



SIAO44

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2022

L'année 2022 a encore été, pour le SIAO 44, riche en événements du fait de la situation géopolitique mais aussi de par son fonctionnement. Une des caractéristiques de notre groupement est de vivre au rythme des crises et d'y répondre avec réactivité et efficacité. C'est ainsi qu'après la crise sanitaire, qui a nécessité des moyens d'hébergement sans précédent, est venue en 2022 la crise ukrainienne et ses terribles conséquences humanitaires suite à l'agression de la Russie. Notre département a contribué à l'accueil de nombreux réfugiés et le SIAO 44 a participé à cet accueil aux côtés de nombreux autres acteurs. Le SIAO 44 a réalisé l'hébergement systématique de tout réfugié ukrainien le demandant en arrivant sur le département.

En début d'année, la DDETS 44 a réalisé une mission de contrôle d'effectivité de la dépense et du service rendu. Ce rapport relève la compétence et l'engagement des équipes pour la réalisation des missions, et émet des recommandations notamment en ce qui concerne la gestion des ressources humaines et la traçabilité de la dépense hôtelière. Nombre d'entre elles sont déjà mises en œuvre, et un suivi devra en être assuré en 2023.

En mars 2022, est parue une instruction ministérielle qui a rappelé le rôle majeur du SIAO 44, clé de voûte du Service Public de la rue au logement. Il y est décrit comme l'outil opérationnel de la politique du Logement d'abord permettant de co-construire les parcours d'accompagnement et d'accès au logement. Ceci devrait conduire, notamment, à renouveler la gouvernance du SIAO 44 en y associant plus d'acteurs de l'urgence, de l'insertion et du logement.

C'est dans ce cadre qu'a été mise en place l'expérimentation d'une équipe mobile partenariale pour évaluer et accompagner les personnes hébergées à l'hôtel. D'autres actions en faveur d'un meilleur suivi des parcours devront également être menées.

Il conviendra de pouvoir aussi porter toutes ces actions présentes et à venir, dans le cadre du futur Contrat Pluriannuel d'Objectifs décliné en feuilles de routes annuelles, et des moyens qui devront lui être alloués.

En 2022, des mesures salariales attendues depuis longtemps ont été prises en vue de renforcer l'attractivité des métiers du secteur social et médico-social. S'il faut s'en féliciter, on doit aussi regretter que ces mesures concernent moins de la moitié des salariés du groupement. En effet, les salariés du 115 ou de l'insertion notamment en ont été jusqu'alors exclus. Fin 2022, des engagements ont été pris par la Première Ministre et le Ministre du logement afin que certains de ces salariés exclus puissent bénéficier à ce sujet, d'un rattrapage en 2023. Mais à fin avril 2023, aucune mesure concrète n'est venue confirmer ces engagements. Nous persistons dans notre demande pour que, le service qui est considéré comme essentiel par le gouvernement, ne reste pas dans les oubliés des importants efforts gouvernementaux en faveur du travail social.

Je voudrais cette année attirer votre attention sur le service essentiel du 115.

Parmi les missions réalisées par le SIAO 44, un des services les plus visibles de l'extérieur est le 115, le service d'appels téléphoniques à disposition du public pour accéder à un hébergement. C'est sans doute le service le plus critiqué car évalué comme peu accessible et donnant le plus souvent des réponses négatives. Chaque jour, il contribue cependant à apporter des réponses positives pour les situations évaluées prioritaires mais ne peut satisfaire toutes les demandes compte tenu des problématiques de disponibilités et fluidité de places et ce, malgré l'augmentation de places urgences et insertion financées par l'État dans tous ses champs d'actions, mais aussi par le Département et les communes. Début 2020 le SIAO 44 gérait l'orientation sur 542 places urgences contre 1 982 places au 1^{er} janvier 2023 soit près de 4 fois le volume avant Covid. Priorité est donnée aux familles qui représentent 85% de ces places.

À l'avenir, il faudra concentrer nos efforts pour, à minima, apporter sur le plan technique des réponses pour éviter les multiplications d'appels qui n'aboutissent pas et avoir également des solutions d'accueil temporaire qui peuvent répondre à certaines situations. L'instruction ministérielle de mars 2022 ouvre des objectifs en termes de traitement décloisonné entre l'urgence et l'insertion, dans une logique Logement d'abord.

Enfin, je tiens à remercier les équipes du groupement SIAO 44 qui se mobilisent chaque jour auprès des publics que nous accompagnons et hébergeons, que ce soit sur la voie publique avec le Samu Social, au téléphone avec le 115, dans les hôtels et hébergements. Saluons ici tous les salariés qui, à leur poste, contribuent aux missions d'accueil et d'hébergement des personnes les plus vulnérables, missions essentielles pour le vivre ensemble dans notre société.

Bruno BOVAR
Administrateur

Sommaire

VIE INSTITUTIONNELLE

- **Rapport moral** p.3
- **Gouvernance** p.4
- **2022, une année à temporalités d'action différenciées** p.5-7

MISSIONS

- **Évaluer et orienter :**
le pôle Logement d'abord p.8-13
- **Aller à la rencontre :**
le pôle équipes mobiles sanitaires et sociales p.14-17
- **Favoriser** l'accès à
un accompagnement spécifique p.18-19
- **Les fonctions supports** p.20-21

- PERSPECTIVES 2023 p.22
- Glossaire p.23

Le SIAO 44 est structuré sous la forme d'un Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS) qui compte 21 membres dont 20 sont des partenaires de l'accompagnement, de l'hébergement et du logement adapté.



Ces organismes partagent des valeurs communes et interviennent sur un même territoire. Le GCSMS SIAO 44 constitue pour ses membres l'occasion de renforcer leur **vocation sociale**, en témoignant de la **capacité d'innovation** et de **réponse des acteurs à l'apparition de nouveaux besoins** dans les domaines de l'insertion sociale et du logement des ménages en difficultés.

L'instance de pilotage stratégique du groupement est le comité de suivi constitué d'administrateurs représentant des membres élus en assemblée générale cités ci-dessous. Il s'est réuni 5 fois en 2022.

- ADMINISTRATEUR : Bruno BOVAR
- ADOMA - Yannick DEMAUTIS
- CCAS de la ville de Nantes - Abbassia HAKEM
- HABITAT & HUMANISME - Jean-François BOSSEAU
- SOLIDARITE ESTUAIRE - Roger DECOBERT
- TRAJET - Manuel NUNEZ
- ADELIS - Olivier RENAUD
- SAINT BENOIT LABRE - Jean Pierre CADIO
- L'ÉTAPE - Sabrina PETIT
- LES EAUX VIVES EMMAUS - Hervé REGNAULT de la MOTHE
- SOLIDARITE FEMMES - Françoise SALPIN LE COAT
- UFUT - Gérard DROUET

Un comité des décideurs, rassemblant l'ensemble des financeurs du SIAO 44 doit se réunir également une fois par an ; celui-ci ne s'est pas réuni en 2022.

En complément de la gouvernance du SIAO 44, un comité des directeurs membres des associations du GCSMS s'est réuni 5 fois pour partager, réfléchir et proposer des axes d'amélioration dans le cadre de la prise en charge du public en difficulté de logement/hébergement sur le département.



2022, une année à temporalités d'actions différenciées

Elle est à considérer comme **année de transition et projection** sur 2023 et les années à venir : instruction ministérielle de mars 2022 sur les SIAO (gouvernance, contrat pluriannuel d'objectifs, feuilles de route...), requalification des places hôtel en places hébergement (dont halte familles, équipe mobile sanitaire et sociale...), préparation à l'intégration renforcée des demandes FSL Nantes Métropole via le SI-SIAO (déjà active partiellement en 2022) dans une logique Logement d'abord, etc. Autant de temps de travail préparatoire pour le SIAO 44 en qualité d'animateur ou de participant.

Ce fut aussi **une nouvelle année de mobilisation** au quotidien de l'ensemble des professionnels du service et du réseau d'acteurs, pour faire face à de nouveaux enjeux, un accroissement de la demande et des ajustements d'objectifs de politiques publiques : hébergement de ressortissants ukrainiens dans le cadre du conflit russo-ukrainien, réduction du recours aux nuitées hôtelières puis instruction ministérielle d'octobre 2022 portant sur le « zéro enfant à la rue », etc. Une mobilisation générant une intensité d'actions sans précédent, de coordination, de régulation, de liens partenariaux. Rappelons que le SIAO 44 est un service qui articule le rapport entre une demande qu'il évalue et une offre dédiée à des publics ou des problématiques spécifiques. Il est nécessaire que ce rappel soit collectif (SIAO, GCSMS, décideurs...) et permanent.

Il est important que chacun puisse nous saisir de manière opportune et comprenne les réponses que nous sommes en mesure d'apporter face aux enjeux présents et à venir, et à leurs offres corrélées et évolutives selon les priorités fixées par les politiques publiques.

Ainsi, face aux situations de crise (Ukraine) et de modulation des objectifs de prise en charge hôtel, le savoir-faire en termes de pratiques professionnelles et de structuration du service, a permis une adaptation efficiente. Pour donner sens et moyens à ces objectifs, l'encadrement des équipes et les réponses apportées aux professionnels ont été un enjeu majeur. L'intégration d'une nouvelle fonction de cadre social sur le pôle Logement d'abord du SIAO 44 pour accompagner les réponses aux demandes, le renforcement de la saisine et la traçabilité des signalements adressés à notre service ont facilité ces réponses.

L'année 2022 a aussi marqué une réactivation plus importante de la mission de coordination des acteurs de la veille sociale, par un travail de proximité avec le CCAS de Nantes dans le cadre de la coordination des maraudeurs. Ce travail préparatoire a débouché sur une première rencontre en janvier 2023. Cette mission sera à consolider suivant les objectifs et les feuilles de route définies avec les décideurs.



Le SIAO 44 a contribué à co-porter ou s'associer à des projets existants (projet Ma MarMeet sur le tiers lieu alimentaire pour les personnes hébergées à l'hôtel) ou en construction comme l'équipe mobile situation complexes (avec Montjoie, l'ASBL44, l'ELPP) concernant le suivi renforcé de personnes en rue aux situations sanitaires complexes.

Le SIAO 44 s'est vu confier en fin d'année 2022, une mission relative à l'accompagnement des jeunes en rupture dans le cadre des contrats d'engagement jeunes. Sous égide de la DDETS 44, le SIAO 44 et les partenaires inscrits dans le cadrage de l'objectif, Tréméac, mission locale, partenaires hébergement... seront à même de rendre compte de sa pleine mise en œuvre pour l'année 2023.

Anticiper pour mieux répondre aux besoins. Les actions du SIAO 44 et de ses partenaires, répondent tant à l'urgence qu'à des besoins territoriaux identifiés en amont ou en déclinaisons d'objectifs nationaux. Le SIAO 44, dans son rôle d'observation sociale, est un dispositif majeur de l'analyse quantitative et qualitative du sans-abrisme et du mal logement. Nous avons ainsi renforcé la pertinence de nos indicateurs d'activité et d'observation afin de mieux piloter les services mais aussi de délivrer des données fiables aux décideurs et partenaires.

Notre positionnement dans le paysage social nous a mobilisé et associé sur des actions, groupes de travail, sur de multiples niveaux : DIHAL, DDRETS 44, DDETS 44, Métropole, Département, Comité des SIAO, Fédération FAS ou FNSS... tant pour contribuer à l'observation et l'analyse des effets positifs des actions conduites précédemment, que dans la nécessité de réajustement ou développement de nouvelles pour mieux répondre aux enjeux communs.



LES MISSIONS

Évaluer et orienter : le pôle Logement d'abord



Le pôle Logement d'abord du SIAO 44 a été créé 2020 et émane d'une reconfiguration de notre organisation pour mise en conformité avec cette politique publique. Il a pour mission le recensement des disponibilités de places financées État auprès des gestionnaires de dispositifs urgence ou insertion, d'évaluer les situations des ménages en demande d'accès à l'hébergement d'urgence, d'insertion ou de logement accompagné. Le pôle procède aux orientations sur les places disponibles en fonction des besoins évalués.

LA PLATEFORME DE TÉLÉPHONIE 115

Le nombre de ménages différents est en recul de 12,3% en 2022, notamment lié à la baisse du nombre de la demande d'hommes seuls. Les ménages avec enfant(s) sont eux en légère augmentation et le nombre de femmes seules est stable. Ainsi les ménages avec enfant(s) représentent désormais 30% du total des ménages.

L'attention du SIAO 44 pour les demandes des ménages avec enfant(s) s'est encore accrue fin 2022 pour assurer la prise en charge rapide des enfants à la rue avec leur famille. Cela fait sens avec la politique volontariste des pouvoirs publics au national face à l'augmentation de la demande famille (dans la continuité de l'année précédente).

En 2021, une réponse avait été apportée avec l'ouverture d'un accueil de nuit familles géré par France Horizon. Fin 2022, création de la halte famille en H24, avec pour objectifs de

poursuivre sous 15 jours l'évaluation réalisée par le 115 et d'agir sur le parcours du ménage, via une poursuite de l'hébergement d'urgence ou la réorientation selon la situation du ménage suite aux décisions prises par la cellule familles ; cette dernière étudie aussi les situations signalées sans solution. Le SIAO 44, la DDETS 44, le Département, la Ville de Nantes, le service de la maternité du CHU de Nantes, l'OFIL, l'Education Nationale composent cette cellule. D'une fréquence mensuelle, elle est passée à bimensuelle l'hiver 2022-2023.

Au quotidien, le SIAO 44 et la Direction Enfance Familles ont travaillé sur des signalements et des mises à l'abri selon les missions et possibilités de chaque partie ; le Département gérant le dispositif FIEER. Ce dispositif s'est renforcé de 40 logements supplémentaires en 2022 pour un total de 150 logements fin 2022 soit environ 350 places.

115

Le 115, numéro national d'appel d'urgence des personnes sans abri, fonctionne en Loire-Atlantique 7j/7, 24h/24, pour tous ménages en situation de sans-abrisme ou de rupture sociale. L'équipe d'écouter sociaux du SIAO 44 assure la réponse de 8h30 à 24h00, avec un relais la nuit à l'ASBL44. Les missions se déclinent en plusieurs axes :

- Écoute, soutien des personnes avec information sur l'accès aux droits, aux prestations de première nécessité.
- Évaluation des besoins des personnes, selon la situation sociale : ressources mobilisables, droit au séjour, problématique psycho-sociale, etc.
- Orientation des personnes vers l'offre d'hébergement d'urgence, suite au recensement des places disponibles, et selon les critères de vulnérabilité valant priorisation.
- Réponse aux signalements des particuliers et des partenaires institutionnels.
- Enregistrement des données dans le logiciel État SI-SIAO.

LES DEMANDES D'HÉBERGEMENT

24 408 demandes d'hébergement enregistrées
25 000 tentatives d'appels hebdomadaires avec des pics en août (35 000) et novembre (62 000)

4 074 ménages ont sollicité le 115 > soit **7 557** personnes différentes **-12,3%** 2021 > 2022

Parmi les ménages > **30%** de ménages avec enfant(s)
17% de femmes seules

10% de couples ou groupes sans enfant
43% d'hommes seuls

LES SIGNALEMENTS

1 858 signalements différents | **985** ménages différents | **2 025** personnes différentes

LES RÉPONSES 115

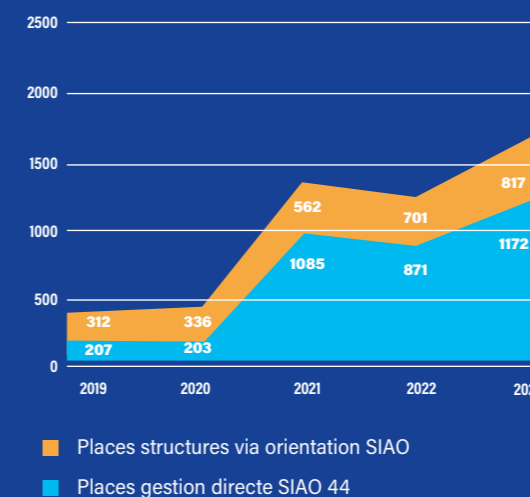
60% taux de demande non pourvue tous ménages 2022 | **2 049** ménages différents mis à l'abri dont 750 en famille

Définition des 8 motifs de Demande Non Pourvue selon l'État.

- Absence de places compatibles avec la composition du ménage
- Absence de places disponibles
- Fin de prise en charge 115
- Problème de mobilité (handicap)
- Refus du 115 lié à la problématique du demandeur (pathologie lourde)
- Refus du 115 lié à la problématique du demandeur (présence animal...)
- Refus lié au comportement de l'utilisateur (problème d'agressivité, sous l'emprise de psychotropes...)
- Refus de la structure, du bailleur ou établissement d'accueillir la personne.

Les motifs tels que « renvoi vers un réseau familial/amical », « ne relève pas du 115 », « ne s'est pas présenté » et « transfert vers un autre SIAO » ne sont donc pas compris dans la DNP État. Les motifs de refus de l'utilisateur n'apparaissent pas non plus.

Évolution de l'offre de places urgences financées État 2019-2023*



*Nombre de places occupées en personnes au 1er janvier de chaque année

La plateforme 115 a vu évoluer sa pratique via une systématisation de l'enregistrement sur le SI-SIAO des signalements mails partenaires. Cette pratique permet au SIAO 44 d'ajuster ses modalités de réponses aux ménages et partenaires, qui sont également, pour la quasi-totalité, des ménages déjà connus du 115.

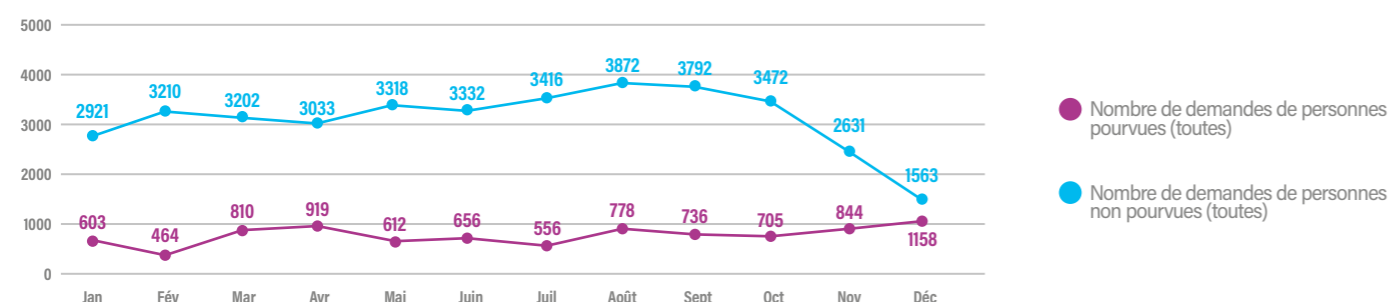
Au-delà de ces tendances de fond dans l'évolution des demandeurs et dans l'organisation du travail, le service 115 poursuit sa réponse immédiate en termes de publics prioritaires :

- Mise à l'abri des victimes de violences intrafamiliales (235 ménages victimes de violence), ceci en lien avec les acteurs du GCSMS (évaluation et hébergement en urgence).
- Partenariat avec l'ADAES pour l'hébergement de 48 personnes auteurs de violences dans la cadre de l'éviction de conjoint violent, avec une offre via les associations Trajet, Solidarité Estuaire ou le financement de nuitées hôtelières.

- Hébergement via réquisition judiciaire de personnes sous bracelets anti-rapprochement.
- Public vulnérable en situation d'expulsion locative en lien avec la CCAPEX.
- Forte implication des écoutants pour la recherche de solutions hôtelières le soir et week-end pour le public ukrainien notamment lors des premières semaines du conflit.

En termes de projection sur l'année 2023, une réflexion est en cours concernant le cadrage de la prise en charge des personnes isolées vulnérables aux situations sanitaires très dégradées, avec une dimension partenariale en renforcement avec le secteur sanitaire et médico-social.

ACTIVITÉ DU 115 - DEMANDES TOTALES POURVUES ET NON POURVUES



SIAO INSERTION

2 802 demandes transmises en 2022, dont :

2 426 demandes à traiter par le SIAO 44 (+18.7% par rapport 2021)

376 par le FSL Nantes Métropole

Le service a pour mission d'organiser le traitement des demandes d'accès à une structure d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné, transmises au SIAO 44 par des professionnels du champ social bénéficiant d'un compte sur l'application SI-SIAO.

Ce traitement recouvre de l'analyse à l'expertise sociale et sanitaire des demandes pour passage en commissions pilotées par le SIAO 44.

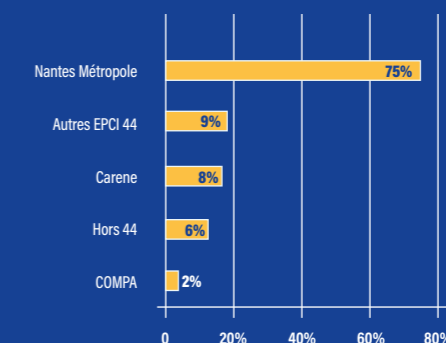
Le service assure, dans le respect des priorités fixées par la DDETS dans le cadre des politiques publiques, une orientation des ménages ayant bénéficié d'une réponse favorable à leur demande. Cette orientation se veut adaptée à **leurs besoins d'accompagnement** et ne se veut pas par défaut de solutions dans les dispositifs de droit commun.

Les demandes traitées par le SIAO 44 concernant 3 710 personnes, dont

634 demandes concernent des ménages avec enfant(s)

1792 des ménages sans enfant, majoritairement des hommes seuls

Intercommunalités d'origine des demandes insertion



LE SIAO INSERTION

L'équipe Insertion a réintégré le site principal du SIAO 44 après une période transitoire dans des locaux situés à Orvault. De nouveaux professionnels ont consolidé l'équipe.

Le travail d'analyse et d'expertise sociale et sanitaire des demandes vise à apporter des réponses adaptées aux besoins des personnes tout en conservant la qualification des dispositifs accueillants.

Tout au long de l'année, le service a répondu aux objectifs visés dans le cadre des priorités fixées par la DDETS 44 : mise en œuvre des reconnaissances DAHO, fluidification de l'urgence vers l'insertion, ménages en expulsion locative, ménages ayant une ancienneté de la demande...

Pour réaliser ces objectifs, l'équipe s'est appuyée sur une collaboration avec des acteurs du secteur AHI et une comitologie : commissions techniques d'orientation hebdomadaire, commissions techniques d'orientation territorialisées sur les intercommunalités de la CARENE et de la COMPA en co-animation du SIAO 44 avec Solidarité Estuaire. Les équipes opérationnelles Logement d'abord Nantes Métropole se sont arrêtées en 2022 ; le bilan effectué, concernant le fonctionnement de la plateforme, contribuera à redéfinir sa logique d'action en 2023.

TRAITEMENT DES DEMANDES PAR LE SIAO 44

Les demandes transmises 2022

Début 2022 voit une nouvelle pratique apparaître via le SI-SIAO insertion. Un premier type de demandes d'ASLL gérées par le

FSL Nantes Métropole est désormais déposé via le SI-SIAO : les mesures d'ASLL sous-location et urgence. Cela génère une activité supplémentaire de repérage et de fléchage de ces demandes par le Service Insertion du SIAO 44 vers les listes d'attente gérées par le FSL. La mise en œuvre de cette modalité continuera sur 2023, avec d'autres types de mesures ASLL, afin de poursuivre l'objectif de plateforme numérique du Logement d'abord attribué au SI-SIAO.

Les nouvelles demandes transmises au SIAO 44 sont à nouveau en augmentation de façon nette avec +18.7%, au regard de l'année précédente. Ceci est un maximum historique pour le SIAO 44, mais dans la continuité des augmentations des années précédentes. Parmi les facteurs explicatifs :

- La poursuite du déploiement du SI-SIAO sur le territoire ainsi la communication active du SIAO 44 et de son périmètre d'orientation insertion. Pour exemple, début 2023, 1 283 travailleurs sociaux répartis dans 305 structures d'accueil du public sont actifs sur l'application.
- Une augmentation des ménages pris en charge sur les dispositifs d'urgence pouvant relever de dispositifs d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné.
- Les tensions sur les dispositifs existants y compris hors AHI (logement autonome, secteur sanitaire...) augmentent le recours à notre secteur.





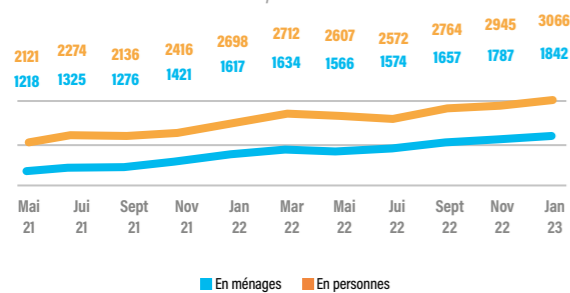
Recevabilité et temps d'attente

Le service assure un délai de réponse sous un mois, avec le recours possible à des expertises supplémentaires portant la réponse à deux mois. La notion de besoin d'accompagnement et d'adhésion des ménages à cet accompagnement sont des fondamentaux des décisions du service : tous les acteurs de l'hébergement et logement accompagné proposent un accompagnement social variable en intensité selon leurs missions et besoins spécifiques des ménages. Les dispositifs de logement accompagné nécessitent aussi une régularité des ressources et du droit au séjour.

Sur la base de ces critères, 58% des demandes ont été validées avec une inscription sur liste d'attente départementale centralisée. 40% ont été annulées pour non-correspondance entre la demande, les missions et les modalités d'accueil de ces établissements ou par perte de contact avec le demandeur. 2% étaient en cours de traitement début 2023.

Des inscriptions sur liste d'attente à pondérer

Évolution du nombre d'inscriptions sur liste d'attente 2021-2023



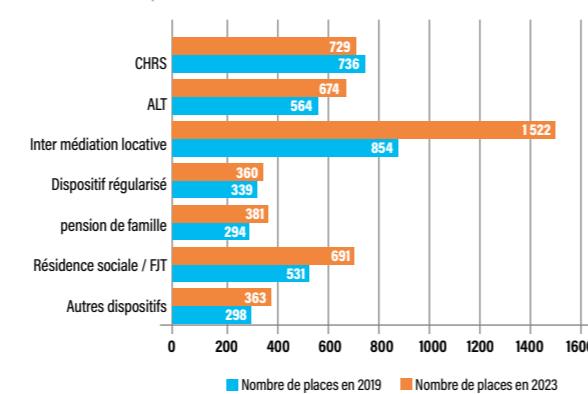
Les volumes de demandes sur liste d'attente s'accroissent régulièrement. Sur la période de janvier 2022 à 2023, la hausse est de 14%. Les créations de places n'absorbent qu'en partie l'augmentation de la demande.

Cependant, l'absence globale de mise à jour des demandes par les professionnels référents du parcours du ménage a un double effet : elle génère un biais de lecture quant à la réalité du nombre de ménages en liste d'attente (certains n'étant plus en demande, ayant changé de situation...) et impacte la qualité de l'orientation, nécessitant un travail préalable des professionnels du service pour réduire ce risque d'inadéquation d'orientation et de vacance de places.

Par exemple, au 01/01/2023, 49% des demandes inscrites ont une durée d'attente supérieure à une année. Cette moyenne masque des disparités : par exemple, ce taux est de 67% pour les CHRS, contre 40% pour les maisons relais et 31% pour l'IML.

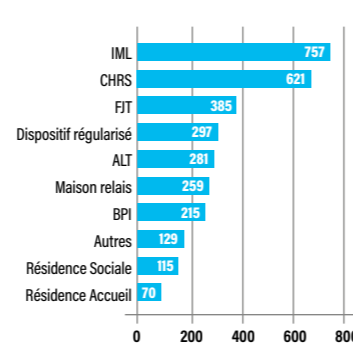
L'offre et les entrées sur structures

Évolution du nombre de places théoriques par grands types de dispositifs d'insertion entre 2019 et 2023



En janvier 2023, 3 494 personnes étaient présentes sur une structure d'insertion :

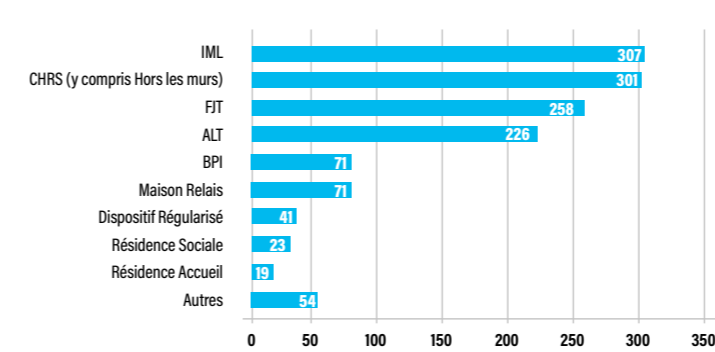
Personnes présentes par dispositif - janvier 2023



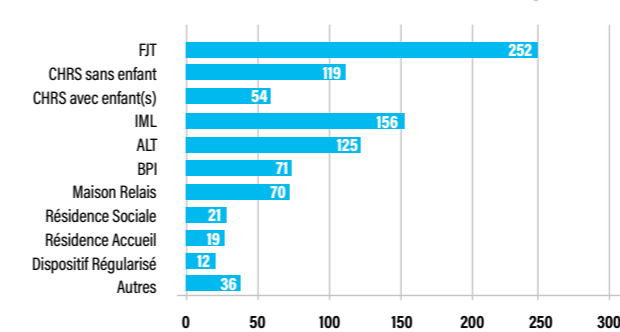
Les arrivées sur structures font l'objet de deux modalités :

- Orientations du SIAO suite à une déclaration de vacance de places structures, dans la majorité des cas.
- Admission directe de la part de la structure : FJT et ALT. A la marge quelques places spécifiques sur CHRS entrent dans le cadre, par exemple, d'une convention de la structure avec le secteur de la pénitencier.

Arrivées sur structures - en personnes



Arrivées sur structures - en ménages



Les arrivées sur structures sont directement dépendantes de l'offre, de son évolution, et de la durée des séjours. Les efforts de création de places ont porté sur les pensions de famille et de l'intermédiation locative. Le graphique sur les entrées indique des données relativement proches pour les CHRS et l'IML. Cependant, l'offre CHRS est davantage en tension au regard du temps d'attente supérieure avant orientation.

Les durées de séjour observées participent également à l'évaluation de la difficulté d'accès à certains dispositifs. Ainsi, les structures de type pension de famille connaissent des durées de séjour longues, ceci s'expliquant par la spécificité de cet habitat et des projets des ménages concernés de s'y maintenir : les personnes présentes sur les Maisons Relais début 2023 le sont, pour 47% d'entre elles, depuis plus de 3 ans et le chiffre est de 57% pour les Résidences Accueil. Cette donnée fait ressortir une problématique si l'on examine la situation des CHRS : 27% des personnes y sont admises depuis plus de 3 années et 43% depuis plus de 2 ans.



Aller à la rencontre : le pôle équipes mobiles sanitaires et sociales

LE SAMU SOCIAL

En tant que premier maillon de la chaîne de veille sociale, le Samu Social a un rôle prépondérant dans le repérage des personnes les plus désocialisées avec une expertise dans l'évaluation des situations permettant une coordination entre les acteurs du secteur. Les actions conduites en 2022 ont concerné 878 personnes auxquelles s'ajoutent 62 ménages avec enfant(s). Comme le montre le tableau recensant les actions du service, l'activité principale est celle de création ou de maintien de lien, dans une logique d'aller vers, de libre adhésion et du respect de la temporalité et du libre arbitre, avec parmi les finalités, favoriser l'accès aux droits et de susciter un projet. La veille sur le public connu est aussi une action importante, tout comme les accompagnements ciblés (rendez-vous en structure sociale, médico-sociale ou dans le cadre de soins) et les évaluations. Celles-ci peuvent être réalisées suite à signalement par le 115 ou par le réseau partenarial.

Public rencontré

Les personnes en rue sont largement des hommes, mais il est observé une tendance à la féminisation du public : 19% des personnes sont des femmes en 2022, contre 16% en 2021.

L'ancrage des personnes en rue sur le territoire est mesuré par le nombre d'actions différentes réalisées par l'équipe auprès des personnes. Ainsi, si l'on considère seulement les personnes pour lesquelles 5 actions ou plus ont été réalisées dans l'année, la file active est de 169 personnes différentes, pour lesquelles les actions se sont répétées dans le temps. A l'inverse, 542 personnes ont connu 1 ou 2 actions. Cela montre une certaine volatilité du public, avec des présences souvent ponctuelles en rue sur le territoire nantais.

Le Samu Social a rencontré des ménages avec enfant(s) sur l'espace public : 62 ménages différents en 2022, avec dans la majorité des situations, un parcours migratoire : primo-arrivant sur le territoire national, sortant de dispositif asile, ou en provenance d'un autre département, en lien avec l'attractivité du territoire. Il contribue ainsi à apporter des éléments d'évaluations complémentaires aux appels 115 permettant d'apporter des réponses adaptées.

Constat de difficultés de prise en charge

16% des personnes en rue possèdent un ou plusieurs animaux. Les structures d'hébergement comptent un nombre insuffisant de places permettant l'accueil au regard du besoin constaté.

L'équipe rencontre également des difficultés pour permettre l'accès à des hébergements adaptés aux personnes avec problématique de mobilité.

Coordination

La coordination des acteurs s'effectue au sein de plusieurs instances :

- Coordination sanitaire une fois par mois avec l'hôpital, LHSS et LAM.
- Acteurs de rue, fréquence mensuelle également.
- Cellule opérationnelle Samu Social/ELPP.

Les liens partenariaux étroits sont également toujours observés avec l'association Les Eaux-Vives Emmaüs sur la halte de nuit des 5 Ponts et la halte de nuit femmes, ainsi qu'avec l'ASBL44 où le Samu Social peut orienter vers une place dédiée sur le centre d'hébergement Home 24. Sur des durées de prise en charge plus longues, le Centre Mellinet, en gestion par l'association Aurore, est un atout de poids pour le Samu Social avec la possibilité d'y orienter des personnes possiblement en rupture de tous services dans un cadre s'ajustant à l'expression d'un public marginalisé.

Partenariat

En tant que membre des deux fédérations que sont la Fédération Nationale des Samu Sociaux et la Fédération des Acteurs de la Solidarité, le Samu Social a participé en 2022 à des groupes de travail sur les pratiques professionnelles. Ceci a favorisé l'interconnaissance des modalités d'intervention sur d'autres territoires, avec une attitude réflexive menée sur nos propres actions. Également, dans la continuité de l'échange de 2021, et avec un objectif similaire, l'équipe du Samu Social de Lyon a été accueillie dans nos locaux ; nous les remercions vivement pour leur retour d'expérience.

Enfin, chaque année l'association Logement Fraternité effectue un don de duvets (250) au groupement. La redistribution se fait par l'équipe du Samu Social. C'est ici l'occasion d'un remerciement appuyé.

SAMU SOCIAL

Le Samu Social est une équipe de 4 travailleurs sociaux et de 4 Infirmiers Diplômés d'État, intervenant sur la ville de Nantes et les communes limitrophes, 365 jours par an jusqu'à 00h00 (ou 02h00 en cas d'événements climatiques). Les interventions ont lieu sur l'espace public, ou sur les sites d'accueil de jour ou de centre d'hébergement. Un passage journalier à la gare de Nantes s'effectue dans le respect de la convention SIAO 44 - SNCF.

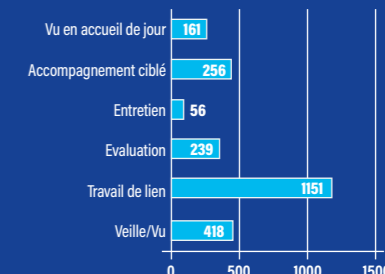
L'année 2022 a vu une restructuration de l'équipe avec l'arrivée de nouveaux professionnels et d'une nouvelle cheffe de service.

Le Samu Social s'inscrit dans le cadre du référentiel des missions et d'évaluation Maraudes et Samu Sociaux, auquel il a contribué à sa rédaction les années précédentes.



2 281 actions vers les personnes sur l'année 2022 pour un public de **878** personnes au sein de ménage sans enfant et de **62** ménages avec enfant(s)

TYPOLOGIE ET NOMBRE D'ACTIONS



61 personnes rencontrées chaque mois en moyenne dans le secteur de la gare

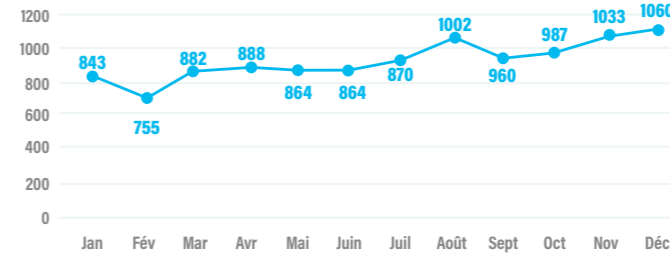




LE SERVICE HEBERGEMENT

Une année avec un nouveau contexte inédit

Nbre de personnes hébergées le dernier jour du mois - 2022



Le début de l'année 2022 voit le nombre de ménages à l'hôtel décroître, dans la continuité des sorties d'hébergement suite à la massive mise à l'abri lors de la période COVID. L'objectif est alors mis sur la fluidité du parcours (vers le logement ou l'hébergement) et une baisse du recours à l'hôtel permettant de financer le plan de requalification des places hôtel en places d'hébergement accompagné. Les séjours moyens des ménages sont par exemple en nette baisse par rapport aux années de la période COVID. Cependant, au printemps, le contexte géopolitique européen impacte le SIAO 44 en première ligne avec l'arrivée de ménages originaires d'Ukraine. La compétence du SIAO 44 est mobilisée pour mettre à l'abri les ménages en urgence sur le parc hôtelier, avec des nouveaux partenariats qui se sont créés, avant une réorientation vers des dispositifs dédiés : hébergement citoyen, centres d'hébergement provisoires sur le littoral, logement

diffus proposé par les acteurs associatifs. La coordination avec les acteurs institutionnels (membres du groupement, collectivités) permet ainsi une mise à l'abri immédiate de ces ménages et évaluation.

Ce sont ainsi 465 ménages ukrainiens différents, représentant 1 108 personnes qui ont été hébergés par le SIAO 44, pour des séjours de durées variables : de quelques nuitées le temps de solliciter une solution partenariale à des séjours plus longs pour des ménages avec des problématiques spécifiques (soins, ancrage sur un territoire via l'emploi, etc.) Fin 2022, 41 ménages ukrainiens soit 94 personnes étaient toujours pris en charge.

L'évolution de la typologie du public hébergé en 2022 amorce un retour au public ciblé prioritairement par le service hébergement : la part du public hébergé en famille est en nette hausse avec 61% des ménages répondant à cette typologie, contre 44% en 2021. Ce taux avait fortement baissé suite aux prises en charge COVID qui concernait l'ensemble des typologies de demandeur. La fin de l'année 2022 conforte ceci puisque la politique de zéro enfant en rue a accru le nombre de prises en charge. Ainsi le nombre de personnes est repassé au-delà du seuil des 1 000 personnes lors du second semestre 2022, avec un nombre en augmentation rapide sur les deux derniers mois de l'année.

SERVICE HEBERGEMENT

La mission du service hébergement est de procéder à la mise en œuvre des décisions de mise à l'abri des ménages prononcées par le 115 sur des places d'hôtel, de logements ou de gîtes meublés. L'équipe assure des actions logistiques (réservation de places, suivi des facturations...), d'évaluation et de suivi social (appropriation du lieu d'hébergement, mise en place de démarche en lien avec les organismes de droit commun, dans un objectif de recherche d'une autre solution pérenne d'autonomie de vie).



1 340 ménages différents ont pu bénéficier d'au moins une nuitée en 2022

61% de ces ménages sont des familles avec enfant(s) (44% en 2021)

3 147 personnes | **1 312** enfants



326 277 nuitées en 2022

-9.2% 2021 > 2022

953 ménages ont quitté le dispositif hôtelier en 2022

La durée moyenne des séjours s'est établie à **129** jours (176 en 2021)

465 ménages ukrainiens accueillis





Favoriser l'accès à un accompagnement spécifique

> LA MISSION FLUIDITÉ 303-177

La mission fluidité assure un accompagnement de familles régularisées ou réfugiées sorties d'un dispositif asile après une période de présence induite, liée à des difficultés d'accès au logement autonome. Le travailleur social, dédié à plein temps à cette mission, exerce une médiation privilégiée entre les ménages et les services sociaux de droit commun, les structures d'accès à l'emploi, d'aide à la maîtrise de la langue. Il rencontre les ménages à une fréquence variable selon les besoins. Ponctuellement, une action de captation de logement auprès de bailleurs privés est réalisée, pour y positionner les ménages hébergés au titre de ce dispositif. L'année 2022 poursuit la structuration du service, par des outils ciblés. À ceci s'ajoute désormais un suivi des ménages en amont de l'entrée du dispositif permettant ainsi une meilleure identification des besoins et une projection plus rapide sur le parcours des ménages.

Ainsi, fin 2022, 12 ménages sont hébergés et accompagnés par la mission fluidité, tandis que 9 ménages sont suivis et en attente d'un hébergement. 5 sorties ont été réalisées, vers des dispositifs d'insertion ou du logement social, ainsi qu'un recours à l'hébergement d'urgence pour un ménage ne rentrant plus dans les critères du dispositif.

> LA MISSION INTERFACE

La mission Interface est destinée à un public de plus de 58 ans en situation de vie à la rue, en présence sur des structures AHI ou en risque de perte de logement. Le travailleur social du service évalue le degré d'autonomie de la personne afin de pouvoir construire un projet d'accueil dans un dispositif dédié aux personnes âgées (EHPAD, Résidences Autonomie). Sur 2022, la mission est intervenue sur le suivi de 122 personnes, entre les premières évaluations approfondies, l'accompagnement avant l'entrée en structure avec la recherche d'une solution adaptée, et la fin de l'accompagnement lorsque la passation complète du suivi est transmise aux structures pour personnes âgées.

Cette file active est en augmentation par rapport à l'année précédente, tout comme le nombre d'entrées en structures qui s'élève à 18 pour 2022. Les ménages suivis doivent adhérer au projet des structures ciblées : une non-adhésion de la personne et une irrégularité dans l'ouverture des droits entraînent une sortie de la file active.

La coordination s'effectue directement avec les autres services du SIAO 44 (Samu Social, 115, Service Insertion et Service Hébergement) mais également avec le secteur social et médico-social. Cette année 2022 a vu un renforcement des liens avec ces partenaires (hôpital, LAM, LHSS, ACT).

Une difficulté est survenue cette année 2022 avec la fermeture des dispositifs de « domicile collectif », qui permettait un entre deux pertinent entre les EHPAD et les Résidences Autonomie. D'autres facteurs externes perturbent les traitements des demandes des personnes, avec des délais allongés d'ouverture de droits sociaux (ASPA par exemple) ou d'admission au sein des structures, avec des effets néfastes sur les situations des personnes.

Également, les profils du public évoluent avec le constat vécu par les professionnels de l'augmentation des personnes subissant des ruptures tardives (expulsion locative, séparation conjugale), sans parcours d'exclusion antérieur.

L'année 2022 poursuit la structuration du service, par des outils ciblés.

LES FONCTIONS SUPPORTS

> L'OBSERVATOIRE SOCIAL

L'observation sociale, parmi les missions socles des SIAO, contribue à la construction de la politique publique du fait de la production et de l'analyse des données disponibles.

L'observatoire social du SIAO 44 s'inscrit dans les missions de suivi de parcours des personnes en situation de sans-abrisme ou de mal logement en rendant disponibles les données des ménages et de leurs demandes. Pour cela, le chargé d'études s'appuie principalement sur l'application SI-SIAO, utilisée par l'ensemble des acteurs du secteur AHI, et ponctuellement par des outils internes au SIAO 44. En cela, l'observatoire participe à l'ajustement de l'offre d'hébergement ou de logement adapté par rapport aux besoins repérés sur le territoire. En complément, le SIAO 44 de par son expertise, conventionne avec ses partenaires institutionnels (Agence d'Urbanisme de Nantes Métropole, Conseil Départemental) la mutualisation de la production de données sur différentes thématiques. Cette fonction support permet une action auprès de la direction du SIAO 44 et des cheffes de Pôles à des fins de régulation en interne, sur l'analyse de l'activité et l'accompagnement des professionnels dans la compréhension et la saisie des outils.

L'année 2022 a vu la création d'un nouvel outil de pilotage à destination de la DDETS, reprenant les indicateurs socles, sur une temporalité hebdomadaire. Le déploiement du SI-SIAO se poursuit sur l'ensemble du département avec un maillage encore renforcé. Les liens avec les autres observatoires ligériens se sont intensifiés avec la création d'un groupe de travail à des fins de culture commune concernant les productions de données et leur analyse. Cependant, certaines fonctionnalités du SI-SIAO font encore défaut pour permettre une exploitation maximale de la base de données, limitant de fait des productions portant sur des indicateurs essentiels. La DIHAL, en charge du développement technique du SI-SIAO, œuvre pour corriger ces écueils.

Nous avons aussi travaillé à la préparation d'une meilleure observation sociale pour l'activité maraude par la mise en place du logiciel Mano effectif début 2023. Ceci sera un outil essentiel tant pour l'observation des situations en rue sur Nantes Métropole que pour qualifier les actions de l'équipe.



> LE CHARGÉ DE MISSION SI-SIAO

Depuis octobre 2021, le SIAO 44 bénéficie de l'appui d'un chargé de mission SI-SIAO sur un 0.5 ETP. Cette fonction, pérennisée par les services de l'État permet de structurer le déploiement du SI-SIAO sur le département, à travers deux axes :

- Accompagner l'utilisation du SI-SIAO par les travailleurs sociaux (dans le cadre de la création de demandes insertion par exemple) et les profils administratifs de gestion des structures. Pour cela, le chargé de mission organise des sessions de guidage à l'utilisation de l'application, sur une salle informatique dédiée mise à disposition par la DDETS ou bien directement sur les sites d'exercice des utilisateurs. En 2022, ont été organisées 38 sessions différentes pour un total de 175 utilisateurs SI-SIAO concernés. Les sessions peuvent se décliner sur des thématiques différentes selon les besoins repérés des utilisateurs.
 - Répondre aux sollicitations des utilisateurs pour mettre à jour les comptes d'accès à l'application et pour résoudre les problématiques techniques rencontrées. Sur ce dernier point, le chargé de mission assiste l'utilisateur pour lever l'écueil ou interpelle l'assistance technique de la DIHAL pour une résolution différée.
- Les liens avec le chargé d'étude observation sociale sont indispensables pour déployer le SI-SIAO sur le territoire et anticiper les nouvelles pratiques via les futures évolutions de l'application.

Pour permettre au corps social de marcher sur ses deux jambes, il est nécessaire que sa colonne vertébrale soit alignée. Chaque acteur de champ social, comme autant de vertèbres doit contribuer à cet alignement dans le respect de ses missions et de son rôle.

Le GCSMS SIAO 44 y contribuera dans son implication de mise en œuvre de l'Instruction Ministérielle relative aux SIAO : gouvernance, coordination des acteurs, suivi et fluidité de parcours dans une logique Logement d'abord.... Notre service va donc poursuivre son évolution. En continuité des actions construites et développées sur cette année 2022 et déjà en cours sur cette année 2023 dont les premiers indicateurs nous démontrent une demande en croissance :

AMÉLIORER L'ÉVALUATION ET L'ORIENTATION DES MÉNAGES SOLLICITANT LE SIAO 44

- **Participation du SIAO 44** aux politiques publiques : PDALHPD, PTSM....
- **Mise en conformité** avec l'instruction ministérielle de mars 2022 sur les SIAO dans le cadre du Contrat Pluriannuel d'Objectif (CPO) et de ses feuilles de route annuelles.
- **Coordination avec les acteurs impliqués** dans l'évaluation et la réponse aux demandes de mise à l'abri des familles au travers notamment de la cellule familles.
- **Équipe mobile sociale Hôtel** : mise en place début 2023 dans un objectif d'assurer des évaluations dans un temps court et d'actionner les leviers possibles d'accès à l'hébergement d'insertion, de logement accompagné ou autonome ou autre selon les situations des personnes (asile, soins...). Equipe mutualisée entre des professionnels du SIAO 44, de l'ASBL 44, de l'ANEF FERRER, France Horizon et l'Etape, sous coordination SIAO 44.
- **Réduction du recours aux nuitées hôtelières** avec le financement de nouvelles places d'hébergement accompagné dédiées à l'accueil de ménages avec enfant(s) en sortie d'hôtel.
- **Collaboration renforcée** avec les collectivités territoriales dans le cadre de la recherche de solutions apportées aux ménages en besoin.
- **Coordination des acteurs de la veille sociale** dont coordination des maraudes déployée en 2022 avec la ville de Nantes.
- **Coordination avec les acteurs de publics cibles** : personnes victimes de violences, réfugiés (dispositif AGIR), sortants de détention, sortie de prostitution, sortants de l'A.S.E..
- **Contribution et coordination** avec les acteurs œuvrant dans une action à caractère sanitaire auprès du public en situation de précarité.
- **Action de lutte contre la précarité menstruelle** pour les personnes en rue ou en hébergement temporaire.
- **SI-SIAO** : évolutions profondes avec refonte des profils utilisateurs et la suppression de la distinction 115/Insertion, et l'apparition d'un module « évaluation approfondie » pour guider l'utilisateur dans la construction de sa demande. En 2022, nous avons apporté à la DIHAL nos remarques sur le logiciel État SI-SIAO qui demeure un outil dont nous attendons une stabilité renforcée nous permettant d'en extraire des données pleinement fiables sans avoir à recourir à des techniques supplémentaires d'exploitation.
- **Renforcement de la communication** par la poursuite des formations-informations délivrées auprès des professionnels des services nous sollicitant ; finalisation des supports au site internet accessible en ce printemps 2023.
- **Évolution de l'organisation du travail** : structuration du télétravail.

GLOSSAIRE

ADAES : Association Départementale d'Accompagnement Educatif et Social

AHIL : Accueil Hébergement par le Logement

ALT : Allocation Logement Temporaire

ALUR : Accès au Logement et un Urbanisme Rénové

ANSA : Agence Nouvelle des Solidarités Actives

ASE : Aide Sociale à l'Enfance

ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement

ASPA : Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées

AURAN : Agence d'Urbanisme de l'Agglomération Nantaise

CADA : Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile

CARENE : Communauté d'Agglomération de la Région Nazairienne et de l'Estuaire

CCAPEX : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

COMED : Commission de Médiation DALO

COMPA : Communauté de communes du Pays d'Ancenis Plénière

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CPO : Contrat Pluriannuel d'Objectif

CTO : Commission Technique d'Orientation

DAHO : Droit à l'Hébergement Opposable

DALO : Droit au Logement Opposable

DDETS : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

DRETS : Direction Régionale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

DIHAL : Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement

DNA : Dispositif National d'Accueil

DNP : Demande Non Pourvue

ETP : Equivalent Temps Plein

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

ELPP : Équipe de Liaison Psychiatrie et Précarité

EMPP : Équipe Mobile Psychiatrie Précarité

EPCI : Établissement Public de Coopération Intercommunale

FAS : Fédération des Acteurs de la Solidarité

FIERER : Femme Isolée Enceinte ou avec Enfant à la Rue

FJT/RJT : Foyer de Jeunes Travailleurs/Résidence pour Jeunes Travailleurs

FNSS : Fédération Nationale des Samu Sociaux

FSL : Fond de Solidarité Logement

GCSMS : Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale

IDE : Infirmier Diplômé d'État

IML : Intermédiation Locative

LAM : Lit d'Accueil Médicalisé

LHSS : Lit Halte Soins Santé

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

MR : Maison Relais

OFII : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration

PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées

PMI : Protection Maternelle et Infantile

PTSM : Plan Territorial en Santé Mentale

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

SI-SIAO : Système Informatique du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

SNCF : Société Nationale des Chemins de Fer

SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

TS : Travailleur Social



 **SIAO 44**
de la rue au logement

BP 60112 - 44201 NANTES CEDEX 2

@ secretariat.u@mvs44.com

Avec le soutien de



Direction départementale de l'emploi,
du travail et des solidarités - DDETS

