téléphone
		HOMMES	FEMMES	COUPLES	ENFANTS	HANDICAPÉ	TOUT PUBLIC		
ANDREZIEUX-BOUTHEON									
ARALIS ANDREZIEUX	24						0	0	ARALIS Andrezieuw 06 63 65 05 97 ou 06 66 94 33 48 5 (Absent de proximité)
ARALIS BERGSON PH places tout public pas encore dispo en attente de leur ouverture	68						0	0	ARALIS BERGSON MADAME DELORS JACINTHE 06 63 64 34 44
SAINT-ETIENNE									
ASILE DE NUIT	23	0	0	2			0	2	ADM 04.77.32.93.80
Accueil de nuit PH	16	0	0				0	0	06 75 34 39 41
ACARS	12		0	0	0		0	0	ACARS 04.77.48.03.70
AGFA	26						0	0	04 77 49 57 67
ALGEOOS	40	0	0	0	0		0	0	Tel Luwir : 06415236250/84 Tel Joanna: 0611942259/75 Tel veillerez nuit : 07 70 55 75 64
Emmaüs Firmizy	4	0					0	0	EMMAÜS 04.77.48.02.33
MONTBRISON									
Z.rodin (Munthirum)	4						0	0	CCAS Munthirum
ROANNE									
Matra Akri	19	1	1				0	2	Matra Akri 04.77.72.63.92
Vaux l'Avenir - Oudon	12	0	0		0		0	0	Vaux l'Avenir 04.77.71.61.49
Rouanne PH	50						0	0	
	290	1	1	2	0	0	0	4	 CAPACITE DISPONIBLE

- ❶ Les places ARALIS ANDREZIEUX n'ont pas été mobilisables tout au long de l'année. Des mouvements interne à la structure n'ont pas permis la mise à disposition du 115 de ces 24 places
- ❷ Les places ARALIS BERGSON n'ont pas été davantage mobilisable pour les mêmes raisons.
- ❸ Sur les 12 places ACARS, rares sont les disponibilités.

Bien souvent, le service fonctionne avec les disponibilités proposées par l'ASILE DE NUIT et Emmaüs. Les locaux municipaux sont une solution adaptée aux personnes de passage mais difficilement à des publics précaires aux problématiques multiples. Souvent excentrés, l'accès à ces locaux obéit à une procédure dépendante de bénévoles ou de personnels des communes ce qui rend leur utilisation parfois complexe.

Les orientations sur les LEXU du PACT 42 ont occasionné un certain nombre de questionnements. Ces logements sont accessibles uniquement à des publics bénéficiaires de ressources, ce qui réduit considérablement les orientations possibles. Une validation du PACT 42 est requise. L'élément le plus contraignant reste l'entrée dans les logements possible uniquement en semaine aux horaires de bureau afin qu'un accueil puisse se faire en lien avec un salarié du PACT.

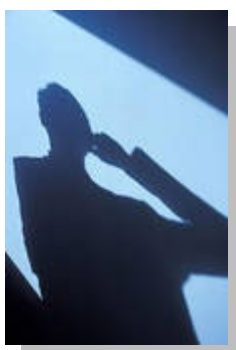
Même si le 115 de la Loire ne s'est pas doté, pour le moment, d'un outil permettant de comptabiliser le taux d'appels décrochés, globalement nous pouvons décomposer le public qui fait appel au 115 en deux catégories distinctes :

B / LES REPONSES APORTEES

Au cours de l'année 2011, le 115 a effectué 8 616 orientations dont 5 021 en période hivernale. Le reste de l'année, le manque chronique de places d'hébergement associé au principe de continuité de l'hébergement (peu de turn over dans les structures d'urgence) explique le faible taux d'orientations hors période hivernale.

3 595 REPONSES POSITIVES

ORIENTATIONS DE 2011	
PLACE D'URGENCE	3 595
GYMNASE	1 584
ACCUEIL DE NUIT	2 420
PLAN HIVER AGFA / ROANNE / ALGECOS / BERGSON	349
HOTEL DA	327
LOCAUX MUNICIPAUX	218
FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES	123
TOTAL	8 616



40 737 REPONSES NEGATIVES

CONCLUSIONS

ET

PERSPECTIVES

L'année 2011 a vu la construction et la mise en place du **Groupement de Coopération Sociale SIAO LOIRE**.

2012 devrait être une année de transition et de consolidation.

Le GCS SIAO Loire, qui s'est doté d'instance politique et technique (comité consultatif et comité opérationnel), et d'un coordinateur doit « apprendre » pour, à terme, se détacher de l'association porteuse RENAIRE et acquérir son autonomie.

Les commissions départementales doivent s'organiser entre Saint Etienne et Roanne afin d'assurer cohérence et permettre un observatoire sur tout le territoire ligérien.