

SIAO – Service Intégré d’Accueil et d’Orientation

Protocole

Le SIAO intervient pour faciliter l’accès des ménages aux structures d’hébergement et au logement accompagné.

Le SIAO est régi par 4 grands principes fondamentaux :

- 1- **Faciliter les démarches d’accès à l’hébergement ou au logement** : le SIAO centralise les demandes liées à l’hébergement, fait le lien entre le prescripteur et les dispositifs d’hébergement ou de logements accompagnés.
- 2- **Traiter les demandes avec équité** : le SIAO s’appuie sur la connaissance des dispositifs existants afin d’orienter en fonction des besoins d’accompagnement et en fonction des capacités d’accueil des différentes structures.
- 3- **Coordonner les acteurs** : le SIAO est force de proposition dans l’animation du réseau local.
- 4- **Rôle d’observatoire social** : le SIAO est un acteur majeur de l’observatoire social départemental et contribue à rendre compte des besoins.

Le SIAO intervient en faveur de **tous les ménages en demande d’hébergement et dont la situation sociale relève d’un dispositif d’accueil temporaire avec accompagnement social.**

Le SIAO n’a pas vocation à intervenir en faveur des ménages **déjà locataires ou propriétaires.**

Le SIAO intervient sur la totalité des places du département financées par l’Etat ou contingentées Etat :

- 1- CHU
- 2- Places de stabilisation
- 3- CHR
- 4- Maisons Relais, Pensions de Famille
- 5- Logements intermédiaires dont le Solibail
- 6- 30% du contingent Etat des résidences sociales dont FJT

Gestion des demandes en tant que prescripteur

- Le SIAO prend en compte l'ensemble des demandes d'hébergement vers le dispositif **le plus adapté au besoin de la personne**, en lien avec les textes législatifs. L'orientation se fait sur la place qui répond au mieux au **besoin d'accompagnement** du ménage en demande.
- Il est également possible de **faire des demandes de réorientations**, pour le public déjà accueilli, vers un dispositif plus adapté, toujours en lien avec les textes législatifs.

Les **demandes de réorientations** ne sont recevables que :

- ❖ Pour la **sortie du dispositif SIAO 115** pour l'accès à un dispositif pérenne.
- ❖ Pour la sortie d'une **place d'urgence** pour l'accès à un dispositif d'insertion.
- ❖ Pour la sortie d'un **dispositif d'insertion** de type CHRS pour l'accès à un dispositif d'insertion de type **logement accompagné**.
- ❖ Pour la sortie d'un dispositif d'hébergement ou de logement accompagné pour l'accès à un **logement autonome** : volet logement du SIAO.

➤ Les demandes de réorientation d'un dispositif d'urgence vers un autre dispositif d'urgence ne sont recevables que dans le cas **d'un changement de composition familiale du ménage accueilli**. Toute autre demande ne pourra pas être traitée par le SIAO sauf cas exceptionnel, validé lors des Commissions Départementales.

Rappel : création d'une demande d'hébergement

- Créer la demande par le biais du logiciel **SI-SIAO** en indiquant un maximum d'information et sans oublier de remplir tous les champs de l'évaluation sociale, la préconisation adaptée ainsi que le champ libre « commentaires / rapport social » puis **transmettre la demande au SIAO**.

Le SIAO accuse réception de la demande par le biais du statut de la demande dans le logiciel SI-SIAO :

- ❖ Statut en « **liste d'attente** » : la demande a été traitée et donc dans l'attente d'une libération de place.
- ❖ Statut à « **compléter** » : retransmission de la demande au prescripteur pour des éléments complémentaires, un mail est envoyé à cet effet.

Pour **réactualiser une demande**, vous devez :

- ❖ Aller dans la demande du ménage concerné.
- ❖ Actualiser les informations dans l'évaluation sociale et enregistrer la demande.
- ❖ Informer le SIAO par mail, en indiquant les éléments modifiés (pour permettre au SIAO une réactivité dans le traitement et afin d'exercer au mieux le rôle d'observatoire social qui lui est attribué).

Toute demande doit être renouvelée **à chaque changement de situation** ou, au plus tard, **tous les 3 mois**.

SIAO - l'accès au logement autonome, labélisation SYPLO

Le **SIAO** intervient pour faciliter l'accès au logement pérenne des ménages accueillis dans les structures d'hébergement et pour les résidents d'un logement de transition.

Le SIAO peut proposer des candidatures sur des logements auprès de 3 types d'acteurs :

1. **La DDCS ou les services Préfectoraux des autres départements d'Ile de France** lorsqu'ils recherchent un candidat pour un logement du contingent Préfectoral.
2. **Du GIP HIS**, lors d'une recherche de candidat pour un logement mis à disposition par les collecteurs d'Action logement.
3. **De tout autre acteur susceptible de proposer un logement** (bailleur, mairie, collecteurs Action logement, ...).

Pour chaque ménage hébergé en structure financée par l'Etat (115, CHU, CHRS,...) ou accueilli en logement de transition, en résidence sociale ou en foyer de jeune travailleur, le SIAO peut accorder un droit de priorité pour l'accès au logement. Il s'agit de la priorité « sortants de structure » afin de favoriser les parcours d'insertion et de fluidifier les établissements d'accueil.

SYPLO : fichier régional, basé sur un système de cotation par points, où sont recensés les ménages « prioritaires » au regard des critères fixés par l'Etat (labélisation DALO, labélisation ACD, ménages sortants d'hébergement, ménages hébergés depuis une longue durée).

Le SNE (Système National d'Enregistrement) : fichier régional qui regroupe l'ensemble des DLS (Demandes de Logement Social). Le SNE permet d'ajouter des pièces scannées à la DLS. Ce système permet aux bailleurs d'avoir l'ensemble des éléments nécessaires au passage en CAL (Commission Accès Logement) pour l'attribution d'un logement. Il peut être abondé autant de fois que nécessaire.

Pour labéliser un ménage « sortant de structure », un dossier doit être adressé au SIAO :

- ❖ Par le logiciel SI-SIAO : créer une demande, remplir l'évaluation sociale dans son ensemble, indiquer la préconisation logement autonome, le numéro de DLS, puis la transmettre au SIAO.
- ❖ Par l'ajout des pièces complémentaires à la DLS dans le SNE : soit sur le site <https://www.demande-logement-social.gouv.fr> soit auprès d'un bureau enregistreur (liste des bureaux disponible sur le même site).

- ⇒ A réception du dossier SIAO complet, le SIAO labélise le ménage dans le logiciel SYPLO (**aucune inscription sur SYPLO et aucun dossier** ne pourront être constitués à l'initiative du SIAO **s'il y a des éléments incohérents** entre la DLS, l'évaluation sociale transmise dans le SI-SIAO et les éventuelles pièces fournies dans le SNE).
- ⇒ Une fois la saisie dans le logiciel SYPLO faite et le dossier constitué par le SIAO, le numéro d'enregistrement SYPLO sera complété sur l'onglet SIAO de la demande SI-SIAO.

Ce qu'il faut retenir :

1. **Réactualisation des demandes SI-SIAO** à chaque changement de situation.
2. En cas de proposition de logement : **prise de contact directe** avec la famille ou le travailleur social prescripteur afin d'informer de la tenue d'une commission d'attribution et transmission du dossier au bailleur.
3. La **mise en place des aides à l'entrée des lieux** se fait par le travailleur social prescripteur qui s'assure aussi qu'un accompagnement social adapté est poursuivi après le relogement, si nécessaire.

Le dossier peut être classé pour différents motifs :

- ❖ Le **relogement** est **effectif** suite à la signature du bail.
- ❖ **La famille a quitté la structure d'hébergement** : merci d'annuler la demande si la famille a quitté la structure ou a été relogée par ailleurs.
- ❖ **La famille n'a pas réactualisé son dossier** depuis plusieurs mois et n'a pas donné suite aux différentes relances opérées par le SIAO.

Le SIAO transmet à chaque structure, une fois par mois, la liste des personnes en attente sur le SI-SIAO et SYPLO. Un retour est demandé dans la semaine suivant cet envoi. Ce suivi permet à chacun de s'assurer de l'effectivité des demandes.

LISTE DES PIÈCES COMPLÉMENTAIRES NECESSAIRES AU PASSAGE EN CAL

- ❖ Carte d'identité ou titre de séjour en cours de validité (en cas de récépissé de demande de renouvellement : joindre la photocopie du premier titre)
- ❖ Livret de famille
- ❖ Justificatif d'une démarche de divorce ou de séparation
- ❖ Avis d'imposition ou de non-imposition N-1 et N-2
- ❖ Contrat de travail
- ❖ 3 derniers bulletins de salaire
- ❖ Notification CAF récente
- ❖ Justificatif de toute autre ressource (pension alimentaire, AAH, pension invalidité, ...)
- ❖ 3 derniers justificatifs de paiement de participation ou redevances d'hébergement
- ❖ Attestation d'hébergement
- ❖ RIB

Gestion en tant que structure : les places d'hébergement

L'ensemble des **places** sont enregistrées dans le logiciel **SI-SIAO**. Chaque place est identifiée et les **caractéristiques d'accueil** sont précisées. Lorsqu'une place se libère, le SIAO oriente de nouvelles candidatures.

La structure d'accueil doit alors :

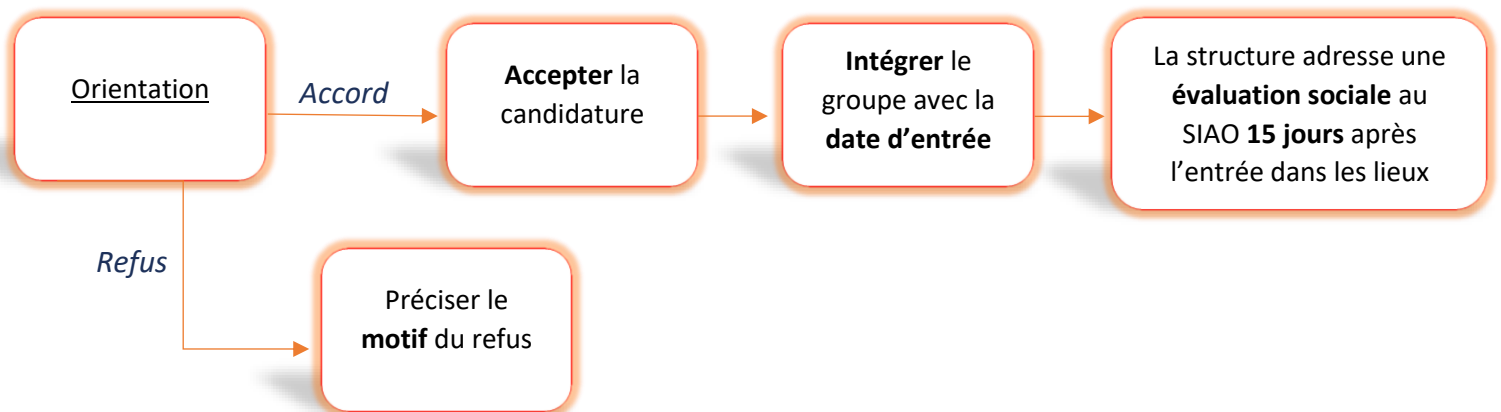
- ❖ Rendre la place disponible dans le logiciel **SI-SIAO** en procédant à la sortie des ménages, dans le logiciel, et en indiquant la **date** ainsi que le **motif du départ**.
- ❖ Informer le SIAO de la disponibilité de la place, mise à disposition dans le logiciel SI-SIAO, par mail.

Le SIAO transmet **une candidature** pour chaque place disponible :

- ❖ Le SIAO communique la candidature à la structure par le biais du logiciel **SI-SIAO**.
- ❖ Le SIAO informe du positionnement du candidat par le biais d'un mail envoyé à la structure et au prescripteur de la demande.

La structure informe des suites données pour la candidature transmise par le SIAO dans un délai maximal de **10 jours** après la libération de la place pour une **place de stabilisation ou d'insertion** et dans les **48 heures** pour une **place d'urgence**.

La **structure d'accueil**, après la première rencontre avec le ménage, adresse au SIAO, dans les 15 jours une **évaluation** par le biais du SI-SIAO (demande d'orientation vers un autre dispositif ou préconisation de maintien sur la place en fonction des situations individuelles)



Les différents types de places

115 et nuitées hôtelières

Le 115 est un numéro d'urgence à destination des sans abri, qui fonctionne sans interruption 24h/24 et 7j/7. C'est un numéro d'appel unique pour toutes les demandes de mise à l'abri immédiates.

Il s'agit de l'accueil inconditionnel de personnes et de familles en situation de détresse et de danger de rue. A défaut de places disponibles dans les centres d'hébergement d'urgence, l'orientation sur des nuitées hôtelières permet d'apporter une réponse immédiate.

Places Alternatives à l'hôtel

Les places dédiées à ce dispositif s'adressent au public cible défini relevant du dispositif 115. L'objectif final étant une insertion à court terme. L'ensemble de ces critères implique qu'il s'agit de ménages :

- Ayant fait l'objet d'une évaluation sociale de moins de trois mois ou réactualisée à moins de trois mois,
- En couples avec ou sans enfant / groupes d'adultes / familles monoparentales (pas de personnes isolées),
- En situation administrative régulière : si toutes les personnes composant le ménage ne sont pas en situation régulière, le ménage doit comporter au moins un adulte en situation régulière et des enfants nés en France,
- Ayant des perspectives d'insertion à court terme ou auxquels les alternatives à l'hôtel peuvent apporter, de par leur accompagnement, une perspective d'insertion à court terme.

Places en hébergement d'urgence

Les places en Centres d'Hébergement d'Urgence sont destinées à un accueil temporaire des personnes ou des familles sans abri afin de les accompagner dans leurs démarches d'accès aux droits et dans la recherche d'une structure d'insertion.

Le public est accueilli sans condition réglementaire de ressources. Il s'agit d'un accueil dit inconditionnel donc sans sélection du public accueilli et notamment sans condition de régularité de séjour.

L'accueil est lié à un contrat de séjour et conformément à la loi DALO, il dure jusqu'à ce qu'une solution durable puisse être proposée à la famille, sauf en cas de non-respect du règlement intérieur du centre d'hébergement.

Places en hébergement de stabilisation

Les places de stabilisation doivent permettre d'offrir à des personnes à la rue une solution d'hébergement à durée moyenne, avec un haut seuil de tolérance, l'accueil se voulant souple et individualisé.

L'accompagnement social proposé doit permettre aux personnes éloignées de l'insertion de se stabiliser et de favoriser leur orientation ultérieure vers des structures adaptées à leurs situations.

Les places de stabilisation ont été pensées pour l'accueil du même public que celui orienté en CHU mais avec un passé plus ou moins long dans les dispositifs de mise à l'abri, d'hébergement ou à la rue. La durée de séjour n'est pas limitée dans le temps, elle est liée au contrat de séjour.

Places en hébergement d'insertion : CHRS

La mission principale des CHRS réside dans l'action socio-éducative et dans un accompagnement globalisé permettant aux personnes accueillies de recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. Le projet de prise en charge est individualisé et globale pour qu'un projet d'insertion soit élaboré avec la personne accueillie

Le CHRS répond aux besoins des personnes connaissant de lourdes difficultés d'ordre économiques et sociales.

L'admission en CHRS est faite pour une durée déterminée et renouvelable et la situation de la personne accueillie doit faire l'objet d'un bilan tous les 6 mois. L'objectif étant que la personne ou le ménage accède le plus rapidement possible à une insertion durable en milieu ordinaire ou adapté.

Places en hébergement d'insertion : Logements passerelles

Les logements passerelles, ou intermédiation locative, permettent l'accueil, à titre temporaire, de personnes défavorisées sans logement et qui ne peuvent pas être hébergées en CHRS car leur situation ne le justifie pas.

Les logements passerelles répondent à un public relativement autonome en insertion car la durée d'accueil, déterminée par contrat puis renouvelée, ne doit pas excéder 18 mois, les personnes étant censées avoir obtenu entre temps une solution de logement adaptée à leurs situations.

Places en hébergement d'insertion : Solibail

Il s'agit d'un parc de logements appartenant à des propriétaires privés. Les logements sont proposés en sous-location à des ménages ayant des difficultés financières et sociale ne permettant pas l'accès immédiat au logement autonome.

Ce dispositif vise à l'insertion vers le logement de droit commun. Il s'adresse à des familles qui s'inscrivent dans un parcours d'accès à un logement autonome et qui doivent être accompagnées dans ce parcours au travers d'un accompagnement vers et dans le logement.

En priorité, ce dispositif s'adresse :

- aux familles hébergées à l'hôtel financé par l'Etat,
- aux familles occupant actuellement une place d'hébergement financée par l'Etat,
- aux ménages reconnus prioritaires sur le volet hébergement de la loi DALO,
- aux ménages victimes de violences intrafamiliales.

Il est nécessaire que les ménages aient des revenus, en cas de présence de dettes, celles-ci doivent être résorbables en 24 mois.

La durée d'accueil est établie par contrat avec le gestionnaire, pour une durée de 6 mois renouvelable 2 fois.

Places en hébergement d'insertion : Maison relais / Pension de famille

Ces places sont mobilisées pour l'accueil d'un public au faible niveau de ressources dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont l'accès à un logement autonome apparaît difficile à court terme, sans relever toutefois d'une structure d'insertion de type CHRS.

L'accueil se fait sans limitation de durée, le principe étant de proposer un habitat pérenne. L'accueil est principalement à destination de personnes isolées, très désocialisée, fréquentant ou ayant fréquenté de façon répétitive les structures d'hébergement provisoire. Autant que possible, les publics doivent présenter des profils et des parcours variés pour dynamiser la vie interne de l'établissement.

Les occupants de ces logements temporaires versent une redevance ou un loyer et ont un statut d'occupation avec garanties de maintien dans les lieux et bénéficient des aides au logement.

- RESIDENCES SOCIALES

Cette forme d'accueil, à vocation sociale, constitue une solution temporaire de quelques mois qui doit déboucher à terme sur du logement ordinaire de droit commun.

Les résidences sociales offrent une modalité de logement associant logement privatif, temporaire et meublé, et espaces collectifs. L'accueil est à destination de personnes en difficultés sociale et/ou économique ayant un besoin d'un logement temporaire souvent lié à la mobilité ou dans l'attente d'un logement durable, en capacité d'occuper un logement autonome avec, si besoin seulement, un accompagnement léger. Les durées de séjour sont fixés à 1 mois renouvelable et sans limitation de durée mais, en tant que logement temporaire, ne devant pas excéder les 2 ans.

- FOYERS DE JEUNES TRAVAILLEURS ET RESIDENCES JEUNES ACTIFS

Les foyers de jeunes travailleurs accueillent des jeunes de moins de 25 ans, avec un élargissement possible pour certaines structures à 30 ans, en cours d'insertion sociale et professionnelles.

Les résidences jeunes actifs accueillent le même public mais avec le critère de l'emploi indispensable. La résidence doit être adaptée aux besoins des jeunes avec des services d'ordre socio-éducatif.

Les durées de prise en charge sont établies à un mois tacitement renouvelable et sans limitation de durée, mais l'accueil ne devrait pas excéder les 2 ans.

- RESIDENCES ACCUEIL

Il s'agit d'une formule de maison relais dédiées aux personnes souffrant d'un handicap psychique qui prévoit un partenariat formalisé avec des équipes de soins et un accompagnement social et médico-social adapté.

Le projet social s'articule autour de l'accompagnement social, l'accompagnement sanitaire et la présence d'un hôte de maison.

L'accueil du public reste sans critère d'âge et pour des personnes en situation d'isolement ou d'exclusion sociale mais suffisamment autonomes pour accéder à un logement privatif dès lors qu'un accompagnement et des soins sont garantis en tant que de besoin.