

Bulletin d'information

N°1 Juillet 2017





p 3

**Edito par Mme LEGER
Présidente**

Les places Alternatives à l'hôtel

p 4

p 6

**Bilan de la période hivernale
2016/2017**

Actualité du SI-SIAO

p 8

p 9

Nouvelle Version du SI

Organisation et objectifs

p 10

p 11

Agenda/contacts

Edito

Par Madame Françoise LEGER, Présidente d'ACR

La nécessité pour les Associations d'atteindre une taille critique pour une gestion efficiente est, dans le secteur de l'inclusion sociale (dispositifs AHI), comme dans l'ensemble du secteur social et médico-social, une réalité en particulier en Ile-de-France.

Il nous a fallu à ACR, relever le défi et nous engager dans cette évolution tout en gardant la qualité des prestations auprès des personnes que nous accueillons, en nous ouvrant davantage à notre environnement et en répondant aux exigences de qualité de travail, en partenariat avec l'ensemble des acteurs, y compris bien évidemment les autorités de tarification.

Cette évolution oblige des adaptations nouvelles dans les modes d'organisation et de collaboration.

Nous avons fait le choix de nous engager dans ce rapprochement avec l'association LA ROSE DES VENTS qui gère, dans le département de Seine-et-Marne, à quelques exceptions près, les mêmes activités qu'ACR.

Nous construisons ce rapprochement dans le cadre d'une Union d'Associations ACR / La Rose Des Vents.

Elle nous permet d'engager chacune de nos Associations dans une démarche, prospective, anticipatrice, d'analyse, de réactivité et d'innovation.

Les deux Associations souhaitent enrichir, diversifier, impulser une dynamique nouvelle en mutualisant leurs expertises et en développant des activités adaptées aux besoins des personnes en difficulté avec une meilleure appréhension des politiques publiques et dans une collaboration riche avec l'ensemble des acteurs.

Nous souhaitons élaborer et développer, dans le cadre de l'Union d'Associations, une gouvernance commune avec une dimension stratégique et une organisation pour :

- Mettre en œuvre un management et une gestion efficiente des établissements et services ;
- Mettre en synergie nos moyens, humains, matériels et financiers ;
- Mettre en commun les fonctions supports et les services transversaux des deux Associations ;
- Améliorer la qualité d'accueil de prise en charge et/ou d'accompagnement en faveur des personnes au sein des établissements ;
- Elaborer des procédures et des recommandations de bonnes pratiques et de bientraitance au sein des établissements et des services ;
- Etre force de proposition auprès des Autorités et avec les partenaires pour répondre aux besoins des personnes en difficulté ;
- Travailler davantage en partenariat avec les différents acteurs associatifs, des Administrations, des Institutions des Départements et de la Région.

Nous souhaitons mener nos actions dans le strict intérêt des personnes en difficulté que nous accueillons.

Nous remercions les Autorités pour la confiance qu'elles nous ont témoignée pour gérer le SIAO unique du département des Yvelines.

Nous remercions l'ensemble des partenaires qui depuis de nombreux mois ont su dépasser les tensions afin que tous ensemble, nous nous investissions pour apporter des solutions adaptées aux personnes à la rue ou mal logées, qui sollicitent un hébergement et/ou un logement accompagné.

Notre volonté est d'amener, dans le cadre de la coordination par le SIAO, du dispositif de l'hébergement et du logement, l'ensemble des acteurs à travailler dans une meilleure articulation, de façon plus concertée et plus dynamique afin de répondre aux besoins des populations.

Il me paraît important de présenter les grandes orientations qui ont guidé notre démarche lors de l'élaboration du projet du SIAO Unique et sa mise en œuvre aujourd'hui.

Les Publics sont au centre de nos préoccupations. Nous souhaitons favoriser leur accès à un hébergement ou à un logement, en prenant en compte leurs spécificités pour apporter des réponses adaptées.

Le territoire des Yvelines a ses spécificités que nous prenons en compte dans la mise en œuvre du SIAO 78. Nous souhaitons travailler de façon concertée avec l'ensemble des Administrations de l'Etat et des Collectivités Territoriales dans le but d'identifier les spécificités à prendre en compte pour chacun des secteurs du département, tout en veillant à la transversalité du territoire et afin de ne pas produire de l'exclusion.

Le partenariat que nous mettons en œuvre devra davantage se fonder sur l'amélioration et/ou la mise en œuvre de nouvelles pratiques interactives entre acteurs. Les logiques d'organisation interne aux établissements existent, toutefois elles devront s'articuler avec l'enjeu d'une réussite collective. La qualité du partenariat favorise une meilleure définition de l'offre au regard des besoins et des propositions de réponses que proposent collectivement les différents acteurs. Cette qualité de partenariat permet de répondre ensemble dans le respect des singularités de chacun.

L'Observatoire Social Francilien des Personnes à la Rue ou Hébergées (OFPRUH) dont le SIAO 78 est membre, permet de participer à une meilleure connaissance, dans le département mais aussi dans la région, de la situation et des parcours des personnes à la rue ou hébergées. L'objet est d'identifier les besoins pour une meilleure organisation de l'offre d'hébergement, de logement adapté et de logement autonome.

Pour conclure mon propos, je remercie les équipes du SIAO78 pour le travail qu'elles effectuent.

Le travail de chacune des personnes qui composent cette équipe est essentiel pour apporter des solutions aux personnes en difficulté, à la rue ou mal logées.

Tout en respectant les réalités intrinsèques de chacun de nos départements et des logiques de territoire, le rapprochement dans le cadre de l'Union d'Associations de LA ROSE DES VENTS et d'ACR, favorise le partage des expériences.

Chacune des associations est gestionnaire d'un SIAO. A cet effet, les deux SIAO 77 et 78 s'enrichiront mutuellement de leurs expériences et de leurs pratiques.

Les questions d'hébergement, de logement, de santé, de vulnérabilité, d'alimentation, font et continueront de faire avec l'ensemble des acteurs du département des Yvelines, l'objet de réflexions permanentes afin d'améliorer la prise en charge des personnes en difficulté.

Françoise LEGER

Présidente d'ACR

Les places ALTHO

En 2015, 70 000 personnes bénéficiaient d'un hébergement en structures en Ile-de-France chaque jour, la moitié de ces personnes était mise à l'abri à l'hôtel.

L'augmentation de l'hébergement d'urgence porte principalement sur la mobilisation sans cesse accrue des nuitées hôtelières pour les familles. Cette hausse est liée à l'évolution de la demande dans le respect de l'application des principes d'inconditionnalité et de continuité de l'accueil.

En juin 2015, l'État assure chaque nuit l'hébergement à l'hôtel de plus de 35 000 personnes en Ile-de-France. L'ensemble des départements est touché par cette mobilisation plus importante des nuitées hôtelières, ce qui n'est pas sans conséquences pour les

territoires d'accueil.

Le recours aux nuitées hôtelières est aujourd'hui l'une des solutions proposées par l'Etat pour répondre aux besoins d'hébergement des personnes à la rue ou mal-logées.

Le plan pluriannuel de réduction de l'augmentation des nuitées hôtelière de Madame PINEL datant de 2015 prévoit la création de 2700 places **ALternative à l'HOtel (ALTHO)** en Ile-de-France. Ces places sont ouvertes selon trois exercices.

Ces places sont dédiées exclusivement au public mis à l'abri à l'hôtel par la plateforme 115 des SIAO d'Ile-de-France.

Profil des publics orientés au sein des places ALTHO

- Les familles actuellement mises à l'abri par une plateforme 115 (SIAO78, 75 et 93)
- Les familles ayant fait l'objet d'une évaluation sociale complète datant de moins de trois mois
- Les familles pour lesquelles l'accès aux places ALTHO peut offrir une perspective d'insertion à court ou moyen terme
- Les familles en situation administrative régulière; ou avec au moins un adulte en situation régulière et des enfants nés en France.

Répartition des places ALTHO

Actuellement, 217 places ALTHO sont ouvertes et occupées.

50% des places sont destinées au public bénéficiant d'une prise en charge par le 115 de Paris (75) ou de la Seine-Saint-Denis (93).
Actuellement 51,6% des places sont occupées par des ménages orientés par les SIAO75 et 93.

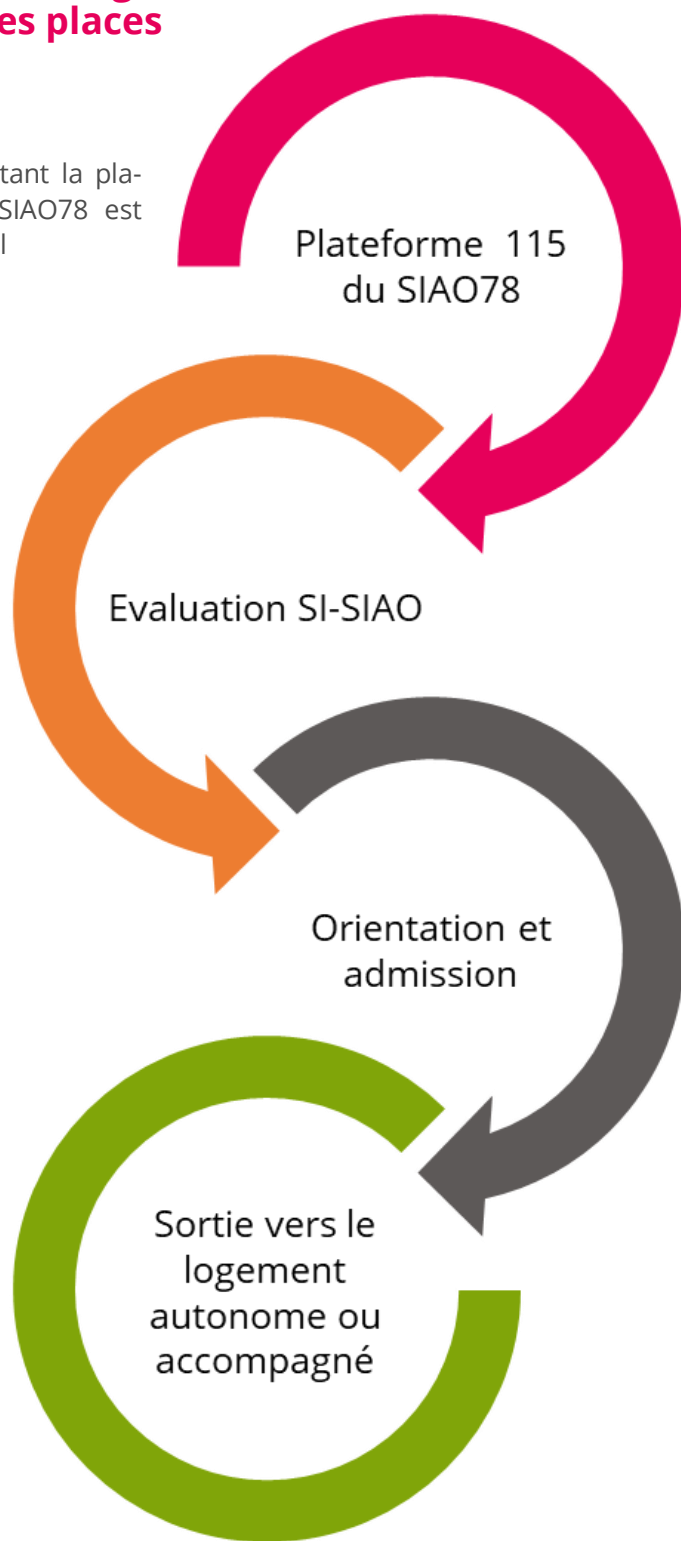
50% des places sont destinées au public bénéficiant d'une prise en charge par la plateforme 115 du SIAO78.
Actuellement 48,4% des places sont occupés par des ménages orientés par le SIAO78.

Les places ALTHO

Orientations des ménages du SIAO78 vers les places ALTHO

Un ménage sollicitant la plateforme 115 du SIAO78 est mis à l'abri à l'hôtel

Le ménage est rencontré par un professionnel du SIAO78 afin de réaliser une demande SI-SIAO



L'accompagnement dispensé dans le cadre de l'hébergement sur les places alternatives à l'hôtel doit couvrir tous les aspects de la vie sociale dans le cadre d'un **accompagnement global** : prestations d'accompagnement vers le logement ou tout autre dispositif de logement adapté, mais aussi vers la formation et l'emploi, les prestations d'accès aux soins, à la citoyenneté, à la culture et à la vie sociale selon tous ses aspects. Il s'agit plus précisément pour ces personnes de rendre leurs droits effectifs, de les soutenir dans la gestion de leur vie quotidienne, mais aussi de les accompagner au vivre ensemble, de favoriser leur participation et de les accompagner vers l'autonomie. Il s'agit ainsi de faire bénéficier les familles d'un accompagnement social de proximité et renforcé, favorisant la mise en lien avec les multiples acteurs dans et hors du dispositif Accueil Hébergement Insertion, dans le but de renforcer leur autonomie.

Bilan hivernal 2016/2017

Pour répondre aux besoins des personnes en demande, la plateforme 115 du SIAO78 fonctionne 24h/24 et 7j/7.

L'organisation :

- **Une équipe du matin** (8h/15h): son rôle est principalement d'orienter vers les places disponibles.
- **Une équipe du soir** (15h/22h): son rôle principal est le point avec l'ensemble des hôteliers et structures partenaires afin d'identifier les places inoccupées pour la nuit à venir; ceci afin de les redistribuer aux personnes en demande. Son rôle consiste également à assurer le lien avec les équipes de la Croix-Rouge française pour les demandes de prestations (passage des maraudes, transports ...)
- **Une équipe de nuit** (22h/8h): assure essentiellement un rôle d'écoute sociale et ponctuellement, d'orientation. L'ensemble des places étant attribuées durant la journée, les orientations de nuits sont peu nombreuses. L'écoute de nuit permet cependant de répondre à des demandes urgentes, notamment relatives aux personnes victimes de violences.

Un poste d'écouter supplémentaire a été attribué à la plateforme 115 durant la période hivernale.

Tout au long de cette période, la plateforme 115 du SIAO78 peut proposer des orientations vers différents dispositifs:

1/ Les nuitées hôtelières : à destination des familles avec enfants. Le nombre de nuitées disponibles doit être régulé tout au long de l'année.

2/ Les abris de nuit : à destination des personnes isolées. Les abris de nuit n'ouvrent qu'en soirée. 95 places, au maximum étaient ouvertes durant la période. Des fermetures progressives ont été programmées avec un objectif de fermeture le 03 juillet 2017.

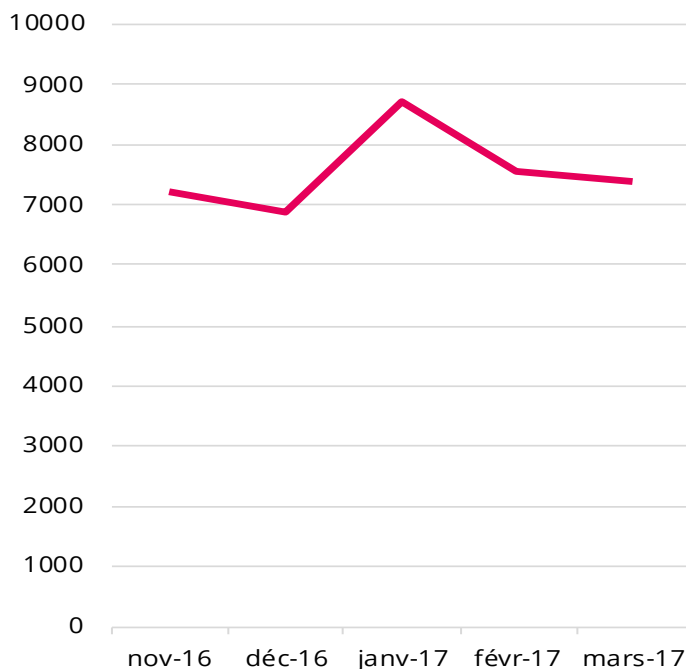
3/ Les places en structures pérennes : à destination des familles, il s'agit de places en structures.

4/ Les places d'urgence hivernale en structures : majoritairement à destination des personnes isolées, il s'agit de places supplémentaires. Ces places sont ouvertes pour la période hivernale

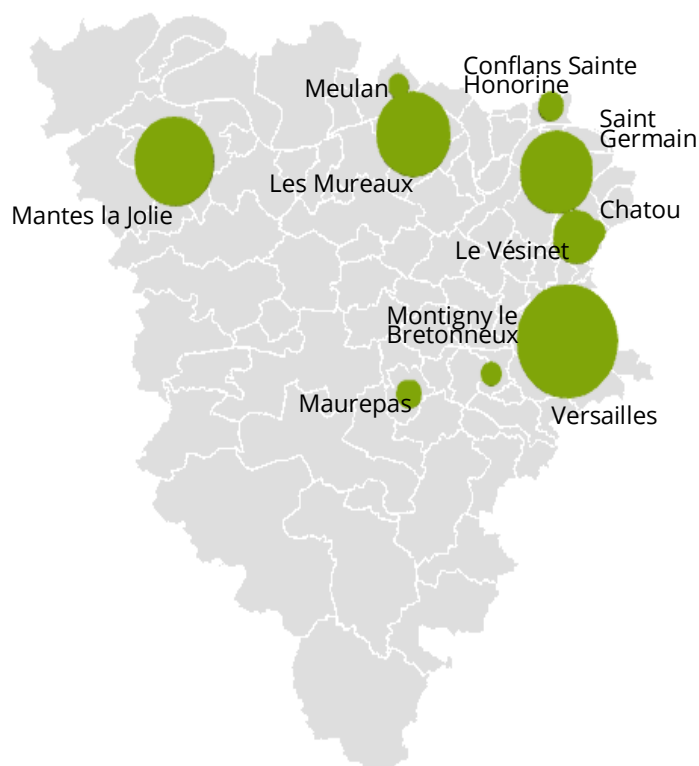
Les données communiquées ci-après concernent la période du 01 Novembre 2016 au 31 mars 2017.

Au cours de cette période, l'équipe de la plateforme 115 du SIAO78 a répondu à 37 770 appels, ce qui représente une moyenne mensuelle de 7 554 appels traités. C'est en Janvier 2017 que la plateforme 115 a traité le nombre le plus important d'appels. En effet, une vague de froid a induit le déclenchement du « plan grand froid » en mobilisant l'augmentation du nombre de places hôtelières.

Appels traités par la plateforme 115 durant la période

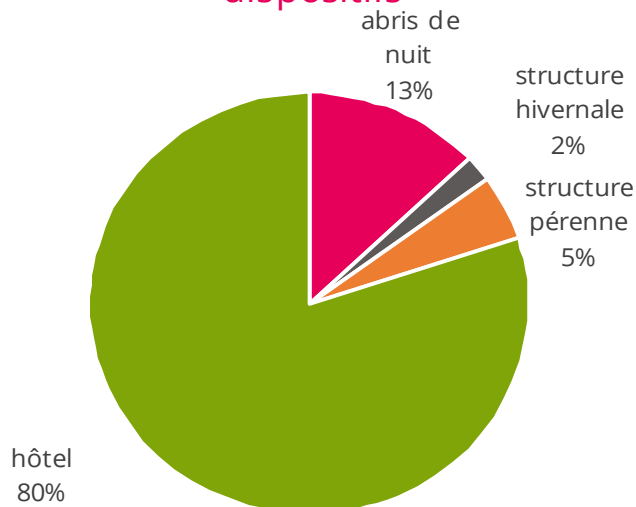


Localisation des places d'urgence

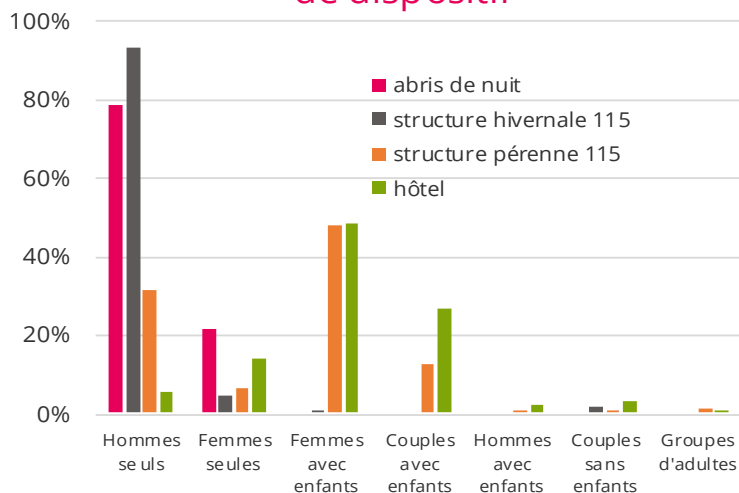


Bilan hivernal 2016/2017

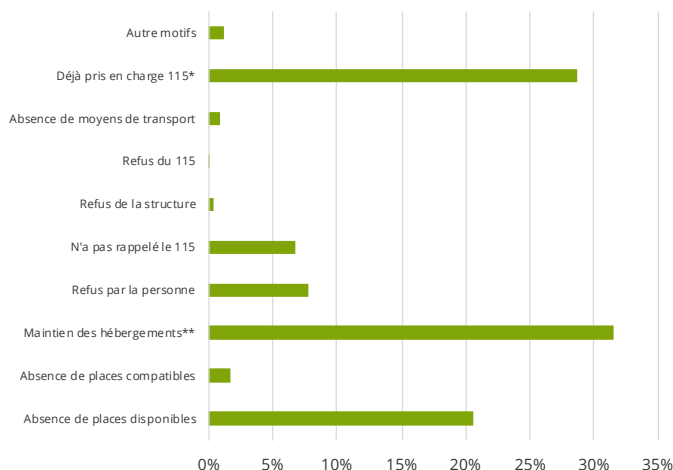
Orientations en fonction des dispositifs



Les orientations en fonction de la composition familiale et du type de dispositif



Motifs des appels n'aboutissant pas à une mise à l'abri



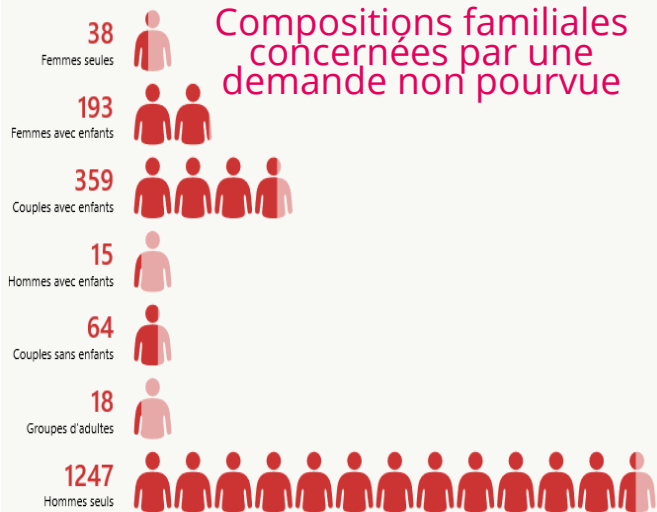
80% des orientations ont eu lieu vers les nuitées hôtelières. La plateforme 115 disposait de 622 places à l'hôtel. Les familles avec enfants sont prioritaires pour l'accès à ces places. 13% des orientations ont eu lieu vers les abris de nuit (public exclusivement isolé)..

Pour l'ensemble de la période, **26 788 demandes ont été exprimées** dont 919 pour un passage de la maraude. **2480 personnes en demande d'hébergement ont bénéficié à une orientation** dont 1366 personnes pour des nuitées hôtelières. **8 639 demandes n'ont pas pu être pourvues** dont 1 934 pour « absence de place disponible » et 674 « refus par de l'usager de la proposition faite par le 115 ».

Nous notons que sur l'ensemble des appels n'aboutissant pas à une mise à l'abri :

- Concernant le type « *Déjà pris en charge 115** » 29% de ces appels à la plateforme 115 du SIAO78 sont dues aux demandes de familles déjà prises en charge. Il s'agit principalement d'appels pour des renseignements, des demandes d'attestations, ...
- Concernant le type « *Maintien des hébergements*** » 32% des réponses négatives sont dues au fait que les personnes en demande ont pu trouver des solutions alternatives (tiers, famille, réseau...)
- 21% des réponses négatives sont dues à une absence de place disponible sur le dispositif
- 8% des réponses négatives sont dues à un refus de la proposition par la personne
- 7% des refus sont dus au fait que la personne était injoignable en soirée et n'a pas renouvelé sa demande auprès de la plateforme 115 du SIAO78.

Compositions familiales concernées par une demande non pourvue



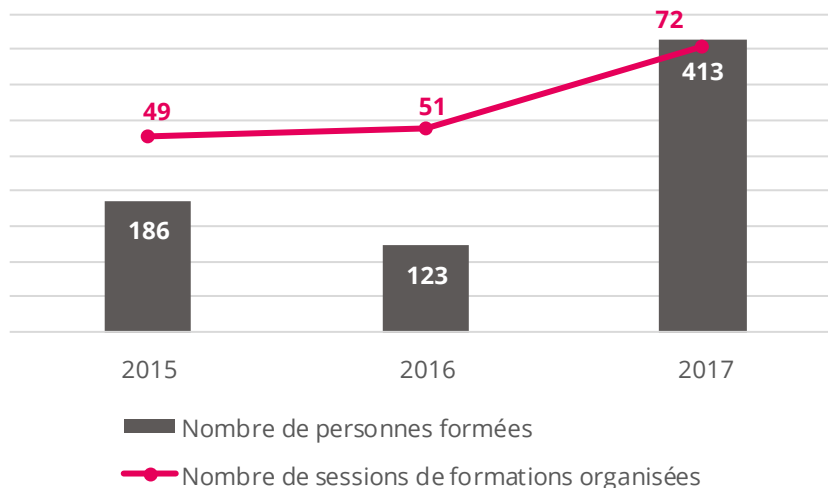
Actualité du SI-SIAO

Le déploiement du SI-SIAO a été poursuivi, il est sensiblement consolidé en 2017.

Différentes formations sont proposées en fonction du statut SI des utilisateurs :

- **Gestionnaire local**, il centralise l'activité des structures, il peut créer des identifiants et des groupes de places pour les structures hébergement/logement.
- **Utilisateur premier accueil**, il peut créer des demandes d'hébergement ou de logement, transmises au SIAO78 et suivre leur évolution.
- **Utilisateur hébergement logement**, il accepte ou refuse les orientations du SIAO78, il gère l'occupation des structures d'hébergement ou de logement.

Evolution du déploiement au 10 juillet 2017



Des sessions de formation au SI-SIAO permettent de mieux appréhender l'utilisation de l'application et ses différentes fonctionnalités. Des sessions spécifiques sont organisées à votre demande. Des sessions d'actualisation sont programmées.

Vous trouverez ci-dessous les prochaines dates de ces sessions :

15 septembre 2017

- Utilisateurs hébergement logement de 9h30 à 12h30
- Utilisateurs premier accueil de 14h à 16h30

13 octobre 2017

- Utilisateurs hébergement logement de 9h30 à 12h30
- Utilisateurs premier accueil de 14h à 16h30

17 novembre 2017

- Utilisateurs hébergement logement de 9h30 à 12h30
- Utilisateurs premier accueil de 14h à 16h30

15 décembre 2017

- Utilisateurs hébergement logement de 9h30 à 12h30
- Utilisateurs premier accueil de 14h à 16h30

Pour vous inscrire à ces sessions : en cliquant sur le lien ci-dessous :

sisiao.net

Nouvelle version du SI

La DGCS (Direction Générale de la Cohésion Sociale), Maîtrise d'Ouvrage du SI-SIAO a mis en production une nouvelle version de l'application le 6 juillet 2017.

Pour accéder aux mises à jour, sur la page d'accès du SI-SIAO, avant de renseigner votre identifiant et votre mot de passe, veuillez appuyer simultanément sur les touches **Ctrl** et **F5**.

Nous vous proposons une synthèse des nouveautés de cette version :

Des notifications par mail sont désormais envoyées par l'application pour :

- Les demandes à compléter
- Les demandes refusées/annulées par le SIAO
- Les demandes à mettre à jour
- Les demande d'orientation acceptées/refusées

Pour bénéficier de ces notifications, il est nécessaire de paramétrer votre profil (capture d'écran à droite)

Passages de relais des demandes entre structures de 1^{er} accueil d'un même territoire :

Si une demande est déjà créée dans le SI pour un ménage. Il est désormais possible de reprendre cette demande créée par une autre structure de premier accueil. Cette fonction permet de conserver l'antériorité de la première demande qui est amenée à changer de travailleur social référent dans son suivi.

Le passage de relais est réalisé par un opérateur du SIAO. La structure premier accueil d'origine garde une lecture de sa demande (sans pouvoir y apporter de nouveaux changements) la structure premier accueil réceptionnant la demande peut réaliser tous les changements et actualisations nécessaires à la bonne orientation du ménage. Par exemple : passage de relais pour une demande d'un secteur d'action sociale vers le SASH(Equipe Mobile Plateforme 115 du SIAO78)

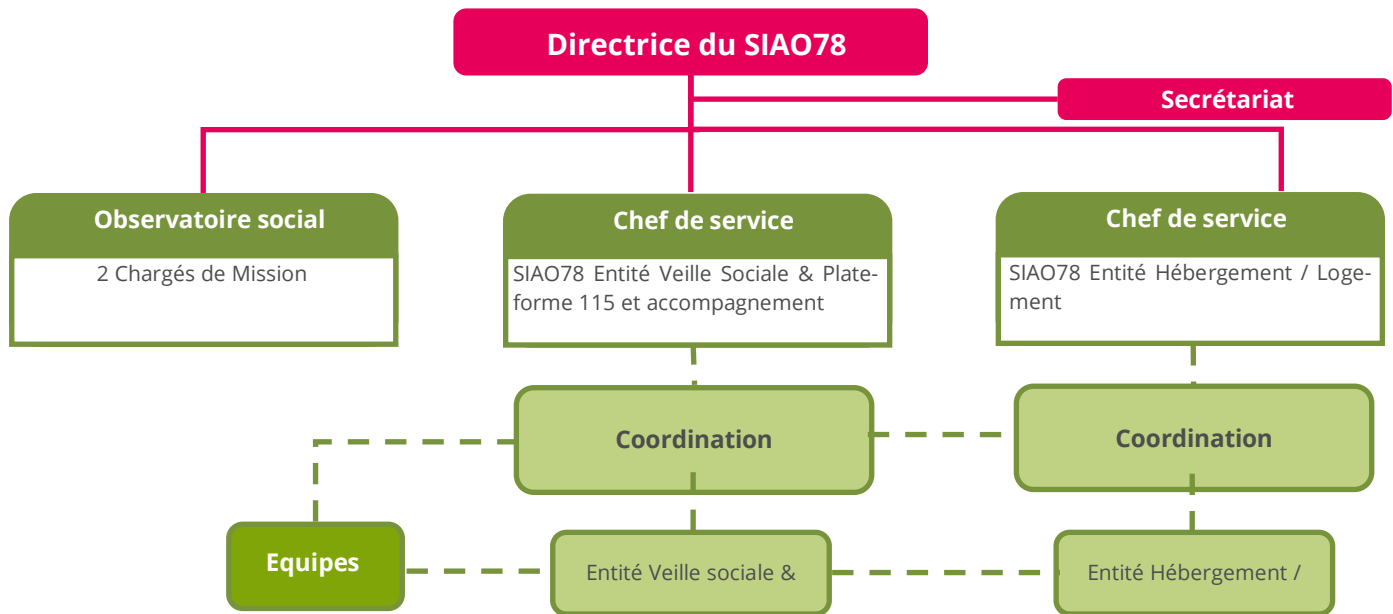
Items supplémentaires

- « Situation à la sortie » ajout de « Retour au domicile conjugal », « Retour au domicile parental ».
- « Motif de la demande » ajout de « Départ du département initial »
- « Type de service » (onglet accueil) ajout de « Mission Locale », « CMP – Centre médico-psychologique » et « Service tuteur »
- « Situation à la sortie » ajout de « Personne exclue par la structure »

Possibilité de changer le type de demande

Les opérateurs SIAO ont désormais la possibilité de changer le type d'une demande.

Organisation du SIAO78

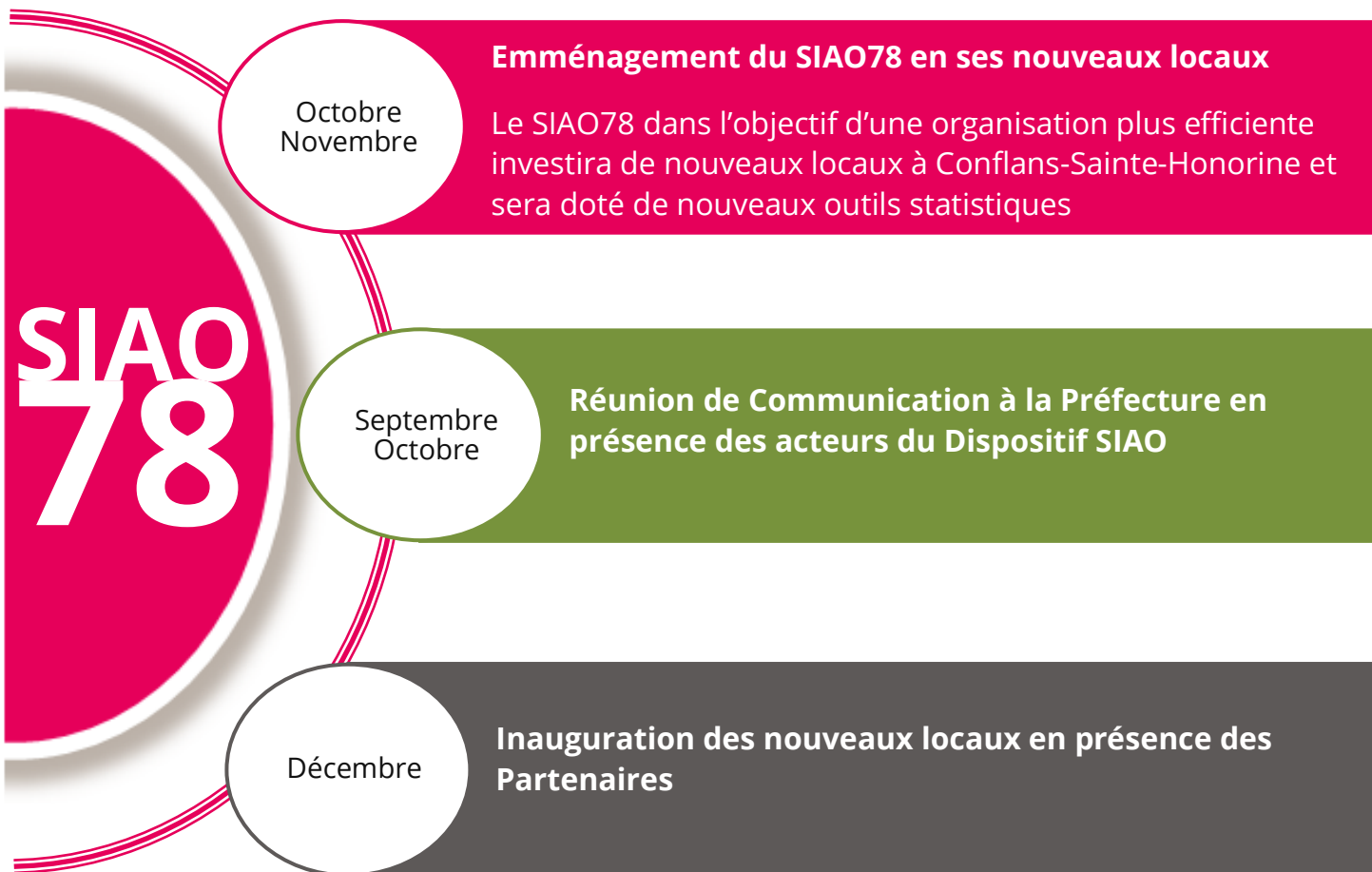


Des objectifs d'amélioration du SIAO78 ont été présentés à la DDCS le 7 juin 2017.

Ces objectifs sont destinés à faire progresser le SIAO78 dans sa démarche de visibilité et de recherche d'efficacité auprès des acteurs du Département des Yvelines selon plusieurs axes :

- Constitution d'une plaquette associée à un logotype identifiant le SIAO des Yvelines.
- Constitution d'une équipe de travailleurs sociaux diplômés pour les deux Entités du SIAO78 (Plateforme 115 et Entité Hébergement Logement).
- Mise en œuvre d'un reporting quotidien présentant l'état d'occupation des places et des places à pourvoir.
- Réorganisation des différentes instances dédiées au Partenariat entre le SIAO78 et les acteurs du Dispositif.
- Déployer, organiser dans toutes ses dimensions le logiciel SI-SIAO afin que son utilisation par tous les acteurs du Département des Yvelines soit généralisée. Cela devra permettre de progresser dans la rapidité d'orientation pour le SIAO, dans la limitation du taux de vacance des places, et de créer une observation sociale dont l'acuité sera un des leviers de la fluidité dans les parcours des usagers.
- Réorganisation par étapes selon un rétroplanning en cours par la définition des processus métier et la mise en place de points d'articulation serrés entre les Entités qui composent le SIAO78, ainsi qu'avec l'Entité SASH.
- Installer à la mi-octobre le SIAO78 dans ses nouveaux locaux fonctionnels et accueillants à Conflans-Sainte-Honorine

Agenda



Contacts



Remerciements

Arthur ANANE, Directeur Général d'ACR remercie vivement l'ensemble des professionnels, équipes et cadres du SIAO 78 et des services rattachés pour leur travail quotidien dans la mise en œuvre des missions du SIAO 78.

Il remercie également les personnes qui ont contribué, sous la responsabilité d'Evelyne FIKUART, Directrice en préfiguration du Pôle SIAO, Hébergement et Logement de la future Union d'Associations ACR / LA ROSE DES VENTS à l'élaboration de ce premier bulletin : Adeline MARCHIVE Chef de Service, Laurent THIESSET chargé de Mission SI-SIAO78, Sophie DOYON Assistante de Direction, et Matthieu DEPRESZ Chargé de Mission SI-SIAO77.