

SIAO44

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024



Sommaire

VIE INSTITUTIONNELLE

- **Rapport moral** p.3
- **Gouvernance** p.4
- **Sécur pour tous** p.5

MISSIONS

- **Évaluer et orienter :**
le pôle Logement d'abord p.6-13
- **Aller à la rencontre :**
le pôle Équipes mobiles sanitaires et sociales p.14-19
- **Les fonctions supports** p.20-21
- **PERSPECTIVES 2025** p.22
- Glossaire p.23



RAPPORT MORAL

UNE ANNÉE D'ENGAGEMENT DANS UN CONTEXTE TENDU

L'année 2024 a été marquée par une pression toujours croissante sur les dispositifs d'hébergement et d'insertion. Le SIAO44, fort de son positionnement structurant sur le département, a poursuivi ses missions avec détermination et esprit de coopération. La diversité et la complexité des parcours – familles sans abri, personnes migrantes, jeunes majeurs sortants de l'ASE, personnes âgées en errance, victimes de violences, opérations de mise à l'abri – ont exigé des réponses à la fois rapides, coordonnées et adaptées.

UNE GOUVERNANCE RENFORCÉE ET MOBILISÉE

En juin 2024, le GCSMS SIAO44 a accueilli un nouveau membre le Groupe SOS Solidarités, portant à 22 le nombre d'organisations partenaires engagées. Le Comité de suivi, instance de gouvernance, s'est réuni à cinq reprises pour piloter l'action stratégique. Suite au lancement de la comitologie mise en place par l'Etat et en lien avec la participation active des membres, qui témoignent d'un réseau uni autour des valeurs d'accueil, de solidarité et d'innovation sociale ; une réflexion est en cours pour revitaliser les instances du groupement.

UN PILOTAGE AU SERVICE DE L'ÉQUITÉ ET DE LA FLUIDITÉ

Malgré les tensions sur l'action sociale ou médico sociale et une offre saturée, les pratiques professionnelles ont visé un traitement équitable des demandes. Les équipes ont œuvré au quotidien pour fluidifier les parcours, en lien avec la DDETS et les partenaires associatifs. L'objectif de maîtrise des nuitées hôtelières n'a pu être atteint..

UNE TRÉSORERIE MISE À MAL

L'incertitude politique liée à la dissolution de l'Assemblée nationale a entraîné un retard significatif dans l'arrivée des crédits, qu'il s'agisse des subdélégations ou des crédits pour insuffisance. Ce décalage a généré d'importantes tensions de trésorerie, nécessitant des ajustements en interne ainsi qu'un dialogue renforcé avec notre partenaire bancaire. Bien qu'un dispositif de factoring ait été mis en place à titre préventif, son activation n'a finalement pas été nécessaire.

UNE DYNAMIQUE INTERNE PORTEUSE DE SENS

Le SIAO44 a su conjuguer actions de terrain et renforcement interne. La montée en compétences des équipes, la fin de l'inégalité salariale avec l'application du Ségur, et l'organisation de temps institutionnels fédérateurs ont soutenu l'engagement des professionnels. Le travail transversal entre services constitue une richesse à préserver.

Les équipes ont le souci constant de s'assurer d'un bon maillage territorial avec les structures d'hébergement et de logement accompagné. Des partenariats solides ont été consolidés avec Nantes Métropole, le Conseil Départemental, les collectivités locales (notamment Nantes et Saint Nazaire), la SNCF, la DIHAL et les associations gestionnaires.

DES AVANCÉES MAJEURES ET DES PERSPECTIVES EXIGEANTES

Parmi les évolutions marquantes en 2024 :

- création de 4 postes sur les 7 financés par la DIHAL,
- mise en œuvre progressive des orientations de l'instruction du 31 mars 2022,
- renforcement du pilotage de la veille sociale,
- développement de l'observation sociale pour mieux éclairer l'action publique.

2025 s'annonce comme une année charnière : déploiement du Contrat Pluriannuel d'Objectifs, extension du Samu social notamment à Saint-Nazaire, création des Commissions Spécialisées Partenariales, amélioration du pilotage des nuitées hôtelières, et poursuite de l'ancrage du Logement d'Abord.

CONCLUSION

Ce rapport moral est l'expression d'un engagement collectif, fondé sur l'écoute, le respect, l'innovation et la rigueur. Il souligne la place centrale du SIAO44 dans le paysage de l'action sociale en Loire-Atlantique, et son rôle de pivot entre l'urgence et le logement. Je tiens à saluer l'ensemble des équipes, des partenaires, des membres du groupement, et des institutions publiques, sans qui cette action ne pourrait se poursuivre. Continuons à porter ensemble une politique de l'accueil digne et humaine, où chaque personne trouve sa place.

Jean-Pierre CADIO
Administrateur

GOUVERNANCE

Le SIAO44 est structuré sous la forme d'un groupement de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS). Le groupe SOS Solidarité a été intégré au groupe suite à l'assemblée générale du 12 juin 2024. Le GCSMS compte dès lors 22 membres dont 21 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 SIAO44 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 des nouveaux besoins dans les domaines de l'insertion sociale et du logement des ménages en difficulté.

10 représentants des membres du groupement sont élus en Assemblée Générale pour le Comité de suivi qui est l'instance principale de la gouvernance du GCSMS. Le Comité de suivi s'est réuni 5 fois dans l'année 2024. Suite à l'Assemblée Générale du 12 juin 2024, les représentants élus sont les suivantes :

Jean-François BOSSEAU – HABITAT & HUMANISME
Roger DECOBERT – SOLIDARITÉ ESTUAIRE
Hervé GRANSART – SOLIDARITÉ FEMMES 44
Abbassia HAKEM – VILLE DE NANTES
Capucine MICHAU – UFUT 44

Dominique MOREAU – LES EAUX VIVES EMMAUS
Manuel NUNEZ – TRAJET
Sabrina PETIT – L'ETAPE
Pierre ROBIN – ANEF-FERRER
Cécile VALLA – ÉDIT DE NANTES





SÉGUR POUR TOUS

En 2024, la demande de mise à l'abri, d'accès à l'hébergement, au logement accompagné, aux dispositifs destinés aux personnes âgées, aux jeunes, ou encore de liens avec les personnes vivant à la rue, est restée soutenue. Ces demandes émanent de publics en grande précarité : personnes exclues du logement en raison d'un marché saturé, jeunes sortants de l'Aide Sociale à l'Enfance, personnes en parcours migratoire (avant ou après leur arrivée), personnes très marginalisées, femmes victimes de violences, sortants de détention ou de psychiatrie, etc. Autant de trajectoires singulières nécessitant une évaluation rigoureuse afin de proposer des solutions d'accompagnement adaptées.

Face à des situations de plus en plus complexes, l'action sociale s'est structurée autour d'**une coopération renforcée entre de multiples acteurs** issus de champs d'intervention variés. Dans ce contexte, nous avons œuvré collectivement, à tous les niveaux, pour conjuguer nos compétences et ressources afin d'assurer un accompagnement de qualité. La richesse de nos échanges s'est fondée sur le respect mutuel des rôles et des missions de chacun.

Des pratiques professionnelles au service de l'équité

Les pratiques professionnelles, les procédures mises en œuvre et la collaboration étroite avec le tissu associatif et les collectivités ont permis de garantir, autant que possible, un traitement équitable des situations. Nous adressons nos remerciements à l'ensemble des professionnels du service et du secteur qui ont participé à ces actions : gestion des places disponibles, évolution du parc d'hébergement, recherche de solutions personnalisées, parfois innovantes, pour répondre à des situations complexes, travail de proximité sur les territoires, etc.

L'année a été marquée par de nombreux défis, dont celui de **fluidifier les parcours**. Dès fin juin 2024, une priorisation des ménages hébergés en urgence vers des solutions d'insertion a été mise en œuvre pour mieux maîtriser les coûts tout en répondant aux nouvelles demandes de mise à l'abri. Ce pilotage, assuré par la DDETS44 à partir d'**indicateurs de fluidité** et de réunions régulières, a également reposé sur un renforcement des liens entre notre service insertion et l'équipe mobile sociale hôtel.

Une pression persistante sur l'hébergement hôtelier

Si l'objectif de descendre sous le seuil des 1 000 places hôtelières occupées n'a pas été atteint (1 181 places au 31/12/2024), **1 249 sorties d'hôtel ont toutefois été réalisées**, contre 1 408 nouvelles entrées, témoignant d'une pression persistante. Cette forte tension sur les dépenses hôtelières a nécessité des ajustements et des projections importantes, qui devraient se poursuivre en 2025.

Par ailleurs, les objectifs de fluidité ont été soutenus par la mobilisation des référents de parcours, à travers la mise à jour obligatoire des demandes d'insertion tous les quatre mois.

Des évolutions structurelles majeures

2024 a également été une année d'évolution structurelle, notamment avec la poursuite de la mise en conformité du SIAO44 à l'instruction ministérielle du 31 mars 2022. Quatre postes financés par la DIHAL (sur 8 postes financés au total) ont été créés pour mener à bien les actions engagées : coordination de la veille sociale, gestion de l'orientation sur les 30% réservés à l'État en résidences sociales, suivi de parcours et mise en place d'une instance de traitement des situations complexes, et enfin la coordination de l'équipe mobile hôtels. Ces actions, amorcées en 2023 et inscrites dans notre **feuille de route**, ont été validées lors du comité stratégique du 13 décembre 2024. Leur mise en œuvre effective s'est concrétisée entre fin 2024 et début 2025.

Dynamique interne et égalité salariale

Enfin, une attention particulière a été portée à la dynamique institutionnelle, à la circulation de l'information et au partage en interne, à travers des réunions régulières, dont deux grandes réunions institutionnelles rassemblant l'ensemble des salariés, en présence de notre administrateur, Jean-Pierre CADIO.

Nous soulignons également qu'en 2024, l'ensemble des salariés du SIAO a pu bénéficier, avec effet rétroactif, du financement du « Ségur pour tous », permettant ainsi de mettre fin à une inégalité salariale persistante.

LES MISSIONS

ÉVALUER ET ORIENTER : le pôle Logement d'abord

Recenser, évaluer, orienter et participer à l'observatoire social, accompagner les travailleurs sociaux au travers un discours réaliste.

Le pôle logement d'abord du SIAO44 assure la gestion des places hébergement et logement accompagnés, financée par l'État. Son action se base sur un travail en réseau de qualité afin de répondre au mieux aux besoins des ménages orientés et des places disponibles sur les différentes structures partenaires.



LA PLATEFORME DE TÉLÉPHONIE 115

Pour répondre à la saturation des appels sur certains départements et inscrire le 115 dans la politique publique du Logement d'abord, la Dihal déploie un plan de modernisation qui vise à :

Rendre le 115 plus accessible et mieux traitant :

- en prenant mieux en compte dans le temps les demandes reçues pour éviter aux personnes de devoir rappeler chaque jour lorsque leur première demande n'est pas pourvue,
- en améliorant les partenariats avec les services d'aide et de secours (en particulier la police et la gendarmerie pour la protection des femmes victimes de violence) et avec les numéros 3919 (ligne d'écoute nationale destinée aux femmes victimes de violences) et 114 (numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes),
- en ouvrant des services en ligne pour les travailleurs sociaux et les personnes sans-abri, afin de faciliter certaines démarches sans passer par le téléphone (obtenir un certificat d'hébergement, obtenir des informations sur une prestation particulière sur le territoire : déposer une demande d'hébergement d'urgence ou signaler une personne).

Améliorer la qualité des réponses et des orientations :

- en évaluant mieux les besoins et les facteurs de vulnérabilité et faisant le lien avec les services en capacité de réaliser une évaluation plus approfondie,
- en outillant et en reconnaissant le métier d'écouter de la veille sociale.

Modernisation l'infrastructure des réseaux téléphonique pour plus de sécurité et de résilience :

- en connectant les 115 au réseau par la fibre, obligation pour tous les centres d'appels de numéros d'urgence,
- en dotant les 115 d'un logiciel national de traitement des appels par internet, qui permettra de collecter et analyser de l'information de manière plus rapide et efficace,
- en assurant un plan de continuité de service en cas de panne localisée.

115

LE 115 EN LOIRE-ATLANTIQUE : un service d'écoute et d'orientation

Le 115 est le numéro national d'appel d'urgence destiné aux personnes sans-abri. En Loire-Atlantique, ce service est accessible **7 jours sur 7, 24 heures sur 24**, et s'adresse à toute personne ou ménage en situation de sans-abrisme ou de rupture sociale.

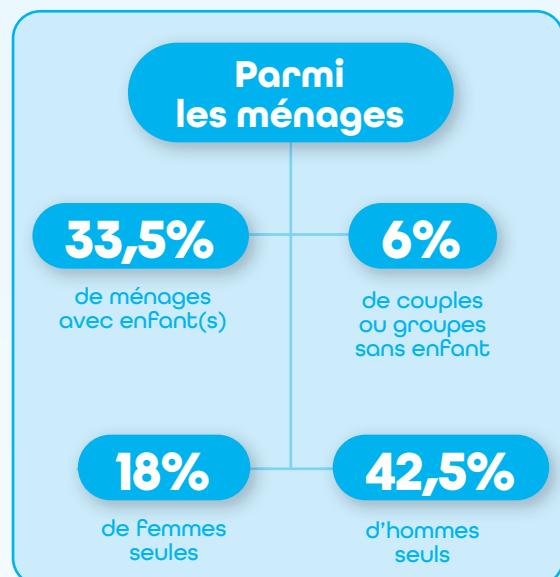
Organisation du service : l'accueil téléphonique est assuré de 8h30 à 00h00 par une équipe de **six écoutants sociaux** du SIAO44, et de 00h00 à 8h30 par un relais de l'ASBL 44.

Sauf opposition de la personne, tous les appels sont enregistrés dans le système d'information (SI) du SIAO.

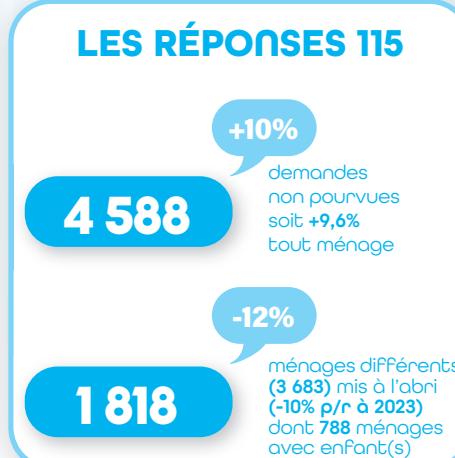
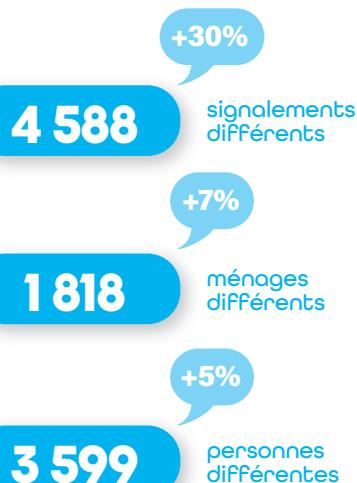
Les missions de l'équipe se déclinent en plusieurs axes :

- **écoute et soutien** des personnes avec information sur l'accès aux droits, aux prestations de première nécessité,
- **évaluation des besoins** analyse de la situation sociale : ressources mobilisables, droit au séjour, problématique psycho-sociale, etc,
- **orientations des personnes vers l'offre d'hébergement d'urgence** : mobilisation de places disponibles, identifiées via un recensement quotidien et attributions selon des critères de vulnérabilité permettant une priorisation équitable des demandes,
- **prise en compte des signalements** des particuliers adressés via des appels au 115. Traitement par regroupement d'information et enregistrements dans le logiciel SI-SIAO des signalements adressés par mails sur la boîte dédiée à tout professionnel travailleur social du département.

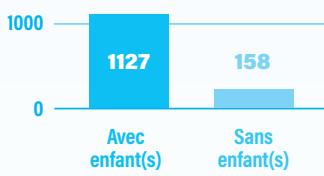
LES DEMANDES D'HÉBERGEMENT en 2024 par rapport à 2023

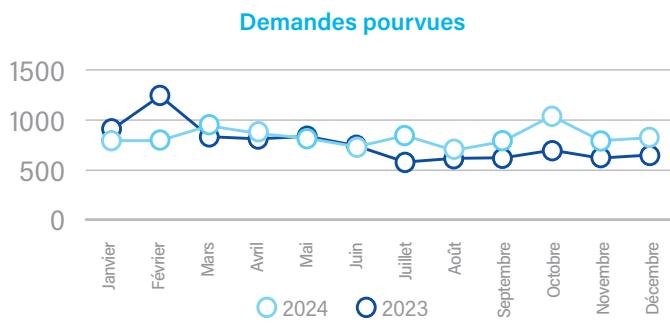


LES SIGNALEMENTS



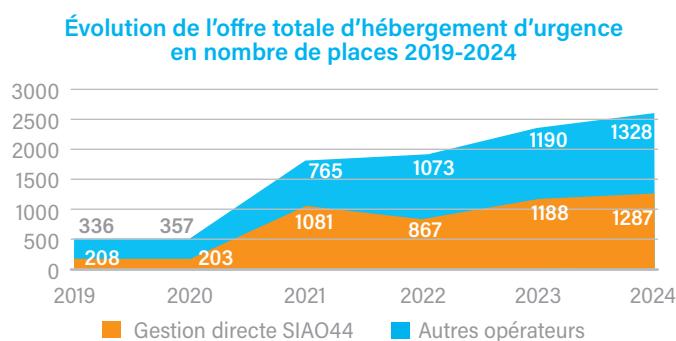
Nombre de places occupées en gestion directe par le SIAO44 par type de ménages





UNE OFFRE EN FORTE AUGMENTATION

Entre 2019 et fin 2024, l'offre du 115 a été multipliée par 4,8, traduisant une réponse croissante à la demande d'hébergement d'urgence.



La poursuite du traitement des signalements

Chaque semaine un membre de l'équipe assure la mission de régulateur.

Ce dernier est le lien privilégié entre les structures d'hébergement d'urgence, dont la halte familles pour recenser les places disponibles quotidiennement.

Le régulateur assure le lien entre l'équipe et le cadre social, pour alerter ce dernier sur des situations de vulnérabilité.

Le régulateur à la responsabilité d'enregistrer tous les signalements, leur traitement est exigeant et la charge de travail conduit parfois à un report partiel sur l'écoutant du soir.

L'usage de la boîte mail spécifique semble être rentré dans les usages des travailleurs sociaux du département, ce qui explique en partie l'augmentation du nombre de signalements reçus.

Des efforts sont en cours pour améliorer les retours aux professionnels ayant envoyé un signalement, notamment en les informant lorsqu'une prise en charge a lieu, et en explicitant davantage les motifs de refus (ex : départ volontaire d'un hébergement, provenance d'un autre département).

Un positionnement complexe dans un contexte tendu

Dans un contexte de forte tension, l'équipe maintient une ligne commune, équitable, et s'efforce d'assurer une communication claire et cohérente avec les partenaires.

Coordination et expertise

Une meilleure connaissance des lieux d'accueil et les échanges devenus systématiques en cas de situations complexes avec les partenaires de l'urgence ont renforcé la pertinence des orientations. Une attention particulière est portée au respect des projets et des capacités des établissements.

La coordination s'avère particulièrement indispensable dans les situations impliquant des problématiques sanitaires. L'infirmière du PLDA, en lien avec le CHU de Nantes et son instance d'étude des situations complexes, joue un rôle de premier plan, notamment pour alerter la DDETS et l'ARS.

Cette fonction est devenue un acteur incontournable dans le paysage de l'urgence sociale, représentant le SIAO dans des instances spécifiques avec les différentes équipes mobiles et en siégeant aux commissions du « Chez soi ».

Le 115 reste confronté à la non-réponse possible pour les situations relevant du soin et de la psychiatrie.

La question reste sans réponse 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.

Poursuite de l'accueil des publics spécifiques :

- les personnes victimes de violences intrafamiliales,
- les personnes sortant de détention,
- les personnes sous mesure d'éviction de conjoint violent.

Ces publics adossés aux injonctions de l'État ont pu donner le sentiment au 115 de voir son pouvoir d'agir se déliter. Soucieuse de répondre à la demande de baisse du nombre de nuitées hôtelières l'équipe se sent moins légitime dans sa prise d'initiative de mise à l'abri des familles. Les compétences d'évaluation sociale des professionnels du 115 doivent leur permettre de retrouver de l'autonomie dans la prise de décision de mise à l'abri des publics vulnérables.

Tensions liées à l'attractivité du territoire

L'équipe alerte également sur une pression croissante liée à l'attractivité du département, avec l'arrivée de ménages issus d'autres départements ou de l'étranger. Cette situation accentue la tension sur les dispositifs existants, cette réalité doit être explicitée aux professionnels du secteur qui ne comprennent pas toujours les motifs de refus de prise en charge.

Cellule familles, un lieu d'évaluation partagée

La cellule familles permet l'étude partagée des familles en rupture d'hébergement. Le cadre social y a représenté le SIAO44 une à deux fois par mois tout au long de l'année 2024.

Rappels des objectifs de la cellule familles :

- fédérer les acteurs autour d'un cadre commun et partagé,
- échanger sur les actualités et politiques publiques impactant la mise à l'abri des familles,
- observer les problématiques de non-réponses sur le territoire : partager des données quantitatives et qualitatives concernant les familles en demande d'hébergement d'urgence sur le territoire,
- proposer et articuler des réponses adaptées aux situations bloquées sans garantir une exhaustivité de prise en charge.

Sur l'année, **415 situations** ont été étudiées par la Cellule Familles.

En amont de la cellule familles le partenariat de qualité avec la ville de Nantes via l'accueil de jour familles et le Conseil départemental au travers la mission FIEER (Femmes Isolées Enceinte ou avec Enfant de moins de 3 ans à la Rue) ; se traduit par des échanges permanents quant aux alertes concernant les ménages avec enfants.

SIAO insertion

L'équipe du SIAO44 est en charge du traitement des demandes d'accès à une structure d'hébergement d'insertion ou à un logement accompagné. Ces demandes sont transmises par des professionnels du secteur social disposant d'un compte sur l'application SI-SIAO.

Analyse et expertise sociale et sanitaire : 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.

Orientation vers les places disponibles : En lien avec les acteurs de l'hébergement et du logement accompagné, l'équipe oriente les ménages vers les places déclarées disponibles, dans le respect des missions et critères d'accueil propres à chaque structure.

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

Le FIEER et le 115 ont besoin d'être en contact toutes les semaines pour s'assurer du discours commun et de la mise en œuvre ou non d'une prise en charge.

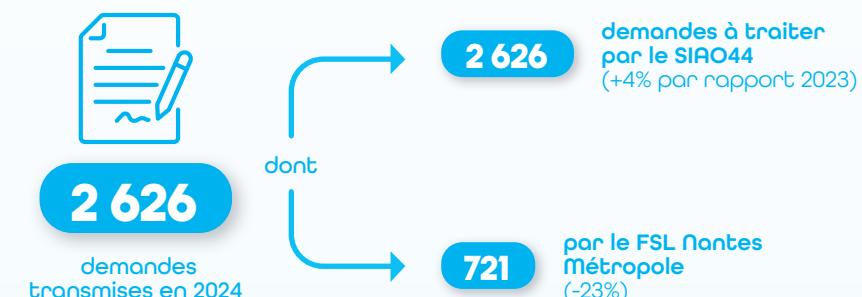
Projets 2025

L'année 2024 a confirmé la nécessité de repenser collectivement l'urgence sociale dans le département. Les axes de travail identifiés sont :

- repenser les modalités de réponses de la mise à l'abri : elle ne doit pas constituer la solution de première intention. Une évaluation via un SAS, comme la Halte Familles, est souhaitable avant toute orientation,
- renforcer la coordination interne au sein de l'équipe 115,
- étayer la réponse de l'urgence via les apports de la veille sociale,
- une formation des écoutants est prévue autour du recueil de la parole des femmes victimes de violence.

MISE EN ŒUVRE DU LOGEMENT D'ABORD AU SEIN DU SIAO

Au quotidien les équipes du pôle Logement d'abord mettent tout en œuvre pour faire vivre le principe du logement d'abord, cela passe par une coordination l'action entre le 115 et le service insertion. Grâce à cette synergie, plusieurs ménages initialement hébergés en urgence ont pu accéder rapidement à des solutions pérennes.



LES DEMANDES TRAITÉES PAR LE SIAO44 CONCERNENT



LE NOMBRE DE SERVICES AYANT UN COMPTE SUR LE SI-SIAO



LES FAITS MARQUANTS / ÉVOLUTION DES PRATIQUES

Actualisation automatique des demandes sur le SI-SIAO, optimisant ainsi la gestion des listes d'attente.

La présence des professionnels de l'équipe aux côtés des partenaires a été nécessaire pour accompagner ces changements.

La Permanence téléphonique insertion est devenue un outil d'accompagnement clé (aide à la rédaction des demandes, compréhension du SI-SIAO, analyse des refus ou réorientations).

Résultats concrets : le service insertion du SIAO a répondu aux objectifs attendus de fluidité en permettant à **75 ménages** (208 personnes) hébergés à l'hôtel d'évoluer vers un dispositif avec accompagnement.

La Réorganisation interne des travailleurs sociaux par dispositifs, a favorisé une réponse adaptée. **Un renforcement des liens en interne** entre l'équipe et les travailleurs sociaux de l'équipe mobile Hôtels a permis une optimisation des listes d'attente (notamment via une CTO « hôtels »).

Une année de partage avec le FSL

La plateforme LDA Nantes Métropole (NM) repose sur une mutualisation des moyens FSL NM et SIAO44 dans l'étude des demandes d'accès à des places de logements accompagnés effectuées via l'outil métier SI-SIAO.

Cette mutualisation a évolué vers un partenariat riche et renforcé, permettant chaque mois l'étude commune de situations et de soutien entre les deux services via des priorisations d'actions tout au long de l'exercice 2024.

Faits marquants 2024

Consolidation d'une **fonction dédiée à la régulation des échanges**, facilitant la fluidité dans le traitement des dossiers.

Les retours motivés concernant les refus d'accès aux sous-locations FSL sont précieux. Ils permettent aux professionnels référents d'orienter les ménages vers des solutions plus adaptées à leurs besoins, dans le cadre de leur accompagnement.

Grâce à un discours partagé, à une bonne circulation de l'information et à la complémentarité des actions menées, nous avons renforcé une approche cohérente de traitement des demandes et de suivi des parcours.

Nous insistons sur l'importance **de ne pas multiplier les demandes inutiles**. La mise en place d'une base commune pour les demandes de logement accompagné a contribué à faire évoluer les pratiques des acteurs du territoire.

L'année 2024 confirme que la plateforme joue un rôle clé pour le SIAO, notamment en assurant une **meilleure traçabilité des parcours des ménages**.

Chiffres

En 2024, 721 demandes émanant de professionnels de l'EPCI de Nantes Métropole ont été adressées à la plateforme via l'outil métier SI-SIAO.

Sur ces 721 demandes adressées via le SI-SIAO, 95 ont nécessité une **instruction conjointe** entre FSL NM et SIAO44.

Cette lecture et décision en commun se font suite à une analyse de la situation par les instructeurs de la plateforme lors de la phase instruction de la demande, ou à la suite de passages en Commission Technique d'Orientation du SIAO demandant une requalification de la demande.

Sur ces 95 dossiers, 69 ont nécessité une recherche d'informations complémentaires, et/ou des échanges plus poussés ; qui ont parfois abouti à des conclusions autres que celles d'une orientation en sous-location évitant ainsi un classement sans suite des demandes.

L'utilisation partagée du SI-SIAO et le travail régulier d'analyse et d'échange entre le FSL Nantes Métropole et le SIAO44 permettent une meilleure compréhension des besoins des ménages mal logés ou sans logement.

Les indicateurs ainsi collectés sont transmis aux autorités publiques, ce qui les aide à adapter leurs programmes et à développer une offre de logement correspondant aux besoins du territoire.

Perspectives 2025 de la coordination FSL NM et SIAO

- poursuite de Formation-sensibilisation auprès des professionnels de terrain,
- participation accrue du FSL aux **commissions techniques d'orientation (CTO)**,
- renforcer la mutualisation de l'offre.

Évaluer la possibilité technique au niveau du logiciel SI-SIAO, ainsi que la pertinence avec les services engagés (DDETS44, Nantes Métropole), de la mise en place d'une double inscription en listes d'attente.

Aujourd'hui, exceptionnelle, cette pratique doit faire l'objet d'une réflexion puisque les différentes rencontres et les différents bilans mettent en évidence que la nature d'accompagnement proposée en IML et FSL est le même. Lancement d'une **commission spécialisée partenariale** en avril 2025, avec participation du FSL

Développement des relations avec le département

2024 a été marquée par une volonté partagée de porter auprès des acteurs de terrain, un discours commun et réaliste de la question de l'accès au logement et du logement d'abord.

Au-delà des temps de présence communs à des instances telles que la COMED et la CCAPEX, des temps forts de rencontre ont eu lieu :

Rencontre sortant ASE : juin 2024, Rencontre agents du département de Loire Atlantique en octobre et novembre 2024 (EDS Nantes Métropole et Ancenis).

Les travailleurs sociaux des EDS sont plus présents qu'auparavant en CTO sur Nantes comme sur les territoires.

Le pôle LDA du SIAO et le service FIEER du conseil départemental ont poursuivi le travail de parcours des ménages accueillis dans l'urgence.

Ainsi nous avons permis à des familles hébergées sur le dispositif FIEER d'accéder à des places en logement accompagné. Permettant ainsi de libérer des places pour les familles monoparentales en attente au niveau du 115 (en places rotation, halte familles et hôtel) dont le besoin de soutien en parentalité a pu être évalué par France Horizon ou l'équipe mobile.

L'expérimentation avec la plateforme IML

L'expérimentation menée avec la plateforme IML, pilotée par l'association Trajet, a permis au SIAO de renforcer ses compétences, notamment en affinant sa compréhension des attentes des partenaires. Cela a nécessité de construire une méthode de travail concertée, prenant en compte les contraintes des associations et du SIAO, avec pour objectif commun de réduire les périodes de vacance des logements et de porter collectivement les besoins du territoire auprès de la DDETS.

Désormais, les ménages sont reçus en entretien par une association avant toute orientation vers un logement. Cette étape vise à évaluer la pertinence du dispositif et l'adhésion des ménages au principe de la sous-location.

Ce travail de plus d'un an a permis de :

- renforcer les liens partenariaux,
- ajuster les listes d'attente,
- éviter les orientations inadaptées (incompatibilité entre les besoins, l'adhésion au dispositif et le type d'accompagnement proposé en IML).

L'orientation des ménages

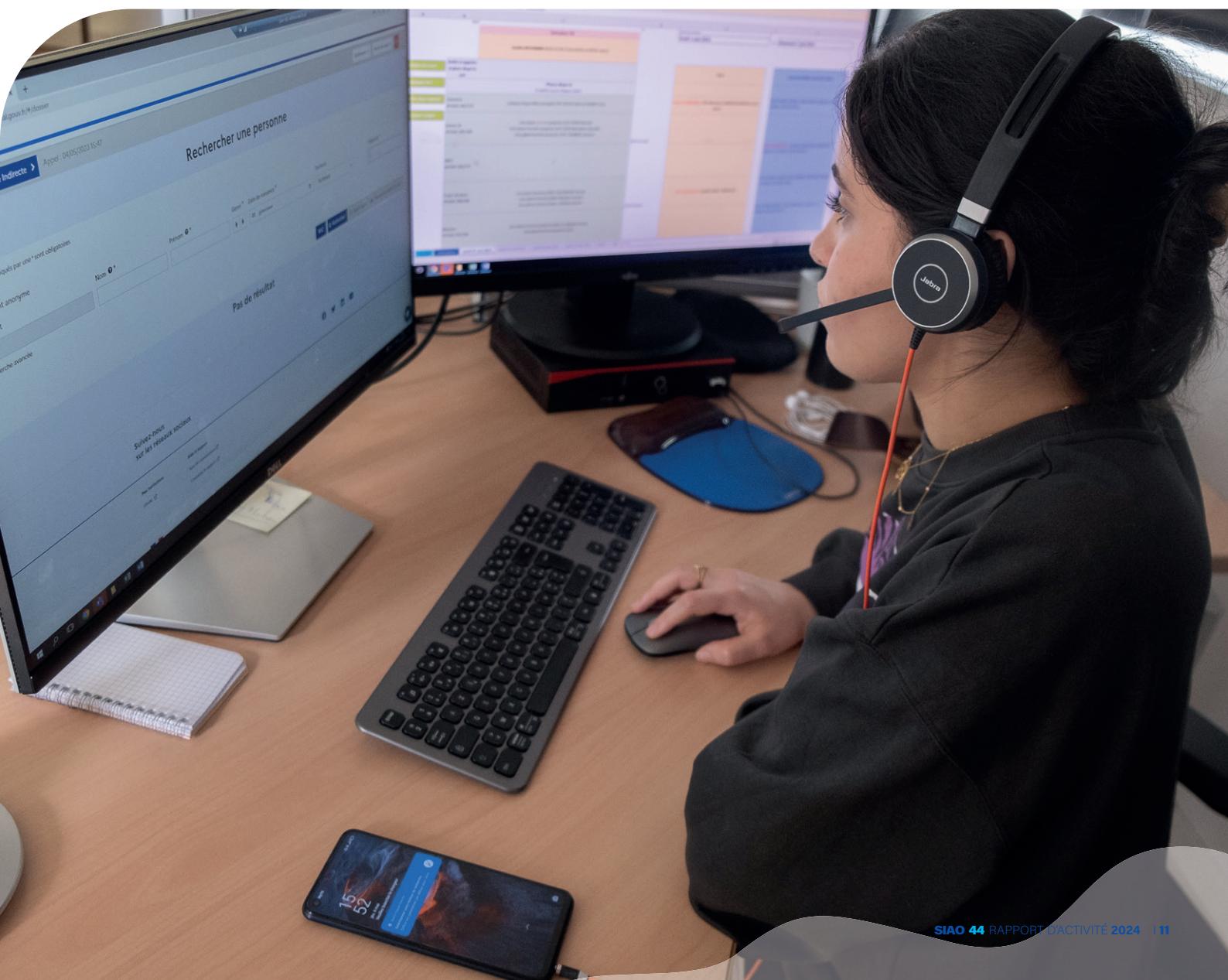
Nombre de ménages orientés : 229

Nombre de dossiers refusés, 104 dont :

- 39 : refus de la structure,
- 41 : refus de ménages ou sans contact,
- 2 : annulations par le SIAO,
- 22 : relogements hors IML.

Nombre de ménages entrés en IML : 109

Nombre de ménages en attente d'entrée : 16



Des missions autour des Publics spécifiques

La place de l'infirmière

L'infirmière (IDE), pleinement intégrée à l'équipe insertion, joue un rôle clé dans l'analyse des situations comportant un enjeu sanitaire. Grâce à ses liens avec les partenaires médico-sociaux, elle contribue à ajuster les orientations et à identifier les situations qui relèvent davantage du médico-social que de l'insertion.

Nombre de dossiers positionnés sur la liste d'attente IDE : 107. Elle est également la référente en interne de l'accès « résidences accueil ».

Jeunes : mission CEJ et sortant ASE

- en 2024, les professionnels ont renforcé les partenariats, notamment en présentant le CEJR à de nombreuses structures : protection de l'enfance, centres parentaux, résidences sociales pour jeunes (Édit de Nantes, ASBL, La Kawoua...),
- les sollicitations directes envers l'intervenante CEJR ont augmenté, émanant de structures telles que : La R'ssource, Convergence pour les chantiers d'insertion, TAPAJ, REPAIR 44 !, mission locale autre que l'aller vers, CAP JEUNES.

Une réflexion est en cours sur la mise en place de permanences dans des accueils de jour.

La coordinatrice CEJR est également chargée des demandes des jeunes sortant de l'ASE.

Une clarification des notions d'urgence entre institutions a été nécessaire, les temporalités étant souvent décalées. Il est important d'accompagner les demandes sur le SI-SIAO volet insertion, en précisant les attendus du rapport social.

En 2024, des CTO et temps d'étude seront spécifiquement organisés pour les travailleurs sociaux de l'ASE.

Aller vers - jeunes en rupture

L'action « aller vers » reste essentielle pour mobiliser les jeunes en rupture dans le cadre du CEJ.

En 2024 :

- 42 jeunes** ont été contactés,
- 17 orientés** vers la Fabrique 16/25,
- 10 acceptés** dans le dispositif,
- 14 jeunes** ont bénéficié d'une mise à l'abri (292 nuitées au 115),
- 6 jeunes** orientés vers les places CAP JEUNES.

La stabilité en hébergement reste un levier essentiel dans leur parcours.

LES FAITS MARQUANTS

1 / Les nouveaux postes fin 2024

1.1 / Référent Résidences Sociales

Un travailleur social dédié a permis de mettre en œuvre une nouvelle organisation autour des 30% de places réservées à l'État dans les RS.

Dès février 2025, cette gestion par le SIAO a débuté, après des visites des structures pour s'assurer du respect de leur projet spécifique.

1.2 / Référent Parcours - Commission Spécialisée Partenariale (CSP)

Un travailleur social accompagne désormais les situations complexes pour éviter les ruptures.

La CSP, conformément à l'instruction du 31 mars 2022, favorise un traitement partenarial et oriente prioritairement vers une place disponible dans le mois.

Première commission prévue : avril 2024.

2 / la fin de la MISSION FLUIDITÉ 303-177

La travailleuse sociale dédiée à la mission fluidité exerçait un accompagnement vers le logement de familles régularisées ou réfugiées en sortie d'un dispositif asile du département après une période de présence indue.

Les chiffres de 2024

- 11 ménages** sont en attente de la réalisation du contingentement,
- 8 ont vu leur parcours** évoluer vers une place insertion de type IML ou FSL.

FOCUS SUR LES CHRS

De juin 2024 à janvier 2025, une revue des situations a été menée dans tous les CHRS du département par la cheffe de service du pôle. Cela a permis de :

- mettre à jour les données du SI-SIAO,
- actualiser les places effectivement mobilisées.

Les constats

Des situations anciennes (plusieurs années) restent bloquées en raison de dossiers administratifs incomplets.

Le SIAO s'est assuré que les demandes de contingent aient été faites ou incité à en faire.

Les situations compatibles avec une place d'insertion ont été priorisées (parfois avec transfert entre structures).

L'usage des dispositifs comme le Mandat de gestion ou l'IML sous location a été encouragé, face à des structures orientant exclusivement vers le droit commun.

Point de vigilance : les besoins en T4 restent difficilement satisfaits, le parc étant très limité.

La sortie du CHRS vers le logement doit être anticipée dès l'entrée, en identifiant rapidement les leviers et les besoins d'accompagnement adaptés (logement accompagné, mesures FSL...).

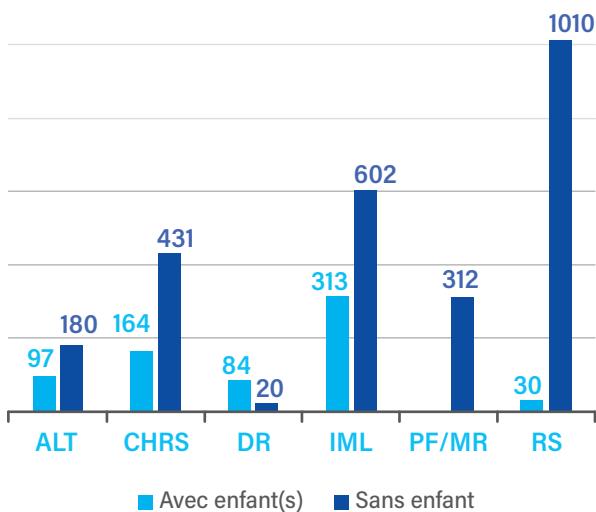
Sans cette anticipation, la dynamique d'insertion s'essouffle et le sens même de l'accompagnement en CHRS s'affaiblit au fil du temps.

Projets 2025 :

- évaluer la Commission Spécialisée Partenariale,
- mesurer la charge de travail liée aux 30% de places RS à gérer,
- suivre l'évolution du volume de demandes ASE, notamment en lien avec la fin des mesures CJM,
- être un lieu ressource de partage et de formation autour de thématiques :
 - le temps d'accueil en CHRS,
 - repérer les situations dès l'urgence pour appliquer le principe du LDA.

➤ MÉNAGES PRÉSENTS SUR DES STRUCTURES D'INSERTION SELON LA TYPOLOGIE DU MÉNAGE

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

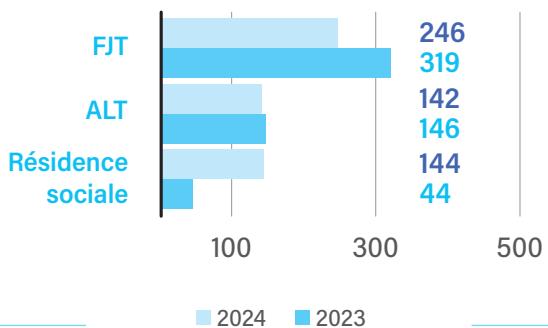


➤ MÉNAGES ENTRÉS SUR DES STRUCTURES D'INSERTION SELON LA TYPOLOGIE DU MÉNAGE

Entrée en ménages



En 2024 680 ménages, soit 1 219 personnes, orientées par le SIAO sont entrées sur des places insertion.



ALLER À LA RENCONTRE

le pôle équipes mobiles sanitaires et sociales

Le pôle équipes mobiles sanitaire et social 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. Elle se situe entre autres comme interface et lien entre les institutions de droit commun et les personnes sans abri ou hébergés en structure.



› LE SAMU SOCIAL DE NANTES : UNE MISSION D'INTERVENTION QUOTIDIENNE ET DE PROXIMITÉ

Le Samu Social est composé de 4 travailleurs sociaux et de 4 infirmiers diplômés d'Etat. L'équipe intervient **365 jours par an, jusqu'à minuit (et jusqu'à 2h du matin en cas d'événements climatiques)**, sur la Ville de Nantes et les 13 communes limitrophes.

Un ancrage territorial fort

Les interventions s'effectuent : sur l'espace public, au sein des lieux d'accueil de jour, dans les centres d'hébergement.

Un passage quotidien est également assuré à la **gare de Nantes**, dans le cadre d'une **convention entre le SIAO44 et Gares & Connexions**, garantissant une présence régulière auprès des personnes en situation de grande précarité.

En 2024, le Samu Social a parcouru **plus de 17 000 kilomètres**, soit l'équivalent d'un aller-retour Nantes – Hanoï, illustrant l'ampleur de son action sur le territoire.

Une intervention guidée par des principes fondamentaux

Les pratiques du Samu Social s'appuient sur le référentiel national des missions des Samu sociaux, et reposent sur les principes suivants :

- **aller vers** les personnes les plus éloignées des dispositifs,
- **libre adhésion** à l'accompagnement proposé,
- **participation active** de la personne accompagnée,
- **inconditionnalité de l'accueil**,
- **réactivité et adaptation** aux besoins immédiats,
- **orientation vers le droit commun** dès que possible,
- **travail en réseau et coordination** avec les partenaires du territoire.

Ces fondements garantissent une action souple, humaine et adaptée, au plus près des réalités du terrain.

Coopération et maillage territorial

L'équipe du Samu social veille à entretenir et développer des liens solides avec les acteurs du territoire, qu'ils soient professionnels (haltes de nuit comme Les 5 Ponts, ELPP, CAARUD, accueils de jour...) ou bénévoles (maraudes citoyennes, accueils de jour associatifs...). Ce travail partenarial permet d'échanger sur les situations rencontrées et d'identifier collectivement des pistes d'action pour améliorer les conditions de vie des personnes concernées.

Si la démarche peut sembler simple sur le papier, elle se heurte à de nombreuses difficultés : surcharge de travail, manque de moyens, complexité des situations, forte demande... Malgré cela, le Samu social a poursuivi son engagement auprès des personnes exclues des dispositifs de droit commun. En 2024, une vingtaine de personnes isolées ont été suivies, dont six ont pu accéder à un hébergement pérenne (résidences Mellinet, tiny houses, maisons relais).

Une équipe ressource sur le territoire

Le Samu social s'affirme comme une équipe ressource pour les services publics et les maraudes bénévoles grâce à son expertise de terrain. En 2024, il a continué à jouer un rôle central dans le réseau d'acteurs locaux, aussi bien dans les échanges quotidiens (accueils de jour, maraudes...) que lors de temps de coordination plus formels (partenariats avec le secteur psychiatrique, maraude mutualisée avec le CAARUD tous les 21 jours).

Afin de renforcer les compétences, un temps d'échange de pratiques a été organisé avec le Samu social de Rennes, invité en mai 2024 pour une journée d'immersion incluant une maraude conjointe.

Réactivité face aux urgences climatiques

Le Samu social reste très réactif lors des épisodes climatiques :

- **solidair'Été 2024** : présence hebdomadaire dans ce dispositif organisé par la Ville de Nantes, permettant la continuité d'un accueil de jour durant l'été grâce à la mutualisation des acteurs. Ce dispositif a rencontré une forte fréquentation,
- **plan Grand Froid** : activé sur presque tout le mois de janvier 2024, il a donné lieu à un renforcement des maraudes et de la coordination. Le Samu social a assuré le repérage des personnes les plus vulnérables, leur orientation vers les dispositifs spécifiques (ex : locaux de l'ancienne école de la Marine) et la sensibilisation aux risques climatiques.

Un numéro de téléphone spécifique a été mis en place pour les autres maraudes, mais a peu été utilisé car le protocole d'usage était encore en cours de finalisation. **Nous remercions l'association Logement Fraternité pour le don de 180 duvets de qualité, largement distribués aux personnes en grande précarité.**

Intervention en gare et réponse aux signalements

Le Samu social est également impliqué dans la **régulation des situations sur l'espace Gare de Nantes**, en lien étroit avec le PC sécurité. Cette collaboration permet un repérage efficace et des interventions rapides, au-delà des maraudes régulières.

L'équipe répond aussi aux **signalements du 115**, notamment pour aller à la rencontre de ménages signalés sans évaluation, ou absents du lieu de vie déclaré. Ces interventions renforcent la qualité des évaluations transmises au SIAO, améliorant ainsi l'adéquation des réponses et la coordination avec les partenaires institutionnels (collectivités, associations...).

Perspectives et dynamique d'équipe

Une **extension du dispositif à Saint-Nazaire** est programmée pour 2025. Des groupes de travail ont été constitués avec les professionnels actuels pour anticiper cette nouvelle organisation et accueillir les futurs collègues dans de bonnes conditions.

L'équipe a été **partiellement renouvelée en 2024**, avec l'arrivée de nouveaux professionnels issus de parcours divers. Cette diversité est une richesse qui contribue à maintenir une équipe engagée, accessible et reconnue par les partenaires, bénévoles et riverains.

La création au 1^{er} octobre 2024, d'un poste de coordinateur de la veille sociale, va apporter à l'équipe un appui complémentaire notamment sur l'animation du réseau d'acteurs. Nous évoquerons ce poste dans les pages suivantes.

Typologie des actions menées

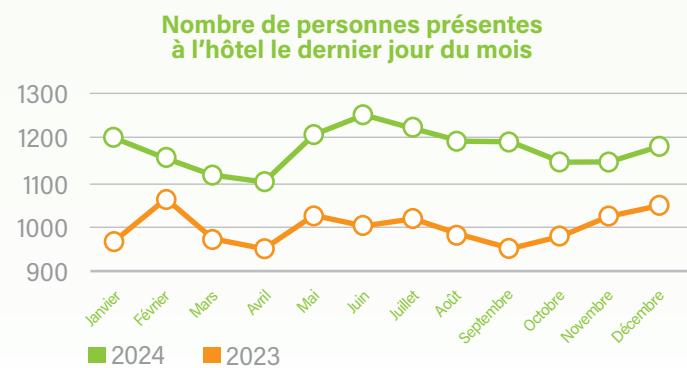
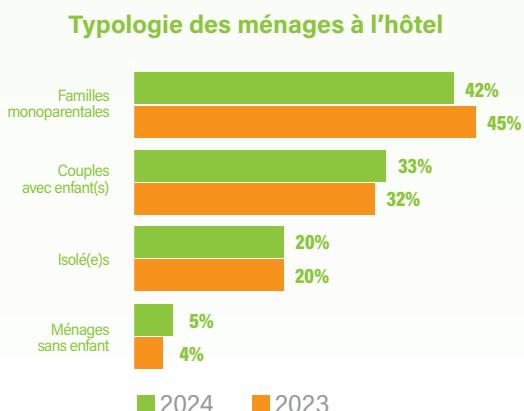
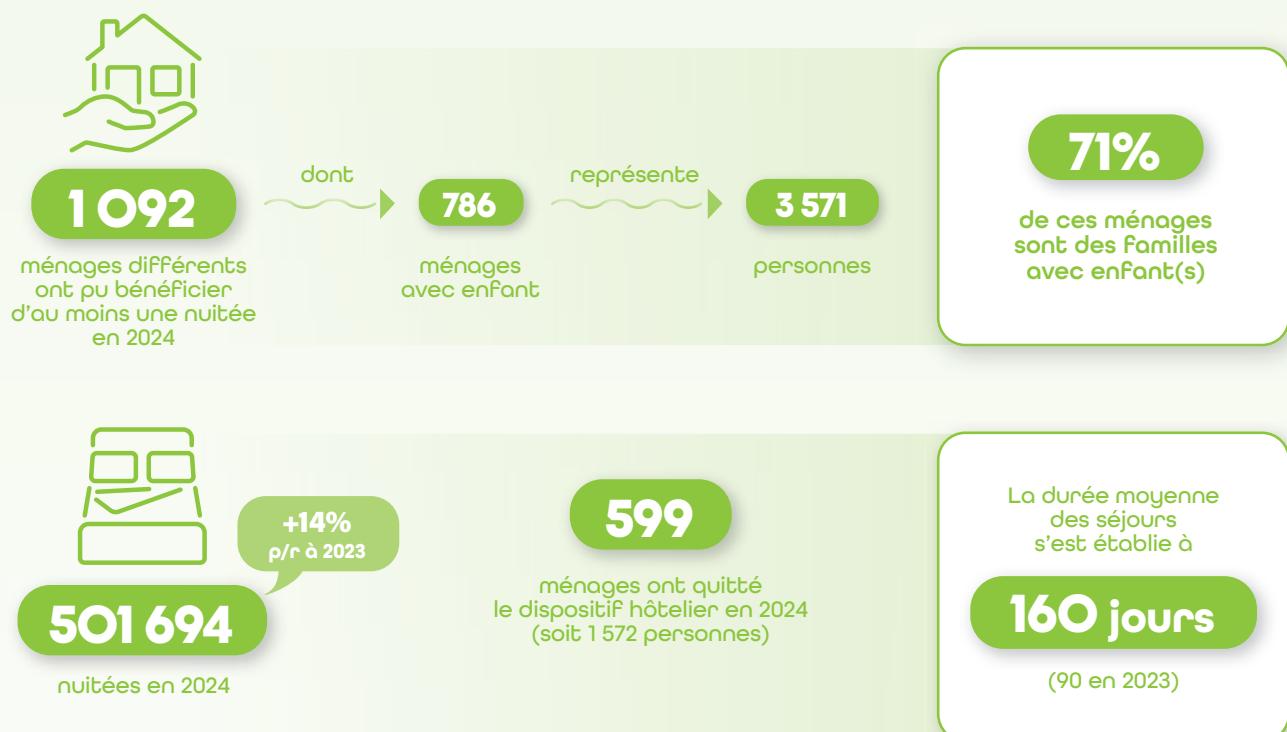


SERVICE hébergement

Le service Hébergement met en œuvre les décisions de mise à l'abri des ménages prononcées par le 115 ou d'autres instances décisionnelles (cellule familles, injonctions, etc.), en mobilisant des solutions telles que des hôtels, des logements ou des gîtes meublés. Il est en charge de la réservation des chambres d'hôtel, du suivi de la facturation, des opérations de manutention, et joue également un rôle clé dans la qualité des relations entretenues avec les hôteliers.

Au total, plus de 80 sites différents sont concernés par les interventions conjointes du service Hébergement et de l'Équipe Mobile de Soutien à l'Hébergement (EMSH).

L'objectif de fluidité, fixé par la DDETS, constitue désormais le cœur de l'action. Néanmoins, nos services ont également tenu à renforcer leur coopération avec les structures d'urgence partenaires (1 328 places) afin de traiter des situations complexes. Cela comprend notamment l'orientation de ménages en sortie d'hôtel vers des dispositifs d'accompagnement adaptés, ou encore l'appui à la gestion de situations problématiques sur les places mises à disposition par les partenaires.





UNE GESTION HÔTELIÈRE ADAPTÉE À LA DIVERSITÉ DES SITUATIONS

La gestion des nuitées hôtelières requiert des compétences multiples, car chaque prise en charge correspond à une situation singulière : femme victime de violences à éloigner de son agresseur, personne nécessitant une proximité avec un hôpital ou un accès à une cuisine, mise à l'abri en urgence à la demande de l'État, etc.

Tout au long de l'année, le **savoir-faire relationnel** des équipes et la **diversité de l'offre hôtelière** ont permis de répondre à ces demandes variées. La **maîtrise de la facturation** a également été un enjeu majeur, dans un contexte où **plus de 500 000 nuitées** ont été financées en 2024. Toutefois, certaines périodes – comme l'hiver 2023-2024 – ont été marquées par des décisions de renouvellement de nuitées au jour le jour, complexifiant la gestion sans que nous en ayons la maîtrise.

Suivi des personnes hébergées

Les ménages hébergés à l'hôtel bénéficient d'une veille par l'équipe mobile sociale hôtel, sans accompagnement global. Les rendez-vous sont programmés à l'avance. Des contrôles de présence réalisés par le service hébergement ont permis de repérer des absences ou des hébergements de tiers, pratiques strictement interdites.

Une expérimentation réussie de colocation entre personnes isolées dans certaines chambres d'hôtel a également permis une optimisation des coûts.

Les participations financières instaurées en 2023 ont été bien acceptées par les ménages, avec une montée en charge progressive.

Par ailleurs, certaines situations nécessitent des réflexions avec nos partenaires, notamment concernant les personnes sous bracelet anti-rapprochement, pour lesquelles une meilleure coordination avec les services pénitentiaires reste à construire.

L'ÉQUIPE MOBILE SOCIALE HÔTEL (EMSH)

Une mission d'évaluation et de fluidité

L'évaluation approfondie des ménages hébergés est restée la priorité de l'EMSH, avec plusieurs centaines d'actions menées (à chiffrer). L'équipe s'est montrée réactive et capable d'adapter ses interventions aux priorités du moment, tout en assurant des évaluations de qualité dans des délais contraints.

Deux ans après sa création, l'équipe s'est structurée autour de **méthodes et outils d'intervention** clairs, renforçant sa capacité d'action et son efficacité.

Renforcement des liens avec le droit commun

Par sa démarche d'aller vers, l'EMSH complète le travail des Espaces Départementaux des Solidarités, en facilitant l'accès aux droits. En 2024 :

- **126 dossiers** d'insertion ont été instruits ou mis à jour,
- **un travail de veille** a été mené sur l'ouverture ou le maintien des droits sociaux (logement, ressources, etc.),
- **75 ménages** ont été orientés vers des places en hébergement d'insertion ou logement accompagné.

Cette action marque une évolution vers un rôle **subsidiaire d'accompagnement**, en soutien aux services de droit commun.





Freins et difficultés

Malgré une bonne reconnaissance par les partenaires sociaux, les **missions de l'EMSH sont parfois mal comprises**, certains pensant à tort qu'elle assure un accompagnement global. Des **temps de clarification** ont donc été nécessaires pour redéfinir les périmètres d'intervention de chacun.

La **barrière de la langue** reste un obstacle majeur, tant pour la communication avec les ménages que pour leur compréhension des démarches administratives. Le recours à un **service d'interprétariat téléphonique** a été indispensable.

Certaines situations nécessitent un **accompagnement renforcé** que l'EMSH ne peut assurer, notamment sur les volets **sanitaires ou parentalité**.

L'équipe est également confrontée à un déséquilibre entre les effectifs et le nombre de ménages suivis, impactant l'efficience des interventions.

La **précarité du dispositif**, renouvelé annuellement, fragilise la gestion RH : contrats arrivant à terme, non-renouvellements à l'initiative des salariés, perte d'expertise et difficulté à stabiliser l'équipe dans la durée.

Coordination et résultats

Des **réunions bimensuelles** entre l'EMSH et le service insertion ont été maintenues pour prioriser les ménages éligibles. Une **réunion mensuelle** avec les services de la Préfecture (DMI) permet également d'évaluer les perspectives de régularisation de certains ménages.

Grâce à cette coordination élargie (Service hébergement, EMSH, insertion, référents territoriaux...), **599 ménages ont accédé à une autre solution** (insertion, logement, DNA...).

Cependant, des refus d'orientation – parfois encouragés par des professionnels extérieurs – ont été constatés. Ils ont nécessité des actions de pédagogie auprès des ménages pour leur faire comprendre les conséquences de ces refus dans un contexte tendu en matière d'hébergement.



➤ LA MISSION INTERFACE

Un accompagnement spécifique des personnes âgées précaires

La mission Interface est dédiée aux **personnes de plus de 58 ans** vivant à la rue, hébergées temporairement ou menacées d'expulsion. L'objectif est de les orienter, selon leur degré d'autonomie, vers des structures adaptées comme les **EHPAD** ou **résidences autonomie** (**le partenariat mobilise pratiquement une centaine d'établissements**).

L'action repose sur :

- **l'évaluation** de la situation,
- **l'adhésion** de la personne,
- **l'ouverture** des droits nécessaires,
- **la recherche** d'une structure d'accueil,
- **le lien** avec les établissements partenaires.

En 2024, **114 personnes** ont été suivies dans le cadre de cette mission (contre 119 en 2023), avec **14 entrées en structure** (contre 19 l'année précédente). À noter : **27 refus par les personnes elles-mêmes** et **25 refus de la part des structures d'accueil**.

L'essor de l'accueil familial

Une demande croissante d'accueil familial a émergé en 2024, ouvrant des perspectives pour 2025. Ce mode d'hébergement intermédiaire, encadré par un agrément du Conseil Départemental, permet à des accueillants familiaux de recevoir des personnes âgées à leur domicile, offrant un accompagnement personnalisé au quotidien.

Une expertise reconnue et partagée

La professionnelle en charge de cette mission est devenue une référence locale et nationale sur les questions de vieillissement en situation de précarité. En 2024, elle a représenté le SIAO lors de :

- la journée régionale des pensions de famille,
- la journée régionale sur le vieillissement et la précarité,
- plusieurs temps d'échange avec les missions Interface nationales.

Elle assure également un travail transversal interne, en lien avec le Samu social, le service hébergement et le service insertion. Cette collaboration favorise une meilleure compréhension des besoins, le partage des évaluations, et l'élargissement des solutions possibles à court ou moyen terme, dans le respect des rôles de chacun.

LES FONCTIONS TRANSVERSALES ET SUPPORTS

› LA COORDINATION DE LA VEILLE SOCIALE

La coordination des acteurs de la veille sociale (maraudes, équipes mobiles, accueils de jour ou de nuit, 115) **constitue une mission fondamentale du SIAO**, conformément à l'article L345-2-4 du CASF. Elle vise à s'assurer que la couverture territoriale et les réponses proposées correspondent aux besoins identifiés sur le territoire.

Jusqu'à récemment, cette mission était assurée de manière ponctuelle, faute de poste dédié. Malgré cela, le SIAO44 a maintenu des liens réguliers avec les acteurs de la veille sociale, **notamment à travers** :

- **les échanges** du Samu social,
- **la collaboration** avec la Ville de Nantes (actions Solidair'hiver et Solidair'été, entre autres).

Depuis octobre 2024, un ETP dédié à cette coordination a été recruté dans le cadre des renforts DIHAL. Sa première mission a été de lancer un diagnostic de la couverture territoriale, en identifiant les zones blanches et les spécificités d'intervention des acteurs en présence. Ce travail s'est appuyé sur de nombreux échanges de terrain, visant aussi à renforcer l'interconnaissance entre partenaires.

En 2025, ce diagnostic permettra de structurer une réponse territorialisée et coordonnée aux besoins des personnes sans-abri.



› L'OBSERVATOIRE SOCIAL

L'Observatoire Social du SIAO produit et analyse les données issues du SI-SIAO. Il alimente la politique du Logement d'abord en suivant les parcours des personnes sans domicile ou mal logées et en évaluant l'activité des dispositifs.

En 2024, il a été mobilisé dans plusieurs projets portés par les services de l'État :

- **déploiement du module Offre du SI-SIAO** pour améliorer la description et le pilotage de l'offre (**DIHAL**),
- **les places en Résidences sociales** qui ont fait l'objet d'un travail sur les procédures d'attribution des 30% de places réservataires en lien avec le chargé de mission SI-SIAO et la référente Logement Accompagné - Résidences Sociales,
- **mise à jour des demandes d'insertion et des fiches ménages pour mieux ajuster l'offre à la demande,**
- **actualisation des places financées.**

Il a également participé à des études spécifiques : santé mentale à la rue, dispositif Un Chez Soi d'Abord Jeunes, enquête migrants (DRETS), recensement INSEE 2024, etc. Les indicateurs hebdomadaires de fluidité ont été consolidés pour suivre les sorties d'hôtels vers l'insertion. Un outil interne de visualisation de données sur les appels au 115 a été développé.

Enfin, l'Observatoire participe activement :

- aux travaux du Comité Ligérien des SIAO,
- au groupe de travail régional sur l'observation sociale.

LA CHARGE DE MISSION SI-SIAO

Le SIAO44 bénéficie de l'appui d'un **chargé de mission SI-SIAO** qui est passé de 0.5 ETP à 1 ETP (depuis le 1er/06/2024) afin de faire face aux demandes des **1 579 professionnels** ayant un compte utilisateur sur le logiciel. 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 SIAO44, ceci est possible via le formulaire de contact du site internet du SIAO44 (<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 de 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 2024, **455 professionnels en ont bénéficié** (contre 292 l'année précédente) sur 110 sessions couvrant les différents 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 1579 utilisateurs de l'application sont également gérés par le chargé de mission lorsque la structure n'est pas administrée par un gestionnaire local :
- mise à jour des affectations et suppressions de comptes lors de départs,
- diffusion des évolutions de l'application,
- contrôle de cohérence des comptes utilisateurs.



Perspectives 2025

Face à des enjeux croissants – saturation de la demande, complexité des profils, réforme des dispositifs – l'année 2025 s'annonce déterminante pour le SIAO44, dont les priorités seront inscrites dans un **Contrat Pluriannuel d'Objectifs**.



OBJECTIFS CLÉS :

1. Poursuivre la fluidité de l'hébergement d'urgence vers l'insertion, en réponse aux besoins des ménages et à la maîtrise des coûts des nuitées hôtelières.

2. Mettre en conformité les pratiques avec l'instruction ministérielle du 31 mars 2022 :

- orientation sur les 30% de places réservataires (février 2025),
- création des **Commissions Spécialisées Partenariales (CSP)** pour les situations complexes (avril 2025),
- mise en œuvre d'**évaluations flash** dans le cadre de la veille sociale,
- poursuite des groupes de travail initiés par le **Comité technique sur les modalités d'orientation**, d'accueil et d'accompagnement en structures d'hébergement d'urgence et d'insertion,
- extension de la **territorialisation des activités** du SIAO.

3. Renforcer la couverture territoriale des maraudes, avec un déploiement prévu sur Saint-Nazaire.

4. Renforcer les coopérations avec les acteurs autour de publics spécifiques : victimes de violences, sortants de détention, jeunes majeurs sortant de l'ASE, etc.

5. Poursuivre la participation active aux instances partenariales (COMED, CCAPEX, etc.).

6. Aligner l'action du SIAO avec sa mission : accompagner de la rue jusqu'au logement.

7. Accompagner les collectivités en fournissant des **indicateurs d'observation sociale** utiles à leurs politiques locales.

8. Préparer le déploiement du prochain **Marché public pour l'achat des nuitées hôtelières.**

GLOSSAIRE

ADAES : Association Départementale d'Accompagnement Éducatif 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

COMP : Communauté de communes du Pays d'Ancenis Plénière

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CPO : Contrat Pluriannuel d'Objectif

CSP : Commission Spécialisée Partenariale

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 : Équivalent Temps Plein

EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées 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

FIEER : 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 : Fonds 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 Soin 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



BP 60112 - 44201 NANTES CEDEX 2

secretariat.u@siao44.fr

www.siao44.fr

Avec le soutien de



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

