

Service

Intégré d'

Accueil et d'

Orientation

LOIRE

RAPPORT

D'ACTIVITE

2012



**GROUPEMENT DE COOPERATION SOCIALE
SIAO**

**26 rue Neyron
42 000 SAINT-ETIENNE**

**Tel : 04 77 50 98 88
Fax : 04 77 50 98 70
Mel : siao-loire@siao42.org**



S O M M A I R E

I- L'avant Commission	p 3
Les situations non présentées en Commissions	
Fréquentation mensuelle du SIAO	
Le Profil des demandeurs	
II- Le travail de la Commission	p 8
Les orientations en CHRS collectif	
Les orientations en CHRS appartements	
Les orientations en résidence sociale	
Les orientations en maison relais	
Les orientations en stabilisation	
III- Le niveau Stratégique, le travail de coordination	p 17
IV- Le SIAO urgence	p 19
Le fonctionnement du 115	
Les faits marquants de l'année 2012	
2012 en chiffre	
Conclusion	

Janvier 2012 a été marqué par le déménagement du SIAO. Les locaux, occupés depuis l'ouverture du service au 37 rue des Docteurs Charcot, ont été abandonnés au profit d'un accueil dans les murs de l'association RENAITRE, 26 rue Neyron.

L'espace libéré dans les locaux de cette association, porteur du Groupement de Coopération Sociale a permis l'installation du SIAO à proximité du Centre Ville et notamment des lieux d'Accueil de Jour comme La Fontaine ou le Bistrot Social. Ce changement n'a pas eu d'incidence directe sur le taux de fréquentation du lieu qui est toutefois plus facilement accessible aux usagers.

La circulaire du 8 avril 2010 présente les missions du SIAO. La centralisation des demandes constitue la première d'entre elles. Chaque SIAO doit centraliser l'ensemble des demandes selon une modalité qui lui est propre et qui correspond à son organisation territoriale. Ainsi, dans un souci de respect de la diversité et de la complexité du territoire ligérien, le SIAO Insertion Loire est organisé en deux « antennes », l'une située sur Saint-Etienne et l'autre sur Riorges dans les locaux du foyer VERS L'AVENIR.

L'antenne stéphanoise, de part sa situation géographique sur la ville de Saint-Etienne reçoit la majorité des demandes

Sur Saint-Etienne,

Le lieu d'accueil du SIAO est ouvert du lundi au vendredi de 9 H 00 à 12 H 30 ainsi que les après-midi sur rendez-vous. L'accueil du public est assuré par une équipe dédiée de 4 Assistantes Sociale à temps partiel ainsi qu'un personnel administratif.

Sur Riorges,

La permanence SIAO est ouverte du lundi au jeudi de 9 H 00 à 12 H 00. Elle est assurée par les travailleurs sociaux du Foyer Vers l'Avenir qui interviennent à tour de rôle sur le SIAO.

LE SIAO insertion, UNE ORGANISATION EN TROIS TEMPS FORTS

I / L'AVANT COMMISSION

Lors de sa première visite, l'utilisateur se voit attribuer un référent en la personne de celui qui assure la permanence ce jour là. Ce référent restera le même jusqu'à l'aboutissement du dossier ou le départ volontaire de l'utilisateur.

Au cours du premier entretien, une analyse approfondie de la situation globale de l'utilisateur est faite. Le support utilisé est la Fiche de Liaison. Les données collectées peuvent faire l'objet d'investigations auprès des différents partenaires sociaux concernés. L'objectif est de bâtir un diagnostic social pertinent qui permettra d'orienter la personne vers un hébergement ou un logement adapté.

Des permanences téléphoniques sont assurées tous les matins.

Au cours de l'année 2012, le SIAO insertion Loire nord et Loire sud a reçu

1 130 demandes d'orientations
dont 965 sur la permanence stéphanoise et 165 à Roanne.

713
ont fait l'objet
d'un passage en commission
départementale.

317 situations ont fait l'objet
d'une réorientation sans passage en
commission.

► *LES SITUATIONS PRESENTEE EN COMMISSION*

ORIENTATION DECIDEE EN COMMISSION DEPARTEMENTALE		SUITE DONNEE A LA DEMANDE
CHRS COLLECTIF	263	ADMISSION : 179 DEMANDE ANNULEE PAR L'USAGER : 4 EN COURS AU 31/12/2012 : 22 REFUS DE LA STRUCTURE : 5 REFUS USAGER : 12 INCARCERE . SORTIE EN 2013 : 5 PAS D'INFORMATIONS : 36
CHRS APPARTEMENTS	120	ADMISSION : 56 DEMANDE ANNULEE PAR L'USAGER : 4 DECEDE : 2 EN COURS AU 31/12/2012 : 22 REFUS DE LA STRUCTURE : 15 REFUS USAGER : 9 PAS D'INFORMATIONS : 12
MAISON RELAIS	90	ADMISSION : 39 DEMANDE ANNULEE PAR L'USAGER : 4 DECEDE : 2 EN COURS AU 31/12/2012 : 13 REFUS DE LA STRUCTURE : 15 REFUS USAGER : 9 PAS D'INFORMATIONS : 12
RESIDENCE SOCIALE	113	ADMISSION : 46 DEMANDE ANNULEE PAR L'USAGER : 5 EN COURS AU 31/12/2012 : 22 REFUS DE LA STRUCTURE : 15 REFUS USAGER : 5 PAS D'INFORMATIONS : 20
STABILISATION	53	ADMISSION : 21 DEMANDE ANNULEE PAR L'USAGER : 1 EN COURS AU 31/12/2012 : 24 REFUS DE LA STRUCTURE : 4 REFUS USAGER : 2 PAS D'INFORMATIONS : 1
AUTRES ORIENTATIONS : ALT (DONT EMR / RESIDENCE SCIALE) - ASLL / AVDL - FOYER DE VIE - LITS HALTE SOINS SANTE - LOGEMENT (DONT ASL / DROIT COMMUN) - URGENCE	74	
TOTAL	713	

Sur Saint Etienne,

1 607 passages ont été enregistrés sur ces permanences ce qui représente 629 demandes différentes. En effet, certains usagers se présentent au service régulièrement afin de solliciter une aide dans certaines démarches administratives (dossier RSA, dossier de demande de logement, ...) ou pour faire le point sur l'avancement de leur demande.

L'équipe sociale du SIAO a donc reçu en permanence une moyenne de 134 personnes par mois.

Aux demandes des personnes qui se sont présentées en permanences il convient de rajouter **336 demandes parvenues au par fax, mail ou courrier ce qui porte le total des demandes traitées par le SIAO Loire, antenne stéphanoise au nombre de 965 pour l'année 2012 soit une légère hausse par rapport à 2011 (876 demandes).**

A Roanne, les 165 demandes ont toutes fait l'objet de demandes physiques.

► **LES SITUATIONS NON PRESENTEES EN COMMISSION**

ORIENTATIONS DES SITUATION QUI N'ONT PAS ETE PRESENTEES EN COMMISSION		
	CHIFFRES	%
SITUATIONS COMPLEXES - MISE EN LIENS AVEC LE PARTENARIAT POUR UN TRAVAIL PREALABLE A L'ACCES A L'HEBERGMEENT	19	6
RELEVE DES SOINS - PAS DE DISPOSITIF ADAPTE	26	8
ABANDON DE LA DEMANDE	34	10
AILE	9	2
FJT	14	4
ALT (DEPANNAGE)	6	2
DEMANDE NON RECEVABLE AU SIAO (PAS DE TITRE DE SEJOUR 6 EUROPEEN)	33	11
RETOUR AU DOMICILE (PARENTAL)	3	1
SOUHAITE UN HEBERGEMENT HORS DEPARTEMENT	5	1
LOGEMENT ASL	37	12
DVS POUR UN ACCES AU LOGEMENT AUTONOME	88	29
HOTEL AU MOIS OU MEUBLE	13	4
URGENCE (DIAGNOSTIC A AFFINER)	30	9
TOTAL	317	100

29 % des ménages *ont été rorientés vers le logement sans présentation devant la commission et ce pour des raisons différentes* : soit parce que le ménage refuse le cadre proposé par le CHRS, soit parce que le diagnostic suppose que la famille peut accéder à un relogement de droit commun. Il arrive que ces situations soient orientées sur le relogement avec une demande d'accompagnement spécifique de type ASLL ou bail glissant. Le SAO impulse la demande puis dirige sur les services adaptés (DVS, CIL, ...). Le SAO privilégie l'orientation sur le logement lorsque la situation le permet ceci afin de ne pas engorger les dispositifs d'hébergement. Ces orientations correspondent aux exigences posées par la loi de refondation qui prône le « logement d'abord » dès lors que la situation des ménages le permet.

► **FREQUENTATION MENSUELLE DU SIAO -**

2012	NOUVELLES DEMANDES ARRIVEES EN PERMANENCES St Etienne	NOUVELLES DEMANDES PARVENUE PAR FAX / MAIL / COURRIER	NOUVELLES DEMANDES ARRIVEES EN PERMANENCES Roanne	TOTAL DES NOUVELLES DEMANDES SIAO TRAITEES EN 2012
JANVIER	63	14	10	87
FÉVRIER	55	18	12	85
MARS	69	29	16	114
AVRIL	67	21	20	108
MAI	74	37	10	121
JUIN	53	21	8	82
JUILLET	52	33	18	103
AOUT	38	38	18	94
SEPTEMBRE	36	23	17	76
OCTOBRE	51	34	14	99
NOVEMBRE	41	41	9	91
DECEMBRE	30	27	15	72
TOTAL	629	336	165	SOIT UNE MOYENNE DE 80 DEMANDES TRAITEES / MOIS a St Etienne et 13à Roanne

► **LE PROFIL DES DEMANDEURS**

A / LA COMPOSITION FAMILIALE

COMPOSITION FAMILIALE		
	CHIFFRES	%
HOMMES ISOLES	514	46
FEMMES ISOLEES	468	41
FAMILLES	148	13
TOTAL	1130	100

B / L'AGE DU CHEF DE FAMILLE

AGE DU CHEF DE FAMILLE		
	CHIFFRES	%
18-34 ANS	591	53
35-44 ANS	227	20
45-59 ANS	266	24
60 ANS ET PLUS	46	3
TOTAL	1130	100

C / LES RESSOURCES

RESSOURCES DES MENAGES		
	CHIFFRES	%
SANS RESSOURCES	433	39
PRESTATIONS FAMILIALES	86	8
ASSEDIC	61	4
RSA	199	19
OUVERTURE DE DROITS EN COURS	88	9
FORMATION	55	4
AAH/ PENSION D'INVALIDITE	94	8
RESSOURCES LIEES A L'EMPLOI	61	5
RETRAITE	53	4
TOTAL	1130	100

D / SITUATION RESIDENTIELLE AVANT L'ADMISSION

SITUATION RESIDENTIELLE AVANT L'ADMISSION		
	CHIFFRES	%
STRUCTURE D'HEBERGEMENT D'URGENCE	243	21
HERBERGES PAR DES TIERS	356	32
DOMICILE	178	16
INCARCERATION	49	4
HABITAT PRECAIRE / CARAVANE / SQUAT / HOTEL	75	7
STRUCTURE D'HEBERGEMENT D'INSERTION	96	8
ETABLISSEMENTS DE SOINS	103	10
SANS DOMICILE	30	2
TOTAL	1130	100

Le public accueilli au SIAO peut conjuguer plusieurs problématiques plus ou moins complexes.

Il en va de l'absence d'hébergement lié à une séparation ou à un incident ponctuel et isolé dans un parcours de vie. Dans ce cas, les personnes sont orientées prioritairement sur du droit commun en lien avec le secteur ou le cas échéant sur la Résidence Sociale le temps d'amorcer les démarches inhérentes à la prise en charge d'un logement autonome.

Cependant, dans la majorité des cas, les personnes cumulent des problématiques lourdes qui les ont conduits à une marginalisation tant au niveau de l'insertion que du logement. Les principales causes sont les addictions, et les troubles psychiques.

La souffrance psychique tient une place prédominante pour les personnes reçues. On observe une recrudescence de la pathologie psychique concernant des publics pour lesquels la MDPH a eu à statuer. Malgré l'ouverture d'une structure adaptée à ce public (Résidence Charles Baudelaire), l'orientation reste souvent complexe ou faite par défaut pour des personnes qui se situent à une frontière fragile entre le social, le médical et le handicap. Les structures sont souvent réticentes à accueillir ce public, l'ampleur et la durée de l'accompagnement social peuvent mettre en péril l'équilibre de la structure.

Le partenariat avec un SAMSAH compétent pour ce public semble constituer un outil intéressant. Stabilisé ou non, la prise en charge de ce public reste complexe.

II / LE TRAVAIL DE LA COMMISSION

La commission, qui se réunit toutes les semaines alternativement à Roanne et à Saint Etienne, est présidée par 3 présidents : les directeurs des associations AFP, Foyer Vers l'Avenir, Renaitre.

Les membres de la commission sont salariés désignés par leur association membre du groupement de coopération social.

Les diagnostics sociaux résumant la situation des ménages sont présentés par les travailleurs sociaux du SIAO. S'engage alors une discussion autour des éléments présentés afin de permettre l'orientation la plus adaptée aux besoins, attentes et parcours du demandeur. La commission décide en suite d'une orientation. Cette décision fera l'objet d'un courrier pour le demandeur et le travailleur social qui a initié la demande.



2.1 / LES ORIENTATIONS EN CHRS COLLECTIF

Au cours de l'année 2012, 39 % des décisions rendues par la commission départementale d'orientation concernaient des diagnostics de CHRS COLLECTIF soit 263 situations sur un total de 668 situations présentées en commissions. Ces orientations étaient en hausse par rapport à l'année 2011 (+ 86 orientations).

A / LA COMPOSITION FAMILIALE

COMPOSITION FAMILIALE		
	CHIFFRES	%
HOMMES ISOLEES	133	51
FEMMES ISOLEES	104	40
FAMILLES MONOPARENTALES	26	10
TOTAL	263	100

B / L'AGE DU CHEF DE FAMILLE

AGE DU CHEF DE FAMILLE		
	CHIFFRES	%
18-34 ANS	195	74
35-44 ANS	17	6
45-59 ANS	42	16
60 ANS ET PLUS	9	3
TOTAL	263	100

C / LES RESSOURCES

RESSOURCES DES MENAGES		
	CHIFFRES	%
SANS RESSOURCES	126	48
PRESTATIONS FAMILIALES	26	10
ASSEDIC	9	3
RSA	23	9
OUVERTURE DE DROITS EN COURS	16	8
FORMATION	12	5
AAH/ PENSION D'INVALIDITE	26	10
RESSOURCES LIEES A L'EMPLOI	18	7
RETRAITE	7	3
TOTAL	263	102

D / SITUATION RESIDENTIELLE AVANT L'ADMISSION

SITUATION RESIDENTIELLE AVANT L'ADMISSION		
	CHIFFRES	%
STRUCTURE D'HEBERGEMENT D'URGENCE	72	27
HERBERGES PAR DES TIERS	103	39
DOMICILE	27	10
INCARCERATION	24	9
HABITAT PRECAIRE / CARAVANE / SQUAT / HOTEL	10	4
STRUCTURE D'HEBERGEMENT D'INSERTION	2	1
ETABLISSEMENTS DE SOINS	22	8
SANS DOMICILE	3	1
TOTAL	263	100

Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) accueillent « les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale ». Le code de l'action sociale et des familles est clair : l'accueil est inconditionnel.

De fait, le public admis en CHRS est très hétérogène. On note toutefois une majorité de jeunes gens sans ou avec peu de ressources et qui doivent faire face à des problématiques complexes et multiples.



2.2 / LES ORIENTATIONS EN CHRS SERVICE APPARTEMENTS

Au cours de l'année 2012, 120 ménages ont été orientés en CHRS SERVICE APPARTEMENTS.

A / LA COMPOSITION FAMILIALE

COMPOSITION FAMILIALE		
	CHIFFRES	%
HOMMES ISOLES	36	30
FEMMES ISOLEES	17	14
FAMILLES MONOPARENTALES	23	19
COUPLES AVEC ENFANTS	24	20
COUPLES SANS ENFANTS	20	17
TOTAL	120	100

B / L'AGE DU CHEF DE FAMILLE

AGE DU CHEF DE FAMILLE		
	CHIFFRES	%
18-34 ANS	69	58
35-44 ANS	32	27
45-59 ANS	17	14
60 ANS ET PLUS	2	2
TOTAL	120	100

C / LES RESSOURCES

RESSOURCES DES MENAGES		
	CHIFFRES	%
SANS RESSOURCES	16	13
PRESTATIONS FAMILIALES	13	11
ASSEDIC	9	8
RSA	26	22
OUVERTURE DE DROITS EN COURS	22	18
FORMATION	11	9
AAH/ PENSION D'INVALIDITE	12	10
RESSOURCES LIEES A L'EMPLOI	4	3
RETRAITE	7	6
TOTAL	120	100

D / SITUATION RESIDENTIELLE AVANT L'ADMISSION

SITUATION RESIDENTIELLE AVANT L'ADMISSION		
	CHIFFRES	%
STRUCTURE D'HEBERGEMENT D'URGENCE	16	13
HERBERGES PAR DES TIERS	43	36
DOMICILE	34	28
INCARCERATION	0	0
HABITAT PRECAIRE / CARAVANE /SQUAT / HOTEL	10	8
STRUCTURE D'HEBERGEMENT D'INSERTION	2	2
ETABLISSEMENTS DE SOINS	12	10
SANS DOMICILE	3	3
TOTAL	120	100



2.3 / LES ORIENTATIONS EN RESIDENCE SOCIALE

Les RESIDENCES SOCIALES sont des solutions d'hébergement temporaires destinées aux personnes rencontrant des difficultés d'accès à un logement de droit commun du fait de difficultés à la fois sociales et financières. Elles sont composées d'habitations autonomes, adaptées aux configurations du foyer, favorisant la vie autonome des personnes admises.

Les personnes admises disposent donc d'une habitation privée en échange d'une redevance mensuelle dont le montant est déterminé selon les ressources du foyer.

L'admission dans une RESIDENCE SOCIALE est une solution d'hébergement temporaire afin d'aider les personnes à accéder à un logement de droit commun. Les résidents admis peuvent prétendre à un accompagnement social si nécessaire pour répondre aux différentes problématiques de leur situation notamment l'insertion par le logement de droit commun. Cet accompagnement peut être dispensé par les dispositifs existants de droit commun

Au cours de l'année 2012, 113 ménages ont été orientés en **RESIDENCE SOCIALE**. Le public est très hétérogène.

2.3.1/ LE PROFIL DES DEMANDEURS

A / COMPOSITION FAMILIALE

COMPOSITION FAMILIALE		
	CHIFFRES	%
HOMMES ISOLES	81	72
FEMMES ISOLEES	26	23
FAMILLES MONOPARENTALES	3	3
COUPLES AVEC ENFANTS	0	0
COUPLES SANS ENFANTS	3	3
TOTAL	113	100

B/ AGE DU CHEF DE FAMILLE

AGE DU CHEF DE FAMILLE		
	CHIFFRES	%
18-34 ANS	26	23
35-44 ANS	35	31
45-59 ANS	47	42
60 ANS ET PLUS	5	4
TOTAL	113	100

C / LES RESSOURCES

RESSOURCES		
	CHIFFRES	%
RSA	65	58
ASSEDICS	10	9
OUVERTURE DE DROITS EN COURS	3	3
AAH/ PENSION D'INVALIDITE	22	19
RESSOURCES LIEES A L'EMPLOI	6	5
RETRAITE	6	5
PRESTATIONS FAMILIALES	1	1
TOTAL	113	100

D / LA SITUATION RESIDENTIELLE AVANT L'ADMISSION

SITUATION RESIDENTIELLE		
	CHIFFRES	%
HERBERGE PAR DES TIERS	36	32
STRUCTURE D'HEBERGEMENT D'URGENCE	19	17
DOMICILE	11	10
STRUCTURE D'HEBERGEMENT D'INSERTION	2	2
SANS DOMICILE	7	6
ETABLISSEMENT DE SOINS	32	28
HABITAT PRECAIRE / CARAVANE /SQUAT / HOTEL	3	3
HOTEL AU MOIS	1	1
INCARCERATION	2	2
TOTAL	113	100



2.4 / LES ORIENTATIONS EN MAISON RELAIS

Au cours de l'année 2012, **90 ménages ont été orientés en MAISON RELAIS** soit une hausse de 50 % d'orientations vers ce dispositif par rapport à 2011. Cette forte augmentation s'explique par l'ouverture par l'ASL à Saint-Chamond de 21 logements de type Maison Relais. Cette offre nouvelle ainsi a généré davantage d'orientation de la part de l'ensemble des partenaires notamment dans le milieu hospitalier.

RAPPEL DES TEXTES RÉGLEMENTAIRES

« La maison relais est destinée à l'accueil de personnes à faible niveau de ressources, dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde, et dont la situation sociale et psychologique, voire psychiatrique, rend impossible à échéance prévisible leur accès à un logement ordinaire.

Les maisons relais s'adressent de manière privilégiée aux personnes fréquentant ou ayant fréquenté de façon répétitive les structures d'hébergement provisoire et qui ne relèvent pas des structures d'insertion de type CHRS ni d'un logement autonome.

Il est important de rappeler que la maison relais ne s'inscrit pas dans une logique de logement temporaire mais bien d'habitat durable, sans limitation de durée, et offrant un cadre semi collectif valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social.

La maison relais constitue une modalité particulière de résidence sociale (...) Elle ouvre droit au bénéfice de l'allocation personnalisée au logement (APL) »

A / COMPOSITION FAMILIALE

COMPOSITION FAMILIALE		
	CHIFFRES	%
FEMME ISOLEE	34	38
HOMME ISOLE	56	62
TOTAL	90	100

B / AGE DU CHEF DE FAMILLE

AGE DES DEMANDEURS		
	CHIFFRES	%
18-34 ANS	7	8
35-44 ANS	32	36
45-60 ANS	47	52
PLUS DE 60 ANS	4	4
TOTAL	90	100

C / LES RESSOURCES

RESSOURCES		
	CHIFFRES	%
AAH	35	39
ASSEDICS	1	1
RETRAITE	12	13
RSA	40	44
RESSOURCES LIEES A L'EMPLOI	2	2
TOTAL	90	100

D / LA SITUATION RESIDENTIELLE AVANT L'ADMISSION

SITUATION RESIDENTIELLE		
	CHIFFRES	%
ETABLISSEMENT DE SOINS	26	29
HEBERGEMENT CHEZ UN TIERS	25	28
DOMICILE	19	21
STRUCTURE D'HEBERGEMENT D'INSERTION	0	0
STRUCTURE D'HEBERGEMENT D'URGENCE	5	6
HABITAT PRECAIRE / CARAVANE /SQUAT / HOTEL	15	17
TOTAL	90	100

Le public orienté cette année en MAISON RELAIS a le plus souvent connu un parcours en logement autonome doublé de séjours fréquents en milieu hospitalier. Autonome, il a besoin d'une veille sociale au quotidien. La présence du Maître de Maison a vocation à remplir ce rôle. Même si ce dispositif peut accueillir des couples, il convient plus particulièrement aux personnes isolées et fortement désocialisées. La majorité des résidents en Maison Relais est âgée de 30 à 50 ans. On observe également que la quasi-totalité de ce public est sans activité d'où l'importance du côté animation du lieu. Globalement on note une grande mixité des publics orientés en Maison Relais ce qui rend difficile l'établissement de l'équilibre des peuplements. Les problématiques des personnes accueillies en MAISON RELAIS ne doivent en théorie, pas être trop lourdes car une telle structure n'est pas adaptée pour répondre aux besoins de personnes présentant des pathologies d'ordre psychique, de troubles du comportement ou encore en situation d'addictions importantes (toxicomanie, alcool). En réalité, il s'avère que le public de la maison relais demande souvent un accompagnement beaucoup plus important en raison des difficultés rencontrées.



2.5 / LES ORIENTATIONS EN STABILISATION

La **STABILISATION** a fait l'objet de 53 orientations en commission. Soit une baisse de 15 %.

Cette baisse s'explique essentiellement par les durées de séjour importantes dues aux problématiques multiples et complexes du public qui y accède.

Ce type de dispositif, créé en 2007 suite au PARSAs, vise avant tout un public très désocialisé, souvent sans ressources et en rupture avec les structures classiques (rappelons qu'il s'agissait d'une transformation de places d'urgence en places de CHRS). Ouvert 24h/24, il propose un accompagnement social qui doit permettre aux personnes éloignées de l'insertion, de se stabiliser et de favoriser leur orientation ultérieure vers des structures adaptées à leur situation. La durée de séjour n'est pas limitée dans le temps, ce qui doit permettre de faire émerger un projet en direction des dispositifs de droit commun même s'il n'aboutit pas à une autonomie complète. Dans la Loire 2 structures proposent des places de stabilisation : l'ASILE DE NUIT et ARALIS. Chacune a ses particularités et vise un public défini. ARALIS accueille plus particulièrement un public jeune. Le travail d'accompagnement est davantage axé sur l'insertion professionnelle. A l'ASILE DE NUIT, le public accueilli est souvent plus précarisé et moins enclin à une insertion professionnelle.

A / COMPOSITION FAMILIALE

COMPOSITION FAMILIALE		
	CHIFFRES	%
HOMMES ISOLES	41	77
FEMMES ISOLEES	9	17
COUPLES SANS ENFANTS	3	6
TOTAL	53	100

B / AGE DU CHEF DE FAMILLE

AGE DES DEMANDEURS		
	CHIFFRES	%
18-34 ANS	39	74
35-44 ANS	12	23
45-60 ANS	2	4
TOTAL	53	100

C / LES RESSOURCES

RESSOURCES		
	CHIFFRES	%
SANS RESSOURCES	30	57
AAH	1	2
ASSEDICS	3	6
OUVERTURE DE DROITS EN COURS	9	17
FORMATION	7	13
PRESTATIONS FAMILIALES	0	0
RSA	2	4
RESSOURCES LIEES A L'EMPLOI	1	2
TOTAL	53	100

D / LA SITUATION RESIDENTIELLE AVANT L'ADMISSION

SITUATION RESIDENTIELLE		
	CHIFFRES	%
STRUCTURE D'HEBERGEMENT URGENCE	27	51
STRUCTURE D'HEBERGEMENT D'INSERTION	1	2
HABITAT PRECAIRE / CARAVANE /SQUAT / HOTEL	4	8
HEBERGE PAR DES TIERS	15	28
ETABLISSEMENT DE SOINS	0	0
SANS DOMICILE	6	11
TOTAL	53	100

Un fois les orientations validées, faute de disponibilité immédiate, les demandeurs sont inscrits sur une liste d'attente.

Au 31 décembre 2012 elle se composait ainsi :

DISPOSITIF	NOMBRE TOTAL DE DEMANDES EN ATTENTE	DUREE MOYENNE D'ATTENTE EN NOMBRE DE JOURS
CHRS COLLECTIF	31	85
CHRS APPARTEMENTS	23	98
STABILISATION	16	108
RESIDENCE SOCIALE	7	151
MAISON RELAIS	22	59
ALT	1	59
	100	-

La mission qui consiste à orienter la demande de la personne, suite au diagnostic, vers l'offre disponible est assurée par l'équipe dédiée du SIAO.

Nous souhaitons insister sur le travail de régulation du parcours de la personne, difficilement chiffrable, qui consiste en un « suivi » des personnes après du dépôt de la demande d'hébergement. Il s'agit parfois de donner « un coup de pouce » à l'accès aux ressources par exemple afin de permettre à la personne d'accéder plus rapidement au dispositif adapté comme une Résidence Sociale.

La gestion de ces orientations pour être efficiente doit prendre en compte différents paramètres :

- La bonne connaissance des disponibilités sur tous les dispositifs d'hébergement et de logement adapté.
- La bonne connaissance de la situation des demandeurs «dans l'attente» afin de ; prioriser certaines situations préoccupantes, d'actualiser la demande et de prendre en compte des éléments nouveaux pour l'orientation, ne pas perdre de temps en cas de places vacantes.
- La vision globale des délais d'attente et le souci de certaines orientations par défaut...

III / LE NIVEAU STRATEGIQUE LE TRAVAIL DE COORDINATION

Le travail de coordination autour du SIAO se joue à différents niveaux :

- La commission d'orientation
- Le lien avec l'Etat et la DDCS
- Le lien entre les différents partenaires
- Le lien entre les SIAO de la région Rhône Alpes et la Fnars

La commission d'orientation

Au-delà des décisions d'orientation vers les différents dispositifs d'hébergement d'insertion et de logement adapté, **la commission SIAO a régulièrement eu l'occasion de débattre sur les modalités d'organisation pratiques de la mission.** Ainsi, La question de la définition du **public éligible** au SIAO a été posée

Au-delà de la possibilité qu'ont la majorité des publics à déposer une demande d'hébergement d'insertion, la réalité démontre qu'aujourd'hui, les structures n'accueillent pas certains publics (régularisés carte de 1 an) pour lesquels les durées de séjours prévisibles sont longues. La commission SIAO valide des orientations sans qu'aucune proposition concrète ne puisse être faite par les structures. La DDCS a permis d'éclaircir ce point en précisant que les publics ressortissants des pays de l'Union Européenne doivent, comme l'indiquent les textes, avoir les moyens de subvenir à leurs besoins lorsqu'ils décident de s'installer en France. L'appel à l'aide sociale et notamment à l'hébergement d'insertion n'est pas possible. Le SIAO ne recevra donc plus ce public à des fins d'orientation vers les dispositifs d'hébergement.

La commission SIAO est aussi un lieu d'échange sur les situations dites « complexes » souvent connues de nombreux partenaires œuvrant dans le champ de l'exclusion sociale et qui n'ont pas encore trouvé de solution d'hébergement pérenne. Des réunions spécifiques sont organisées régulièrement. Elles permettent à la fois d'imaginer des solutions adaptées à ces situations spécifiques mais aussi d'identifier les problématiques qui reviennent souvent afin de les faire remonter de façon argumentée à la DDCS et mettre en lumière d'éventuels carences des dispositifs existants. Exemple : accueil du public psychiatisé de plus en plus

nombreux à être accueilli en CHRS ou en MAISON RELAIS sans que ces dispositifs n'aient pu se former et s'adapter.

La commission s'est aussi interrogée sur la recrudescence de publics issus de mesures d'Etat qui disparaissent et la difficulté pour les associations à travailler une orientation ou un accompagnement. Exemple : mesures jeunes majeurs, disparition de lits en psychiatrie, ...

Le travail avec la DDCS

Dans le cadre de leur mission, les présidents de la commission et la coordinatrice ont travaillé régulièrement avec les services de l'Etat. Cela a permis notamment d'avancer sur certaines questions inhérentes au fonctionnement du SIAO et de la commission : le public admissible, la gestion des listes d'attente, le logiciel de collecte de données par exemple.

Ces séances de travail ont permis d'être constamment réinterrogé sur nos pratiques et ainsi de ne pas s'ancrer dans un fonctionnement habituel déjà ancien mais bien de replacer le SIAO comme outil stratégique et opérateur incontournable de la politique actuelle en ce qui concerne le logement et l'hébergement.

Le travail avec les membres du groupement et les partenaires

Le Comité opérationnel qui rassemble les directeurs des associations membres du groupement de coopération sociale, l'administrateur et la coordinatrice permet de redéfinir les orientations du dispositif.

C'est par exemple ce même Comité Opérationnel qui a posé le principe de diffusion d'un procès verbal de la commission chiffré exempt de données nominatives afin de garantir la confidentialité des informations concernant les usagers.

De plus, la force de frappe d'un SIAO pleinement opérationnel réside dans la mise en synergie d'une grande diversité d'acteurs locaux. Ainsi, Personnes en situation de pauvreté, structures d'hébergement d'urgence ou d'insertion, acteurs de la veille sociale, acteurs du logement, collectivités territoriales et service de l'Etat sont autant d'interlocuteurs pour le coordinateur.

Le travail de réseau et la Fnars

Le SIAO de la Loire s'est inscrit rapidement dans un travail de réseau au niveau régional. Des réunions régulières avec la Fnars, réunissant les différents SIAO de la région, a permis une connaissance mutuelle des fonctionnements propres à chaque structure, du type de gouvernance, des instances de décisions d'orientation, du mode de collecte de données, des procédures d'admission.



LE FONCTIONNEMENT DU 115 DE LA LOIRE

Le personnel écoutant est toujours composé de travailleurs sociaux (Educateurs Spécialisés, Assistantes sociales, Conseillères en Economie sociale et Familiale) et de professionnel de « l'écoute sociale

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 du CHRS Renaitre.

A / LE DISPOSITIF

Il reste le même que pour l'année 2011.



HORS PLAN HIVERNAL

En 2012, le 115 dispose des places suivantes :

- ☎ 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)
- ☎ 67 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,
 - 24 places à ARALIS à Andrézieux

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

Les personnes faisant appel au 115 sont orientées en fonction des disponibilités réelles.



LE PLAN HIVER 2011/2012

En février 2012, le plan hiver s'est renforcé avec l'ouverture d'un Gymnase sur la période de grands froids.

Il a accueilli une centaine de personnes (cf Bilan)

En avril, les différents dispositifs ont fermé : le 2 avril l'accueil de nuit, les Algecos courant avril avec réorientations des personnes soit à l'hôtel soit sur des places dédiées demandeurs d'asile.

L'appartement ALT de mise à l'abri utilisé par l'EMR a repris sa fonction d'appartement de stabilisation.



LE PLAN HIVER 2012/2013

Début novembre 2012, nous avons de grandes inquiétudes pour le plan hiver 2012- 2013 :

- Les places en Algecos n'étaient pas reconduites.
- L'accueil de nuit, dont les locaux étaient en travaux, cherchait un lieu de « substitution »

Nous avons donc à disposition les places de l'AGFA.

26 places dont 16 places à 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 02/11/12

L'accueil de nuit a finalement démarré son activité dans les locaux de l'asile de nuit puis a été transféré dans les locaux du Pact Loire dans le quartier de TARDY

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

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

22h - 8h: Semaine

21h - 8h: Week- end

De plus, un gymnase géré par l'association Renaitre a ouvert ses portes le 6 décembre. Il a accueilli certains soirs plus de 100 personnes (cf bilan).

Enfin, des appartements ALT ont pu être financé pour l'association Triangle et Renaitre afin d'accueillir les grands exclus. 4 appartements d'urgence pour demandeur d'asile se sont également ouverts en décembre 2012.



LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2012

A / L'adaptation au LOGICIEL PROGDIS

Pour la première fois, cette année est une année complète d'utilisation du logiciel ProGdis. .

Le Logiciel Pro G Dis, est spécifiquement adapté à l'activité des 115. Il demande cependant beaucoup de rigueur dans l'utilisation et une mise en commun des pratiques de chaque écoutant.

La saisie des données restent donc parfois aléatoires. De plus, son exploitation, notamment en termes de statistiques nécessite un bon niveau de maîtrise et d'adaptation aux nouvelles consignes ce qui n'est malheureusement pas encore le cas.

Enfin nous avons rencontré un certains nombres de difficultés techniques : blocage du système, accès au logiciel, etc... qui ont compliqué la taches des écoutants.

B / UN DISPOSITIF D'URGENCE SATURÉ

L'année 2012 n'a fait que confirmer les craintes pressenties en 2011.

Tous les dispositifs sont complètement saturés.

L'arrivée massive de demandeurs d'asile sur le département ne permet plus une prise en charge adaptée de ces publics : les primo arrivants n'ont plus accès aux places d'hôtel qui sont occupées par des personnes en fin de procédure (déboutés sortants de CADA).

Faute de solutions, les structures d'accueil de demandeurs d'asile permettent aux familles de demeurer plus longtemps, ce qui pénalise aussi les nouveaux arrivants.

C'est toute la chaîne de l'hébergement des demandeurs d'asile qui est complètement saturée.

Les hivers (2011 – 2012 et 2012 – 2013) les demandeurs d'asile (et personnes issues de la demande d'asile) ont utilisé de façon massive les dispositifs mis en place : l'accueil de nuit, gymnase, ALT, algeco. A noter cependant que les places hivernales ont permis sur 2011 – 2012 mais encore plus sur 2012 – 2013 d'offrir des solutions alors que les dispositifs « annuels » sont saturés. Les orientations se font pour la nuit (accueil de nuit, gymnase) se qui permet, au niveau statistique, d'augmenter le taux de réponses positives.



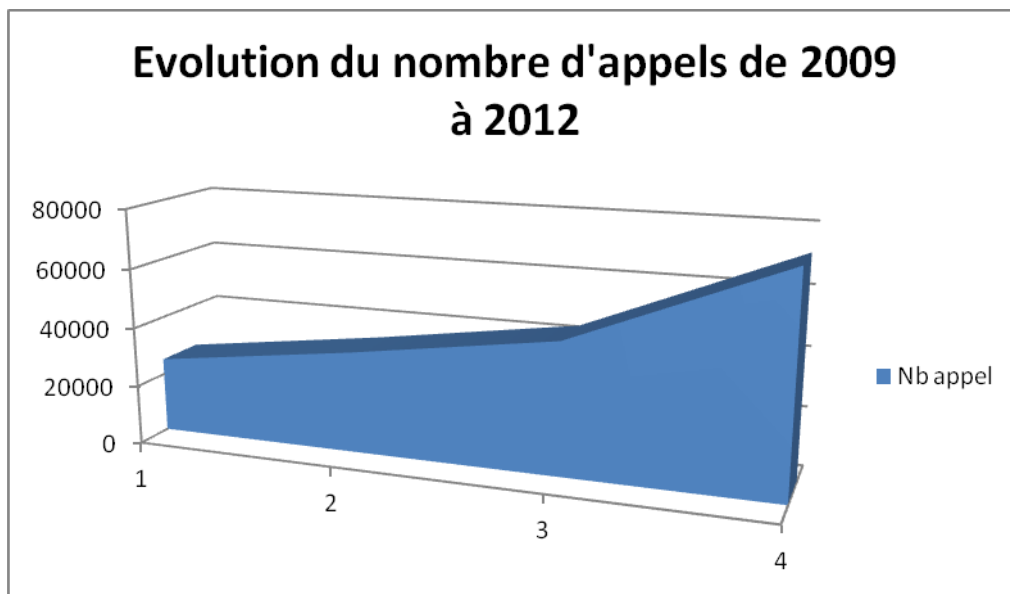
2012 EN CHIFFRES

A / LE NOMBRE D'APPELS

Au cours de l'année 2012, le 115 a reçu **72815** soit une hausse de 64% entre 2011 et 2012.

Ce qui concerne 3821 ménages (isolés, couples etc...) différents

Le nombre moyen d'appels quotidien est de 199.



Il est indéniable que le nombre d'appels au 115 a augmenté, cependant nous pouvons nous demander si ce taux d'augmentation n'est pas aussi lié au logiciel de récolte de données. En effet c'est la première année complète d'utilisation de proGdis. Il sera intéressant de comparer les chiffres avec ceux de l'année 2013.

NATURE DE LA DEMANDE	
écoute seule	190
demande hébergement	72295
informations droit	141
informations services	89
logement	5
mise en relation	45
autre	50
TOTAL	72815

La majorité des demandes (plus de 99%) concerne une demande d'hébergement

Appels	Usagers	Intervenant social	Equipe mobile	Service public	Particuliers	Autres
72815	68553	3275	23	204	699	61

De même, 94% des demandes proviennent des usagers eux mêmes. Le 115 est aussi sollicité par des intervenants sociaux (assistantes sociales du conseil général, structure d'hébergement, lieux d'accueil de jour etc... 4,5%

MOIS	Nb demandes	MOIS	Nb demandes
janvier	4574	juillet	5619
février	4147	août	7241
mars	4475	septembre	6275
avril	4924	octobre	8480
mai	5045	novembre	8535
juin	4887	décembre	8093

Le nombre de demandes d'hébergement n'a cessé de croître de janvier à décembre 2012.

On passe de 4574 demandes (soit 147 appels par jour) en janvier 2012 à 8535 (284 appels) en novembre 2012. La légère baisse en décembre 2012 peut s'expliquer par l'ouverture des places d'urgence hivernale.

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.

Au regard du grand nombre d'appels et de cet accueil en fonction des statuts administratifs des personnes, une réflexion a été engagée en 2012 afin de séparer le dispositif 115 en deux dispositifs distincts : un dispositif dédié aux demandeurs d'asile (publics correspondant au BOP 303) et un dispositif 115 pour le public de droit commun (public correspondant au BOP 177).

B / LES REPONSES APORTEES

<i>Composition du ménage</i>	<i>demandes</i>	<i>Réponse positive</i>	<i>%</i>	<i>Réponse négative</i>
Homme seul	19586	3767	19,23	15819
Femme seule	5911	709	12	5202
Couple avec ses enfant(s)	31859	2604	8,17	29255
Femme seule avec ses enfant(s)	8686	777	8,9	7909
Homme seul avec ses enfant(s)	1004	240	23,9	764
Groupe avec enfant	2246	104	4,63	2142
Couple sans enfant	2909	296	10,1	2613
Groupe d'adultes sans enfant	93	4	4,3	89
Mineur isolé non accompagné	1	0	0	1
Mineur en groupe	0	0	0	0
Total	72295	8501	11,76	63794

8501 REPONSES

63794 REPONSES

56978 réponses négatives dont 89.3% pour absence de places disponibles

En 2012, seules 11.76 % des demandes d'hébergement ont obtenues une réponse positive. Ce qui représente une augmentation par rapport à l'année 2011 (8%)

De même, contrairement aux idées reçues, les taux de réponses positives les plus élevés concernent les hommes seuls avec enfants (23.9%) et les hommes seuls (19.23%). Ce qui s'explique pour les hommes

avec enfants par le peu de demandes et donc un taux de réponses qui en valeur reste faible mais en pourcentage est élevé.

Pour les hommes seuls, l'hébergement à la nuitée des périodes hivernales (janvier à mars et novembre, décembre) entraîne un taux de réponses élevées puisque l'utilisateur doit appeler tous les jours pour être orienté.

	réponses positives	réponses négatives	total
janvier à mars	4439	8860	13299
avril à octobre	1250	41150	42400
novembre à décembre	2812	13784	16596

Si nous comparons juillet et décembre : en juillet nous avons un taux de réponses positives (en rapport au nombre de demande) de 3.9% contre 26.4% en décembre. Ce qui s'explique par l'ouverture des places hivernales mais aussi par le fonctionnement de ces places. En effet, elles sont attribuées à la journée (ou à la nuit) et le demandeur doit re-solliciter le 115 le lendemain. Ce qui augmente le nombre d'appels mais augmente aussi le taux d'attribution par jour.

Sur la période hivernale 2011 – 2012 le pourcentage de réponse positive est de 33.3%

Sur la période 2012 – 2013 il est de 16.9% (sur la période de novembre décembre, toutes les structures d'hébergement n'ont pas encore été ouverte : le gymnase ouvre en décembre, de nombreuses places dédiées au Demandeurs d'asile ont ouvert à partir de janvier 2013)

En période estivale on est à 2.9% de réponses positives.

Ce dernier tableau montre bien la difficulté des écoutants 115. En effet, si les périodes hivernales sont des moments où le 115 est très sollicité mais aussi beaucoup sous le « feu des médias », ce sont des périodes où, finalement, ils apportent le plus de réponses positives. Hors période hivernale les écoutants passent leur temps à dire non.... 3 réponses positives pour plus de 100 appels.

Conclusion et perspectives

Les services intégrés de l'accueil et d'orientation constituent un élément fondamental de la transformation du dispositif d'hébergement et d'accès au logement.

Leur inscription prévue dans la future loi logement devrait leur conférer une légitimité supplémentaire

Malgré la place importante prise par le SIAO de la Loire des marges de progrès demeurent :

- En terme d'observatoire : la mise en place d'un logiciel adapté au SIAO insertion, la meilleure connaissance de l'offre d'hébergement et de logements adaptés, une meilleure gestion des situations en attente permettraient analyse et adéquation entre offre disponible et besoins et attentes des usagers.
- Au niveau de la coordination et de la gestion du GCS, une plus grande implication des membres à tous les niveaux (comité opérationnel, commissions, admission) permettrait d'asseoir la légitimité du SIAO et de le détacher d'un fonctionnement très marqué par les associations porteuses.

En 2013, le SIAO urgence va être confronté à certaines modifications dans son fonctionnement.

En effet, une réflexion est engagée au sein de l'association Renaitre afin de réorganiser les plannings des écoutants et ainsi permettre des « doublures » sur les temps de journées avec présence de 4 écoutants à temps plein.

La mise en place du Dispositif spécifique demandeurs d'asile devrait aussi impacter le travail des écoutants (nombre d'appel, gestion de l'inconditionnalité...) mais à ce jour nous ne savons pas dans quelle proportion.

Enfin, un temps de coordination à temps plein, une réelle indépendance du groupement de coopération pourrait, à notre sens, permettre au SIAO de prendre toute son ampleur stratégique et politique au sein du département sur les questions d'hébergement, de logement adapté, et d'accès au logement.