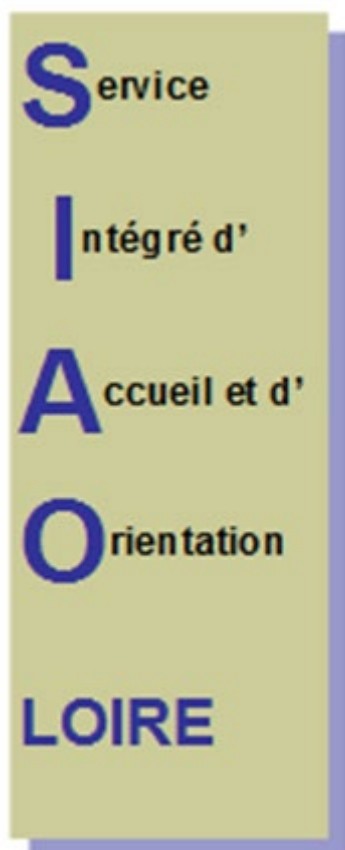


# Rapport d'activité 2014



**Groupement de Coopération Sociale SIAO Loire**

**5 rue Nicolas CHAIZE**

**42100 Saint-Etienne**

**Tel : 04.77.50.98.88**

**Fax : 04.77.50.98.70**

**[siao-loire@siao42.org](mailto:siao-loire@siao42.org)**

# SOMMAIRE

❖ Mot de l'Administrateur

❖ Rapport d'activité du dispositif SIAO pour l'année 2013

I. Volet Insertion

II. Volet Urgence

## **Mot de l'Administrateur**

En 2013, je mettais en avant les changements significatifs intervenus durant cette année de transition et sur le projet d'autonomisation du SIAO.

2014 est marquée par la mise en œuvre concrète de cette autonomisation :

- Versement de la subvention de fonctionnement directement au groupement,
- Transfert d'activité entre Rénaitre et le Groupement de Coopération Sociale
- Déménagement du siège et de l'activité
- Embauche du poste de travailleur social pour l'antenne roannaise
- Démarche de communication active auprès de nos partenaires

Force est de constater que tous ces changements se sont faits sans porter préjudice au public accueilli physiquement par le dispositif « Insertion » ou téléphoniquement par le 115 et ce notamment grâce à l'investissement de tous les membres de l'équipe de professionnels du Groupement.

Cette première année, si elle peut avoir valeur de test, permet aujourd'hui d'affirmer que comme tout changement celui-ci peut parfois être perturbant et ce, à l'interne comme à l'externe.

Gageons que le projet de coopération porté par notre groupement reste l'animateur de nos réflexions, le centre de nos préoccupations et le cadre de référence de nos actions.

Bernard DENONFOUX

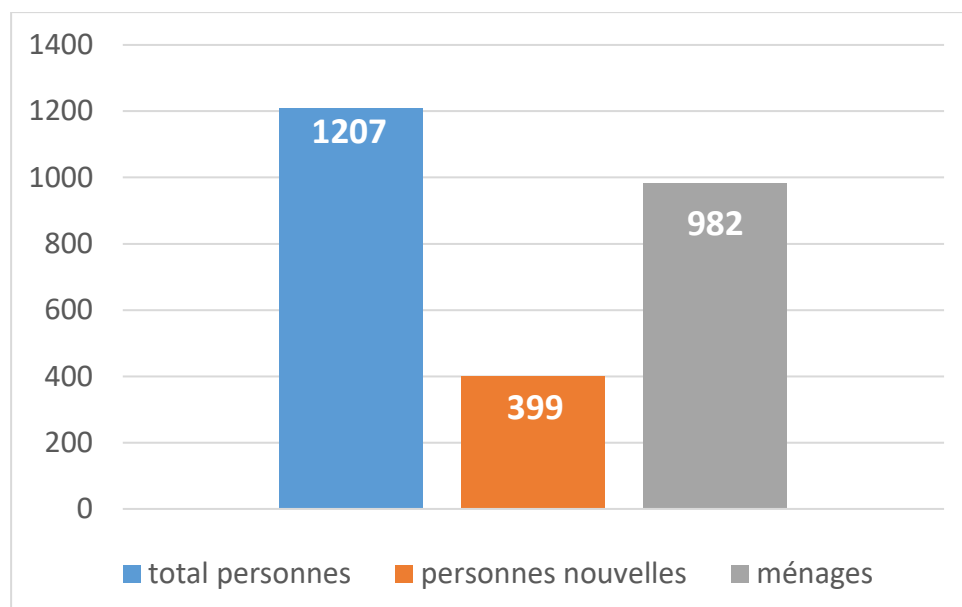
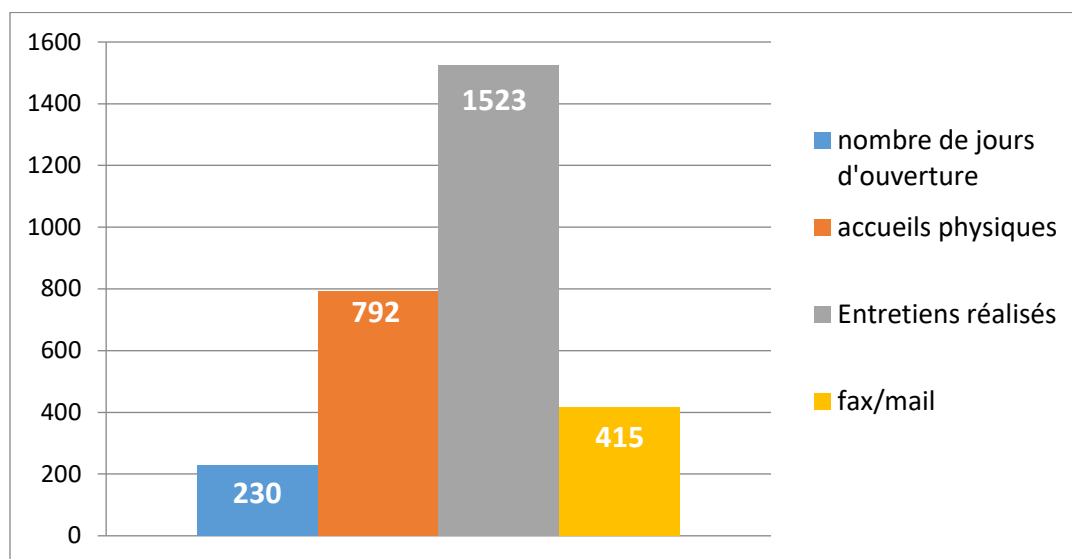
# **Rapport d'activité 2014**

## I. Volet Insertion

### 1. l'accueil du public lors des permanences ou hors permanences sous forme de rendez-vous

Les permanences, organisées dans les locaux du siège à st Etienne et sur l'antenne Roannaise se sont tenues pour l'année 2014 à hauteur de 230 jours. Lors de ces permanences, 792 ménages (soit 1207 personnes différentes) ont été accueillis physiquement au moins une fois. Ces 792 ménages accueillis ont donné lieu à la réalisation 1523 entretiens.

En 2014, 399 personnes nouvelles ont sollicité le dispositif Insertion.



Dans 57% des cas, les usagers se présentent d'eux même aux permanences afin d'être reçu par un travailleur social de l'équipe dédiée dans le but de faire une demande d'orientation vers une structure adaptée.

Dans ce cas, la fiche de liaison est faite par le travailleur social de l'équipe dédiée du SIAO et dans 43% les demandes d'orientation sont faites par un organisme extérieur qui transmet une fiche de liaison. Ainsi, en 2014, 415 demandes d'orientations ont été faites par fax ou par mail.

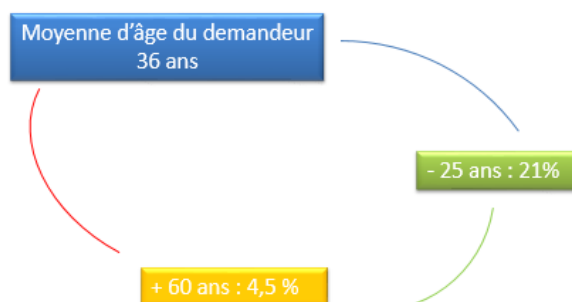
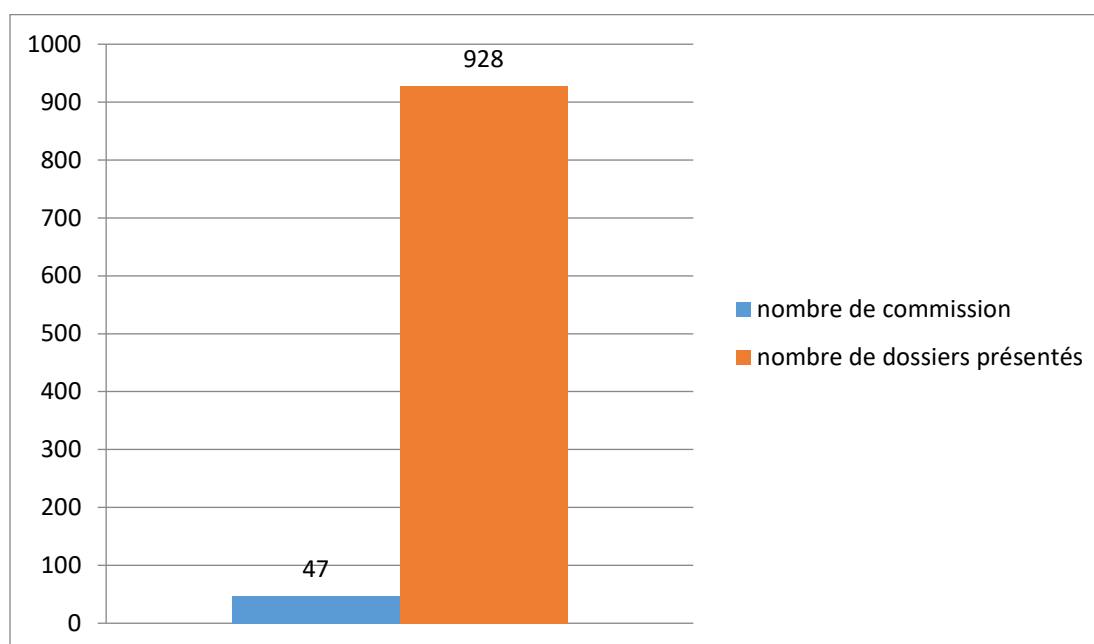
## 2. les commissions départementales d'orientation

En 2014, 47 commissions hebdomadaires se sont tenues (dont 11 à Roanne).

Il convient de noter la modification du quorum au mois de décembre de l'année 2013 afin de s'assurer de pouvoir tenir le plus souvent possible les commissions d'orientation avec un quorum suffisant a porté ses fruits notamment sur St Etienne. L'objectif d'une amélioration sur le territoire du Roannais n'est pas atteint :

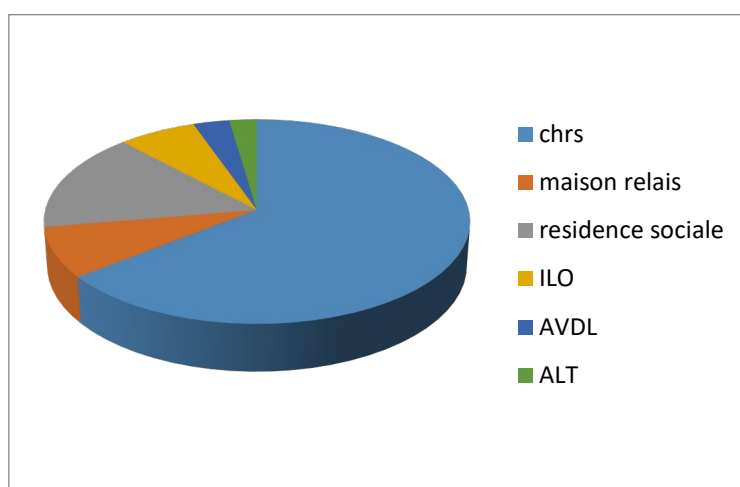
- En effet, sur ces 47 commissions, 37 commissions se sont tenues avec le quorum soit 79% des commissions dont 33 à St Etienne (3 sans quorum) et 4 à Roanne (7 sans quorum).
- Pour rappel, en 2013, 23 commissions sur 46 s'étaient tenues avec le quorum (51%) dont 22 sur 34 à St Etienne et 1 sur 11 à Roanne.

Ces 47 commissions ont permis l'étude de 928 dossiers soit en moyenne 20 dossiers présentés à chaque commission.



### 3. les décisions d'orientation suite aux commissions départementales

- 64 % des dossiers présentés ont fait l'objet d'une décision d'orientation vers un CHRS
- 15 % des dossiers présentés ont fait l'objet d'une décision d'orientation vers une Résidence Sociale
- 8 % des dossiers présentés ont fait l'objet d'une décision d'orientation vers une Maison Relais
- 7 % des dossiers présentés ont fait l'objet d'une décision d'orientation le dispositif d'Intermédiation Locative.
- 2,8 % des dossiers présentés ont fait l'objet d'une décision d'orientation vers le dispositif A.V.D.L



### Le public orienté par la Commission Départementale

- Homme seul : **483**
- Femme seule : **219**
- Isolé avec enfant: **139**
- Couple avec enfant: **64**
- Couple sans enfant: **23**
- Nombre d'enfants concernés: **409**

## II. Le volet urgence.

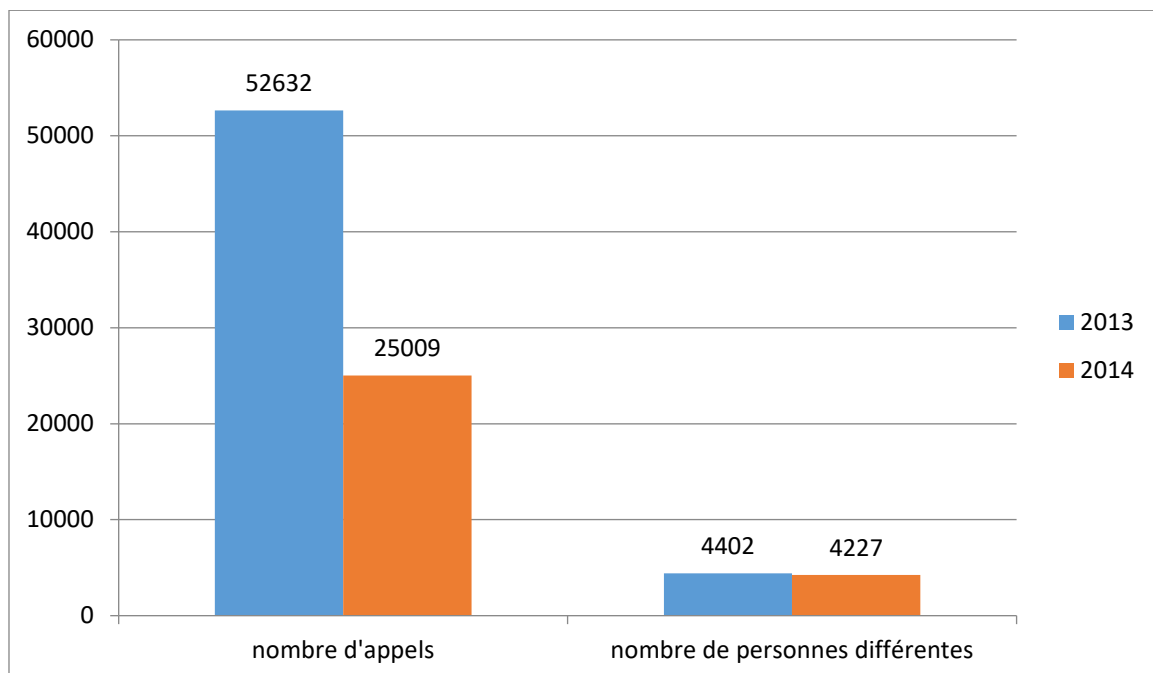
L'année 2014 confirme par son volume d'activité dans son volet « accueil téléphonique » l'impact significatif de la mise en place du DOHS sur le département, impact déjà perçu fin 2013. Néanmoins ceci n'explique pas à lui seul cette baisse du nombre d'appels, le travail conduit avec l'équipe du 115 sur le ratio d'appel explique aussi cette baisse significative, baisse du nombre d'appels qui n'est pas à mettre en relation avec le nombre de personnes différentes qui sollicitent le 115 car ce chiffre à quand à lui peu baissé (-175 personnes).

En effet, concernant le fait que le nombre de personnes différentes sollicitant les 115 ait peu diminué, ceci peut s'expliquer à partir de l'observation des nouvelles fiches créées en 2013 et 2014 par le fait que l'impact du DOHS a été quasiment compensé par l'arrivée de personnes issues de l'Union Européenne et par le traitement des demandes post-demande d'asile (notamment après le rejet de demande d'obtention du statut ou par la perte de celui-ci).

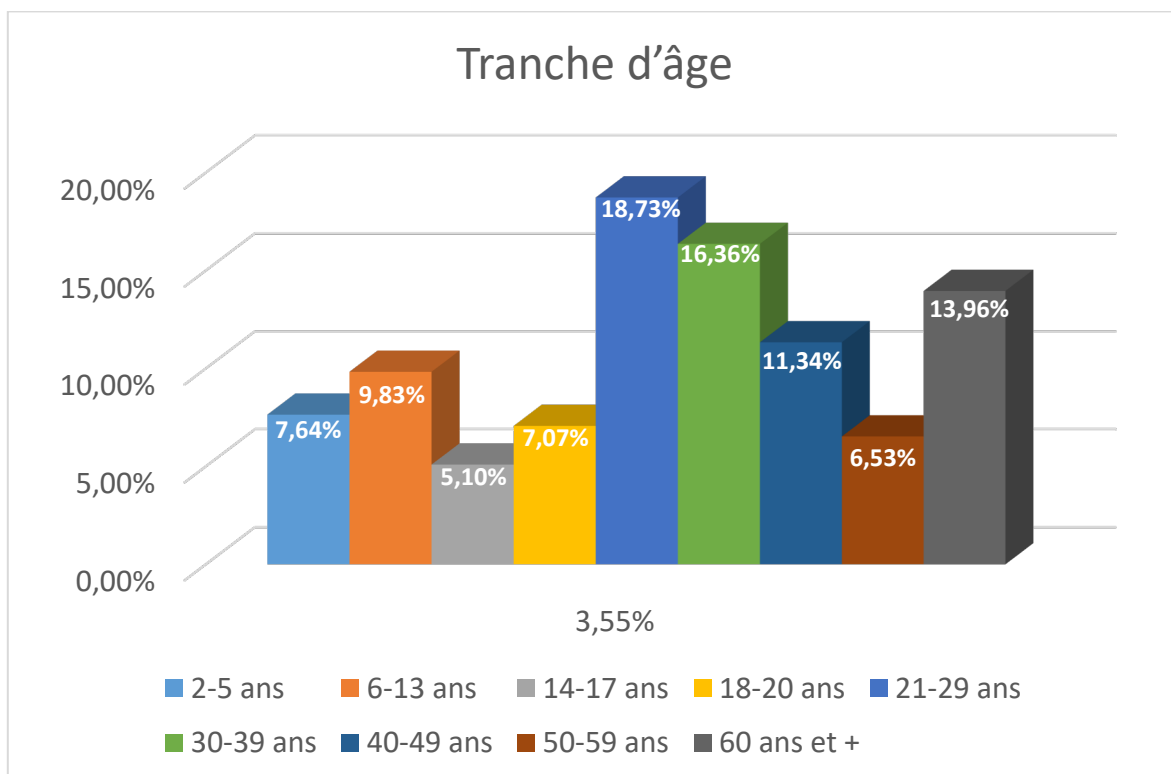
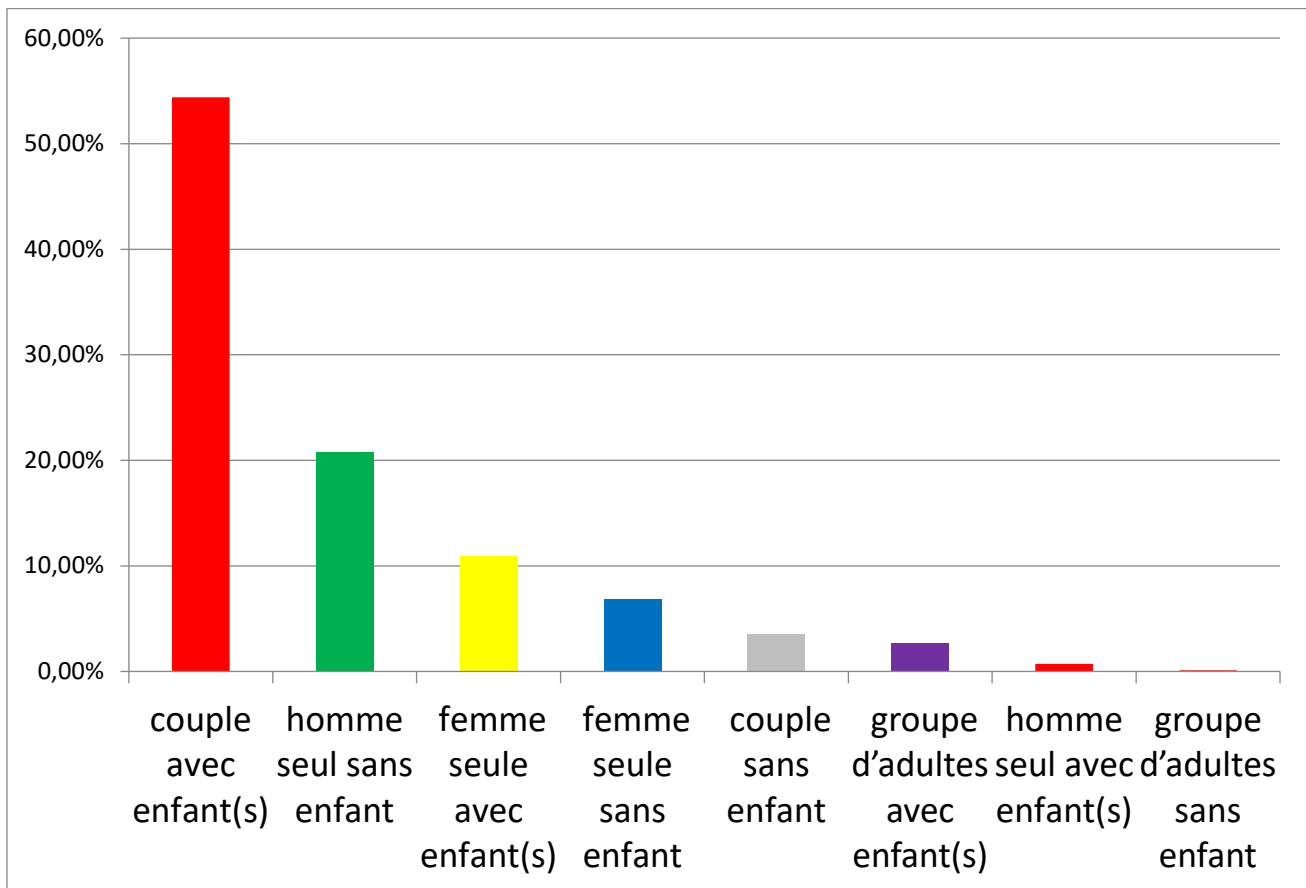
Si le 115 ne gère plus la première demande d'hébergement pour les demandeurs d'asile en raison de la mise en place du DOHS, il gère toujours les demandes d'hébergement après les rejets de demande d'asile. Ainsi, compte-tenu du taux de réponse négative apportée à la demande d'asile, un nombre important de personnes sollicitent le 115 dans un deuxième temps.

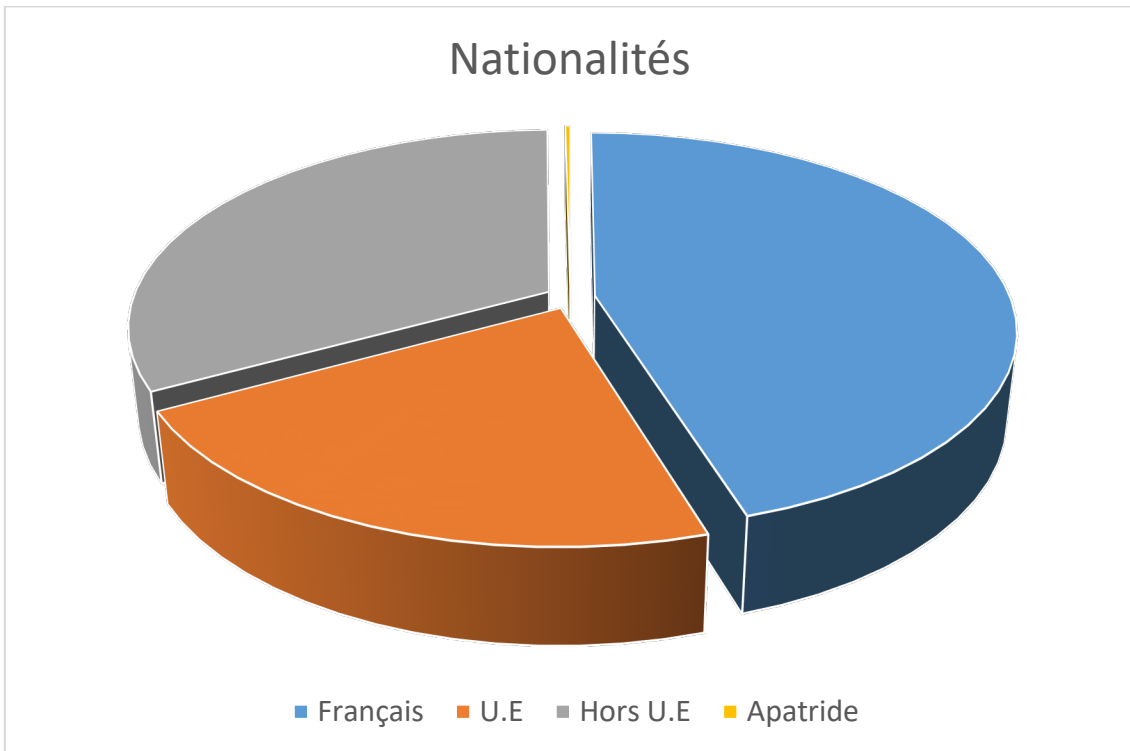
Mais, dans le même temps, on note une augmentation significative du nombre de personnes issues de pays membre de l'Union Européenne, et principalement de Roumanie et Bulgarie : + 64%, soit 383 personnes nouvelles en 2014.

A noter enfin que le nombre de personnes de nationalité française ne diminue que très légèrement entre 2014 et 2013 : -2,6%.









Concernant le ratio d'appels, un travail avec les écoutants du 115 a été fait pour essayer d'organiser au mieux les appels entrants, c'est-à-dire les appels des usagers du 115.

Ainsi, compte-tenu du fait qu'une partie des appels reçus au 115 est le fait de personnes hébergées la veille par un dispositif du 115, nous avons opté pour organiser les appels par périodes horaires déterminées. Il est donc proposé aux usagers, en fonction de leur lieu d'hébergement de la veille, d'appeler le 115 sur différents créneaux et notamment durant la période de mise à l'abri hivernale qui représente 5 mois d'activité. Reste bien sûr les appels des personnes non hébergées ou faisant appel pour la première fois au 115 que nous ne pouvons « organiser ».

Avant cette organisation, les usagers pouvaient appeler jusqu'à plus de 10 fois par jour pour exprimer la même demande (le ratio d'appel était en 2013 de 12 appels, plutôt en tout début de matinée et ce avant même que les places disponibles soient connues des écoutants du 115, ce qui conduisait les écoutants à demander systématiquement que l'utilisateur rappelle plus tard). Ce chiffre aujourd'hui est passé à 5,9.

## Les réponses apportées par le 115

### - Les réponses positives :

**11 938** réponses positives (34,5%) représentant **114 432** nuitées

dont « Hors période hivernale » : **805** réponses positives

### - Les réponses négatives :

**21 545** réponses négatives (65,5%)

dont « Hors période hivernale » : **13 573** réponses négatives

Il apparaît donc clairement que l'activité du 115, dans les réponses apportées aux demandeurs, est très fortement marquée par la période hivernale. Lors de la période hivernale le taux de réponse positive est de l'ordre de 70% et passe à 6% les autres mois de l'année. Ceci est dû aux possibilités de mises à l'abri offertes par la mobilisation de places supplémentaires durant cette période et particulièrement les places en gymnase.

En dehors de la période hivernale, il faut noter le faible taux de rotation sur les places d'urgences et donc la très faible mise à disposition de places vacantes au 115.

En moyenne il y a 6 places libres par jour, places pas toujours en adéquation avec la demande exprimée en termes de typologie de public (les familles avec enfants représentent un grand nombre de demandes, notamment pour le public débouté de la demande d'asile) et la typologie des places d'urgence « classiques », à savoir des places pour un public isolé et plutôt masculin.

Enfin, la répartition territoriale des places vacantes entre Roanne et St Etienne n'est pas toujours en adéquation avec les demandes exprimées sur les territoires et le déplacement du public vers ces places, pas toujours possible à mettre en œuvre.

### Cartographie des demandes au 115

