



SIAO44

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023



SIAO44
de la rue au logement



Sommaire

VIE INSTITUTIONNELLE

Rapport moral	p.3
Gouvernance	p.4
2023, une année de transition	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 2024	p.22
Glossaire	p.23

Vie institutionnelle

Rapport moral

L'année 2023 restera l'année du changement de gouvernance avec ma prise de fonction lors de l'Assemblée Générale de juin 2023 et avec une présence plus active des services de l'État en accord avec l'instruction ministérielle. Si nous étions inquiets quant à la comitologie proposée, celle-ci s'est élarguée avec le temps mais des interrogations subsistent encore sur la fusion de tel ou tel comité. Mais dans l'optique de l'évolution des SIAO, restons vigilants et attendons d'y voir plus clair avant de faire de nouvelles propositions.

Il est à noter le bon climat de confiance entre tous les partenaires pour la mise en place de ces différents groupes de travail jusqu'au comité stratégique. Les échanges ont été francs et l'écoute attentive de chaque côté. Nous sommes vraiment dans une logique de co-construction comme souhaité.

Cet hiver, le Préfet a demandé à ce que toutes les familles soient prises en charge à l'hôtel, ce qui a occasionné un accroissement certain du nombre de nuitées hôtelières. Nous sommes encore aujourd'hui au-delà de la cible à atteindre, mais nous sommes tous mobilisés face au problème de fluidité dans les différents dispositifs afin de rectifier la trajectoire. Notamment l'équipe mobile, mise en place en 2023, et qui a prouvé son utilité par son efficacité. Souhaitons que cette expérimentation devienne pérenne.

Plus largement, tous les salariés du SIAO44 restent pleinement investis dans leurs différentes missions. Il est à noter un turn-over moindre que les années précédentes et donc un recours à l'intérim en nette diminution. Nous avons recruté une nouvelle cheffe de services, Mme Sandra RICHOMME qui s'est bien intégrée dans les effectifs. Nous attendons de nouveaux postes pour investir complètement la feuille de route qui nous a été demandée lors du dernier Comité Stratégique. Nous accueillerons donc de nouveaux collaborateurs dans les prochaines semaines.

Une prime exceptionnelle nous a été accordée pour compenser le SEGUR au personnel qui n'y avait pas droit. Elle a été versée sur la paie de décembre ce qui a contribué à améliorer le climat social au sein du SIAO44. Nos vifs remerciements aux services de la DDETS qui ont été le relais à notre demande de corriger cette injustice.

Remerciements également à tous nos partenaires pour leur participation active à la mise en place de cette nouvelle gouvernance, à ceux qui m'entourent au Comité de suivi et au bureau qui m'aident aux recrutements entre autres. Remerciements à Logement Fraternité qui, par leur don, permet aux équipes du Samu Social de distribuer des sacs de couchage de qualité au public rencontré dans la rue lors de la période hivernale.

En conclusion, je tiens à remercier chaleureusement les Directeurs, les Cadres et tout le personnel qui restent pleinement investis dans leurs missions respectives auprès des personnes les plus précaires de notre société qui reçoivent de vous respect et humanité.

Jean-Pierre CADIO
Administrateur

Gouvernance

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.

Deux assemblées générales ont eu lieu en 2023 et le comité de suivi qui veille à la mise en œuvre des orientations et des décisions de l'assemblée générale s'est réuni cinq fois.

Le comité de suivi, élu par l'assemblée générale, est composé de :

- ADMINISTRATEUR : Jean-Pierre CADIO (Association SAINT BENOIT LABRE)
- SOLIDARITE ESTUAIRE - Roger DECOBERT
- ADOMA - Yannick DEMAUTIS
- CCAS - Abbassia HAKEM
- LES EAUX VIVES EMMAÛS - Hervé DE LA MOTHE
- TRAJET - Manuel NUNEZ
- ANEF FERRER : Jean-Yves PELLEGRY
- L'ETAPE - Sabrina PETIT
- ADELIS - Olivier RENAUD
- SOLIDARITE FEMMES - Françoise SALPIN LE COAT
- HABITAT ET HUMANISME - Jean-François BOSSEAU

2023, une année de transition



L'année 2023 a été une année de transition pour amener, tant la gouvernance que l'opérationnel, à se mettre en conformité avec l'instruction ministérielle du 31 mars 2022 :

L'instruction ministérielle du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du service public de la rue au logement a défini des objectifs visant notamment à :

- Doter le SIAO d'un pilotage qui traduit l'articulation des politiques publiques entre elles et la responsabilité partagée des parties prenantes.
- Assurer une coordination élargie des acteurs concourant à la progression des parcours des personnes sans domicile.
- Viser l'accès en priorité au logement pérenne, qu'il s'agisse de logement ordinaire ou adapté.

Début 2023, les membres du comité de suivi ont engagé une réflexion sur l'évolution possible du statut actuel. Après partage avec d'autres SIAO puis les services de la

DDETS44, le format de GCSMS a été confirmé. Le schéma de gouvernance du SIAO s'est lui mis en conformité avec les attendus de l'instruction : mise en place de comités stratégiques (deux ont eu lieu dans l'année), de comité technique (réuni une fois) et de comité « fluidité de la rue au logement » (réuni une fois).

Un autre objectif de cette instruction était de réaliser une feuille de route pour le SIAO : celle-ci a été présentée le 21 décembre 2023 lors d'un comité stratégique.

Cette dernière a validé les objectifs travaillés lors de sessions co-animées tout au long de l'année 2023 par la DDETS44 et le SIAO44 et réunissant les collectivités, les acteurs du secteur AHI, de la santé et de la justice. Ces groupes ont porté sur **le suivi de parcours, la coordination des acteurs de la veille sociale et l'accès au logement adapté.**

Concernant la vie du service, de nouvelles activités se sont déployées :

- Le Contrat Engagement Jeunes en Rupture.
- L'Équipe Mobile Sociale Hôtel.
- Le renforcement des articulations avec le FSL Nantes Métropole dans le cadre de la politique Logement d'abord.
- Mise en place de nouveaux modes opératoires avec le développement de la plateforme AGIR44 (Accompagnement Globale pour l'Insertion des Réfugiés).

Simultanément à tout cela, pour faire face à des enjeux de fluidité des parcours des publics hébergés dans les dispositifs d'urgence vers les places insertion, le SIAO a œuvré avec ses partenaires à faire en sorte que le traitement croissant des demandes de prises en charge soit maîtrisé.

Pour assurer toutes ces activités et répondre aux objectifs, les professionnels et les administrateurs se sont pleinement mobilisés. Cette mobilisation s'est aussi incarnée par les nombreux temps de formation technique ou pédagogique pour mieux faire connaître nos activités. La finalisation du site internet pour sa mise en ligne en 2024 facilitera cette communication primordiale.

Enfin, pour accompagner le pilotage des politiques publiques par la DDETS et pour d'autres observatoires (celui du Conseil Départemental et celui de Nantes Métropole), nous avons livré cette année beaucoup d'indicateurs d'observation issus du SI-SIAO mais aussi de d'autres bases de données. Nous avons notamment mis à disposition du Samu social un nouvel outil métier : Mano.

Cette année a été marquée par beaucoup moins de turn-over des personnels. Nous avons pu à nouveau satisfaire à de la mobilité interne. Cela a été le cas par exemple pour les postes créés dans le cadre du dispositif CEJ « jeunes en rupture », et aussi pour remplacer la cheffe de services du pôle Logement d'abord.



LES MISSIONS

Évaluer et orienter : le pôle Logement d'abord

Le pôle Logement d'abord du SIAO44 a pour mission le recensement des disponibilités de places financées par l'État auprès des gestionnaires de dispositifs urgence ou insertion et le recensement des demandes d'accès à l'hébergement d'urgence, d'insertion ou de logement accompagné. Le pôle procède aux évaluations sociales et sanitaires des ménages en demande, pour leur permettre d'accéder immédiatement ou à terme, à un dispositif d'hébergement/logement accompagné correspondant à leurs besoins. Il est aussi un lieu ressource au travers de ses permanences téléphoniques, de ses échanges partenaires et de sa participation à différentes instances.

LA PLATEFORME DE TÉLÉPHONIE 115

Une offre totale multipliée par 4,8 entre 2019 et fin 2023.

Les équipes du SIAO ont renforcé leurs évaluations des situations afin d'y apporter des réponses personnalisées encadrées par des consignes précisées par les services de la Préfecture.

Cette action s'est matérialisée par une amélioration de l'encadrement des signalements adressés par les professionnels du territoire et de leur croisement avec les évaluations flash effectuées par les écouteurs 115. Cet exercice a été rendu possible par une mobilisation permanente des cadres du pôle auprès des professionnels et des partenaires.

Les écouteurs restent un lien privilégié entre la personne en situation d'errance et l'accès à une mise à l'abri. L'écoute n'est pas toujours aisée et les professionnels peuvent être confrontés à l'agressivité des usagers et à des incompréhensions des travailleurs sociaux qui les accompagnent. Des immersions de partenaires ont été mises en œuvre pour déconstruire des (fausses) idées sur le service 115. Nous continuons d'expliquer nos missions et nos moyens sur un territoire de plus en plus sollicité.

L'année 2023 est marquée par une première pleine mobilisation des places de la Halte Familiales en gestion par l'association France Horizon avec pour vocation d'être un SAS d'évaluation approfondie des ménages en demande de mise à l'abri. Sur l'année, 238 familles ont bénéficié d'un séjour sur ce dispositif.

Fortes de ces éléments, la coordination et la cohérence

des réponses avec des acteurs du territoire impliqués sur la problématique des familles n'ayant pas trouvé réponse favorable à leur demande de mise à l'abri, s'est pleinement affirmée lors des cellules familles mensuelles (composées du SIAO44, de la DDETS, du CD44, de la Ville de Nantes, du service de la maternité du CHU de Nantes, de l'OFII, de l'Éducation nationale).

La demande d'hébergement s'est accrue en 2023 notamment sur la demande de familles.

La demande pourvue a augmenté : passant de 2029 ménages ayant bénéficié d'une mise à l'abri (en rotation ou en continuité) en 2022 à 2 082 ménages en 2023 (+ 2%). Ceci est lié en partie avec l'accroissement de l'offre des places notamment à destination des familles. Cependant la demande pourvue a baissé de sept points pour atteindre 33%.

Dans l'ensemble des ménages ayant sollicité le 115, il est observé que 30% d'entre eux ont une première demande enregistrée dans un autre département. Il est donc ici question de la mobilité des ménages sur le territoire français et de la prise en compte de cette dimension dans le cadre des réponses apportées : les ménages en provenance d'un autre département que celui de la Loire-Atlantique doivent solliciter leur département d'origine pour une mise à l'abri.

Dans cette globalité de demande de mise à l'abri exprimée au 115, nous avons engagé un travail multi-partenarial pour mieux coordonner les réponses concernant le public associant des problématiques de santé-précarité : concertation avec les centres d'hébergement d'urgence,

115

Le 115, numéro national d'appel d'urgence des personnes sans abri, fonctionne en Loire-Atlantique 7j/7, 24h24, pour tous ménages en situation de sans-abrisme ou de rupture sociale. L'équipe de six écouteurs sociaux du SIAO44 assure la réponse de 8h30 à 24h00, avec un relais la nuit par 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.
- Orientations des personnes vers l'offre d'hébergement d'urgence, suite au recensement des places disponibles et selon les critères de vulnérabilité valant priorisation sur des places d'urgence.
- Traitement des signalements des particuliers et des partenaires institutionnels.
- Enregistrement des données dans le logiciel Etat SI-SIAO.

LES DEMANDANT D'HÉBERGEMENT AVEC COMPARATIF ÉVOLUTION EXERCICE 2022

27 699 appels pour une demande d'hébergement **+13%** 2022 > 2023

4 398 ménages ont sollicité le 115 **soit 7 927** personnes différentes **+8%** 2022 > 2023

Parmi les ménages **32%** de ménages avec enfant(s) **+2 points**
8% de couples ou groupes sans enfant **-2 points**
17% de femmes seules **42%** d'hommes seuls **-1 point**

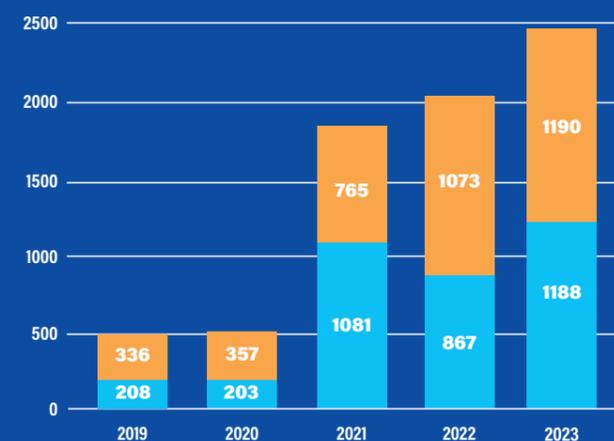
LES SIGNALEMENTS

3 497 signalements différents **+53%** 2022 > 2023
1 702 ménages différents **+58%** 2022 > 2023
3 426 personnes différentes **+59%** 2022 > 2023

LES RÉPONSES 115

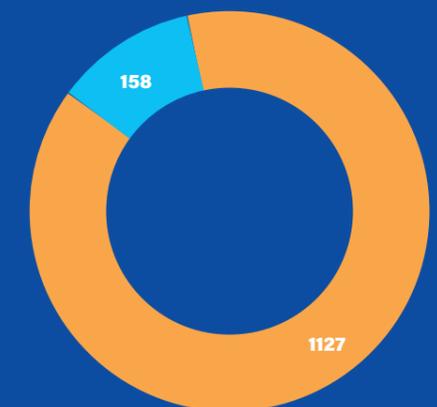
9 058 demandes non pourvues soit 33% **-7 points**
2 082 ménages différents mis à l'abri dont 893 en famille **+2%** 2022 > 2023

Évolution de l'offre totale d'hébergement d'urgence en nombre de places 2019-2023



■ Places structures via orientation SIAO
 ■ Places gestion directe SIAO 44

Nombre de places occupées par type de ménages



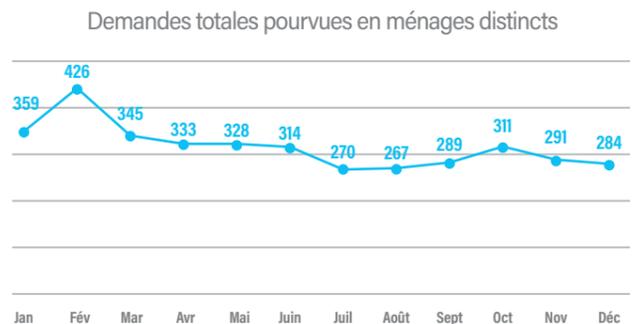
■ Avec enfant(s)
 ■ Sans enfant

évaluations sanitaires approfondies par une infirmière du SIAO 44, coordination avec le CHU de Nantes dans la cadre de son instance d'étude de situations complexes, alertes auprès de la DDETS et de l'ARS.... La question reste cependant entière pour un public dont la problématique sanitaire ne peut relever d'un accueil en dispositif d'urgence sociale et qui est pour autant médicalement sortant de l'hôpital.

En complément et dans la continuité des exercices précédents, le travail s'est poursuivi concernant les publics cibles :

- Mise à l'abri des personnes victimes de violences intrafamiliales (119 ménages victimes de violence, soit 237 personnes), ceci en lien avec les acteurs du GCSMS (évaluation et hébergement en urgence).
- Prise en charge de 52 personnes concernées par la procédure d'éviction de conjoint violent dans le cadre d'un partenariat optimisé en 2023 avec L'ADAES, les associations Trajet et Solidarité Estuaire.

- Hébergement via réquisition judiciaire de personnes sous bracelet anti-rapprochement et participation aux commissions d'étude des situations complexes en sortie de détention.
- Public vulnérable en situation d'expulsion locative en lien avec la CCAPEX.



LE SIAO INSERTION

L'année 2023 a débuté par une intégration de l'ensemble des mesures accompagnement FSL Nantes Métropole sur le SI-SIAO. Ceci est l'aboutissement du travail engagé en 2019 dans le cadre de la politique Logement d'abord, avec pour visée une simplification de la demande pour les ménages et une articulation de la réponse entre nos deux services. Ainsi, le SIAO et le service FSL Nantes Métropole ont renforcé leur inter connaissance et leur analyse collective de situations adressées via le SI-SIAO (9% du total).

À ceci s'ajoute l'intégration de nouvelles capacités financées par l'État (IML, pensions de familles...) ou d'attribution de gestion de dispositif déjà existant (Loca2). L'offre accrue associée à une permanence de la demande des ménages a fait croître de 21% le nombre de demandes transitant par le SI-SIAO (+ 2% pour les demandes d'accès à une structure du périmètre d'orientation du SIAO).

Un travail s'est engagé avec les acteurs du logement accompagné de type IML via la plateforme Trajet pour optimiser l'orientation ciblée sur les places vacantes.

Le renforcement temporaire de l'équipe et son encadrement ont été les clés de la réussite de cet exercice alliant maintien d'une expertise d'évaluation par notre service et respect des délais de traitement et d'orientation sur les places vacantes.

Au second semestre 2023, la DDETS44, confrontée à un nombre de ménages hébergés dans l'urgence, et notamment sur des places hôtel, supérieur à la

trajectoire annuelle définie, a décidé de rendre ces ménages prioritaires dans l'accès à un hébergement ou logement accompagné d'insertion. Ceci a fait l'objet d'une communication partenariale et une mise en œuvre immédiate par nos services.

Une instance bimensuelle entre les professionnels de notre service insertion et ceux de l'équipe mobile sociale hôtel se tient depuis cette date afin de pouvoir positionner des ménages en sortie d'urgence sur les places insertion mises à disposition. Cet effort de fluidité, acté et constant, trouve sa limite dans une offre insertion à 26% sur des places familles pour ce second semestre, alors que le public hébergé, notamment à l'hôtel, est principalement constitué de familles dont seulement 30% sont français ou ont un droit au séjour.

En complément, le SIAO a œuvré à apporter des réponses à des publics prioritaires : reconnaissance DAHO, ménages en procédure de mise en œuvre d'expulsion locative, sortants du DNA... Notre service a poursuivi, avec Solidarité Estuaire et les acteurs locaux, le traitement et l'orientation de ménages étudiée en Commissions Territoriales d'Orientation pour les territoires de la CARENE et de la COMPA. Cette action n'est toujours pas développée sur les autres territoires.

L'évaluation dite sanitaire de certaines situations a mobilisé notre professionnelle Infirmière sur 231 situations, dont 124 du côté de l'insertion et 107 du côté de l'urgence. Cette offre d'expertise est reconnue par les prescripteurs comme un réel soutien aux prescripteurs dans leur suivi des ménages en demande.

SIAO INSERTION

L'équipe assure le traitement des demandes d'accès à une structure d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné, transmises au SIAO44 par des professionnels du champ social bénéficiant d'un compte sur l'application SI-SIAO.

L'équipe assure des actions d'analyse et d'expertise sociale et sanitaire des demandes permettant d'apporter des réponses ciblées, notamment dans le cadre de commissions pilotées par le SIAO.

Elle assure auprès des acteurs de l'hébergement/logement accompagné, l'information relative aux différents dispositifs et l'orientation de ménages sur toutes places déclarées disponibles dans le respect de leurs missions.

La priorisation d'orientation s'inscrit en application de l'évolution des consignes fixées par le DDETS44.

3 382

demandes transmises en 2023, dont :

2 466
demandes à traiter par le SIAO 44 (+2% par rapport 2022)

916
par le FSL Nantes Métropole (+ 144% du fait de l'intégration des demandes au SI-SIAO en janvier 2023)

635
demandes concernent des ménages avec enfant(s)

1 601
des ménages sans enfant, majoritairement des hommes seuls (+ 72%)

Il y a 2 236 demandes de ménages traitées par le SIAO.

Nombre de services ayant un compte sur le SI-SIAO :

36
entités gestionnaires dont 1 465 professionnels concernés (+ 14%)



Recevabilité et temps d'attente

En 2023, 1 200 demandes ont bénéficié d'une inscription en liste d'attente pour admission en structure AHI (soit 49%, c'est neuf points de moins qu'en 2022) et 1 266 demandes ont eu une réponse négative, car les besoins ou situations évaluées ne relevaient pas des missions de ces structures.

L'offre et les entrées sur structures

En janvier 2024, 2 306 ménages soit 3 514 personnes étaient présentes sur une structure d'insertion.

En 2023, 1 363 ménages soit 2 144 personnes sont entrées sur des places insertion.

Les admissions structures font l'objet de deux modalités :

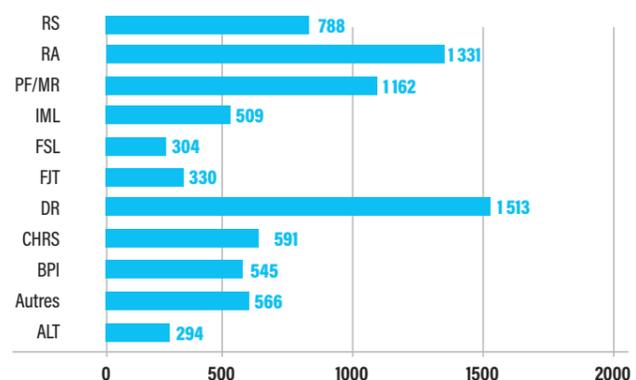
- Orientations du SIAO suite à une déclaration de vacance de places de l'opérateur, pour les places de CHRS, d'IML, de Pensions de Familles, Places BPI, Dispositif régularisés ou dispositifs spécifiques (3 îlots...).
- Admission directe de la part de l'opérateur : FJT et ALT. A la marge, quelques places spécifiques sur CHRS entrent dans ce cadre, par exemple si convention de l'opérateur avec le secteur de la pénitentiaire.

Dès lors, nous observons une tension entre les besoins évalués et l'admission en dispositif. Ceci est prégnant sur les CHRS.

Un écueil constant : des listes d'attentes qui ne traduisent pas pleinement la réalité des demandes encore actives.

La question du suivi de parcours des personnes reste pleinement posée quant à l'information auprès de notre service de l'évolution des demandes. Certains ménages ont déposé des demandes depuis plusieurs mois voire années. En attendant qu'elles se concrétisent, le parcours de ces ménages a évolué pour certains (accès à un logement, départ du département, changement de situation sociale...) sans que nous en soyons informés, ce qui entraîne un biais de lecture des files actives.

Ancienneté moyenne au 31/01/2024 par type de dispositif pour les personnes présentes



Dès lors, une actualisation des demandes à pourvoir sur l'ensemble des dispositifs hormis celle pour le CHRS a été réalisée par l'équipe pour réduire cet écueil. Cependant, cette action reste pleinement à responsabilité des prescripteurs des demandes et gageons que les années 2024 et 2025 permettront une évolution des pratiques professionnelles ; nous y œuvrons.

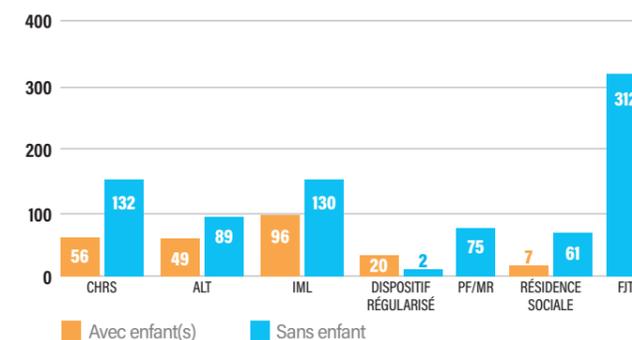
Le service insertion s'est professionnalisé et perfectionné tout au long de l'année. Leurs niveaux d'expertise et d'autonomie des salariés leur permettent d'être de vrais relais sur les situations abordées en amont comme en aval de la demande formulée sur le SI-SIAO.

En CTO et au travers de diverses rencontres, la politique du logement d'abord y est mise en avant.

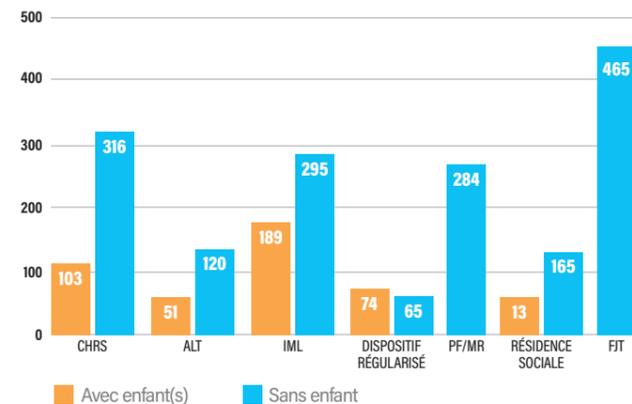
Pour 2024 : nous allons poursuivre cette professionnalisation au travers l'organisation de la CTO pour s'assurer que :

- Tous les acteurs désireux (et ils sont de plus en plus nombreux) puissent y participer.
- Tous les secteurs soient représentés pour guider à la prise de décision concernant l'orientation.
- La CTO soit un lieu de formation et de diffusion d'information.

Ménages entrés sur des structures d'insertion selon la typologie du ménage



Ménages présents sur des structures d'insertion selon la typologie du ménage



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



LE SAMU SOCIAL

Le pôle équipes mobiles sanitaires et sociales regroupe des actions d'aller vers qui viennent compléter les missions du SIAO dans la réception des demandes du public et des partenaires, les réponses apportées aux besoins évalués et le suivi de situations. Il est notamment l'un des acteurs pour les ménages qui ont renoncé à solliciter de l'aide face à la complexité d'accès aux organisations territoriales ou en raison de difficultés notamment psychiques.

Adhérent à la Fédération Nationale des Samu sociaux, les pratiques de l'équipe s'inscrivent dans le cadre du référentiel des missions et d'évaluation Maraudes et Samu Sociaux.

La création du premier contact puis d'un maintien du lien avec les personnes sans-abri nécessite une posture professionnelle faite d'une maîtrise d'un juste rapport physique et verbal lors des rencontres.

S'inscrivant dans un principe de libre adhésion des personnes, la pratique s'accorde à lutter contre toute logique d'abandon, de non recours aux droits... Elle se traduit par des prises de rendez-vous, des accompagnements physiques, des démarches administratives effectuées en accord avec les personnes accompagnées, des soins infirmiers ponctuels délivrés en rue. Elle favorise la ré-affiliation sociale.

L'approche multidisciplinaire de l'équipe, sa connaissance des problématiques spécifiques du public et du réseau d'acteur sanitaire et social disponible sur le territoire, peut faciliter l'orientation vers des dispositifs adaptés

aux situations des personnes, les lits halte soins santé (LHSS), les lits d'accueil médicalisés (LAM), la PASS, le CAARUD, ou vers un centre d'hébergement d'urgence en fonction des places mises à disposition par le 115, les accueils de jour professionnels (5 Ponts, Agnès VARDA) ou bénévoles, ou sur les Haltes de nuit des Eaux Vives Emmaüs... Elle intervient en collaboration avec Aurore, sur leur dispositif Mellinet à destination de grands exclus.

Ce réseau d'acteurs est entretenu par des temps d'actions communes (maraude avec la PASS, avec le CAARUD), de participation à des instances de partage d'informations et de réflexions (cellules opérationnelles avec l'ELPP, coordination sanitaire, acteurs de rue...).

La place du samu social est reconnue par un ensemble d'acteurs professionnels et bénévoles qui l'interpelle dans le cadre de signalements, de gestion de problématiques sur sites, de conseils...

L'encadrement, l'implication et l'intégration de nouveaux professionnels de l'équipe ont visé à : une amélioration des actions de référence temporaires, d'accompagnements

ciblés ; un travail interne autour de l'adéquation des pratiques et d'une meilleure communication. La mise en place de l'application MANO (mars 2023) et l'utilisation du SI-SIAO facilitent les échanges internes à l'équipe et au sein du SIAO plus globalement et sont pleinement intégrées à la démarche professionnelle.

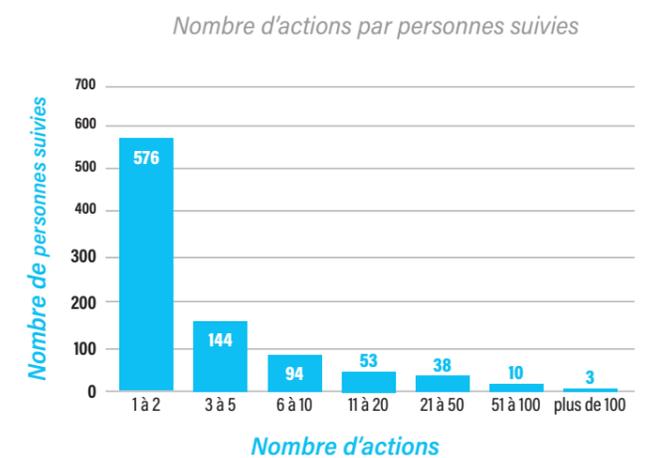
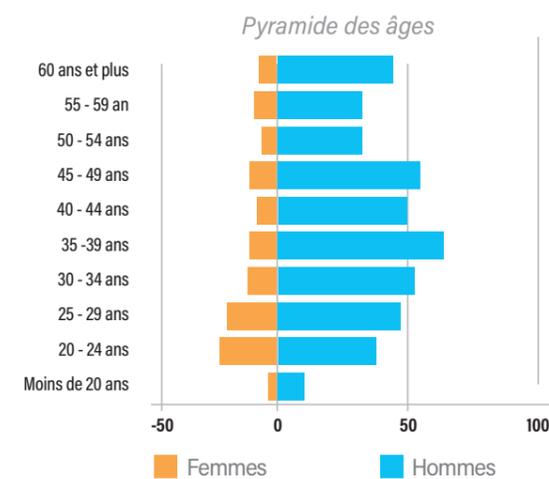
S'adapter pour mieux répondre

Etre en rue c'est se retrouver en déficit de protection notamment lors d'événements climatiques (froid, canicule, tempêtes...). L'équipe est un acteur essentiel de ces temps qui font l'objet d'une inscription dans les plans préfectoraux ou dans des actions de coordination de la veille sociale sur Nantes. Elle a ainsi adapté ses horaires de travail et ses priorités d'intervention pour répondre

aux besoins spécifiques lors de ces périodes, même si nous n'avons pas connu cette année de temps canicules. En lien avec la Ville de Nantes et le réseau des acteurs de la veille sociale, des premiers principes de meilleur maillage et remontées d'informations ont été élaborés à l'été et l'hiver. Ils restent à améliorer mais nous ne pouvons que nous féliciter de la volonté des acteurs de mieux se coordonner.

Logement fraternité a contribué, comme pendant les exercices précédents, à la protection de ce public par financement de 180 duvets mis à disposition de l'équipe.

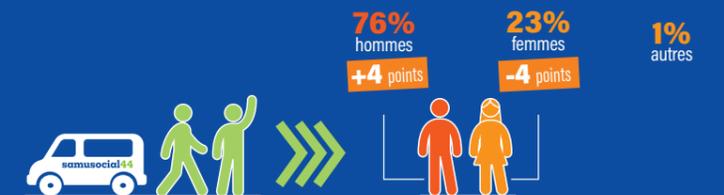
Public rencontré : de qui parle-t-on ?



SAMU SOCIAL

Le Samu Social est une équipe de quatre travailleurs sociaux et de quatre infirmiers Diplômés d'Etat, intervenant sur la Ville de Nantes et les treize 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 les centres d'hébergement. Un passage journalier à la gare de Nantes s'effectue dans le respect de la convention SIAO44 - GARE CONNEXION.



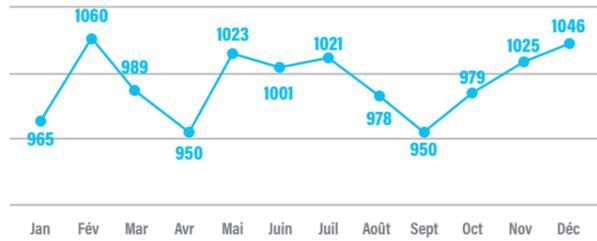
6 129 actions vers les personnes sur l'année 2023 pour un public de 981 personnes



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

DISPOSITIF D'HÉBERGEMENT ET SUIVI DES MÉNAGES

Nombre de personnes hébergées le dernier jour du mois - 2023



L'accroissement du nombre de ménages mis à l'abri à l'hôtel ou places meublées a nécessité le maintien de renfort pour assurer la captation de places, leur facturation, les liens avec les responsables hôteliers ou sociétés de location. Des contrôles de présence ont été effectués de façon inopinée par le service hébergement, mettant en exergue certaines problématiques non décelables par les travailleurs sociaux qui interviennent sur rendez-vous dans les lieux d'hébergement.

Le SIAO a aussi revu ses contrats de séjour en affirmant l'obligation de participation des ménages aux frais d'hébergement (fonctionnel) et en les responsabilisant sur le paiement de dégradations.

La mise en place d'une participation financière est le résultat d'un long travail de l'encadrement du service hébergement en coordination avec l'équipe mobile sociale hôtel. Les premiers paiements ont été effectués en septembre 2023 et depuis, ont lieu tous les mois. Dans une perspective d'intégrer un logement autonome, les ménages sont réceptifs à cette demande de participation et s'en acquittent pour la grande majorité.

L'Équipe Mobile Sociale Hôtel (EMSH)

L'EMSH et la professionnelle du service hébergement ont effectué des prises de contact sous trois jours avec les ménages pour pose de rendez-vous et évaluation approfondie tel que prévu dans le cadre de l'instruction ministérielle de mars 2022 sur les SIAO. Cette évaluation est venue compléter l'évaluation flash réalisée par le 115 et celle réalisée par les professionnels de France Horizon sur la Halte Familles. Elle permet aussi une mise à jour du logiciel SI-SIAO avec une actualisation des données alimentant la mission d'observatoire social.

Elle a accompagné les ménages dans leurs possibilités de parcours : explication des possibilités d'accès à une solution pérenne (places insertion, logement...) pour les ménages avec droits au séjour ; des structures d'hébergement d'urgence pour les ménages sans droit au séjour.

Elle a veillé à une identification de la référence sociale relevant de la compétence des Établissements Des Solidarités et de l'AFEP pour l'articulation des champs d'actions avec ces services (lutte contre le non recours au droit, activation de demande insertion sur le SI-SIAO, actualisation des démarches logement...)

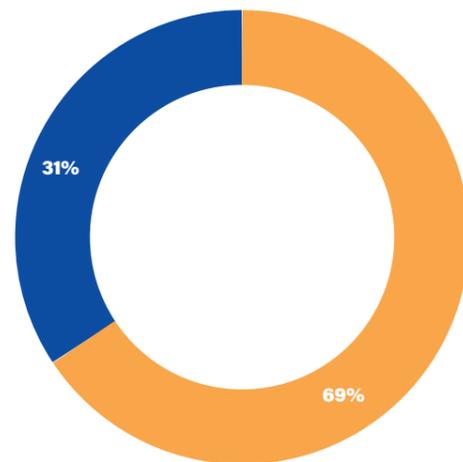
Un suivi renforcé des ménages les plus en difficultés a été effectué en lien avec les services en compétence (dispositifs sanitaires, protection de l'enfance...) Autant d'actions non prévues dans le cahier des charges initial mais en correspondance avec la réalité des problématiques évaluées.

Dans le cadre de l'objectif fluidité, des temps bimensuels entre l'EMSH et le service insertion (pour mise en adéquation du besoin et de l'offre afin de prioriser les ménages éligibles) se sont mis en place à l'été 2023.

Le bénéfice de ces actions mutualisées service hébergement - équipe mobile sociale hôtel - service insertion - référents territoriaux et autres dispositifs a ainsi pu permettre à 540 familles d'accéder à une autre solution (57% vers une place d'insertion, 38% vers hébergement d'urgence, 5% vers le droit commun).

540 ménages ont quitté le dispositif hôtelier (et 84 en sortie halte familles) en 2023 contre 953 en 2022, mais il convient d'indiquer que l'année précédente le SIAO avait joué un rôle de premier SAS Hôtel dans l'accueil du public ukrainien et que 354 ménages en ont bénéficié avant d'être orientés sur des SAS Collectif en gestion d'associations, de l'IML... la même année.

Typologies des ménages pris en charges en 2023



■ Avec enfant(s)
■ Sans enfant

SERVICE HÉBERGEMENT

Le service hébergement est un ensemble d'actions inscrites dans le continuum des décisions de mise à l'abri des ménages prononcées par le 115 sur des places d'hôtel, de logements ou de gîtes meublées : actions logistiques (réservation de places, suivi des facturations, déménagements), d'évaluation et de suivi social par une professionnelle en lien avec le droit commun.

L'année 2023 est marquée par une évolution de l'offre d'accompagnement du public hébergé à l'hôtel dans un objectif d'évaluation et de suivi des ménages, en lien avec le droit commun ou autres dispositifs (OFII...), par la création d'une équipe mobile sociale hôtel.



1 178 ménages différents ont pu bénéficier d'au moins une nuitée en 2023

3 080 personnes **1 425** enfants

70%

de ces ménages sont des familles avec enfant(s) contre 61% en 2022 et 44% en 2021



440 549 nuitées en 2023

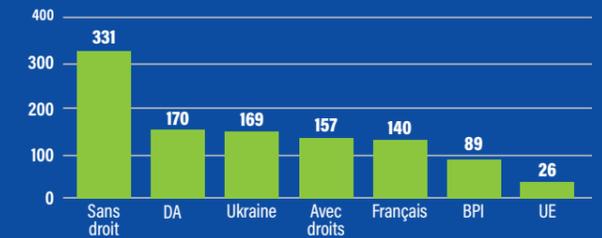
+35% 2022

639 ménages ont quitté le dispositif hôtelier en 2023 (soit 1 572 personnes)

La durée moyenne des séjours s'est établie à **90** jours (129 en 2022)

465 ménages ukrainiens accueillis

Statuts administratifs des ménages pris en charge en 2023



Favoriser l'accès à un accompagnement spécifique sur des publics cibles

> LA MISSION FLUIDITÉ 303-177

La travailleuse sociale dédiée à la mission fluidité exerce un accompagnement vers le logement de ménages familles régularisés ou réfugiés en sortie d'un dispositif asile sur le département après une période de présence induite. Elle assure et coordonne un lien 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. La fréquence des rencontres est adaptée aux besoins.

Sur l'année 2023, la mission a dû être représentée aux acteurs de l'asile afin d'étayer la liste d'attente et préciser les contours de la mission et de ses conditions d'accès

L'exercice de captation de logements auprès de bailleurs privés, pour y positionner les ménages hébergés au titre de ce dispositif, a été confronté aux montants élevés du parc.

La participation financière est devenue un outil essentiel de l'accompagnement et de la préparation à l'accès au logement, valorisé notamment dans les demandes de contingentement préfectoral.

En 2023 :

- 17 ménages ont été pris en charge.
- Sur l'année : 2 sorties vers logement social, 1 vers l'IML.

Pour un parc de 17 logements, du T2 au T6 :

- 2 Saint-Nazaire, 5 Rezé, 5 Nantes.
- 2 Clisson, 1 Vertou + 2 logements en appartement résidence hôtelière.

> 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 en risque de perdre son logement. Par évaluation du degré d'autonomie de la personne, la travailleuse sociale l'accompagne dans son projet d'accueil dans un dispositif dédié aux personnes âgées (EHPAD, Résidences Autonomie). Cette action assure un suivi de parcours intégrant la prise en compte du besoin et de la demande, la recherche de solutions adaptées et

le relais avec la structure accueillante. Elle s'assure de l'adhésion de la personne et de l'ouverture de ses droits ; deux conditions nécessaires à une admission en établissement.

Sur 2023, 119 personnes ont bénéficié de cette action. Cette file active est stable par rapport à l'année précédente. Le nombre d'entrées en structures s'élève à 19 en 2023 (18 en 2022).

Le travail en réseau et le partenariat est un principe d'action tant avec nos autres services en interne (Samu Social, 115, service insertion et service hébergement) qu'avec les acteurs du secteur social et médico-social (services de tutelle, pôle PA/PH, médecins etc.).

> CEJ JEUNES EN RUPTURE

Le CEJ jeunes en rupture est destiné à un public de 16 à 25 ans (30 ans si reconnaissance MDPH) en rupture avec les dispositifs d'intégration (école, mission locale...). Par une démarche d'aller vers et d'inscription contractualisée dans des ateliers en groupe (dispensés par l'association Tréméac), elle vise à la remobilisation des compétences de ce public.

L'action a débuté en janvier 2023 par le recrutement d'un référent terrain SIAO CEJ (0.8 ETP) et d'un coordinateur (0.7 ETP).

La démarche projet a consisté en un travail de mise en réseau avec les partenaires impliqués dans l'action (Association Tréméac, missions locales, accueils de jours...), ceux ayant une action dans l'hébergement d'urgence, ou autres dispositifs (samu social, prévention spécialisée, FAJ...)

Repérage du public et soutien au parcours

L'aller vers reste essentiel dans la mission de remobilisation CEJ jeunes en rupture. En 2023, 60 jeunes ont été contactés. 20 jeunes ont été rencontrés dont le parcours a été étudié avec leur accord sur la base d'entretiens. Ceci a eu pour effet de re mobiliser 7 jeunes dans des ateliers de Tréméac.



Nous avons réalisé 476 nuitées 115 pour 40 jeunes, 2 places PC ont été mobilisées et 6 orientations au titres de l'insertion dont :

- 1 en logement d'abord en RS.
- 4 orientations en CHRS.
- 1 sur les 3 îlots.

La stabilité du point de vue de l'hébergement est un élément essentiel dans le parcours de remobilisation.

Suite au deuxième appel à projet, il a été visé un rapprochement avec le secteur de l'hébergement jeunes. Ainsi, avec ADELIS s'est construit un objectif d'intégration de 10 jeunes sur places FJT : sa mise en œuvre est attendue sur 2024.

Des places d'urgence, pour l'accueil d'une durée d'un mois, permettent un temps d'évaluation par les professionnels de la résidence sociale.

La mission s'est vu étoffée par le travail plus global du public jeune du service insertion.

Elle se construit en parallèle des liens entre le département, la DDETS et le SIAO pour la sortie des dispositifs de l'ASE. Notre volonté commune étant de ne pas attendre que ces jeunes en fin de contrat jeunes majeurs ne se retrouvent en rupture, en privilégiant le traitement de leur demande sur le SIAO par un service dédié. Au-delà de l'orientation sur des places mobilisables, le SIAO joue un rôle dans la formation des partenaires du département et dans la prévention des ruptures de parcours en préparant la sortie de ces jeunes.

En 2024 des liens ont été travaillés avec les chantiers d'insertion, autour d'échanges privilégiés avec Convergence dans une même logique d'insertion et soutien à l'hébergement.

Les fonctions supports

Le chargé d'études Observation sociale et le chargé de mission SI-SIAO ont une complémentarité d'action visant à une meilleure utilisation du logiciel et une amélioration de l'inscription de données exploitables.

> L'OBSERVATOIRE SOCIAL

L'observation sociale s'impose plus encore comme un outil essentiel à l'attention des services et collectivités locales développant ou assurant des politiques sociales sur le territoire.

Nous avons ainsi proposé ou concouru au développement des outils d'indicateurs nous permettant de mieux suivre les actions mises en œuvre, d'en mesurer leurs impacts et des moyens financiers à engager.

Le chargé d'études a ainsi effectué des propositions à la DIHAL, à la DREETS, à la DDETS pour faire part de son expertise de maîtrise de l'outil et de son exploitation. Les fonctionnalités du SI-SIAO, toujours évolutives, restent limitées pour une meilleure exploitation des données nous renseignant sur le parcours des ménages en demande.

Cette production et analyse de données disponibles a fait l'objet de remontées et de temps hebdomadaires avec la DDETS. Un partage de pratiques s'est réalisé autant que besoin, avec les autres chargés d'étude des SIAO Ligériens notamment dans le cadre des comités techniques des SIAO ligériens animés par la FAS.

Les besoins de connaissances sont très importants à propos des populations bénéficiaires, comme du suivi de l'activité des services ou de la mesure de l'impact des politiques menées sur la vie des populations. Malgré la mobilisation d'acteurs diversifiés, tant au sein des collectivités locales, des services de l'État, de la Sécurité sociale ou des acteurs privés, la production et surtout l'utilisation des données issues de l'observation sociale bute parfois sur une politique de formation insuffisante, qui laisse certains acteurs insuffisamment qualifiés pour se servir des statistiques sociales. Mais des expériences positives, de plus en plus nombreuses, illustrent cette dynamique.

La multiplication des sources d'informations disponibles via d'autres observatoires engendre un nombre de données disponibles qui peuvent rendre complexe l'étude des besoins de la population. Nous nous sommes donc attachés à avoir des analyses croisées, notamment dans

le cadre de nos conventions avec le Département et l'AURAN. Ceci mériterait un temps dédié à cette action plus affirmé.

L'observatoire social a aussi veillé à répondre aux demandes des structures d'hébergement et/ou d'accompagnement, concernant des besoins à pourvoir pour mieux accompagner leurs projets de développement notamment dans leurs candidatures sur les appels à projet.

> LE CHARGÉ DE MISSION SI-SIAO

Le SIAO 44 bénéficie de l'appui d'un chargé de mission SI-SIAO sur un 0.5 ETP. Cette fonction a pour mission de structurer le déploiement du SI-SIAO sur le département, sur les volets insertion et urgence, pour tous les utilisateurs de l'application :

- Il s'agit dans un premier temps de gérer les structures (Premier Accueil pour les prescripteurs ou d'Hébergement ou Logement) si celles-ci en font la demande ; pour les nouvelles structures qui ne connaissent pas les interlocuteurs du SIAO 44, ceci est possible via le formulaire de contact du site internet du SIAO 44 (<https://www.siao44.fr>).
- Créer les comptes des utilisateurs rattachés à ces structures.
- D'aider ceux-ci à appréhender les différentes fonctionnalités du SI-SIAO par le biais de formations dispensées en présentiel. La durée d'une formation est environ 2-3 heures et se déroule sur le site des utilisateurs. Il est parfois nécessaire de mener plusieurs sessions selon le nombre de personnes concernées. En 2023, 301 professionnels en ont bénéficié (contre 175 l'année précédente) sur 69 sessions couvrant les différentes EPCI.
- Dans un second temps, le chargé de mission assure le support technique de niveau 1 pour les utilisateurs du département, par mail ou téléphone.



- Lorsque cela relève d'un problème de fonctionnement du SI-SIAO, le support technique de la DIHAL est sollicité et la résolution des problèmes est différée (niveau 2). Un retour est systématiquement fait auprès des utilisateurs.

Les comptes des 1 527 utilisateurs de l'application sont également gérés par le chargé de mission lorsque la structure n'est pas administrée par un gestionnaire local :

- Création et modification des affectations, suppression des comptes lors d'un départ.
- Communication à l'ensemble des utilisateurs des évolutions de l'application ayant un fort impact sur l'utilisation de l'outil.
- Mise à jour régulière des comptes par contrôle de cohérence suite aux messages d'erreur reçus lors des communications départementales.

Face à la crise du logement, la paupérisation d'une population et un territoire attractif, l'offre d'hébergement d'urgence et d'insertion s'est accrue pour répondre à des besoins spécifiques dédiés au public précarisé ou le devenant faute de sécurité apportée par un accès à une solution stable. La feuille de route délivrée au SIAO pour 2024 prend en compte cette problématique et sera au cœur du travail du service et des acteurs concourant au suivi, à l'accompagnement ou à l'hébergement du public. Une étape supplémentaire d'affirmation du SIAO comme un service allant de la rue au logement.

NOTRE PRIORITÉ SERA LA DÉCLINAISON DE LA FEUILLE DE ROUTE SELON LES OBJECTIFS SUIVANTS :

1 - Coordination de la veille sociale : coordination et renforcement de l'offre et évaluation des personnes en rue.

2 - Progression des parcours : repenser l'orientation et le suivi des parcours dans une logique logement d'abord, renforcement des liens avec les prescripteurs et structures d'accueil.

3 - Faciliter l'accès au logement : mobiliser les 30% réservataire état en résidence sociale avec liens renforcés SIAO – Résidences sociales.

La comitologie nécessaire au suivi de ces objectifs et à leur adaptation à de nouveaux enjeux sera en réflexion pour être optimisée.

La montée en compétences des professionnels du SIAO, de leurs partenaires dans une amélioration de l'évaluation et du suivi des ménages va nécessiter un accompagnement au changement des pratiques. Elle passera par des temps de formation techniques et pédagogiques supplémentaires, la mise à disposition de nouveaux supports, des instances de régulation, la mise en place de nouvelles procédures (actualisation régulière des demandes effectuées par les prescripteurs...).

Le SIAO poursuivra sa réflexion sur un découplage de son organisation afin d'assurer un meilleur suivi des parcours et des réponses toujours plus adaptées.

L'observation sociale aura pour objectif de bénéficier d'un meilleur taux de remplissage d'indicateurs permettant ainsi des photographies et des analyses plus en phases avec des besoins à couvrir. L'axe de formation pédagogique et technique se verra donc renforcé.

En tant que tête de réseau, le travail partenarial, peu mis en avant dans nos rapports d'activité, et pour autant très mobilisant, se poursuivra pour répondre à des problématiques partagées ou connexes.

Enfin, l'expertise de notre service et sa souplesse, nous permettront de nouveau, le cas échéant, d'assurer des réponses à l'inédit.

Autant d'ambitions qui nécessitent que les demandes en ressources humaines effectuées par notre service et remontées par la DDETS44 à la DIHAL, aient une réponse favorable et sur du long terme.

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

CEJ : Contrat Engagement Jeune

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

EMSH : Équipe Mobile Sociale Hôtel

EPCI : Établissement Public de Coopération Intercommunale

FAS : Fédération des Acteurs de la Solidarité

FIER : 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

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



Sortie Nord
 North exit • Salida Norte
 Jardin des plantes

Tram Nord
 P

↓

DÉPARTS		ARRIVÉES	
1001	Le Croisic	1001	Paris
1002	Le Croisic	1002	Paris
1003	Le Croisic	1003	Paris
1004	Le Croisic	1004	Paris
1005	Le Croisic	1005	Paris
1006	Le Croisic	1006	Paris
1007	Le Croisic	1007	Paris
1008	Le Croisic	1008	Paris
1009	Le Croisic	1009	Paris
1010	Le Croisic	1010	Paris

MINI SOU

samusocial 44

samusocial 44

 **SIAO 44**
 de la rue au logement

BP 60112 - 44201 NANTES CEDEX 2
 @ secretariat.u@siao44.fr

Avec le soutien de



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



comCaréine - Crédits photos : © armandinepema.com - Adobe Stock - SIAO 44